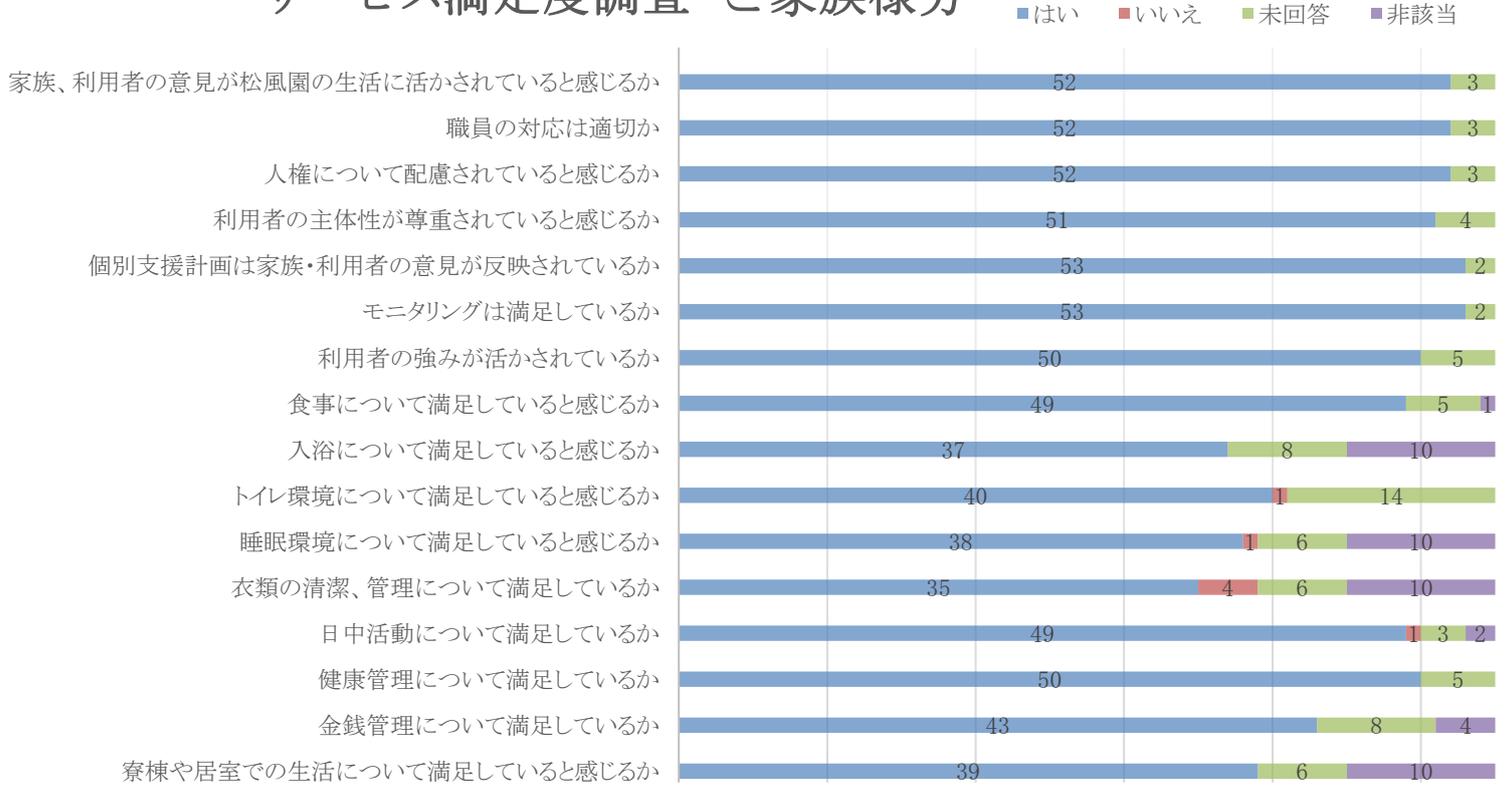


令和6年度後期 松風園サービス満足度調査 結果報告

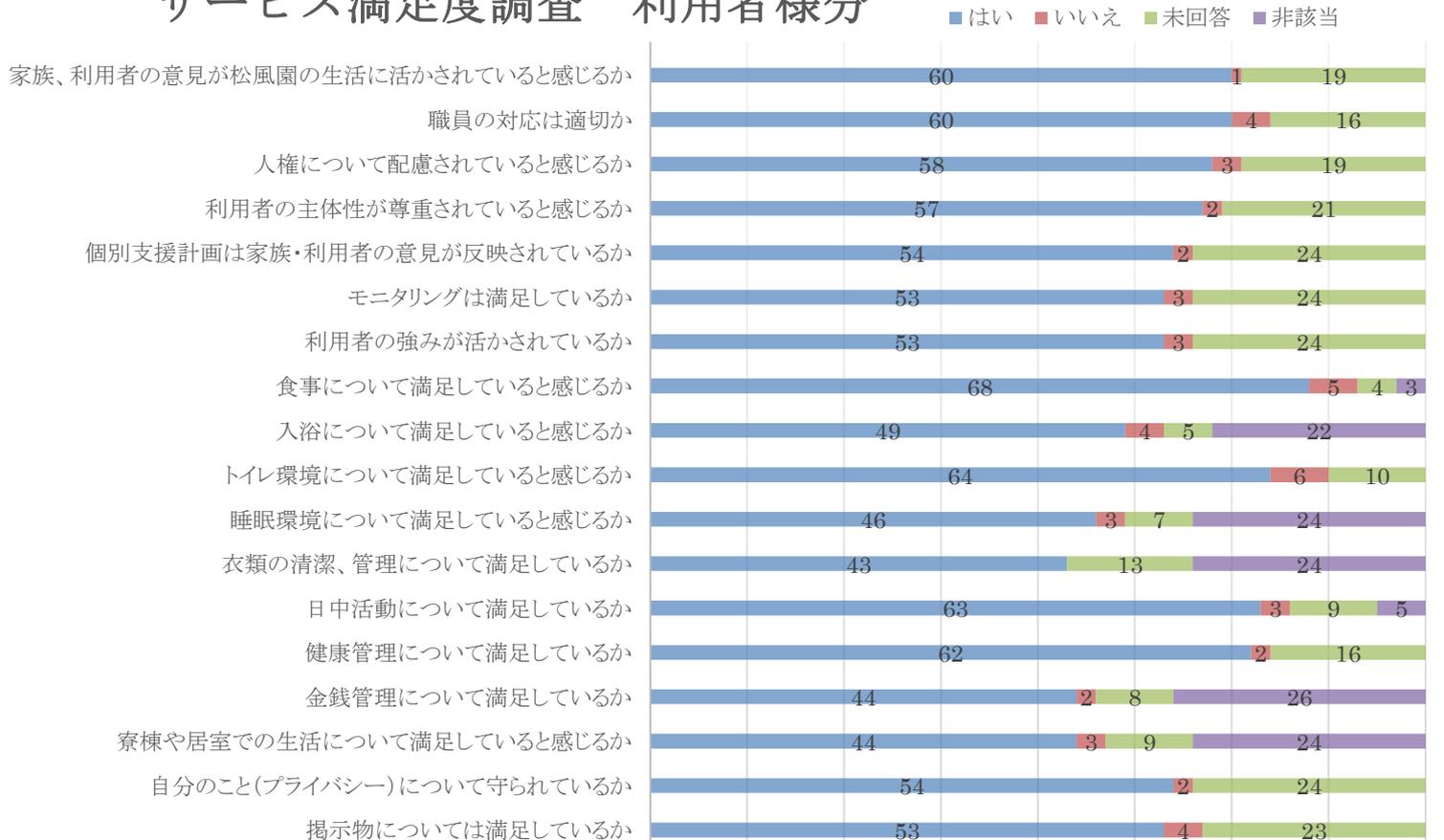
令和6年度後期 松風園サービス満足度調査を1月15日～2月7日に実施いたしました。ご家族様の回答率は**67.90%**でした。

調査結果に基づき、3月10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 ご家族様分



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、様子がみられないため心配である。毎日入れると良い。

→現在、生活介護利用者は月・水・金で入浴、希望者には火・木でシャワー浴を提供しています。週末や祝日、夏季休業時等も、気温や本人の状況に応じ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。

入浴中の様子について、身体機能の低下などにより支援が必要な方においては、入浴状況をモニタリング時やその他、状況報告の際にご家族へ報告していくことを確認しました。

○衣類の汚れが気になる。

→衣類管理を徹底していくことを確認しました。また、現在衣類を自己管理している利用者様については、職員が適宜衣類の状態を確認し、必要に応じて処分・購入していくことを職員へ周知しました。今後も、利用者様の清潔保持に努めていきます。

○作業をしているところを見学したい。

→各事業所活動の見学は可能です。見学希望の方につきましては、当園へ一度ご連絡いただければと思います。

【利用者様からのご意見】

○勘違いされたまま助言されることがある。

→助言する際は利用者様の話を傾聴すること、利用者様の気持ちを尊重したうえで助言を行うよう、全職員へ周知しました。また、職員の思い違いにより誤って助言してしまった場合には、気付いた時点で該当利用者様へ謝罪する必要があることを確認しました。

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。

○モニタリング会議時、自分の意見を言いにくかった。

→特に就労系は、モニタリング会議の場において、支援目標に対する結果や評価が伝えられることから緊張感を感じやすい方が多いと思われま。

モニタリング会議時は利用者様が意見・気持ちを伝えやすい雰囲気作りに努めるよう確認しました。

また、モニタリング会議の場で意見を伝えることが難しい利用者様においては、別途、担当職員やサービス管理責任者と面談を実施して聞き取りを行うなど、利用者様に合わせた対応をすることを確認しました。

今後も、個別支援計画を策定するにあたり、利用者様やご家族のご意向を丁寧にお伺いし、最適な支援の提供につなげられるよう努めていきます。

今後も利用者様・ご家族様から、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。

松風園ホームページ URL : <https://www.iwate-fukushi.or.jp/shisetu/shoufu/index.html>



←最新の情報は松風園ホームページにて更新しています。

QR コードからホームページへのアクセスが可能となっています。是非、ご覧ください。