

ご利用者・ご家族様各位

社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山
施設長 岡田 重美

平成 28 年度 エーデル土山 満足度調査結果について

平素はエーデル土山をご利用いただき、誠にありがとうございます。
8 月から面会時に実施いたしました満足度調査の結果をお知らせいたします。

調査期間：平成 27 年 8 月～12 月

面会者に配布：47 件

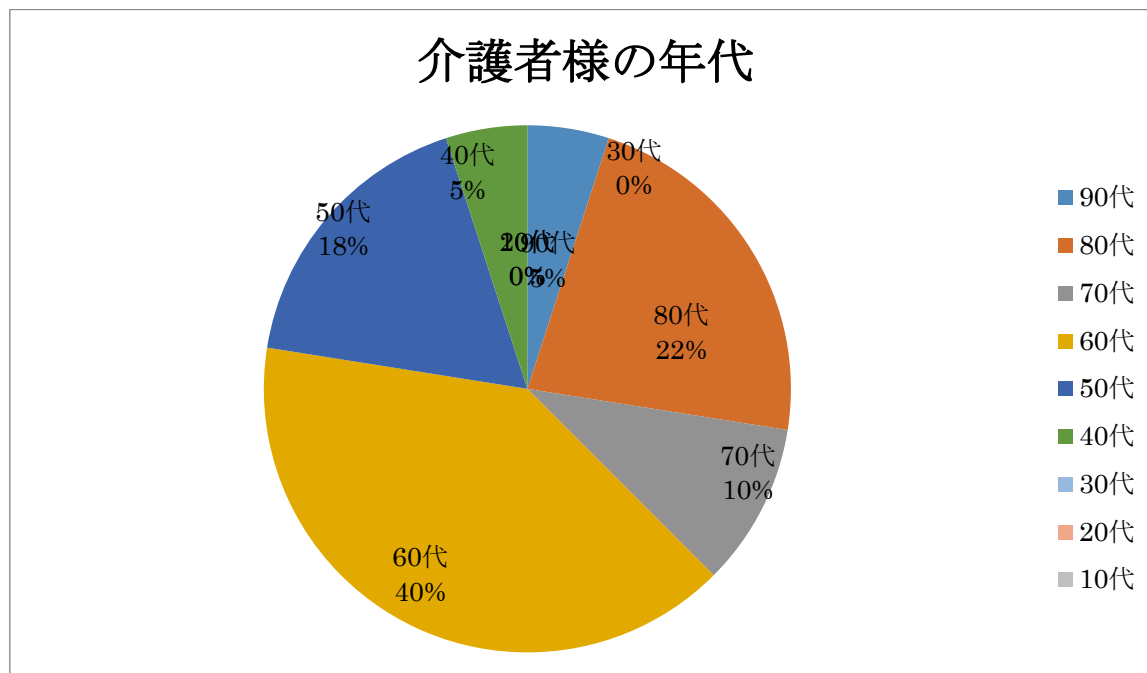
回収数：40 件

回収率：85%

調査結果

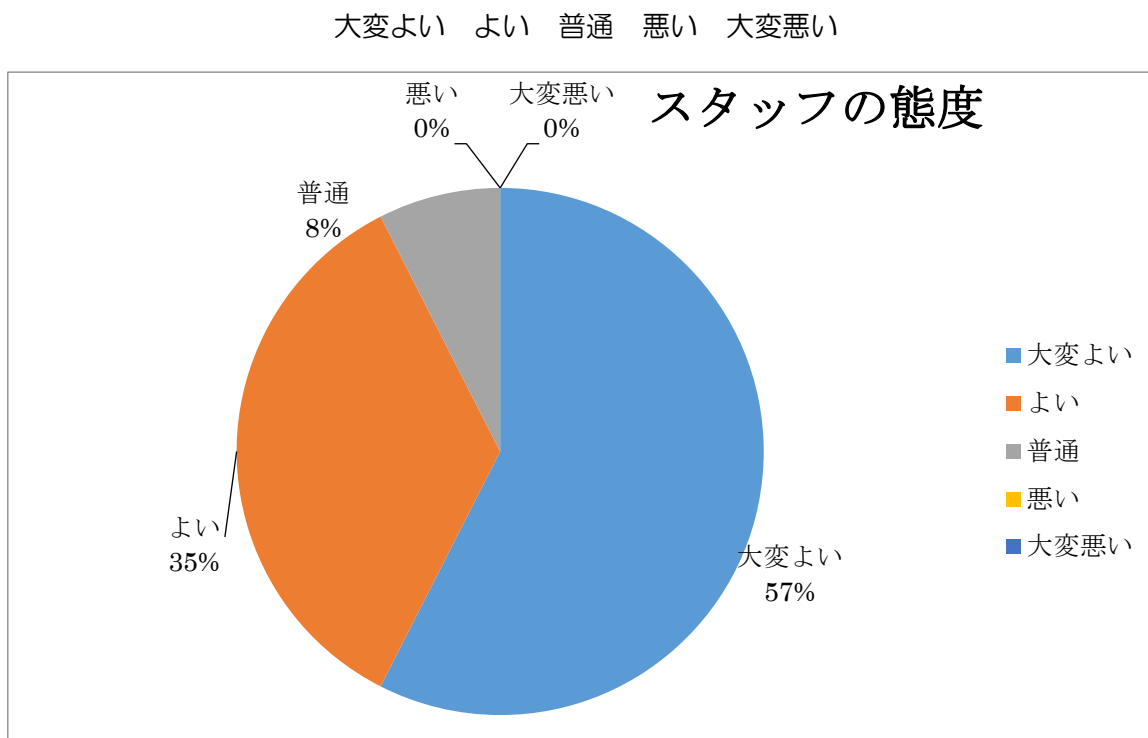
介護者様の年代

10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代

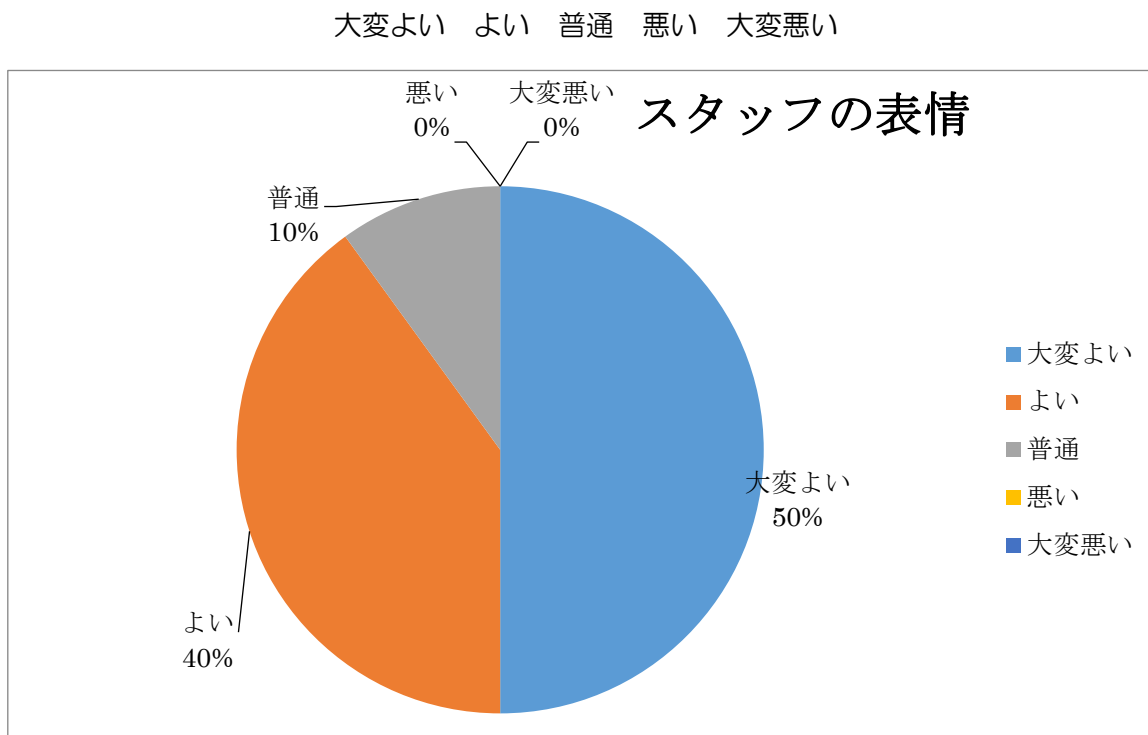


① スタッフ、職員について

スタッフの態度

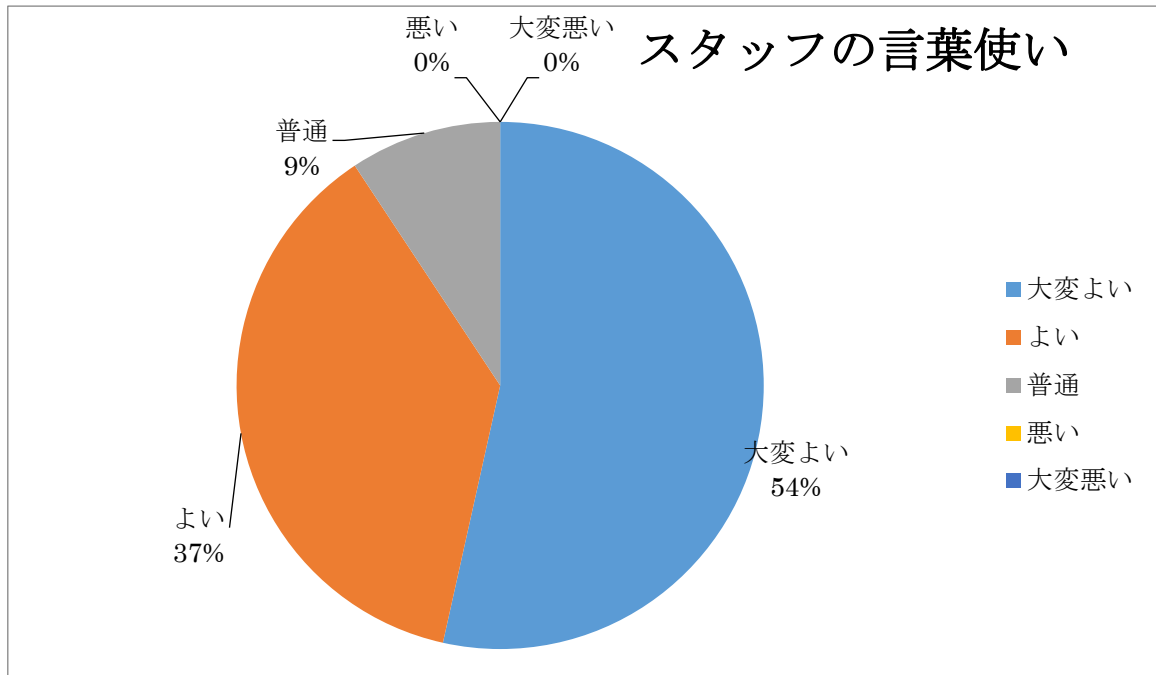


スタッフの表情



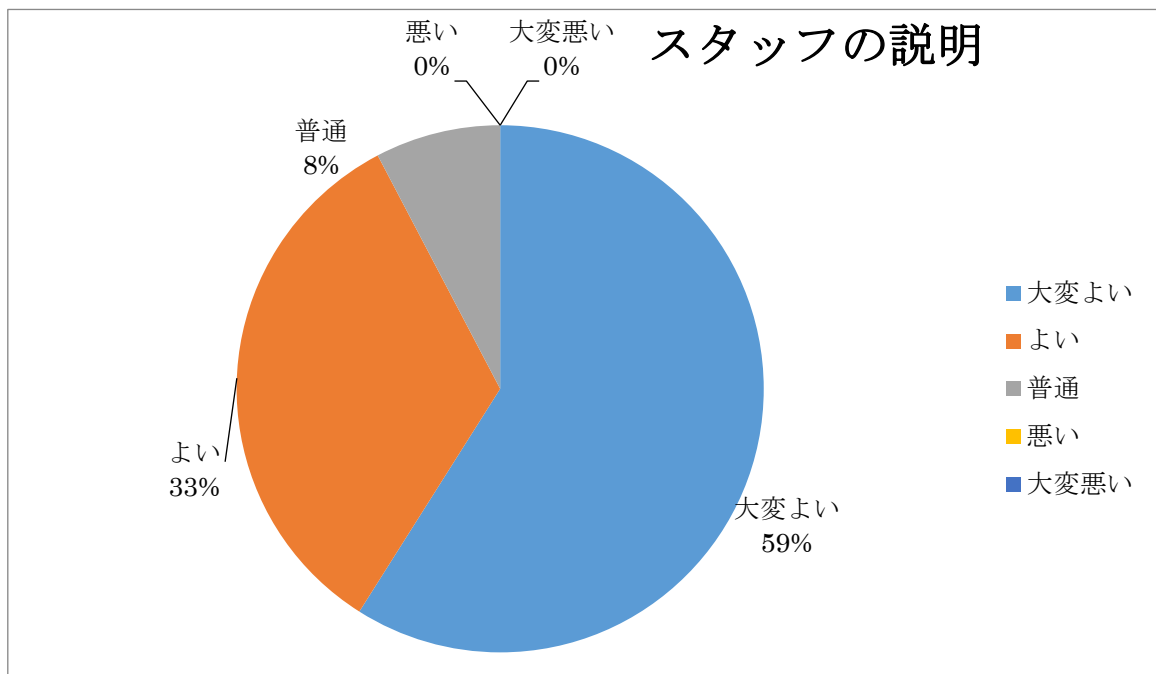
スタッフの言葉使い

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い

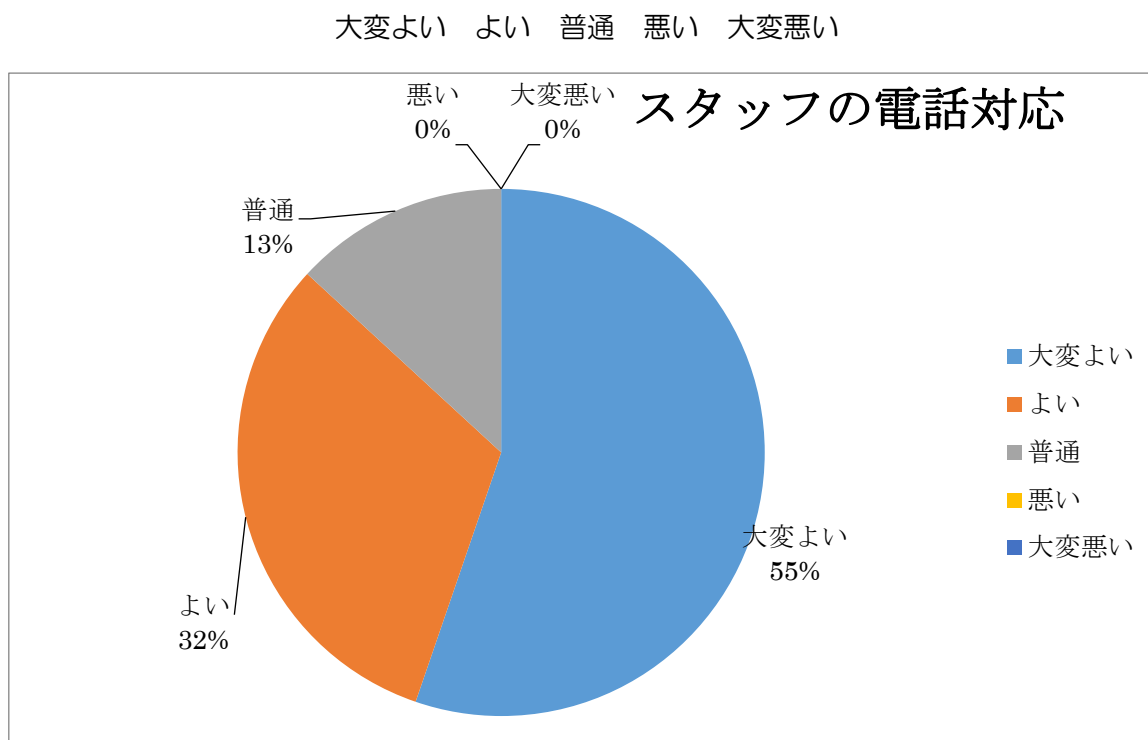


スタッフの説明

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い



スタッフの電話対応



ご家族が選ぶエーデルスタッフランキング

- 1位：皆様
- 2位：井上部長
- 3位：奥村主任

具体的にどういった事がありましたか

*初めての面会時、部屋の前まで案内していただいたり、会話中もあたたかい感じを受けます。

*どの方も笑顔で対応して下さいるのが有難いです。そして昼食の介助に行ったとき、自然に普通に頂き、私が居てる事を受け止めて下さってるのがとても有難いと思っています。皆さんありがとうございます。

*皆様、笑顔で対応して頂いています。

*事務の人はいつも笑顔で親切に説明、対応して頂いて嬉しいです。

*面会時間が短くても、いつも親切に対応して頂いています。椅子など用意して下さいます。母にも付き添っていただき、安全に歩行できるようにして頂けます。お風呂に入っている時、終わったと連絡してもらい面会に連れてきていただきました。

*毎回、愛想よくして下さいます。

*皆さんとても親切にして下さいます。ありがとうございます。

*誰か分からないけど、やさしく丁寧に話して下さいまして安心ができました。

*ちょっとした事でも、丁寧に説明して下さいます。

*面会時の談話室の用意を、予約を忘れていたにもかかわらず、スムーズに用意してもらいました。

*スタッフの方々皆さん話しやすく当方の方がお礼を申し上げるべきなのに皆様の方から「ありがとうございます」と言われ、頭が下がる思いでいっぱいです。

*皆さん明るく親切

*部屋に椅子を持ってきてくれて助かった。

*親切である。

*皆さん親切で優しいです。(耳が聞こえないのに話しかけてくれます。いつもニコニコしてもらっています。)

*いつも親切的な態度。対応である。

*いつも親身に対応して下さっています。

*皆さんいつも丁寧に対応して頂いてます。

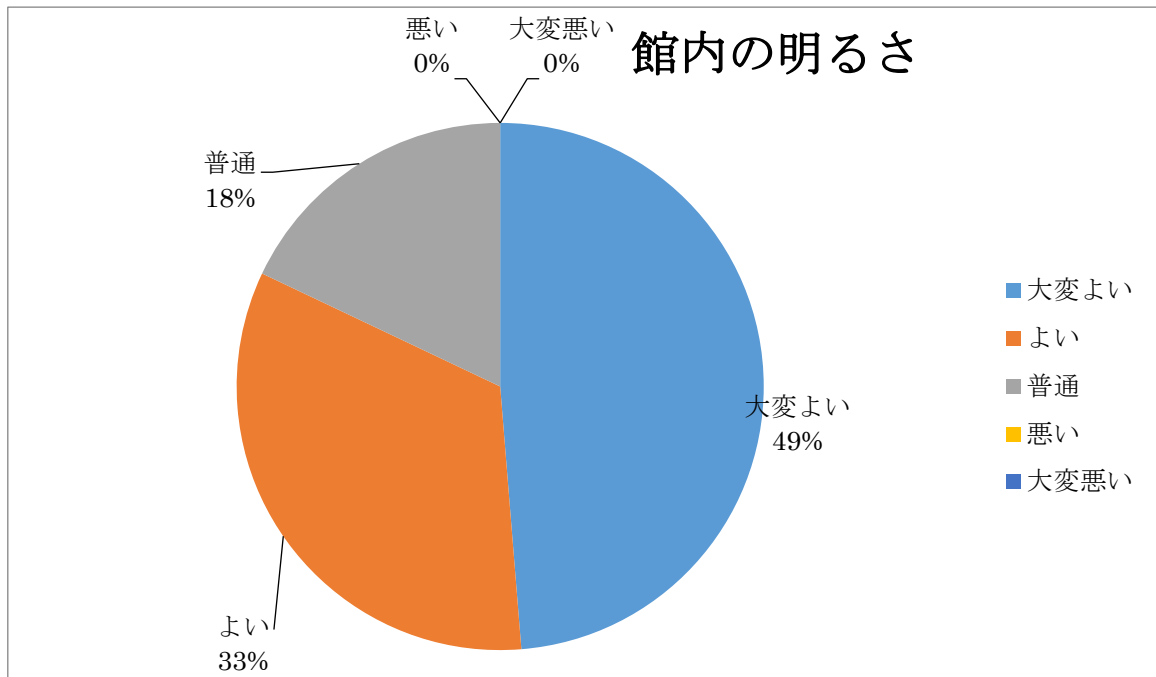
*氏名が分かりませんので、名札をつけてください。

回答：ご不便をお掛けし申し訳御座いません。接遇向上委員会からも啓発行い、各職員の名札着用を徹底致します。

② 館内の雰囲気について

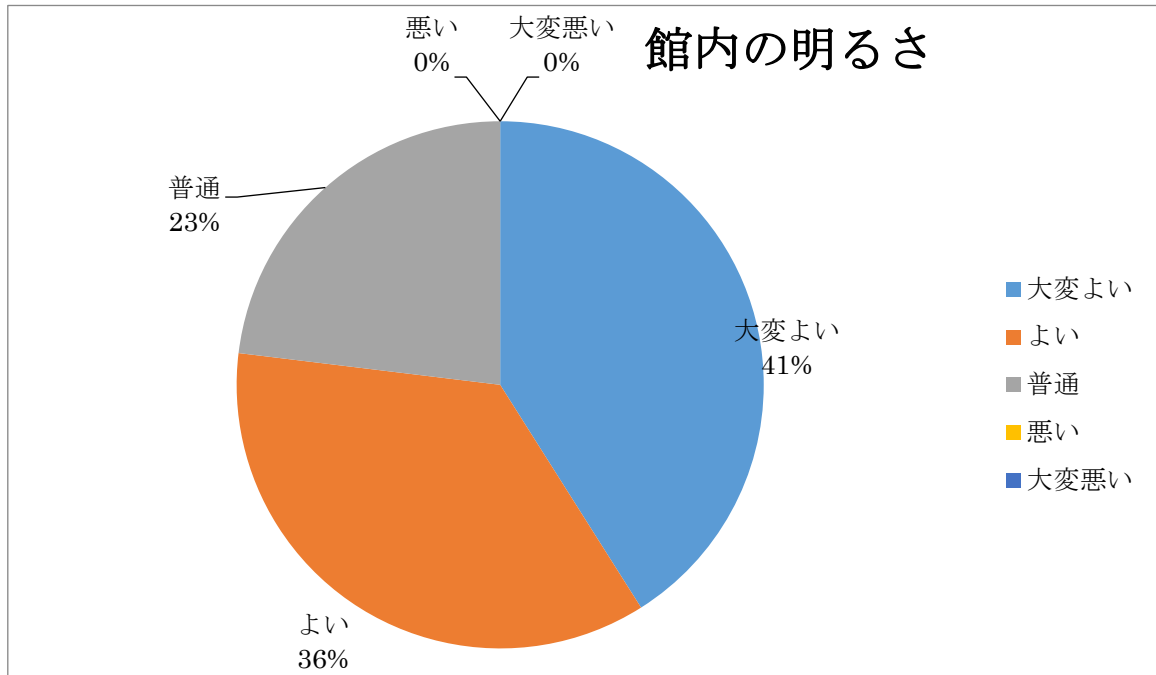
館内の明るさ

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い



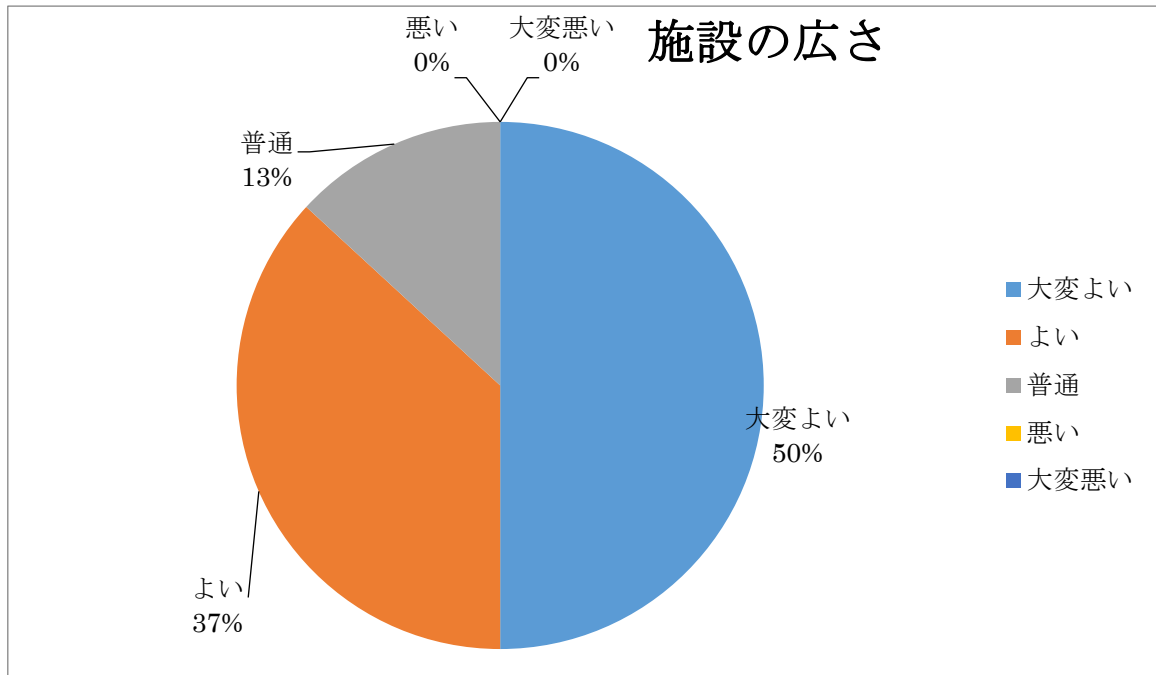
館内の雰囲気

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い



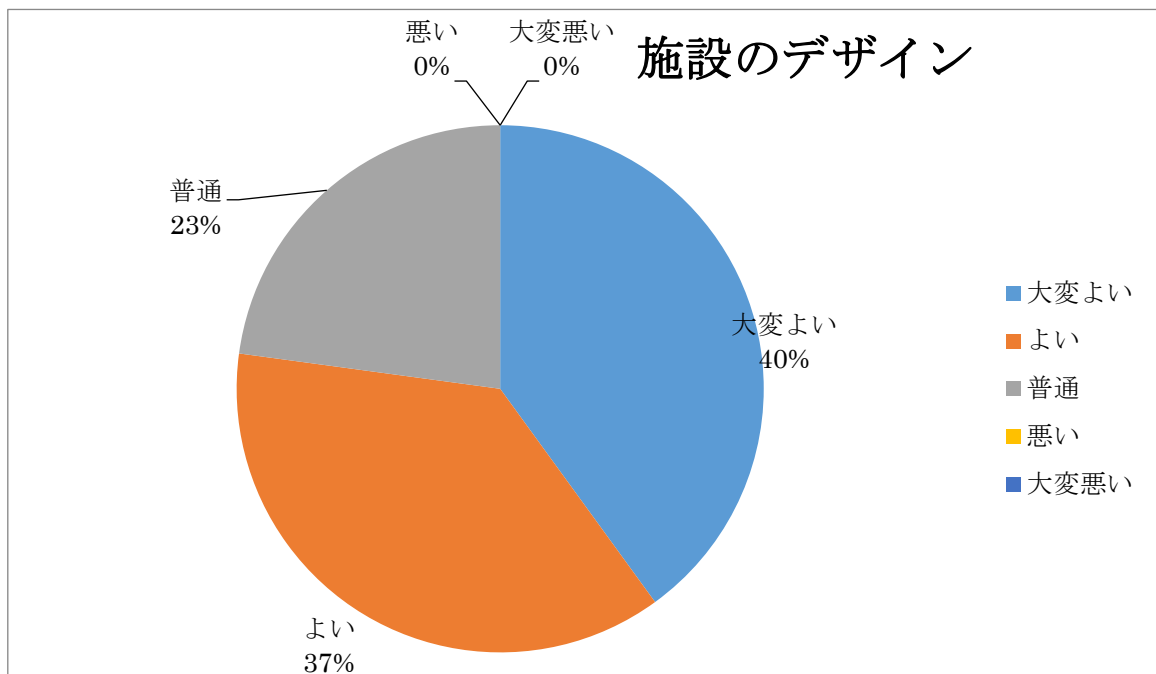
施設の広さ

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い



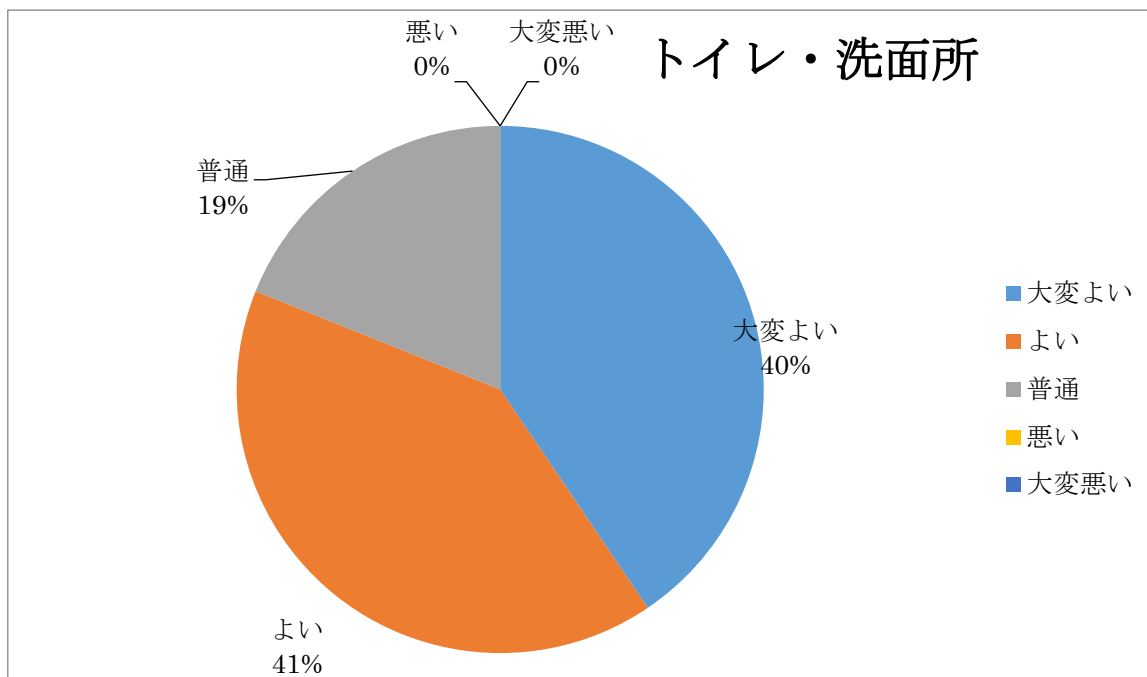
施設のデザイン

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い



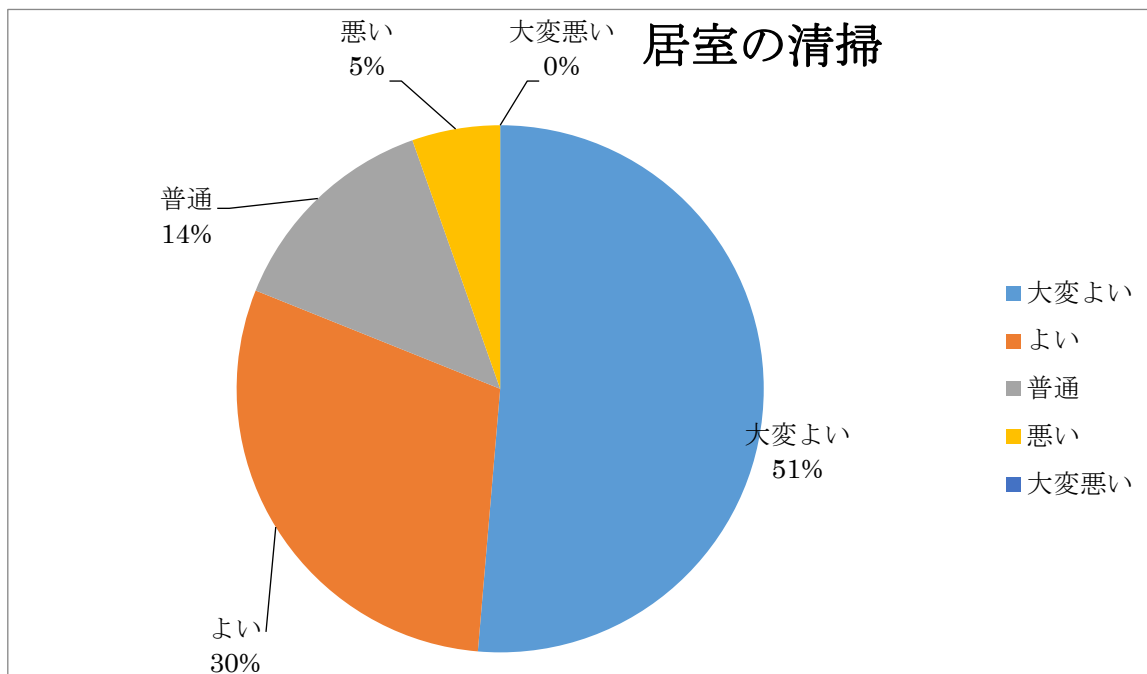
トイレ・洗面所

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い



居室の清掃

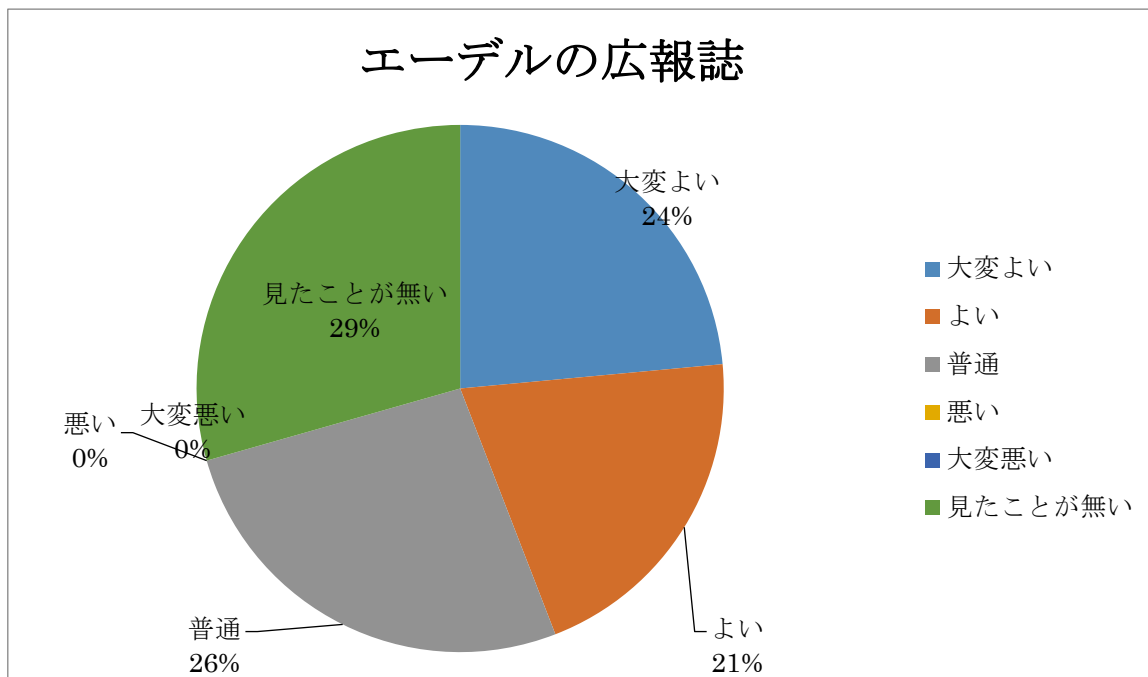
大変よい よい 普通 悪い 大変悪い



③ 広報・ホームページに関して

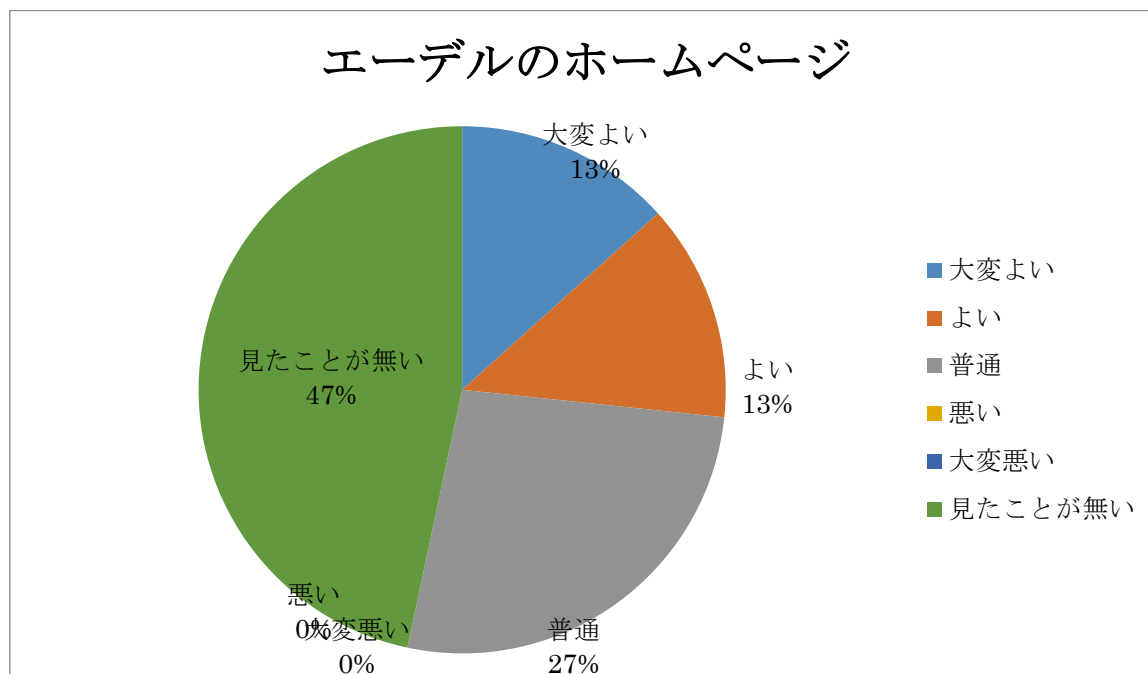
エーデルの広報誌

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い 見たことが無い



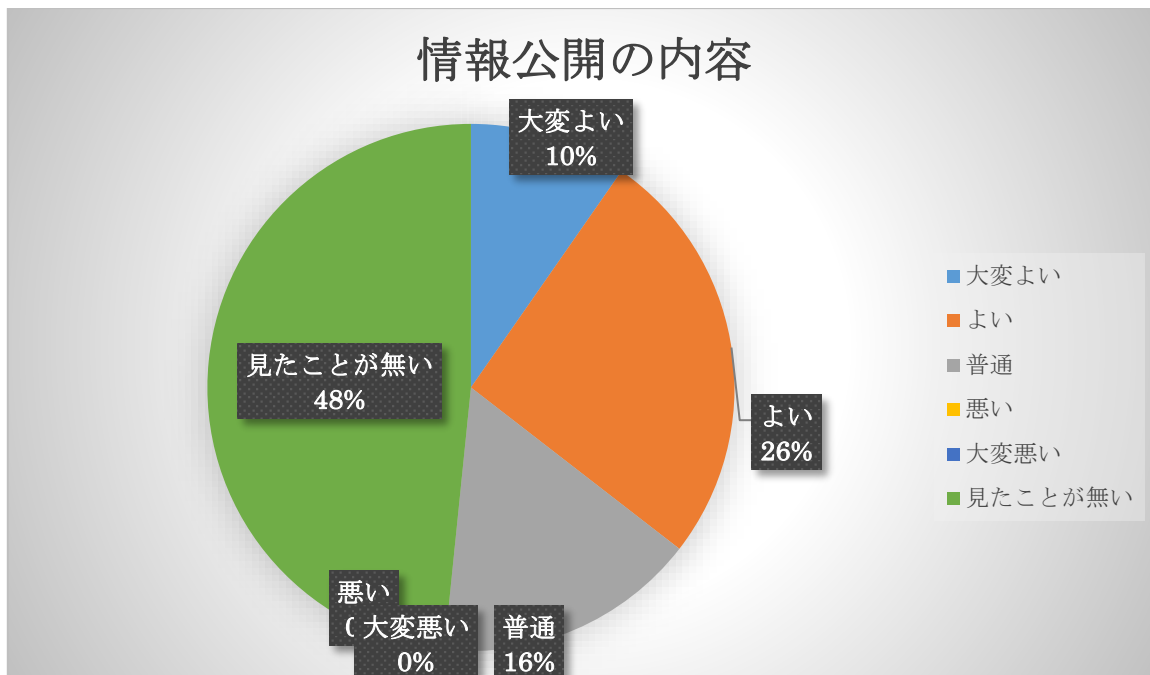
エーデルのホームページ

大変よい よい 普通 悪い 大変悪い 見たことが無い



情報公開の内容

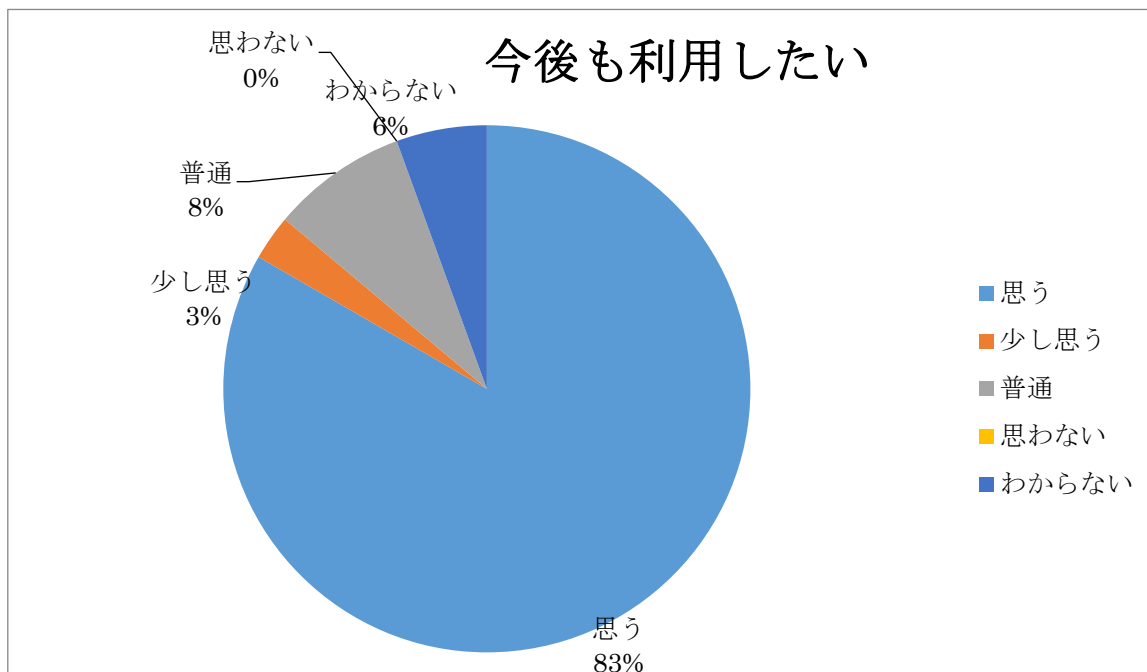
大変よい よい 普通 悪い 大変悪い 見たことが無い



④ 全般的なことに関して

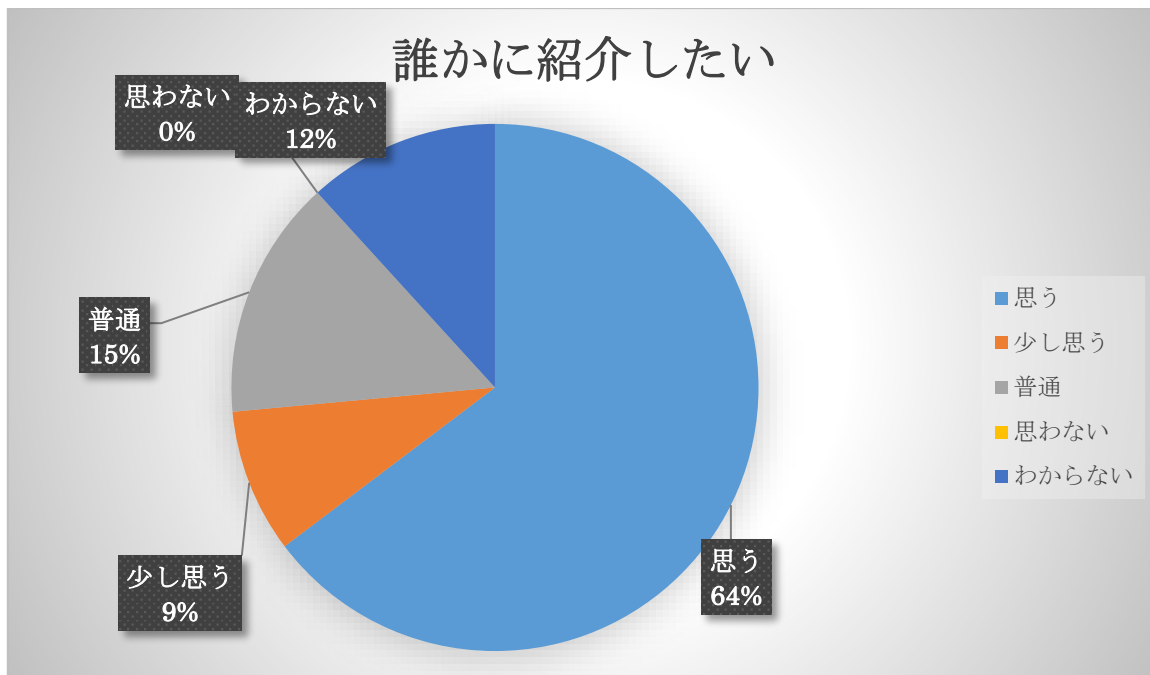
今後も利用したい

思う 少し思う 普通 思わない わからない



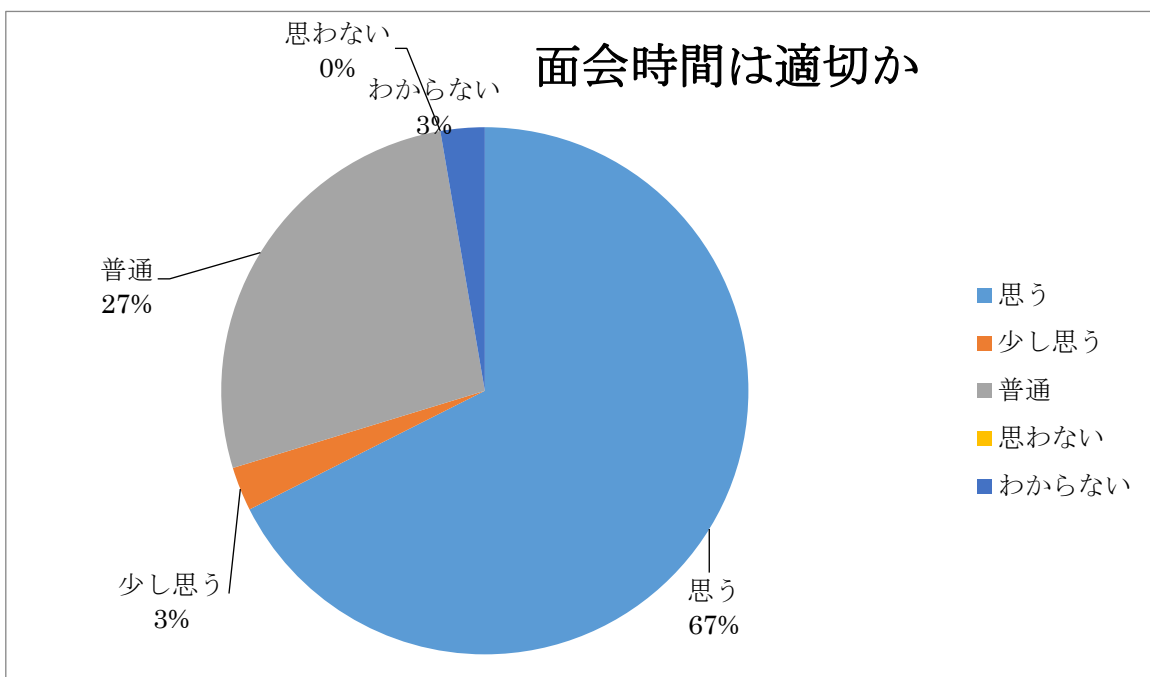
誰かに紹介したい

思う 少し思う 普通 思わない わからない



面会時間は適切か

思う 少し思う 普通 思わない わからない



⑤ 全般的なことに関して

*今年3月の事なのですが、お昼に行った時、利用者のMさんがスタッフのTさんに「今日はさっき車椅子のタイヤが私の足を踏んで痛かった」と言われました。私もちょっとびっくりしましたが、そんなこともあるかもしれないと思っていました。Tさんは「ごめんなさい。これから気をつけます。許してもらえますか？」と優しく言われました。Mさんは「はい。」と言われ、とても素直な会話に私はホッとしました。Tさんの穏やかな対応に男性の方なのにすごいなーと思いました。それから私も母に食事介助するのみでした。しばらくして利用者のNさんがお茶碗を落としてしまわれて、おかすがフロアにぶちまかれてしまいました。Tさんは単々と床を拭かれて、ちゃんと処理されていました。Nさんを怒ることもなしに…私も何も言う事ができなかったのですが、Nさんが子供なら、「ごめんなさいって言わなあかんやろ？」って言ったのかもしれませんが、利用者の方ですし…Tさんはとてもストレスをかけているのでは…と思いつつ私も何も声をかける事ができませんでした。仕事とはいえ、スタッフの方々は本当に毎日ストレスを感じない日はないと思うのです。どうか利用者の方も大切なのですが、スタッフの方々も身体を大切に頂いて毎日を送って頂きたいと思っております。感謝しております。 乱筆・乱文お許しください。

*お手数をおかけしていると思います。大事にされている父を見て入所させてもらって感謝の気で一杯です。

*いつもお世話になり有難く思っています。スタッフも良い人達ばかりで喜んでいきます。めくばり、気配り、思いやりと言いますがよく行き届いて有難いです。

*いつも有難く感謝しています。

*明るい施設に入所でき、本人含め喜んでいきます。これからも、よろしくお願い致します。

*いつもお世話になりありがとうございます。入所して4カ月になりますが、いつも親切にして頂いており、大変ありがたく思っています。家業が忙しくなかなか面会に来られませんが、職員様方のおかげで落ち着いて生活していると聞かせてもらい助かってます。今後ますますご迷惑をおかけすると思いますが、どうぞよろしくお願い致します。 乱筆申し訳ありません。

*どの方も明るく接していただいています。

*いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

*いつもお世話になっております。面会もなかなか来る事ができず申し訳ございません。元気に過ごせているのも施設の皆様のおかげです。本当にありがたく感謝しております。時々車いすの事や細かいことを言っているようで申し訳ありません。言葉で伝えられないので伝わりにくいと思いますが、いつもよく聞いてくださってこちらに伝えて頂いています。ご迷惑をおかけしますが、今後ともよろしくお願い致します。

*洗面台の排水口がやや詰まっているように思えた。

回答：ご不便をお掛けし申し訳御座いません。毎日掃除を実施していますが、行き届かない所があり、今後は掃除回数を増やし対応致します。

*可能ならばロビー前自販機の中のコーヒーなどの飲み物の価格設定を面会時の家族などが利用されることが多いのではないかと考え、もう少し安く設定されてもいいのかもと考えます。例えばブラックコーヒー等

回答：ご提案ありがとうございます。現在も通常販売価格より低価格に設定しておりますが、さらに業者と協議しお求めやすい価格設定を検討したいと思います。

*家族の勤務によって面会時間が食事時になるので少し早いのではと思います。また、夕方に面会時間を取って頂ければ嬉しいです。

回答：ご迷惑お掛けし申し訳御座いません。面会時間は8時30分～20時と夜間も出来る限り設けております。また、ご家族様から事前にご連絡頂きましたら、出来る限り面会時間の調整をさせていただきますので、ご遠慮なくお申し出下さい。