

2013.5
vol. **65**



しあわせを咲かせて生きる。



広報SATSUKIKAI

さつきかい



特別養護老人ホーム・デイサービスセンター
ヘルプステーション・居宅介護支援事業

鷹栖さつき苑

〒071-1201 鷹栖町南1条3丁目2番7号 TEL (0166) 87-3321

多機能型グループホーム
小規模多機能ホーム

鷹栖なごみの家

〒071-1201 鷹栖町南1条1丁目1番20号 TEL (0166) 59-3321

地域密着型特別養護老人ホーム
小規模多機能ホーム

ぬくもりの家えん

〒071-1249 鷹栖町9線4号5番地 TEL (0166) 87-5824



さつき会

検索

URL: <http://www.satsuki-kai.jp>



さつき会ブログ

検索

ブログ: http://blog.livedoor.jp/satsuki_kai/

発行責任者 代表 波瀟 幸敏



平成25年度 経営(事業)計画書(第40期)

法人の経営理念(願うこと)

『私たちは、社会福祉事業を通して地域社会・住民にとってなくてはならない存在であり続ける。』
(趣旨)

社会福祉法人さつき会は、地域や施設において『尊厳にみちた環境で人としてごく当たり前の生活を保障されるべき高齢者』に対して、常に高齢者の立場に立った良質高度な高齢者福祉サービスを提供し、地域から、社会から愛され、信頼される事業主体になることを目指すこと。

法人の使命(果たすこと)

『高齢者の自立した尊厳ある、人間らしい生活を守る』

法人のビジョン(目指すこと)

- 自分が入りたいと思える施設をつくる
- 自分が住み続けたいと思える地域をつくる
- 自分と仲間がやりがいと働きがいのある職場をつくる

法人の介護理念(大切にすること)

- 人間尊重(一人ひとりをかけがえのない人間として大切にします)
- 当事者主体(その人の人生や生活の主体は、相手にあることを大切にします)
- 利用者本位(常に相手の身になり、相手の立場に立って考え行動することを大切にします)

社 是(求められること)

- | | | | |
|--|--------|----|----|
| | 自立(自律) | 信頼 | 創造 |
|--|--------|----|----|
- **自立(自律)**
自ら考え、自ら判断し、自らの良心と社会的規範に従い行動し、決定する。その結果について自ら責任を持つ。職員一人ひとりが自立(自律)の心を真に理解し、育み、持てる力を十分に発揮することによって、法人の発展と自己実現の達成に結びつけていくことを目指すものである。
 - **信頼**
法人の持続的な発展のためには、職員相互の信頼関係を大切にし、サービス・活動を通して顧客満足度をより一層高め、お客様の信頼を得ることです。
 - **創造**
経営は創造であり、各職員一人ひとりが常に進取の心を養い、自己啓発を進め、知恵と創意と工夫によって優れた介護の技法を創造するとともに、職員の力を結集して豊かで安心できる高齢社会に貢献し得る介護サービスを創出していくことである。

社 訓(心がけること)

1. **常に主体性をもって行動します。**
私たちは、自らの置かれた境遇や立場や状況を他人や私たちを取り囲むもののせいにするのではなく、先ず、その中で自分たちに何が出来るかを考え行動します。
2. **常にお客様の身になって行動します。**
私たちは、お客様を大切にします。ご利用者・お客様のニーズの把握に努め、具体的な内容として居室の清潔性、同居者との相性、入浴回数、食事内容、食事時間、職員の対応等種々多様に考えられます。それらのニーズに即応した良質な介護サービスが提供できるよう介護技術の専門性を磨き、気配りし、利用者・お客様に満足していただけるようお客様の身になって行動します。
3. **常に目的をもち計画的に行動します。**
私たちは、計画、目的、反省、改善のよいところには進歩はあり得ないことを肝に銘じ、計画・実践・反省評価のサイクルを全ての業務・活動の原則とし、1日・1週間・1か月・1年の単位において計画し、最終の姿(目的)を描いてから行動します。
4. **常に人を理解してから、理解されるよう努めます。**
私たちは、自分たちのことを理解してもらおうとする前に、相手の言い分を十分理解しようと努めます。
5. **常に人と人との交わりの中で、相乗効果を発揮するよう努めます。**
私たちは、自分の考えと異なる考えを柔軟に受け入れ、相違点を尊び、お互いのいいところは認め伸ばし、弱いところは合い補いながら、相乗効果が発揮されるよう努めます。
6. **常に重要事項を優先するよう、心がけます。**
私たちは、日々の活動の中で、緊急ではないが、重要なことを意識的にスケジュール化して活動します。日々の学習であったり、将来を見据えた若手職員の育成であったり、つまり長いスパンで物事を考えた場合に重要なことをさします。
7. **常に相手と自分が共に満足する結果が得られることを考えて行動します。**
私たちは、皆のために十二分な結果が得られることを信じ、自分だけの満足だけではなく、相手(時には顧客であり、上司であり、部下であり、同僚であり、協力者である)の満足を考え、双方にとって有益で満足のいく結果をめざします。
8. **常に自分自身を研く努力をします。**
私たちは、自分たちの生活において、肉体的・知的・社会的・情緒的・精神的に自分のもっている能力を維持し、伸ばすための時間を意識してつくります。

1 平成25年度 基本方針

『地域に生きることを支える』

私たちの目標は、高齢者が最後まで住み慣れた地域で、自立した尊厳ある人間らしい生活を送れることです。そのためにどうすればよいか。その答えは、一人ひとりの利用者によって異なります。私たちは、一人でも多くの方が、一日でも長く、地域に住み続けられるよう、個々のニーズに的確かつ迅速に対応しながら、さつき会が地域安心拠点となるための基盤づくりに全力を尽くす三年間とします。

- (1) 施設で生活する利用者が、最後まで人生を楽しく豊かに暮らせるよう、良質高度なケア・サービスを、心をこめて提供できる基盤を整備する。
- (2) 介護を要する地域住民とその家族が、的確なケアマネジメントの下、必要な時、必要なサービスを利用して、鷹栖町で住み続けることを支援する基盤を整備する。
- (3) 人を大切にし、人を育てようとする、温かく意欲的で支持的な職場をつくり、安心アップ、やる気アップ、チーム力アップ、定着率アップ、業績アップを図る。
- (4) 地域と家族の力を活かした施設運営の基盤を整備する。
- (5) 効率的・安定的な法人経営・施設運営体制の基盤を整備する。

2 平成25年度 全事業所職場目標

『元気な朝礼と5S（掃除・整理・整頓・清潔・躰）の徹底』

- 元気な朝礼…朝は大切な一日のはじまり。元気な朝が、元気な職場を創ることを全社員が共有し、元気で笑顔あふれる朝礼を実践する。
- 5Sの徹底…止まっている物を適切に扱えない人は、動いている時間、生きている人を適切に扱うことはできない。小さな約束を守れない人は、大きな約束は守れない。基本と平凡なことを徹底する中から、規律・ルール・マナーを守ることを通して自律心と主体性を培う。

3 平成25年度 事業活動のポイント

- (1) 常に、相手の立場に立ち、安心かつ安全な生活が送れるように支援する。
①基本理念の浸透・共有・共感 ②中重度者に対する良質高度なケアとマネジメントの提供
- (2) 個人が尊厳を持って、自立した生活が送れるように支援する。
①「個」に根ざした自立支援 ②施設環境改善計画の策定 ③介護・看護・栄養による連携強化
- (3) 一人ひとりがプロ意識を持ち、利用者と組織に求められる人材となる努力と、その育成に努める。
①専門職として、主体性を持ち継続学習に努める。 ②職員教育プログラムの体系化
③新・人事・賃金育成システムの推進と改善
- (4) チームの目標実現のために、チーム一丸となる。
①リーダーシップを適切に発揮できるリーダーの育成 ②面談制度の推進
③第4回サービス向上発表会の実施
- (5) 地域住民・家族・関係機関との協働による施設運営に努める。
①職員の地域活動の推進 ②災害ボランティアのネットワークづくり
③住民参加型地域包括ケアの推進 ④ボランティア活動の積極的な受入
- (6) 法令遵守と適正利益の確保を図り、効率的・安定的な経営に努めます。
①モラルの遵守・マナー（思いやり）の向上 ②適正利益の確保
③在宅ケア部門の利用者獲得のための集客・営業活動の強化
④法人運営の基盤整備と業績管理の一元化
⑤新たなニーズに応えるための社会福祉事業・地域貢献事業の開発・実施
⑥第3次中期経営3か年計画の推進

4 計数計画

単位：千円

経理区分	目標利益	前年度対比	目標費用	前年度対比	目標利益	前年度対比
特養さつき苑	204,030	99.1%	187,777	100.9%	16,253	81.4%
ショートステイさつき苑	22,323	114.7%	21,919	104.4%	404	-26.1%
デイセンターはびねす	51,737	108.9%	51,165	101.4%	572	-19.5%
ヘルパーステーション	10,905	79.1%	15,996	97.1%	-5,091	189.3%
介護センターさつき苑	16,586	153.1%	14,531	100.8%	2,055	-57.3%
グループホームなごみの家	77,525	98.3%	72,218	99.2%	5,307	87.8%
小規模多機能ホームなごみの家	32,107	107.7%	33,310	102.8%	-1,203	46.5%
地域密着型特養ぬくもりの家えん	87,701	99.5%	71,648	103.5%	16,053	85.1%
小規模多機能ホームぬくもりの家えん	37,129	104.2%	34,707	102.3%	2,422	143.1%
本部	5,075	45.2%	14,009	106.5%	-8,934	462.9%
合計	545,118	100.7%	517,280	101.4%	27,838	89.0%

5 部門別事業計画書 P4「事業計画（部門計画）」のとおり

6 要員計画

期首人員 131名、期末人員 135名

- (1) 平成25年4月1日付けで、介護職員4名を新規採用する。
- (2) 法人全体の目標離職率を、5%以下とする。
- (3) 職員一人ひとりの成長と顕在化していない能力の発現を期待して、積極的に事業所間の異動・研修交流を進める。

7 組織機構 P6「組織機構図」のとおり

〔事業計画(部門計画)〕

法人本部

◆基本方針

「地域に生きること」を支える

私たちの目標は、高齢者が最後まで住み慣れた地域で、自立した尊厳ある人間らしい生活を送れることです。そのためによりよいか。その答えは、一人ひとりの利用者によって異なります。私たちは、一人でも多くの人が、一日でも長く、地域に住み続けられるよう、個々のニーズの確かつ迅速に対応しながら、さつき会が地域安心拠点となるための基盤づくりを全力を尽くす3年間とします。

- (1) 施設で生活する利用者が、最後まで人生を楽しく心豊かに暮らせるよう、良質なケア・サービスを、心こめて提供できる基盤を整備する。
- (2) 介護を要する地域住民とその家族が、的確なケアマネジメントの下、必要な時、必要なサービスを利用して、鷹栖町で住み続けることを支援する基盤を整備する。
- (3) 人を大切に、人を育てようとする、温かく意欲的で支持的な職場をつくり、安心アップ、やる気アップ、

法人本部 (給食部門)

◆基本方針

- (1) ご利用者の栄養状態を把握し、低栄養状態の軽減もしくは悪化の防止に努めます
- (2) 食事がおいしく感じられ、その人の生活を潤すものとなるために、各事業所に合わせた食事を提供します
- (3) 安心して食事を召し上がって頂くために、衛生管理の徹底と関係職種との連携機能の強化に努めます

総務課

◆基本方針

『目の前の人の、生きる(命)を支え、活きる(元氣)を創るために、今ここでベストを尽くす』

- (1) ホスピタリティ：常に主体的に人を思いやる心を持ち、思いやりに溢れた心遣いや行動をします

チーム力アップ、定着率アップ、業績アップを図る。

- (4) 地域と家族の力を活かした施設運営の基盤を整備する。
- (5) 効率的・安定的な法人経営・施設運営体制の基盤を整備する。

◆重点目標

- (1) 施設で生活するおとしよりが、最後まで人生を楽しく豊かに暮らせるよう、良質なケア・サービスを、心こめて提供できる基盤を整備する。
- (2) 在宅で生活するおとしよりが、的確なケアマネジメントの下、必要な時、必要なサービスを利用して、鷹栖町で住み続けることを支援する基盤を整備する。
- (3) 人を大切に人を育てようとする、温かく意欲的で支持的な職場をつくり、安心アップ、やる気アップ、定着率アップ、業績アップを図る。
- (4) 地域と家族の力を活かした施設運営の基盤を整備する。
- (5) 効率的・安定的な業務推進体制の基盤を整備する。

◆重点目標

- (1) おいしく楽しめる食事の提供
- (2) 衛生管理の徹底
- (3) 各事業所に合わせた食事提供の実施
- (4) 関係職種との連携機能の強化

◆重点目標

- (2) スキルアップ：根拠に基づいた確かなケア・支援ができるよう、知識と技術の向上を追求する
- (3) ビジョン&ハードワーク：明確な目標を掲げ、その目標実現のために懸命に努力する
- (4) チームワーク：一人はみんなのために。みんなはチームの目標のために、チーム一丸

となることに価値をおく

- (5) アクシオン：スピード感と柔軟性をもってニーズに応え、ないものは創る

◆重点目標

- (1) 施設で生活するおとしよりが、最後まで人生を楽しく豊かに暮らせるよう、良質なケア・サービスを、心こめて提供できる基盤を整備する。
- (2) 在宅で生活するおとしよりが、的確なケアマネジメントの下、必要な時、必要なサービス

特別養護老人ホーム 鷹栖さつき苑

◆基本方針

- (1) 安全で根拠に基づく効果的な介護サービスの提供

- (2) 安心と信頼ある地域密着の施設を目指す
- (3) 自立と尊厳を支え生きがいのある生活を豊かな人間性と高度な専門性を有する人材の育成
- (4) 業務の効率化と安定経営の持続

◆重点目標

- (1) 根拠に基づいた、心こめた丁寧なケアと専門性の高いケアを提供する
- (2) 地域と家族の力を活かした施設運営の基盤を整備する

鷹栖町ヘルパーステーションさつき苑

◆基本方針

- (1) ニーズを正確に捉え、根拠に基づく効果的なサービスを提供する。
- (2) 地域から信頼され、安心して利用できる事業所をめざす。
- (3) 利用者の自立と尊厳を支え、生きがいある生活が送れるよう支援する。
- (4) 豊かな人間性と高度な専門性・介護技術の有する人材を育成する。
- (5) 経営の安定化と経営基盤の強化に努める。

◆重点目標

- (1) 根拠に基づいた介護サービスを確実に提供するための基盤を整備する。
- (2) 地域と家族の力を活かした事業所運営の基盤を整備する。
- (3) 職業倫理を遵守し、安心かつ安全な介護サービスを提供し、
- (4) 自己課題の克服とチーム力の向上を目指し研修プログラムの充実を図る。
- (5) 効率的・安定的な事業所運営の基盤を整備する。

びんを利用して、鷹栖町で住み続けることを支援する基盤を整備する。

- (3) 人を大切に人を育てようとする、温かく意欲的で支持的な職場をつくり、安心アップ、やる気アップ、定着率アップ、業績アップを図る。
- (4) 地域と家族の力を活かした施設運営の基盤を整備する。
- (5) 効率的・安定的な法人経営・施設運営体制の基盤を整備する。

- (3) 入居者の心身機能の維持向上を図り、楽しみのある、暮らしやすい、豊かな生活環境をつくる
- (4) 安全でおいしく、楽しみのある食事を提供する

- (5) 職員個々の基礎的・能力向上と、心を通わせ協力し合うチームワークをつくるほか、働きがいのある職場をつくる
- (6) 適正収益を確保し、安定した運営を行う
- (7) 業務の効率化と業務マニュアルの整備
- (8) 将来の人材確保と育成を見据え、介護実習の積極的な受け入れと、丁寧かつ専門性の高い教育を行う

鷹栖町デイサービスセンター はぴねす

◆基本方針

- (1) 利用者の「元気づくり」のため自立支援とQOL向上に向けた介護・支援を目指します。
- (2) 自己選択・自己決定を最優先し、常に利用者の立場に立った支援に努めます。
- (3) 業務改善を行い、業績の安定・向上を目指します。

◆重点目標

- (1) 利用者の「元気づくり」「癒やし」を意識した取り組み、支援に努めます。
- (2) 職員個々の基礎介護力・能力向上に努めます。
- (3) 心を通わせ、協力し合うチームワークと働きがいのある職場をつくりまします。
- (4) 適正収益を確保し、無駄を省き安定した経営に努めます。

介護センターさつき苑

◆基本方針

「地域に生きる」ことを支える
 私たちの目標は、高齢者が最後まで住み慣れた地域で、自立した尊厳ある人間らしい生活を送れることです。そのためによりよいケア。その答えは、一人ひとりの利用者によって異なります。私たちは、一人ひとりの人が、一日でも長く、地域に住み続けられるよう、個々のニーズに的確かつ迅速に対応しながら、さつき会が地域安心拠点となるための基盤づくりに全力を尽くす三年間とします。

- (1) 施設で生活する利用者が、最後まで人生を楽しく暮らせるよう、良質高度なケア・サービスを、心をこめて提供できる基盤を整備する。
- (2) 介護を要する地域住民とその家族が、的確なケアマネジメントの下、必要な時、必要なサービスを利用して、鷹栖町で住み続けることを支援する基盤を整備する。
- (3) 人を大切に、人を育てようとする、温かく意欲的で

◆重点目標

- (1) 施設で生活するおとしりだが、最後まで人生を楽しく暮らせるよう、良質高度なケア・サービスを、心をこめて提供できる基盤を整備する。
- (2) 在宅で生活するおとしりだが、的確なケアマネジメントの下、必要な時、必要なサービスを利用して、鷹栖町で住み続けることを支援する基盤を整備する。
- (3) 人を大切に、人を育てようとする、温かく意欲的で、持続的な職場をつくり、安心アップ、やる気アップ、定着率アップ、業績アップを図る。
- (4) 地域と家族の力を活かした施設運営の基盤を整備する。効率的・安定的な業務推進体制の基盤を整備する。

多機能型グループホーム鷹栖なごみの家

◆基本方針

- (1) なごみの家の基本理念である「自分らしく心豊かに楽しく生きる」のもと、ご入居者の健康で安全な生活と「その人らしい生活」を保障する。
- (2) 認知症介護・個別介護の基本は「基礎介護」にあることを前提に、根拠に基づいたケアを実践する。
- (3) 住み慣れた「いえとまち」に住み続けられるよう、運営推進会議を通じ地域に密着した運営に努める。
- (4) 職員一人ひとりが自律し、かつ職員間でやりがいと働きがいのある職場づくりに努め

◆重点目標

- (1) 安全で根拠に基づく介護サービスの提供
- (2) 基礎介護の向上と認知症の方への適切な介護提供
- (3) 地域に密着した運営の見直し
- (4) 職員のチームワークが向上しやりがいと働きがいのある職場をつくる
- (5) 業務の効率化と適正利益の確保

小規模多機能ホーム鷹栖なごみの家

◆基本方針

- (1) なごみの家の基本理念である「自分らしく心豊かに楽しく生きる」のもと、ご入居者の健康で安全な生活と「その人らしい生活」を保障する。
- (2) 認知症介護・個別介護の基本は「基礎介護」にあることを前提に、根拠に基づいたケアを実践する。
- (3) 住み慣れた「いえとまち」に住み続けられるよう、運営推進会議を通じ地域に密着した運営に努める。
- (4) 職員一人ひとりが自律し、かつ職員間でやりがいと働きがいのある職場づくりに努め

◆重点目標

- (1) 安全で根拠に基づく介護サービスの提供
- (2) 基礎介護の向上と認知症の方への適切な介護提供
- (3) 地域に密着した運営の見直し
- (4) 職員のチームワークが向上しやりがいと働きがいのある職場をつくる
- (5) 業務の効率化と適正利益の確保

地域密着型特別養護老人ホーム めくもりの家えん

◆基本方針

- (1) 安全で安心できる生活が送れるように根拠に基づいたケアを提供する
- (2) その人をよく知り、個人が尊厳を持ち自立して生活できるよう支援する
- (3) 職員一人ひとりがプロとしての知識・技術・意識を持ち、利用者に求められる人材となる努力と、その育成に努める
- (4) 助け合い・支え合い・高め合う仲間をつくる
- (5) 地域住民・家族・関係機関との協働による施設運営に努める
- (6) 法令遵守と適正利益の確保を図り、経営の

◆重点目標

- (1) 根拠に基づいた安全と安心を保障するケアの提供
- (2) 入居者の心身機能の維持向上と 自立支援を目指し、個々に合わせた生活環境の提供
- (3) 知識・技術の専門性を持ち共に高め合い主体性を持ったチームと働きがいのある職場をつくる
- (4) 家族・地域と協働した施設運営を行う
- (5) 業務の効率化と標準化を図る
- (6) 適正利益の確保

小規模多機能ホーム めくもりの家えん

◆基本方針

- (1) 安全で安心できる生活が送れるように根拠に基づいたケアを提供する
- (2) その人をよく知り、個人が尊厳を持ち自立して生活できるよう支援する
- (3) 職員一人ひとりがプロとしての知識・技術・意識を持ち、利用者に求められる人材となる努力と、その育成に努める
- (4) 助け合い・支え合い・高め合う仲間をつくる
- (5) 地域住民・家族・関係機関との協働による施設運営に努める
- (6) 法令遵守と適正利益の確保を図り、経営の

◆重点目標

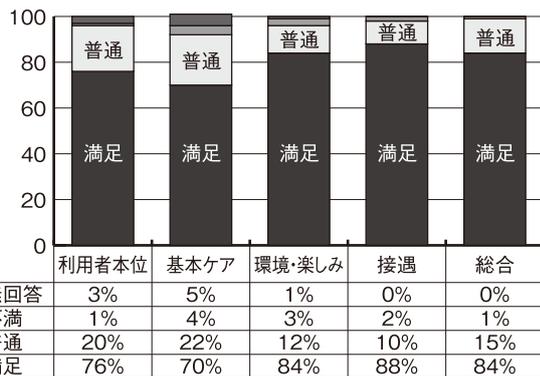
- (1) 根拠に基づいた安全と安心を保障するケアの提供
- (2) 利用者の心身機能の維持向上と 自立支援を目指し、個々に合わせた生活環境の提供
- (3) 知識・技術の専門性を持ち共に高め合い主体性を持ったチームと働きがいのある職場をつくる
- (4) 家族・地域と協働した施設運営を行う
- (5) 業務の効率化と標準化を図る
- (6) 適正利益の確保

平成24年度 特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑満足度調査の結果

【入居者ご家族】

項目	とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答
希望の聞き取り	21 62%	6 18%	6 18%	0 0%	0 0%	1 3%
意志・人格の尊重	18 53%	8 24%	8 24%	0 0%	0 0%	0 0%
プライバシーへの配慮	19 56%	7 21%	6 18%	1 3%	0 0%	1 3%
認知症ケア	19 56%	5 15%	7 21%	1 3%	0 0%	2 6%
基本ケア	20 59%	4 12%	7 21%	2 6%	0 0%	1 3%
入浴ケア	20 59%	4 12%	7 21%	1 3%	0 0%	2 6%
排泄ケア	16 47%	7 21%	8 24%	1 3%	0 0%	2 6%
楽しみ環境	19 56%	10 29%	4 12%	0 0%	1 3%	0 0%
行事・地域交流	18 53%	10 29%	4 12%	1 3%	0 0%	1 3%
接	20 59%	11 32%	2 6%	1 3%	0 0%	0 0%
家族への情報提供	27 79%	3 9%	4 12%	0 0%	0 0%	0 0%
言葉づかい・態度	21 62%	8 24%	4 12%	1 3%	0 0%	0 0%
相談のしやすさ	25 74%	3 9%	5 15%	1 3%	0 0%	0 0%
総	24 71%	5 15%	5 15%	0 0%	0 0%	0 0%
満足度						

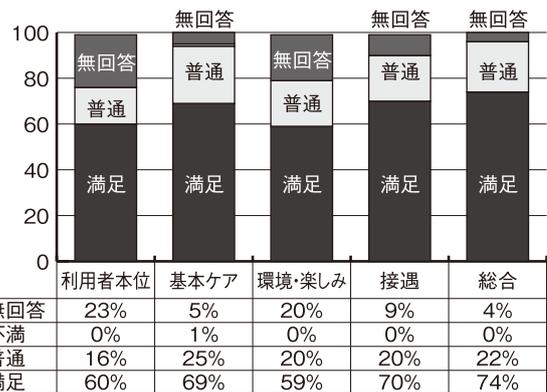
(総数:52名 回答数:34名)



【入居者本人】

項目	とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答
希望の聞き取り	14 52%	3 11%	5 19%	0 0%	0 0%	5 19%
意志・人格の尊重	17 63%	2 7%	7 26%	0 0%	0 0%	1 4%
プライバシーへの配慮	13 48%	0 0%	1 4%	0 0%	0 0%	13 48%
基本ケア	18 67%	2 7%	6 22%	1 4%	0 0%	0 0%
食事ケア	18 67%	2 7%	6 22%	1 4%	0 0%	0 0%
入浴ケア	18 67%	1 4%	6 22%	0 0%	0 0%	2 7%
排泄ケア	16 59%	1 4%	8 30%	0 0%	0 0%	2 7%
楽しみ環境	13 48%	0 0%	7 26%	0 0%	0 0%	7 26%
行事・地域交流	17 63%	2 7%	4 15%	0 0%	0 0%	4 15%
接	18 67%	1 4%	7 26%	0 0%	0 0%	1 4%
言葉づかい・態度	18 67%	1 4%	7 26%	0 0%	0 0%	4 15%
相談のしやすさ	19 70%	3 11%	4 15%	0 0%	0 0%	1 4%
総	16 59%	2 7%	8 30%	0 0%	0 0%	1 4%
満足度						

(総数:52名 回答数:27名)



<入居者・ご家族満足度調査の集計結果報告>

平成25年2月から3月にかけて入居者及びご家族のサービス満足度調査を実施いたしました。

まず、ご入居者より、いずれの項目においても6～7割の方に「満足」という評価を頂きました。中でも、皆さまの生活を支える最も大切な部分である、食事・排泄・入浴ケアについては、「安心して任せられる」「とてもよくしてもらっている」というご意見を多数いただきました。また、総合的な評価として、施設への安心感、生活の満足度の項目においても9割以上の方に「満足」という評価を頂きました。一方で、少数ではありましたが「職員の言葉づかいや態度がなっていないことがある」「食事がおいしい時もあればそうではないときもある」というご意見を頂きました。「言葉遣い」につきましては、日頃より、「人生の大先輩として尊敬の念をもって接する」という考えで教育・指導をしております。ご入居者に不安・不快な気持ちにさせないよう、改善に努めます。次に、「食事」につきましては、(今号で別掲載しております)嗜好調査により詳細を伺っております。ご意見を踏まえ「もっとおいしく楽しい食事の提供」に努めてまいります。

ご家族の調査結果につきまして、いずれの項目も約8割のご家族より「満足」という評価を頂きました。特に、行事や接遇については「真心が伝わってくる」「(ご本人が)生き生きしている」など高く評価して頂いております。しかしながら一方で、プライバシーに関すること、施設内の環境について「不満」というご意見を頂きました。アンケートからは詳細を確認する事はできませんでしたが、自尊心や羞恥心に配慮したケアサービスを提供し、環境についても部分的な改修をすすめながら、プライバシーを守りつつも暮らしやすい環境づくりを目指してまいります。

最後になりますが、毎年実施しておりますこの満足度調査は、ご入居者やご家族のご意見を頂くことのできる貴重な機会となっております。頂いたご意見は職員で共有し、今後のサービスの改善や職員の研修計画、設備等にかかる予算計画に活用させていただいております。良い評価は自分たちの自信に、要改善事項はサービス向上のチャンスとして、積極的に取り組んでまいります。そして、ご利用いただく皆さまに、少しでも「さつき苑のサービスが良くなってきた」と感じて頂けるよう、職員一丸となってサービスの向上を図りたいと思っております。お忙しい中、調査にご協力頂きました皆さま誠にありがとうございました。

<生活福祉課長 尾上 健介>

平成24年度 デイサービスセンターはびねす利用者満足度調査の結果

この度、デイサービスセンターはびねすでは、ご利用者の視点に立ちサービス向上を図ることと、自己評価により業務の改善を図ることを目的として、ご利用者またはご家族の皆様を対象に満足度調査を実施させていただきました。(調査期間は平成25年1月～3月。調査票配布数66・回収数66・回収率100%)

〈利用者アンケートの満足度〉

	質問事項	とてもよい	まあよい	ややよい	よくない	分らない	無回答
送迎	送迎の乗車時間	13 19.7%	50 75.8%	1 1.5%	0 0.0%	1 1.5%	1 1.5%
	安心と安全に配慮した送迎	20 30.3%	43 65.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	2 3.0%
食事	食事はゆっくり楽しめる	12 18.2%	48 72.7%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.1%	2 3.0%
	食事の献立	17 25.8%	43 65.2%	0 0.0%	0 0.0%	5 7.6%	1 1.5%
	食事の味付け	20 30.3%	38 57.6%	1 1.5%	0 0.0%	3 4.5%	4 6.1%
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	18 27.3%	43 65.2%	1 1.5%	0 0.0%	3 4.5%	1 1.5%
	安心と安全に配慮した入浴	17 25.8%	44 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%	2 3.0%
排泄	排泄時のプライバシー	7 10.6%	46 69.7%	2 3.0%	1 1.5%	6 9.1%	4 6.1%
	排泄時の安全の配慮	4 6.1%	38 57.6%	1 1.5%	0 0.0%	18 27.3%	5 7.6%
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	5 7.6%	39 59.1%	4 6.1%	1 1.5%	11 16.7%	6 9.1%
	レクリエーションの内容や種類に満足	3 4.5%	40 60.6%	3 4.5%	2 3.0%	12 18.2%	6 9.1%
	体操により身体機能の向上に繋がっている	3 4.5%	22 33.3%	18 27.3%	2 3.0%	13 19.7%	8 12.1%
	レクリエーションの選択制により参加しやすい	2 3.0%	30 45.5%	2 3.0%	1 1.5%	17 25.8%	14 21.2%

	質問事項	とてもよい	まあよい	ややよい	よくない	分らない	無回答
職員の対応	職員の対応に満足	21 31.8%	41 62.1%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%
	(1)入浴の対応に満足	15 22.7%	44 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%	4 6.1%
	(2)食事の対応に満足	14 21.2%	44 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%	5 7.6%
	(3)排泄の対応に満足	10 15.2%	42 63.6%	0 0.0%	0 0.0%	7 10.6%	7 10.6%
	職員の言葉遣いは適切	22 33.3%	38 57.6%	1 1.5%	0 0.0%	1 1.5%	4 6.1%
サービス全体	現在、利用しているデイサービスに満足	17 25.8%	45 68.2%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%
	デイサービスを利用して、在宅での生活に自信が持てる	8 12.1%	42 63.6%	1 1.5%	0 0.0%	12 18.2%	3 4.5%
	デイサービスを利用して友人・知人が増えた	7 10.6%	34 51.5%	15 22.7%	1 1.5%	6 9.1%	3 4.5%
	現在、利用しているデイサービスを友人・知人に勧めたい	7 10.6%	36 54.5%	4 6.1%	1 1.5%	14 21.2%	4 6.1%
	合計	18.0%	61.3%	3.9%	0.6%	9.8%	6.3%

(回答数 66人)

〈調査結果の概要〉

今回のご利用者の回答で全体の平均として、79.3%の方が「よい」と回答しており、「送迎」・「食事」・「入浴」・「職員の対応」については、特に高い評価をいただきました。「よい」の上位項目としては、「送迎の乗車時間」・「安心と安全に配慮した送迎」95.5%、「職員の対応に満足」・「現在利用しているデイサービスに満足している」93.9%、「入浴はゆっくり入れる」「安心と安全に配慮した入浴」92.4%でした。また、「よくない」の上位項目としては、「体操により身体機能の向上に繋がっている」30.3%、「デイサービスを利用して友人・知人が増えた」24.2%で、昨年度の「よくない」の項目と同様の評価でした。

また、男女の比較では、「レクリエーションは楽しめている」の項目で「よい」と答えた方、女性72%に対し、男性50%と男性ご利用者の方の評価が昨年と同様に低い結果となりました。

〈調査結果を踏まえて〉

今回の調査では、主に「レクリエーション」の項目に課題があり、ここ数年の満足度調査でも課題として取り上げられてきました。また、職員も「レクリエーションの内容や種類に満足」(44.4%)、「レクリエーションの選択制により参加しやすい」(22.2%)と評価が低く、職員・ご利用者共に満足できていない評価結果となりました。今後は、ご利用者のニーズを把握しサービスの見直しや充実したサービスが提供出来るように改善を図り、より一層充実した1日を過ごしていただけるよう努めていきたいと思っております。

また、サービス項目平均が昨年よりも評価が良かった「食事」については、今後もリクエストメニューや行事食、ご当地メニュー等、食事を美味しく楽しみながら召し上がっていただけるよう努めていきたいと思っております。

今回の満足度調査で、たくさんの貴重なご意見を寄せて頂き、日頃のサービス内容を振り返る機会をいただいたことに、この場をお借りしましてお礼を申し上げます。アンケート以外でも、お気づきの点やご不明な点がございましたらいつでもお知らせ下さい。

〈在宅介護支援課 松原 美咲〉

平成24年度 居宅介護支援事業所鷹栖町介護センターさつき苑満足度調査の結果報告

〈利用者アンケートの満足度〉

利用者等評価基準	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
介護保険や手続きなどの説明はわかりやすいですか？	48	26	0	0	3	77
相談や希望に応じて、いろいろなサービスの情報を提供してくれますか？	58	17	0	0	2	77
サービスを利用するにあたり、あなたの意見が取り入れられたケアプラン(介護計画書)が作られていますか？	53	22	0	0	2	77
ケアマネジャーは相談しやすいですか？	71	3	0	0	3	77
ケアマネジャーに相談することで、不安・心配事などが少なくなりましたか？	57	17	0	0	3	77
要望・不満などを伝えた時に満足のいく対応をしてくれますか？	59	14	0	0	3	77
ケアマネジャーの服装や態度、言葉遣いに満足していますか？	68	5	0	1	3	77

(総数:96名 回答数:77名)

〈調査結果を踏まえて〉

今回、評価基準1・3で普通と答えられた方が多く、わかりやすく説明することがケアマネジャーの役割として不十分である結果となりました。複雑な法律や制度等をご利用者様・ご家族様に簡単にわかりやすく説明し納得頂いた上で資源やサービスを利用することが、ご利用者の回復や向上にも繋がると思います。

さらに、評価基準7の節度に関して1名不満とのお声を頂きましたので、今後も節度ある対応を心がけてまいります。

結果を踏まえ、今後も介護・医療・地域・福祉制度との連携を図りご利用者様の機能回復・向上に努め、住み慣れた地域で笑顔で1日でも長く暮らし続けられるような支援を目指してまいります。

調査のご協力誠にありがとうございました。今後も業務について見直しを図り、引き続き皆様にご満足いただけるよう努力していきたいと思っております。

〈佐々木 恵子〉

平成24年度 ヘルパーステーションさつき苑満足度調査結果報告

〈ホームヘルプサービス満足度調査の結果〉

質問項目	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
決められたサービスの提供	28	3	1	2	0	34
訪問時間・回数について	28	3	1	2	0	34
訪問時間の厳守	32	2	0	0	0	34
援助内容についての説明	18	14	2	0	0	34
ヘルパーの言葉遣い礼儀	29	5	0	0	0	34
生活の向上	29	3	2	0	0	34
守秘義務	31	0	1	0	2	34
相談のしやすさ	27	3	1	3	0	34
苦情・要望についての対応	29	3	2	0	0	34
他者への紹介	17	13	1	2	1	34

(総数:34名 回答数:34名)

〈調査結果の概要〉

今回の調査結果では「訪問時間の厳守」と「守秘義務」についての回答は高い評価を得ている反面、「他者への紹介」では「したくない」が2名、「相談のしやすさ」では、不満とやや不満を合わせると、4名の方から低い評価があった。自由記述の中では調理の味付けへの不満や、複数のヘルパーではなく固定のヘルパーにしてほしいなどの意見の他「1人で落ち込む日々だったが、ヘルパーの訪問でまだまだ生きようと前向きな気持ちになった」「ストレスが減った」等ヘルパーへの応援メッセージも頂いた。

〈調査結果を踏まえて〉

「調理の味付け」に関しては、塩分やカロリー制限のある方ではご本人の好みだけを優先できない場合もあるが、香辛料や酢などで薄味をカバーする工夫に加え、ご本人には医師の指示でもあることを理解し、薄味に慣れていただくようコミュニケーションをとっていくことが重要になる。「相談のしやすさ」で低い評価だったことについては、訪問時間の短縮が進められる中では、相談を聞く余裕が持てないのが実情であり、モニタリング訪問を活用し、月に1度は時間を気にせず話を聞く機会を作りたい。

〈在宅介護支援課 西中 恵子〉

平成24年度 多機能型グループホーム鷹栖なごみの家満足度調査の結果

【入居者】

項 目	とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	とても不満	無回答
食事の提供状況について	11 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
入浴ケアの提供状況について	9 82%	2 18%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
排泄ケアの提供状況について	11 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
行事の状況について	8 73%	1 9%	1 9%	0 0%	0 0%	1 9%
生活環境について	11 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
職員の言葉づかい・対応について	8 73%	2 18%	0 0%	0 0%	1 9%	0 0%
職員の介護対応について	8 73%	2 18%	1 9%	0 0%	0 0%	0 0%
職員に困ったや相談のしやすさについて	9 82%	1 9%	1 9%	0 0%	0 0%	0 0%
なごみの家の生活に満足されているか	8 73%	2 18%	1 9%	0 0%	0 0%	0 0%

(総数: 18名 回答数: 11名)

【ご家族】

項 目	とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	とても不満	無回答
生活環境について	11 85%	2 15%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの介護について	10 77%	3 23%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの言葉づかいについて	11 85%	2 15%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
面会時の本人の様子	10 77%	3 23%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
相談のしやすさ	11 85%	1 8%	1 8%	0 0%	0 0%	0 0%
料金の妥当性	5 38%	8 62%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
広報誌を見ているか	13 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

(総数: 18名 回答数: 13名)

<満足度調査及びサービス自己評価の集計結果の総評>

平成24年度は、昨年実施に至らなかったご入居者へのアンケートを含め昨年同様なごみの家に暮らす入居者のご家族、サービス提供側である職員にアンケート調査を行いました。

ご入居者の約6割の方より回答をいただきました。うち約9割の方から「満足」との回答をいただきましたが、「職員の言葉づかい」の項目でスタッフによっては、きつく話しかける人がいるとのご意見をいただきました。このことは重く受け止め即改善に向け取り組みたいと思います。

ご家族からは約7割の方よりご回答いただきました。どの項目についても「満足」との回答をいただき、心温まるご意見も多くいただきました。「料金の妥当性」のご意見では、切実なご意見をいただきました。

職員の自己評価については、約3割の項目において満足はしておらず、まだまだ課題があると感じています。今回、皆様から大変貴重なご意見をいただきました。自らのサービス内容・業務態度の見直しをし、サービスの質の向上に努めていきたいと思っております。最後に、アンケートにご協力いただいた皆様に、この場をお借りして感謝申し上げます。ありがとうございました。

<地域密着小規模グループホーム課 課長 秋保 友美>

平成24年度 小規模多機能ホーム鷹栖なごみの家満足度調査の結果

〈利用者アンケートの満足度〉

項目	質問事項	とてもよい	まあよい	ややよい	よくない	無回答
	利用についてのわかりやすい説明	3 23.1%	6 46.2%	0 0.0%	1 7.7%	3 23.1%
	送迎にともなう時間	5 38.5%	7 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%
送迎	安心と安全に配慮した送迎	6 46.2%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%
	食事はゆっくり楽しめる	8 61.5%	4 30.8%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%
食	食事の献立に満足	8 61.5%	4 30.8%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%
	食事はおいしい	7 53.8%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%
事	食事内容と料金について満足	8 61.5%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	4 30.8%
	食べやすいよう食器等の配慮	4 30.8%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%
	食事時の職員の介助の仕方	3 23.1%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	9 69.2%
	入浴はゆっくり楽しめる	3 23.1%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%
入浴	気兼ねなく入浴できるように配慮	2 15.4%	7 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%
	安心と安全に配慮した入浴	3 23.1%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%
	入浴時の職員の介助の仕方	2 15.4%	8 61.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%
	排泄時のプライバシーの配慮	4 30.8%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%
排	利用しやすいトイレの配慮	4 30.8%	7 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%
	排泄方法についての配慮	3 23.1%	8 61.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%
泄	トイレの環境や設備の配慮	6 46.2%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%

項目	質問事項	とてもよい	まあよい	ややよい	よくない	無回答
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	4 30.8%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%
	レクリエーションの内容に満足	3 23.1%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%
	レクリエーションに参加しやすいよう配慮	2 15.4%	7 53.8%	1 7.7%	0 0.0%	3 23.1%
職員の対応	職員の対応に満足	6 46.2%	5 38.5%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%
	職員の言葉づかいは適切	4 30.8%	8 61.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%
	職員は親身になって話しを聞いてくれる	5 38.5%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%
	職員は体調や健康に気を配ってくれる	5 38.5%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%
サービス全体	小規模ホームに通うのが楽しみ	4 30.8%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%
	サービス内容に満足	3 23.1%	8 61.5%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%
	小規模ホームを利用して生活が楽しくなった	3 23.1%	8 61.5%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%
センター	小規模ホームを利用して、在宅での生活に自信が持てる	3 23.1%	9 69.2%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%
	現在、利用している小規模ホームに満足	7 53.8%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	現在、利用している小規模ホームを友人・知人に勧めたい	4 30.8%	7 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%
合計		32.8%	44.4%	1.5%	0.2%	17.9%

(総数:15名 回答数:13名)

〈満足度調査集計結果の総評〉

小規模多機能ホームでは、改善すべきサービス内容や課題を明らかにし、サービスの質の向上を図ることを目的として、ご利用者またはご家族の皆様と、サービス提供側である職員を対象に満足度調査を実施しました。

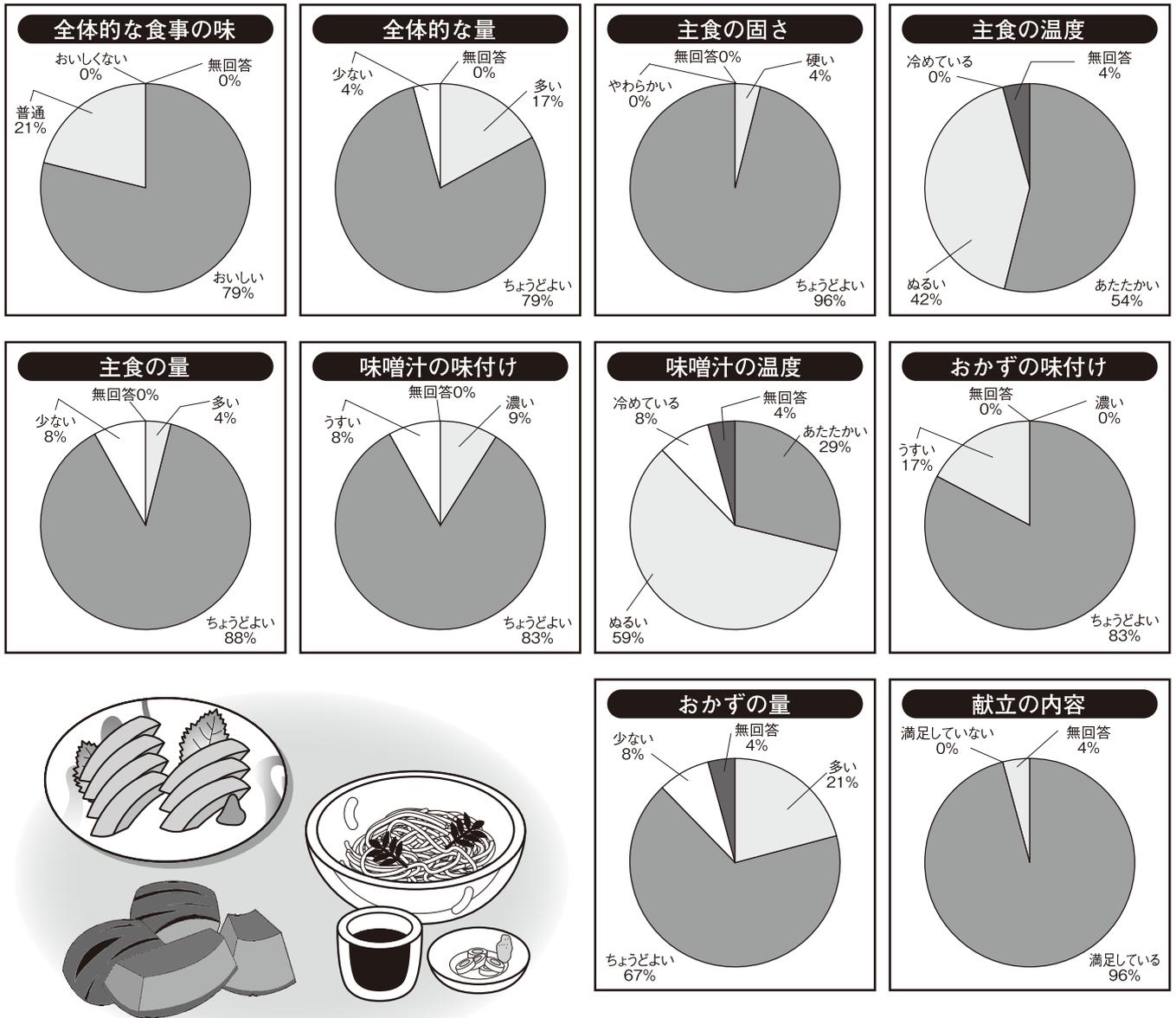
「食事」「レクリエーション」「センターの満足度」の項目以外は、職員の自己評価に対し利用者の満足度が上回っており、「とても良い」「まあ良い」の回答が全体を通して79.7%と評価をいただきました。「小規模ホームを利用することで安心して在宅生活を続けられることができているか」の質問では92.3%の方が安心して自宅での生活をできていると回答がりましたが、1名の方は不安があると回答されております。レクリエーションの項目については職員の自己評価が低くなっており、ご利用者様に楽しんでいただく内容が計画できていないという結果であると考えられます。

今回の調査で明らかになった課題は、昨年同様ではありますが、ご利用者様が楽しめる魅力のある充実したレクリエーションを計画し取り組む必要があるということ、できる限り在宅生活を続けられるよう、お一人お一人に合わせて必要な支援をし、小規模ホームを利用しながら、安心して暮らしていただくことを課題とし、今後のサービス向上と改善に向けた取り組みを行い、ご利用者・ご家族の皆様にとって信頼され、満足していただける小規模ホームを目指して努力して参ります。アンケートにご協力いただきましたご利用者様・ご家族の皆様、ありがとうございました。

〈地域密着小規模グループホーム課主任 林崎 美紀〉

平成24年度 特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑 食事サービス満足度調査結果

利用者数52名 回答数 男性5名 女性19名 計24名



<食べたい料理>

麺類・酢の物・かぼちゃ・缶詰の果物・梅干し・ソーメン・まぐろのお刺身・お刺身・かれいの煮付け

<食事サービス満足度調査を終えて>

今年の2月に特養さつき苑のご入居者を対象に食事サービス満足度調査を実施し、皆様から直接ご意見・ご要望をいただきました。

ご要望があった内容につきましては、すでに個別に対応させていただき、また、食べたい料理につきましては日常の食事の中に取り入れ、対応しております。

24年度は特に「あたたかいごはんを食べて頂く」ことを目標に、主食（ごはん・お粥）の配膳方法を変更し、従来の配膳方法よりも10℃程あたたかい温度で召し上がっていただくことができるようになりました。この満足度調査の中でもご入居者から評価を頂いております。

今年度も食の行事から、お年寄りのたくさんの笑顔と元気が見られるよう、職員一同力を合わせてがんばって参ります。

<管理栄養士 武者 涼子 (H25.3.31退職) >

平成24年度 デイサービスはびねす・なごみの家・ぬくもりの家えん 食事サービス満足度調査結果

- デイサービスはびねす……………利用者数75名 うち回答者 計57名
- 小規模多機能ホーム鷹栖なごみの家……………利用者数14名 うち回答者 計12名
- グループホーム鷹栖なごみの家……………入居者数14名 うち回答者 計13名
- 小規模多機能ホームぬくもりの家えん……………利用者数15名 うち回答者 計13名
- 特養ぬくもりの家えん……………入居者数20名 うち回答者 計13名

(1) 全体的な味付け

	おいしい	普通	おいしくない	無回答
デイサービス	86%	10%	2%	2%
SHなごみの家	75%	17%	8%	0%
GHなごみの家	77%	23%	0%	0%
SHぬくもりの家	84%	8%	0%	8%
特養ぬくもりの家	61%	31%	8%	0%

(2) 全体的な量

	多い	ちょうどよい	少ない	無回答
デイサービス	14%	72%	5%	9%
SHなごみの家	9%	83%	0%	8%
GHなごみの家	8%	69%	8%	15%
SHぬくもりの家	31%	54%	15%	0%
特養ぬくもりの家	31%	54%	7%	8%

(3) ご飯の炊き方

	硬い	ちょうどよい	やわらかい	無回答
デイサービス	3%	79%	4%	14%
SHなごみの家	0%	83%	0%	17%
GHなごみの家	15%	62%	23%	0%
SHぬくもりの家	15%	62%	15%	8%
特養ぬくもりの家	0%	85%	15%	0%

(4) ご飯の温度

	温かい	ぬるい	冷めている	無回答
デイサービス	70%	9%	2%	19%
SHなごみの家	75%	17%	0%	8%
GHなごみの家	85%	15%	0%	0%
SHぬくもりの家	62%	0%	23%	15%
特養ぬくもりの家	54%	23%	15%	8%

(5) ご飯の量

	多い	ちょうどよい	少ない	無回答
デイサービス	9%	66%	9%	16%
SHなごみの家	8%	67%	8%	17%
GHなごみの家	0%	84%	8%	8%
SHぬくもりの家	15%	46%	39%	0%
特養ぬくもりの家	23%	69%	8%	0%

(6) 味噌汁の味付け

	濃い	ちょうどよい	うすい	無回答
デイサービス	7%	79%	2%	12%
SHなごみの家	0%	83%	9%	8%
GHなごみの家	0%	62%	23%	15%
SHぬくもりの家	15%	85%	0%	0%
特養ぬくもりの家	8%	84%	8%	0%

(7) 味噌汁の温度

	温かい	ぬるい	冷めている	無回答
デイサービス	75%	9%	0%	16%
SHなごみの家	67%	0%	0%	33%
GHなごみの家	69%	23%	0%	8%
SHぬくもりの家	46%	54%	0%	0%
特養ぬくもりの家	69%	16%	15%	0%

(8) おかずの温度

	丁度良い	ぬるい	冷めている	無回答
デイサービス	89%	0%	0%	11%
SHなごみの家	83%	0%	9%	8%
GHなごみの家	77%	7%	8%	8%
SHぬくもりの家	77%	23%	0%	0%
特養ぬくもりの家	77%	8%	15%	0%

(9) おかずの味付け

	濃い	ちょうどよい	うすい	無回答
デイサービス	3%	82%	4%	11%
SHなごみの家	8%	92%	0%	0%
GHなごみの家	0%	77%	23%	0%
SHぬくもりの家	0%	100%	0%	0%
特養ぬくもりの家	8%	84%	8%	0%

(10) おかずの量

	多い	ちょうどよい	少ない	無回答
デイサービス	18%	65%	5%	12%
SHなごみの家	17%	75%	0%	8%
GHなごみの家	8%	77%	15%	0%
SHぬくもりの家	23%	61%	8%	8%
特養ぬくもりの家	31%	69%	0%	0%

(11) お肉の硬さ

	硬い	ちょうどよい	柔らかい	無回答
デイサービス	9%	67%	3%	21%
SHなごみの家	25%	41%	17%	17%
GHなごみの家	8%	61%	31%	0%
SHぬくもりの家	61%	23%	8%	8%
特養ぬくもりの家	23%	46%	8%	23%

(12) 野菜の調理法(複数回答可)

	生野菜	お浸し	野菜炒め	煮物	その他
デイサービス	12%	30%	25%	26%	4%
SHなごみの家	6%	35%	24%	29%	6%
GHなごみの家	21%	23%	23%	33%	0%
SHぬくもりの家	13%	7%	13%	54%	13%
特養ぬくもりの家	13%	22%	26%	35%	4%

(13) 魚料理の調理法の好み(複数回答可)

	焼き魚	煮魚	蒸し物	揚げ物	あんかけ	その他
デイサービス	29%	20%	15%	18%	11%	4%
SHなごみの家	61%	15%	0%	8%	8%	8%
GHなごみの家	19%	24%	16%	23%	16%	2%
SHぬくもりの家	41%	27%	4%	5%	14%	9%
特養ぬくもりの家	32%	44%	8%	12%	4%	0%

(14) 好きな麺類(複数回答可)

	ラーメン	そば	うどん	スパゲティ	そうめん	その他
デイサービス	30%	11%	24%	11%	15%	6%
SHなごみの家	11%	26%	37%	5%	21%	0%
GHなごみの家	21%	19%	21%	16%	21%	2%
SHぬくもりの家	19%	13%	31%	6%	25%	6%
特養ぬくもりの家	23%	9%	23%	16%	16%	13%

(15) 献立の内容は満足

	満足	少し不満	不満	無回答
デイサービス	89%	4%	0%	7%
SHなごみの家	92%	8%	0%	0%
GHなごみの家	100%	0%	0%	0%
SHぬくもりの家	69%	0%	8%	23%
特養ぬくもりの家	92%	0%	8%	0%

(16) 好きな変わりご飯(複数回答可)

	赤飯	ちらし寿司	いなり寿司	おこわ	五目御飯	丼物	その他
デイサービス	17%	25%	12%	11%	16%	12%	3%
SHなごみの家	11%	21%	16%	11%	31%	5%	5%
GHなごみの家	16%	17%	17%	17%	17%	16%	0%
SHぬくもりの家	30%	17%	13%	10%	13%	13%	4%
特養ぬくもりの家	18%	15%	18%	13%	18%	15%	3%

(17) おやつの内容

	満足	少し不満	不満	無回答
デイサービス	81%	3%	0%	16%
SHなごみの家	92%	0%	0%	8%
GHなごみの家	77%	8%	0%	15%
SHぬくもりの家	46%	15%	0%	39%
特養ぬくもりの家	77%	7%	8%	8%

(18) 好きなおやつ(複数回答可)

	洋菓子	和菓子	ゼリー	羊羹	果物	その他
デイサービス	14%	19%	18%	13%	27%	7%
SHなごみの家	15%	15%	23%	9%	15%	23%
GHなごみの家	21%	21%	16%	21%	21%	0%
SHぬくもりの家	23%	8%	15%	23%	31%	0%
特養ぬくもりの家	6%	20%	17%	27%	13%	17%

(19) 行事食で食べたい物(複数回答可)

	鍋	湯豆腐	ジンギスカン	流しそうめん	ちゃんちゃん焼き	寿司	バイキング	しゃぶしゃぶ	すき焼き	お好み焼き	その他
デイサービス	14%	5%	12%	8%	5%	21%	9%	5%	8%	6%	2%
SHなごみの家	26%	0%	5%	0%	5%	43%	0%	0%	0%	16%	5%
GHなごみの家	12%	12%	10%	11%	10%	12%	0%	11%	11%	9%	2%
SHぬくもりの家	9%	5%	9%	5%	9%	9%	0%	9%	14%	9%	22%
特養ぬくもりの家	14%	5%	19%	17%	8%	14%	0%	5%	11%	5%	2%

<食事に対する意見・要望>

デイサービス

- ・満足している・花まる・大変美味しい・栄養のバランスが良い・漬物が食べたい・生寿司が食べたい
- ・体調が悪い時でもみかんやさっぱりした食べ物なら食べられる。麺類・煮物など

なごみの家

- ・行事など時々出る食事は通常のメニューと違う、少し変わった献立が良い

ぬくもりの家えん

- ・味噌汁の具が大きい・煮物が好き・ご飯やおかずは柔らかい方が好む
- ・炊き込みご飯の回数をもっと増やしてほしい・おやつの羊羹の回数をもっと増やしてほしい
- ・ラーメン・やきそば・スパゲティなどの麺類を出してほしい・時々ふかした芋が食べたい
- ・鍋やジンギスカンの時に美味しいので、うどんの量をもっと増やしてほしい

<食事サービス満足度調査を終えて>

今年の2月にご入居者、ご利用者を対象に食事サービス満足度調査を実施し、皆様から直接ご意見・ご要望をたくさんいただきました。これらの貴重なご意見等につきましては、他職種と協力して改善に努めて参ります。

デイサービスでは毎月献立のリクエストを聞き取り翌月の献立や月1回のランチバイキングに取り入れ、皆様に出るだけ食べたい食事を召し上がって頂けるように取り組んでおります。また手作りおやつも月2回おこない、皆様に楽しんでいただけるよう取り組んでおります。

なごみの家では「食事の温度がぬるい」「お肉が硬い」などの声が聞かれました。これらの貴重なご意見につきましてはお肉の切り方や種類、調理方法、調理時間を検討し、他職種と協力して改善して参ります。

ぬくもりの家えんでも「食事の温度がぬるい」「お肉が硬い」との声が多くあり、調理方法・調理時間の工夫をし改善して参ります。

今後も、ご入居者、ご利用者の要望や意見をお聞きしながら、できるだけ日々の献立や行事食に取り入れて行きたいと思っております。

これからも「安全でおいしい食事」を提供し、ここで召し上がっていただく食事が皆様の生活の楽しみのひとつになっていただけますよう、一層努力して参ります。

ご協力いただいた皆様には、この場を借りてお礼申し上げます。ありがとうございました

<栄養士 己上 純子>

お世話になりました

ボランティアに来られた方々です。

平成25年2月1日
～
平成25年3月31日

鷹栖さつき苑
ボランティア

かあさんの本だな

長谷川慶子様

本谷 保子様

佐藤 孝子様

井下 洋様

セリビードレッシング
あさひかわ

中村 稔様

中村さよ子様

三好 暢光様

三好 松子様

麻里男・まる

斗莉男・滯男

茶太郎・風花

ココ

アロマ
トリートメント

佐藤 博子様

個人ボランティア

熊本 舜一様

北斗老人会

木下志津江様

池田 笑子様

朝倉 和様

福井 厚子様

栗栖寿美子様

奥山知津恵様

西 勝子様

池田 キヨ子様

北成老人会

石田 邦夫様

寺本 一博様

谷口 弘治様

石田 敬子様

谷口千枝子様

ひまわり会

田阪 和子様

中野 真人様

堀江八枝子様

大武 良子様

ありがとうございました

(平成25年2月1日～平成25年3月31日)

● 寄贈品 (鷹栖さつき苑)

松倉 笑子様 (箱ティッシュ1箱)

清水佐代子様・斉藤 澄子様 (タオル2袋)

鷹栖町商工会女性部のみなさま

(タオル50枚・布きん15枚)

鈴木 清様 (額縁・写真一式)

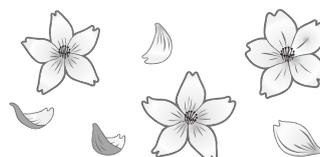
● 寄贈品 (なごみの家)

鷹栖町商工会女性部のみなさま (雑巾・布きん)

● 寄贈品 (ぬくもりの家えん)

鷹栖町商工会女性部のみなさま (雑巾)

※衣類等の洗濯はご自身で一部は袋の中に入れておきます



お誕生日を迎えられる方々です

鷹栖さつき苑

- 5月14日 松倉 ひ奈様
- 5月20日 村椿 清様
- 5月21日 蓮田 ウメ様
- 5月28日 森 シズ子様
- 6月1日 東出 君恵様
- 6月2日 本庄 壽治様
- 6月10日 橋本はな江様
- 6月25日 荒田 敬様

なごみの家

- 5月5日 高橋 榮子様
- 6月13日 金井 利江様

ぬくもりの家えん

- 6月2日 中谷サイ子様
- 6月6日 戸島 君子様
- 6月15日 山原 志す様
- 6月22日 上田ミヨ子様
- 6月26日 坂田久美子様
- 6月27日 田代ミノル様

鷹栖さつき苑 新入居者のご紹介

沓村 雪子様



明るく元気に暮らしていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

田中みよ子様



笑顔でみなさまと生活していきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

編集後記

新年度を迎えましたね。新社会人・新入学生のみなさま、おめでとうございます。

期待や不安があるとは思いますが、仲間や職場の人と助け合い頑張っていきましょう。

さつき会の色々な出来事を沢山お伝えしていきたいと思っておりますので今年度もよろしくお願いいたします。

広報委員 高橋智恵美



デイサービスセンターはびねす
松原 美咲 さん



小規模多機能ホーム 鷹栖なごみの家
永野 範子 さん



総務課
小嶋千恵美 さん



特別養護老人ホーム 鷹栖さつき苑
石岡 友希 さん



ヘルパーステーション 鷹栖さつき苑
西中 恵子 さん



多機能型グループホーム 鷹栖なごみの家
松嶋 清二 さん



地域密着型特別養護老人ホーム めくもりの家えん
坂口 竹美 さん



小規模多機能ホーム めくもりの家えん
柳原 明美 さん



よいあいさつ大賞
決まる!!