

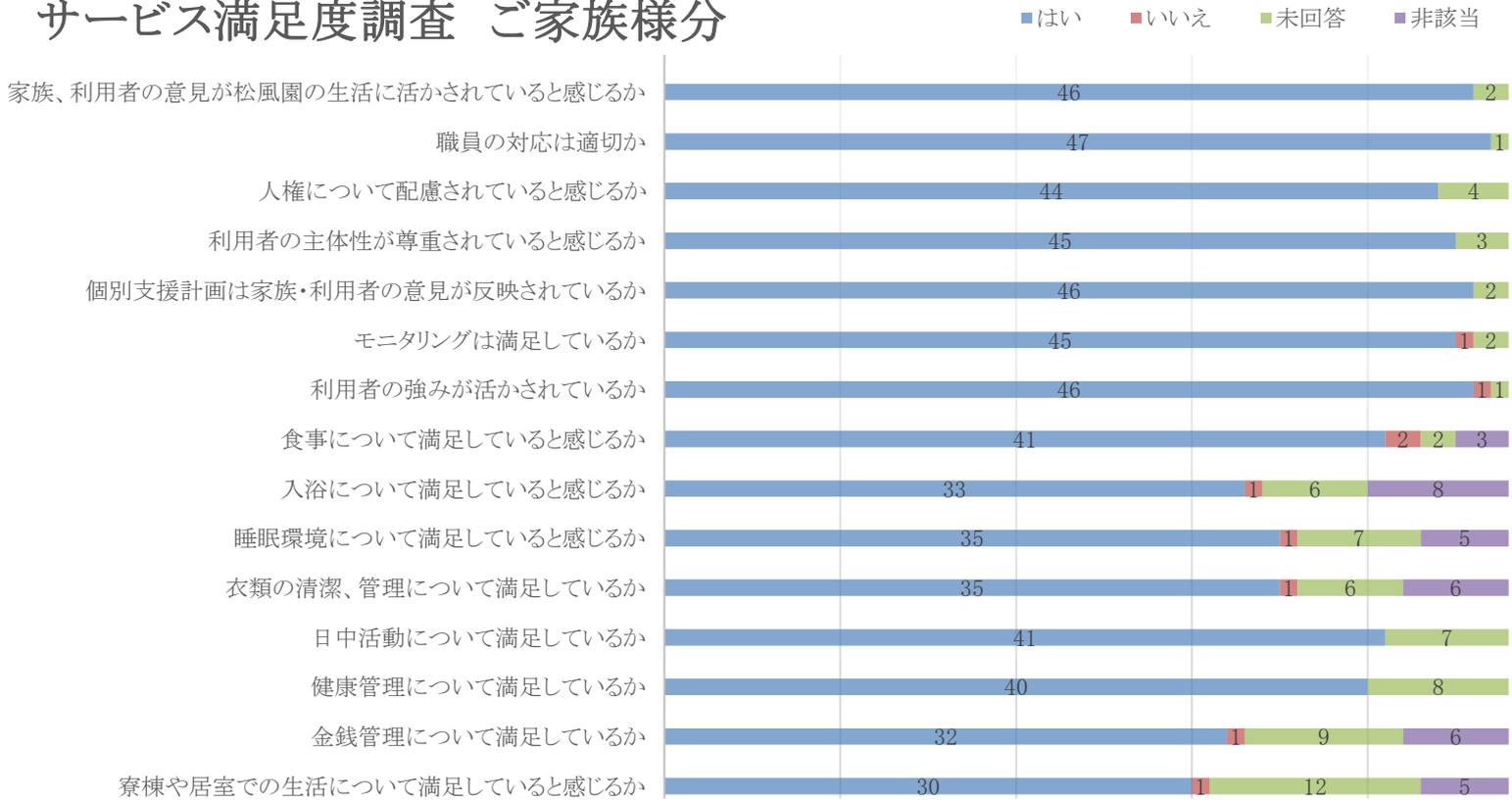
令和7年度後期 松風園サービス満足度調査 結果報告

令和7年度後期 松風園サービス満足度調査を1月23日～2月20日に実施いたしました。

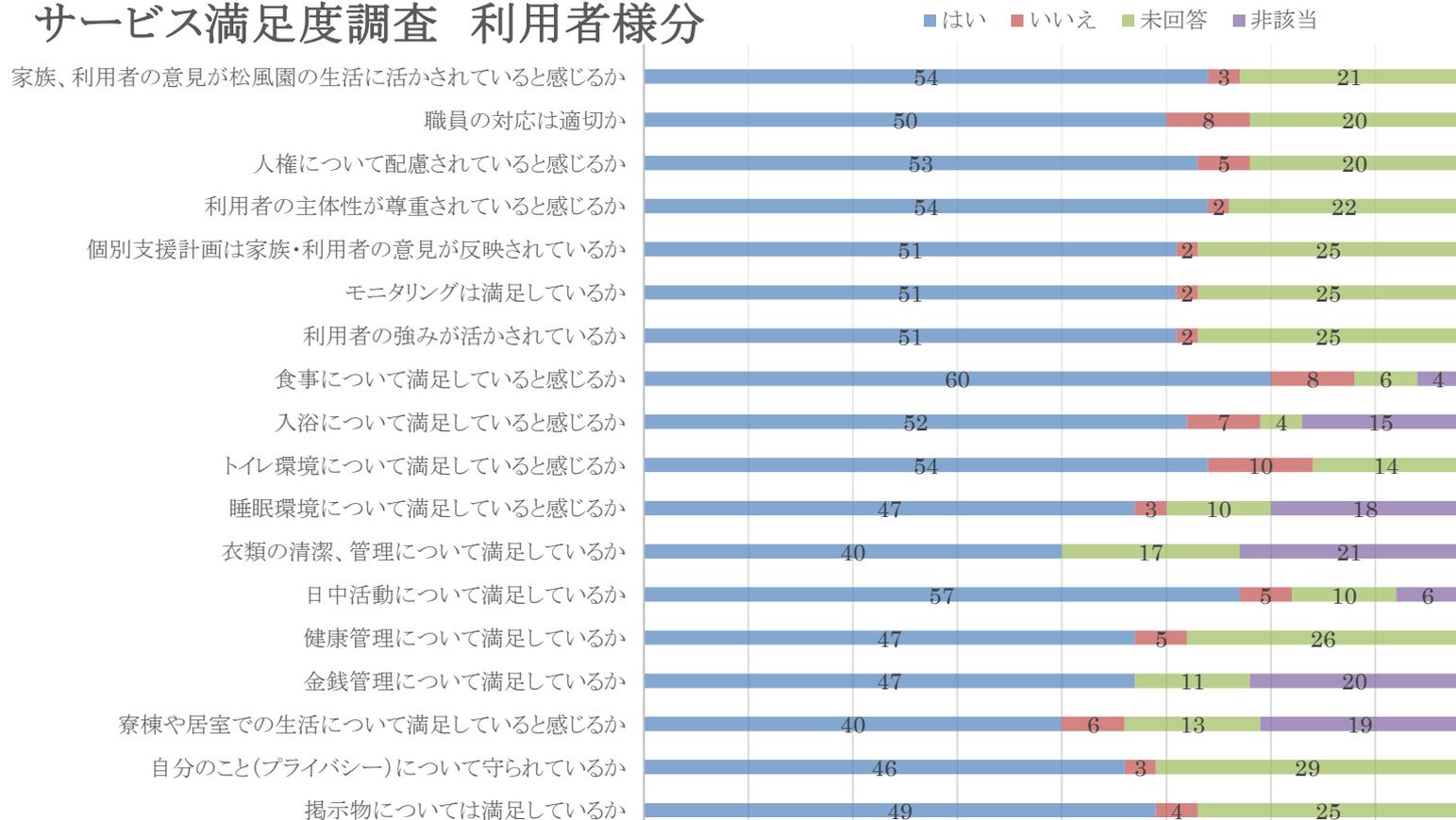
ご家族様の回答率は **60.75%** でした。

調査結果に基づき、3月17日（火）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



【ご家族様からのご意見】

○帰省時、自分ではなさそうな衣類を着用している。

→利用者様の衣類・私物への記名や管理について、徹底してまいります。また、洗濯等から記名が薄れることもあるため、その場合には記名し直すことを職員間で確認いたしました。

○預かり金の取り扱いについて、個人別現金出納帳の報告を迅速に対応してほしい。データにて入力してほしい。

→今年度の一部四半期報告の発送において、事務の遅れが生じたことにより発送が遅れましたこと、ご家族の皆様へはご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。今後、何らかの理由にて発送が遅滞する場合には、同封する文書において、その旨明記していくことを確認いたしました。

また、個人別現金出納帳の記帳方法について、データ入力してはどうかのご意見をいただきました。委員会内で話し合った結果、金額の改ざん等、不正が発生しないよう、受払いの都度、記帳・確認しておりますので、現行での記帳方法（手書き）にて対応していくこととなりました。ご理解の程、どうぞよろしくお願いいたします。

○通所利用者の健康診断があるといい。

→前期満足度調査にて挙がったご意見であり、今期も引き続き協議・対応を検討いたしました。

園での健康診断と各市町村から通知のある健康診断を重複して受けることはできず、この件については、現在も確認を進めているところとなります。今後も引き続き、職員間で情報共有を図りながら調整してまいります。

このことにつきましては、対応が決まり次第、ご家族様へご報告いたします。

【利用者様からのご意見】

○普段から一緒にいる職員ではあるが、モニタリング会議になるとどうしても緊張してしまう。

→モニタリング前に雑談を挟む等、場が和やかな雰囲気となるよう、努めてまいります。また、利用者様におかれましては、モニタリング会議が今後の意向や希望を伝える場となります。引き続き、利用者様の意に沿った支援となるよう、努めてまいります。

○寮棟自室にカーテンなどの仕切りがほしい。

→当園は多床室であり、プライベート空間が欲しい利用者様が多数いることを確認いたしました。寮棟によっては自活訓練室への1泊利用等、対応しているところではありますが、併せて、居室内にカーテンの設置やパーティションにて仕切りを付けられるよう対応を進めております。引き続き、協議・検討しながら対応してまいります。

○その他

現在、当満足度調査を年2回実施しております。ご家族様の回答や返送にかかるご負担を軽減する観点から、次年度より、年1回の調査に変更することといたしました。（利用者様へは従来通り、年2回実施いたします。）

調査の回数は減りますが、一つひとつのご意見を深く受け止め、改善につなげてまいります。満足度調査に限らず、ご不明点やご要望等ありましたら、当園までご連絡いただければ幸いです。

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、改善を図ってまいります。ご多忙の中、調査へのご協力ありがとうございました。