

【入所利用者】

1. 職員の対応について		はい		まあまあ		いいえ		無回答	
1	職員は思いやりのある言葉使いや態度で応対していますか？	25	50%	12	24%	3	6%	10	20%
2	話したい時に気軽に職員に話せますか？	21	42%	15	30%	3	6%	11	22%
3	職員はあなたの思いや希望等を聞き、汲み取ったうえでの支援をしてくれますか？	22	44%	12	24%	4	8%	12	24%
2. 施設の運営について									
1	施設の雰囲気は明るいですか？	26	52%	9	18%	7	14%	8	16%
2	施設全体は清潔（きれい）ですか？（トイレ、廊下、ホール等）	28	56%	11	22%	2	4%	9	18%
3	職員による虐待（たたく等の暴力、必要な介助をしない、乱暴な言葉使いをされる等）と思われる行為を受けたり、見たり、あるいは他の人から聞いたことはありますか？	3	6%	4	8%	32	64%	11	22%
4	あなたの個人情報やプライバシー（オムツ交換、トイレ介助、着替え等）は守られていますか？	34	68%	3	6%	0	0%	13	26%
5	あなたが家族等に伝えたいことがある時に、施設は適切に連絡してくれますか？	25	50%	3	6%	1	2%	21	42%
3. サービス提供について									
1	施設の行事やレクリエーション活動に満足していますか？	34	68%	3	6%	4	8%	9	18%
2	あなたの気持ちは尊重されていますか？	24	48%	11	22%	2	4%	13	26%
3	食事は美味しいですか？	23	46%	14	28%	2	4%	11	22%
4	入浴は満足していますか？	35	70%	5	10%	0	0%	10	20%
5	桜の園を利用して良かったと思いますか？	30	60%	10	20%	0	0%	10	20%
4. 桜の園の短期入所（ショートステイ）について（通所の方のみご回答ください）									
1	桜の園の短期入所の利用希望はありますか？								
2	（1）で「いいえ」と答えた方、よろしければ理由をお聞かせください。								

【入所者家族等】

1. 職員の対応について		はい		まあまあ		いいえ		無回答	
1	職員は思いやりのある言葉使いや態度で対応していますか？	37	88%	4	10%	1	2%	0	0%
2	話したい時に気軽に職員に話せますか？	32	76%	6	14%	2	5%	2	5%
3	職員はあなたの思いや希望等を聞き、汲み取ったうえでの支援をしてくれますか？	32	76%	6	14%	2	5%	2	5%
2. 施設の運営について									
1	施設の雰囲気は明るいですか？	35	83%	5	12%	1	2%	1	2%
2	施設全体は清潔（きれい）ですか？（トイレ、廊下、ホール等）	36	86%	5	12%	0	0%	1	2%
3	職員による虐待（たたく等の暴力、必要な介助をしない、乱暴な言葉使いをされる等）と思われる行為を受けたり、見たり、あるいは他の人から聞いたことはありますか？	2	5%	0	0%	37	88%	3	7%
4	あなたの個人情報やプライバシー（オムツ交換、トイレ介助、着替え等）は守られていますか？	30	71%	3	7%	0	0%	9	21%
5	あなたが家族等に伝えたいことがある時に、施設は適切に連絡してくれますか？	26	62%	9	21%	2	5%	5	12%
3. サービス提供について									
1	施設の行事やレクリエーション活動に満足していますか？	32	76%	2	5%	1	2%	7	17%
2	あなたの気持ちは尊重されていますか？	29	69%	7	17%	2	5%	4	10%
3	食事は美味しいですか？	24	57%	3	7%	1	2%	14	33%
4	入浴は満足していますか？	21	50%	8	19%	2	5%	11	26%
5	桜の園を利用して良かったと思いますか？	34	81%	6	14%	1	2%	1	2%
4. 桜の園の短期入所（ショートステイ）について（通所の方のみご回答ください）									
1	桜の園の短期入所の利用希望はありますか？								
2	（1）で「いいえ」と答えた方、よろしければ理由をお聞かせください。								

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「他の利用者さんもい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。ご利用者様の大き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。

令和7年度利用者アンケート回答

入所ご家族・短期入所利用者

【ご要望など】

1. 着替えの出し方など人によって自分で決められた場所に出すように言われる時と、職員さんが持って行ってくださる時があるようですが、本人はどちらかわからず戸惑う時があるようです。統一してくださると今回はどうだったんだろうとか悩まなくて良いと思います。

（回答） ご意見ありがとうございます。日々の申し送りや会議等で職員間の情報共有を図り、統一した支援に努めて参ります。

2. 職員の方は忙しいでしょうが、声かけしてくださると嬉しいです。

（回答） ご意見ありがとうございます。ご利用者様との挨拶やコミュニケーションは積極的に行わせていただいておりますが、不十分であったと考えます。今後は今まで以上に挨拶やコミュニケーションを積極的に行い、ご利用者様の気持ちを汲み取る機会を設けて参ります。

3. 爪切りをお願いして切ってもらうことは出来ていますが、自分から長いから切ってほしいとは判断出来ないので、入浴の際等、時間がある時に切っていただけると助かります。手を広げて指より長くなったら切ってほしいと職員さんに言うように話してありますが、たくさんの方がいらっしゃるので、お手間を取らせてしまいますが、長いと顔や腕、足などに傷を作ってしまうので申し訳ありませんがお願いしたいです。

（回答） ご意見ありがとうございます。入浴時などに確認し、長い場合には爪切りの支援をさせていただいております。日常的な関わりの中でも爪が長いことに気づいた際には爪切りをさせていただいておりますが不十分であったと考えます。今後は日頃から目配り気配りを行うよう努めて参ります。

4. 入所で車椅子なので自由に動けませんが、時々移動していただいたり、週に1回ぐらいは外への散歩があったら良いなと思います。

（回答） ご意見ありがとうございます。不定期ではありますが、職員の出勤人数に余裕がある際には施設周辺への散歩や、中庭での日光浴を行っておりますが、定期的な実施には

至っておりません。外部のボランティアなども活用し、演奏やダンスなどのイベントやキッチンカーなどの移動販売の利用などを企画し楽しんでいただけるよう努めて参ります。

5. 入浴のお世話は沢山の時間が必要ですし、事故等の心配もありますからさぞ大変だと思います。が夏の間に1日だけでも増やしていただけたらと思ったことがあります。

（回答）ご意見ありがとうございます。浴室は通所と共用のため、一度に入浴できる人数に限りがあるため、直ちに入浴回数を増やすことは困難であることをご理解ください。ただ、夏場に限らず、ご利用者様からの希望や発汗、処置の状況により、シャワーや清拭の対応を行わせていただいております。

【感謝の言葉など】

（職員の対応について）

- ・面会に行くといつもあたたかな雰囲気です迎えてくださいます。
- ・長年にわたりお世話になりまして心からお礼申し上げます。
- ・時折不満をもらすことがありますが（特定の人に対して）総合的には満足しています。
- ・職員の方々が忙しいことを本人なりに分かっていると思います。職員の皆様が日頃大勢の人が一緒に気持ちよく暮らすための知恵や気持ちの持ち方を話してくださっているのだと思います。有難いことです。それでもわがままを言ったりもしていることでしょうが。すみません。
- ・病気やケガ等何かあればお電話でお知らせ頂けると思っておりますので、常に安心して暮らしていただけます。本当に有難く感謝致しております。皆さまもどうぞ健康にご留意くださいますよう！
- ・毎日親切に対応して頂き感謝しています。ありがとうございます。

（施設の運営について）

- ・様子はなかなか説明を聞くことができませんが、本人から聞いたり話したりするので、心配はありません。
- ・本人が家族と話がしたい希望にも応えて頂けており体調の変化にも適宜対応頂けていて有難いです。

(サービス提供ついて)

- ・最大限良くやったださっていると思います。
- ・食事については不満は聞いたことがなく、いつもおいしくいただいているようです。季節を感じられるメニューや色どりもきれいに楽しく食事ができるように考えてくださりありがとうございます。
- ・イベントは何日も前から楽しみにしています。職員の皆様が一丸になって取り組んで下さるのがよく分かります。(平日もお忙しいのに) 楽しかったイベントやおいしかった食事等々、本人から毎日のようにメールが届きます。その中に不満などはありません。きっと楽しく過ごしているのだと思います。