

令和4年度 静岡市桜の園 利用者・家族アンケート（入所利用者ご家族等）

【ご要望など】

1. 本人から「電話時間が長い」と注意されたという事でしたので施設担当者に迷惑が掛かっているか確認させていただきたい。

（回答）伝え方に配慮を欠き、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。施設の電話回線は2本ありますのでお使いいただいても迷惑は掛かっておりません。但し、通話時間が長くなりますと業務に差し障る場合もあり、声掛けをさせて頂くことがありますのでご理解ご協力をお願いいたします。

2. 時々衣服の汚れ（特に袖口）が気になります。夜はパジャマに着替えをしないそうですが普段着替えは毎日でしょうか。大変なのは理解していますが少し心配です。

（回答）ご指摘いただきありがとうございます。普段から衣服の汚れに気を配っておりますが、ご指摘のとおり十分ではないこともあり申し訳ございません。今後は適宜着替えを行っていきます。また、パジャマへの着替えは現状では時間と職員数に余裕がなく実施できていませんが、着替えは毎日行っております。

3. お風呂が好きな子なので週3回入浴になると幸せです。夏場は入浴を増やして欲しいです。入浴回数は週3回が良いと思います。全員一律の回数増加がスタッフや施設の関係から困難だとすると、例えば夏期の汗をかきやすい7-8月だけでも週3回にするとか検討できないでしょうか。

（回答）ご意見ありがとうございます。改修工事により浴室内の配置を変え、脱衣室を拡張して快適に利用できるようになりました。但し、通所との共用のため、一度に入浴できる人数は変わらず、直ちに入浴回数を増やすことは困難と考えます。例年、夏期については発汗状況等により清拭で対応させていただいております。

4. 先日衣類のことで職員と話が出来ましたがもう少しまめに情報が欲しいです。

（回答）ご意見ありがとうございます。コロナウィルス等感染予防のために面会を中止している状況であり、大変ご不便をお掛けしております。定期的にさくら便りを送付しておりますが、ご利用者様の具体的な様子を知りたいというご意見も多く、不十分であると感じております。今後は担当支援員から定期的な情報提供が出来るように努めます。

5. 外出もできないので少しでも楽しく過ごせるようにお願いします。

外出することが無いのでつまらないと思います。何か外出（散歩）する機会があると喜ぶと思います。職員の方は時間がないので大変でしょうが少しでも散歩すると良いと思います。

（回答）天気や気候が良い日にはご利用者様の体調を考慮しながら外出機会を増やしたいと思います。桜の時期には南庭に出て花見を予定しています。

令和4年度 静岡市桜の園 利用者・家族アンケート（入所利用者ご家族等）

6. 見知っている係の人とは会話できますが、以前に「私が担当です」と言われてもたまたにしか面会できないので誰だかわかりません。様子が分かりません。

（回答）ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。今後は担当支援員の紹介やご利用者様の様子が分かるように工夫していきます。

7. 食事はこういったものが提供されているのか見てみたい。

（回答）栄養バランスに配慮し、味付けや見た目も工夫して提供しております。加えて、似た料理が続かないように肉や魚、麺類など種類豊富なメニューでご利用者様に満足いただけるよう努めております。また、月に1～2回は提携業者と相談して旬の料理や話題の料理を提供させていただいております。他にも月1回外食を取り寄せる「お好み夕食」を実施し、喜ばれております。面会等が再開された際にはぜひご覧いただきたいと思えます。

8. 職員の皆さん本当に忙しくて大変とは思いますが、利用者さんへの一人ひとりへの声掛けをよろしくお願いします。「おはよう」、「〇〇さん元気？」だけでも相手には必ず伝わります。

（回答）ご意見ありがとうございます。挨拶はコミュニケーションの基本であり、ご利用者様の体調等を探る機会にもなりますので積極的に行っております。おっしゃる通り名前を呼ばれることで親近感が湧き、信頼や安心につながると考えます。

9. 同室の方はシーツを良く替えてもらっているのにもお願いしても替えてもらえなかった。なぜなのか説明もなかった。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後このようなことがないように職員へ周知徹底します。当施設ではシーツ交換を定期的に行っておりますし、汚れがあればすぐに交換しております。

10. お風呂やホールの工事で仕方がないのですが、早めにメンテナンスしていただけると本当に助かります。

（回答）大変ご不便をおかけしており誠に申し訳ございません。平成6年の開所から28年が経過し、今までも様々な改修工事を行ってきました。施設整備計画は静岡市と協議の上決定し、2月上旬に浴室脱衣室の工事が完了し、3月下旬にはホール天井の工事も完了しますので今後は快適にご利用いただける予定です。

11. （短期入所）今は仕方がないと思っていますが時期を見て施設内の様子を見学させていただく時があればと思っています。

令和4年度 静岡市桜の園 利用者・家族アンケート（入所利用者ご家族等）

（回答）施設見学については、コロナウィルスの影響で自粛しておりましたが、国の方針転換等の状況を確認して対応して参ります。再開した際は是非見学にお越しください。

【感謝の言葉など】

（職員の対応について）

○コロナ禍で面会や外出の機会が減少しましたが、電話で話すことができて生活の様子が本人から聞くことができました。電話を介して職員の対応も快くつないで頂けありがたく思っています。

○食事も細かに気を付けていただき感謝しています。声掛けにも感謝しています。

○わがままな子でいつもご迷惑をお掛けしていると思いますが先生方が非常に優しく接してくれていると本人も分かっているようです。

○常に利用者に寄り添った姿勢で接してくれています。

○大変良く対応してくれてとても感謝しております。

○職員の皆様には感謝しかありません。今後ともよろしく願いいたします。

○コロナがまだまだ落ち着かず、大変な日々が続いています。職員の皆さんも大変だと思いますがよろしくお願いします。

○最近では訪問ではなく電話ですが、受けていただくスタッフの方は男性も女性も丁寧に対応してもらい気持ちが良いです。よく教育が行き届いています。

○入所者の親から見た時、各職員はしっかりやっているといます。この施設に入所出来て本当に安心しています。

○定期の病院への付き添いを家族がさせて頂いています。その折には園内での様子等伝えて頂けます。気になること等（園内改修のため動ける所が狭まり車椅子利用が増えて今後の歩行が心配）もありのまに伝えて頂けてとてもありがたいです。職員の方々のいつも丁寧で親切な対応にとっても感謝していますし、毎日お忙しい中本人の気持ちの沿って明るくお世話してくださり本当にありがとうございます。

（施設の運営について）

○3か月毎にリハビリ、栄養計画書が送られてくるので活動や栄養及び健康状態が分かり助かっている。本人の顔写真も添付され、細やかな心配りを嬉しく思う。

○私自身が老齢になり、リハビリ通いで何も出来なくて桜の園の先生方にご迷惑ばかりかけていると思います。私自身としても大変ありがたく思います。今後ともよろしく願いいたします。

○運営方針を職員がしっかり理解していると感じています。

○息子がケガをした時すぐに済生会病院に運び対応して頂きました。感謝しております。

○同性介護の徹底に努めてくれているようなので引き続きお願いします。

○コロナ対策をよくしっかり行われていて大変感謝をしています。

令和4年度 静岡市桜の園 利用者・家族アンケート（入所利用者ご家族等）

○運営についての意見ではありませんが、今回同封のご意見ご要望を読みました。このようなことは初めてですので皆さんのお気持ちと桜の園さんの内容も知ることができとても良かったと思います。ありがとうございます。

（サービス提供について）

○施設も待遇も非常に恵まれていると思っています。私自身が病身で何もしてあげられないので困っています。家族も自分達のことでも精一杯の様子で無理には頼めないので出来る限り預かって頂ければ幸いです。金銭的には年金を使い切っても良いと思いますので必要なものは買ってやってください。

○本人の性格や精神症状によりご迷惑をお掛けしておりますが、それを理解した上で対応してくださっていることにとても感謝しています。

○面会等、以前のように自由にできない状況で本人や施設内のことが良く分からない面もありますが、コロナ対応の難しさ・困難さの中で大変なご苦勞を感じ日々感謝しております。ありがとうございます。

○職員の皆様、いつもありがとうございます。

○桜の園役員、職員皆様ががんばっておられます。

○私も40年位前に特別養護老人ホームにいました。夜勤もやりました。本当に大変なお仕事だと良く分かっているつもりです。桜の園さんの全職員の方にとっても感謝しています。皆様どうかお身体に気を付けてくださいね。

○さくら便り楽しみにしています。いつもありがとうございます。

○このようなアンケートはとてもありがたいです。さくら便り等園の様子が分かる事は家族にとってとてもうれしい事です。

○さくら便りを見て元気であるようで安心しました。

（短期入所について）

○何度か利用させていただきましたが本人も喜んで行くと言っております。