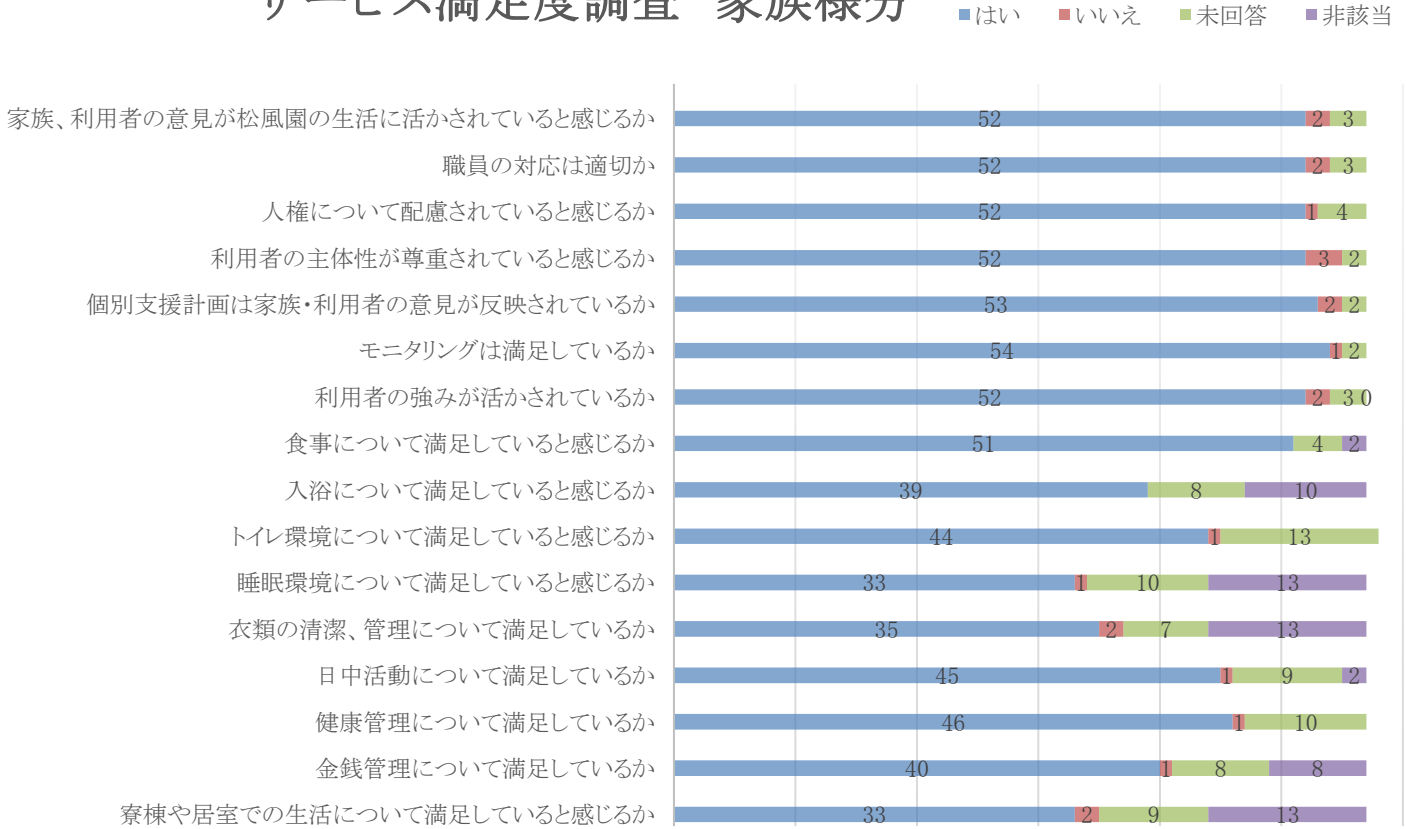


令和6年度前期 松風園サービス満足度調査 結果報告

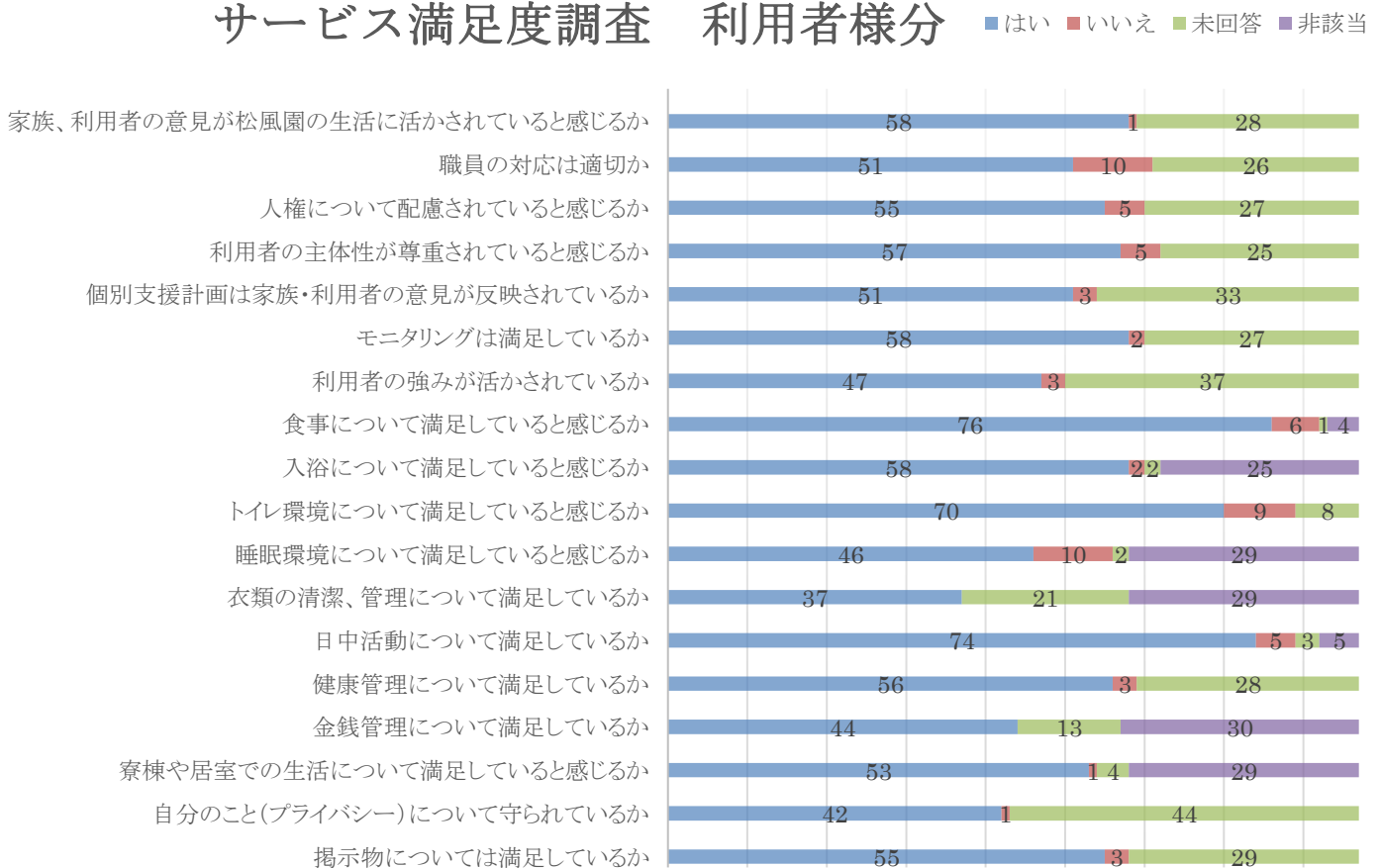
令和6年度前期 松風園サービス満足度調査を8月に実施いたしました。ご家族様の回答率は **69.51%** でした。

調査結果に基づき、9月30日（月）にサービス改善委員会を開催いたしました。ご家族様、利用者様から寄せられたご意見の一部とサービス改善委員会内で協議した改善策について、以下のとおりご報告いたします。

サービス満足度調査 家族様分



サービス満足度調査 利用者様分



【ご家族からのご意見】

・入浴について、夏季休業時も体調不良以外、本人の希望関係なく提供してほしい。

→現在、生活介護利用者は月・水・金で入浴、希望者には火・金でシャワー浴を提供しています。また、週末や祝日、夏季休業時等も気温が高い日や本人の状況をみてシャワー浴を提供しています。今後も引き続き、入浴・シャワー浴の提供を継続していきます。

・施設環境（トイレ、居室、寮棟等）について、見たことがなく、判断基準がわからない。

→行事やモニタリング時、帰省時等のご家族来園時に施設内の環境を見ていただく機会を設けていきたいと思えます。トイレの環境について、環境を提示することや判断する基準がなく難しいことが課題として挙げられています。そのため、来年度の満足度調査においては、当該項目を削除することで検討しています。（今年度後期満足度調査では統計を取るため項目は削除せず使用します。）

・通所利用者にも健康診断があるといい。

→通所利用者様の健康診断については実費での負担となります。負担可能であれば健康診断の実施は可能ですが、委員会内で支払い方法や健康診断結果の開示等課題が挙げられました。このことについて、当園看護師へも情報共有し引き続き協議・検討していきます。

・封書は期限に余裕をもって郵送してほしい。

→ご家族で手続き・返送いただく必要のある書類について、期限日に余裕を持って発送するよう全職員へ周知していきます。

【利用者様からのご意見】

・職員の口調が強い時がある。職員から話しかけられすぎて嫌になることがある。

→助言の際、口調が強くなることや声量が大きくなることについて、利用者様がどう感じるか考慮し、威圧的な態度にならないよう意識し、利用者様に配慮した行動をするよう会議等で再度確認を行いました。職員優位な支援にならないこと、利用者様の気持ちに寄り添った支援を職員全員で意識、徹底していきます。

・プライバシーが守られているか、情報が洩れていないのか分からないため、気になる。

→個人情報がどのようなものであるか、当園の中でプライバシーがどのように守られているかについて、周知に至っていないことが課題に挙げられました。今後、自治会例会等で情報提供、学習する機会を設け、利用者様に安心いただけるよう努めていきます。

今後も利用者様・ご家族様のご意見、ご要望をいただきながら、サービスの質向上のため、改善を図っていきたく思います。ご多忙の中、調査へのご協力ありがとうございました。