

令和7年度利用者アンケート回答

入所利用者

【ご意見・ご要望など】

1. 職員と会話しているといつも途中で他の職員に呼ばれ、最後まで話を聞いてもらえないことがある。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。業務の都合上、途中で話を切り上げてしまうことがあるかと思いますが、改めてお話を聞く時間を設けさせていただきます。

2. お手洗いの時に1人の職員さんは出る時に「他の利用者さんもあるのでコールを押したら少し待ってね」と優しく声をかけてくれるけど、他の職員さんたちも声かけしてほしい。

（回答）ご意見ありがとうございます。介助の際にはお声かけさせていただくなど、安心して介助が受けられるよう努めて参ります。

3. 待たされることが多い。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご依頼や介助の内容によっては、緊急性の高い方を優先させていただくことがあります。急用の際は遠慮なく用件をお伝えください。よろしくお願いします。

4. 一部の職員の態度が悪い。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。接遇やマナーの職員研修を行い、職員の意識啓発をすすめていきます。職員の言動など、気になることがあれば遠慮なくお申し出ください。

5. 居室配置の希望をもっと取り入れてほしい。（1人部屋を含め）2人部屋ではなく個室にしてほしい。

（回答）居室については様々な環境や条件を考慮して決定しております。ご要望があった

個室や二人部屋は数が限られており、思うように変更ができない状況です。利用者会等で皆様にご理解をいただきながら慎重に進めていきます。

6. 恥ずかしいことを大きい声で言う女性職員さんがいるので配慮してほしい。

（回答）配慮に欠けた言動により、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。心地よく安心して過ごしていただけるよう職員に周知し改善に努めます。

7. 設備が古くなりつつあります。

（回答）ご不便おかけして申し訳ございません。修繕が必要な箇所は速やかに対応してまいります。昨今の世界情勢などにより、修繕までに時間がかかる場合もあります。ご理解をお願いします。

8. 朝食時特にうるさい。朝食は居室で食べたい。大きな声を出す人が多くて嫌だ。特にホールが嫌だ。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご利用様の大い声や言葉遣いについては個別に対応し軽減を図って参ります。ご理解、ご協力をお願いします。

9. 男子トイレが少ない。立ってする人がいないのでそこを洋式にしてほしい。

（回答）ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。トイレの改修につきましては静岡市との協議が必要となるため、直ぐにお答えできないことをご理解ください。ご不便をおかけしますが、混み合っている時間帯には他のフロアのトイレをご使用いただきますようご協力をお願いします。

10. いい人が異動してしまうので引きとめてもいいのではないか。

（回答）ご意見ありがとうございます。済生会では人材の育成を目的として職員の施設間異動が行われています。桜の園から別の施設へ異動してしまうことは寂しく感じられるかもしれませんが、将来的に済生会を支えるために必要な成長の場であることをご理解ください。

11. 会話の時、同じ目線で行ってほしい。

（回答）ご意見ありがとうございます。会話の際は、目を見て話すことを職員に周知します。会話を通して楽しいひとときを過ごしていただけるよう努めます。

12. 職員さんたちとお出かけしたい。外出したい。レクリエーション等もっとやってほしい。外に出て店のものを食べたい。外に出て歩く訓練をやりたい。屋外に出る機会があまりないので、出られる機会があるといいと思う。例えば中庭や南庭に出るなど。年1回お花見の時だけなので、もう少し出る機会があるといいと思う。

（回答）インフルエンザ等の感染流行期を除き、ご家族、ご友人、ヘルパー等との外出は可能です。今年度は施設内行事（レクリエーション等）に加え、散歩や外出など利用者の皆様に楽しんでいただけるようなイベントの企画を計画中です。

13. 朝食の時間、もっとゆっくり食べさせてほしい。朝は特にせわしない。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。職員側の気持ちが焦りとなり、このような対応をしたと推測します。今後はゆっくりと召し上がっていただく時間を確保できるよう努めます。

14. ・乱暴な言葉使いが聞こえた。・ある利用者とは親しく話をしているが、自分が途中から話しかけると職員の顔色や態度が変わる。・大声をあげる利用者に注意すると、注意した声のほうがるさいと言う職員がいる。・他利用者から「ばか」と言われたり叩かれたことがある。・お風呂の時に職員に便を出そうとしておなかをぎゅーっと押されて痛いからやめてほしいと言ったことがある。・気が強い職員がいて、命令されているような気がしてしまうと言っている人がいた。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。接遇やマナーについては申し送りや研修などで周知し、早急に改善していきます。職員の言動などで不快な思いをするようなことがあれば遠慮なくお申し出ください。