



しあわせを咲かせて生きる。

2014年5月  
vol.71

# 広報SATSKIKAI

さつきかい



今号の  
1枚

第4回サービス向上発表会

特別養護老人ホーム・デイサービスセンター  
ヘルパーステーション・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/](http://blog.livedoor.jp/satsuki_kai/)

発行責任者 波渕 幸敏

3月13日、第4回目さつき会サービス向上発表会を開催。

サービス向上発表会は、1年間、ケア・サービスの質向上を目指し取り組んできたことを振り返り・まとめ・発表し、スタッフの実践力を高めるとともに、日頃現場でかいでいる汗を事業所・職種を超えて分かち合う場です。

今年度は、5事業所計8名がその取り組みを発表しました。

多機能型グループホーム鷹栖なごみの家  
菅原ユニットリーダー・坂原ケアスタッフ

～居場所のある生活を作るために～」

どんな活かし、充実した毎日を過ごせるよう支援していきたいと思います！

貴重な経験をさせて頂き、本当にありがとうございました。



## 奨励賞

「地域のお茶の間～茶話会への取組み～」

今回の発表を終えて…

ヘルパーステーションは、平成25年度の茶話会の取り組みについて発表しました。

町内の各地域でおこなった茶話会には4回で42名の方の参加があり、皆様の貴重な話・ご意見を聞かせていただくことができました。

今後も地域のお茶の間作りを大切にし、各地域での茶話会を継続していきますのでお気軽に参加してください。

鷹栖町ヘルパーステーションさつき苑

西中主任・伊藤ヘルパー



## 第2位

「ゼリー食・玄米粥の取り組みと外部委託との連携について」

今回の発表を終えて…

100%玄米粥・ゼリー食・外部委託業者との連携について発表させて頂きました。外部委託業者との良い関わりが、安全で美味しい食事の提供に繋がっているということを職員皆さんに伝えることができ、とても良い機会を頂けました。他職種共同の一員として外部委託業者のシダックス職員とともに、これからも美味しい食事の提供に努めていきたいと思います。

特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑  
鈴木管理栄養士



## 第4回

# サービス向上発表会

思いと実践を  
分かち合う

### 奨励賞

「さつき会・新コンピュータ  
システムの構築  
～さつき会の情報管理を  
安全、安心に！～」

今回の発表を終えて…

今回で4回連続の発表。終った時は万感の想いでした。同僚が「いい発表だったよ」と声を掛けてくれた時は、素直に嬉しかったです。今後もさつき会の安定したシステム稼働、そしてより安全・安心な情報管理に努めていきます。

総務課 山内事務員



### 第3位

「最後まで口から美味しく～ターミナル  
の方へのソフト食の取り組み～」

地域密着型特別養護老人ホームぬくもりのえん  
谷水看護師・佐々木ケアスタッフ

今回の発表を終えて…

昨年より開始したソフト食への取り組みを中心に発表させていただきました。

医療現場にいた時から、食事を摂る事・食欲があるという事の大切さを感じていましたが、今回の発表で食事ケアに対しての自分自身の考え方やケアの見直しができ、今後の課題も明らかになりました。又、えんスタッフのご協力のお陰で良い発表内容となり感謝しています。この様な事例発表は学生時代以来の事で発表はとても緊張しましたが、7月に札幌で行われる老人福祉施設研究会に向けて更に頑張っていきたいと思います。



### 第1位

「お手伝い大作戦 !!

今回の発表を終えて…

今回の取り組みを通して、入居者の皆様の新たな可能性を見いだすことができました。

これからも入居者の皆様の持っている力をどんどん





# 平成26年度 経営(事業)計画書(第41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方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**  
法人の永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でき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。こ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、改善のな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ヶ月・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. 常に自分自身を研ぐ努力をします。

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26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します。

## 2 平成26年度 全事業所職場目標

### 『常に明るく前向きに、そして楽しく』

明るく、前向き、楽しく、どれもポジティブな人の思考や態度です。

ポジティブな人の周りには、ポジティブな人が集まり、同時にチャンスも集まります。

一方、ネガティブな人の周りには、不安や取り越し苦労が集まり、チャンスが遠ざかります。

職場に来たら、ニッコリ笑って、今日一日、この笑顔を崩すまい、と自分に約束し、明るく、前向きに、そして仕事が楽しくなるよう、一人ひとりが与えられた環境の中でベストを尽くしましょう。

## 3 平成26年度 事業活動のポイント

(1) 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介護
- ②介護・看護・栄養による連携強化
- ③施設環境改善計画の策定

(2) 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

(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さつき会独自の入社説明会の開催
- ②専門職として、主体性を持ち継続学習に努める。
- ③職員教育プログラムの体系化
- ④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上司と部下の共通目標の明確化
- ③面談制度の推進
- ④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地域包括ケアの推進
- ②職員の地域活動の推進
- ③災害ボランティアのネットワークづくり
- 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適正利益の確保
- ②デイセンター・小規模多機能ホーム・ヘルパーステーションの運営改善の強化・推進
- ③法人・施設運営の事務業務の再編と改善
- ④モラルの遵守・マナー（思いやり）の向上
- 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：円

経理区分	H26当期資金収支差額(当初)	H25当期資金収支差額(見込)	増 減
特養さつき苑	9,713,000	14,307,000	-4,594,000
ショートステイさつき苑	-1,269,000	1,150,000	-2,419,000
デイセンターはぴねす	-3,585,000	-5,582,000	1,997,000
ヘルパーステーション	-2,323,000	-1,940,000	-383,000
介護センターさつき苑	3,588,000	2,172,000	1,416,000
グループホームなごみの家	1,379,000	5,172,000	-3,793,000
小規模多機能ホームなごみの家	-2,799,000	-6,572,000	3,773,000
地域密着型特養ぬくもりの家えん	5,174,000	5,049,000	125,000
小規模多機能ホームぬくもりの家えん	-2,528,000	-1,105,000	-1,423,000
本部	135,000	125,000	10,000
合 計	7,485,000	12,776,000	-5,291,000

## 5 部門別事業計画書 P6 「事業計画（部門計画）」のとおり

## 6 要員計画

期首人員 138名、期末人員 138名

(1) 平成26年4月1日付で、介護職員9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 P8 「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ることです。

そのためにはどうすればよいか。その答えは、一人ひとりの利用者によつて異なります。私たちも、一人でも多くの人が、一日でも長く、地域に住み続けるよう、個々のニーズに的確に対応しながら、つき合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。

### ◆重点目標

(1)施設で生活する利用者が、最後まで人生を

## 総務課

### ◆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るため、衛生管理の徹底と関係職種との連携機能の

## 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るため、衛生管理の徹底と関係職種との連携機能の

## 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るため、衛生管理の徹底と関係職種との連携機能の

### ◆重点目標

(1)施設で生活する利用者が、最後まで人生を

## 特別養護老人ホーム 鷺栖さつき苑

### ◆基本方針

(1)安全で根拠に基づくケアサービスの提供と多職種協働によるトータルケア(総合的視点による予防的ケア)の実践  
(2)安心と信頼ある地域密着の施設を目指す  
(3)豊かな人間性と高度な専門性を有する人材の育成と働きがいのある魅力的な職場をつくる  
(4)(3)(2)安心と信頼ある地域密着の施設を目指す  
(5)安定経営の持続と業務の効率化

### ◆重点目標

(1)根拠に基づいたケアサービスの提供と、多職種協働でトータルケア(総合的視点による予防的ケア)を実践する

(1)安全で根拠に基づくケアサービスの提供と多職種協働によるトータルケア(総合的視点による予防的ケア)の実践  
(2)安心と信頼ある地域密着の施設を目指す  
(3)豊かな人間性と高度な専門性を有する人材の育成と働きがいのある魅力的な職場をつくる  
(4)安全でおいしく、楽しみのある食事を提供する  
(5)スタッフ個々の基礎介護力・実践力の向上  
(6)働きがいと魅力ある職場環境をつくる  
(7)将来の人才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  
(8)適正収益の確保とコスト意識を高め、安定した運営を行う  
(9)業務の効率化と業務マニュアルの整備

## 鷺栖町ショートステイ さつき苑

### ◆基本方針

(1)安全で根拠に基づくケアサービスの提供と多職種協働によるトータルケア(総合的視点による予防的ケア)の実践  
(2)安心と信頼ある地域密着の施設を目指す  
(3)豊かな人間性と高度な専門性を有する人材の育成と働きがいのある魅力的な職場をつくる  
(4)安全でおいしく、楽しみのある食事を提供する  
(5)スタッフ個々の基礎介護力・実践力の向上  
(6)働きがいと魅力ある職場環境をつくる  
(7)将来の人才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  
(8)適正収益の確保とコスト意識を高め、安定した運営を行う  
(9)業務の効率化と業務マニュアルの整備

## 鷺栖町ショートステイ さつき苑

### ◆基本方針

(1)安全で根拠に基づくケアサービスの提供と多職種協働によるトータルケア(総合的視点による予防的ケア)の実践  
(2)安心と信頼ある地域密着の施設を目指す  
(3)豊かな人間性と高度な専門性を有する人材の育成と働きがいのある魅力的な職場をつくる  
(4)安全でおいしく、楽しみのある食事を提供する  
(5)スタッフ個々の基礎介護力・実践力の向上  
(6)働きがいと魅力ある職場環境をつくる  
(7)将来の人才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  
(8)適正収益の確保とコスト意識を高め、安定した運営を行う  
(9)業務の効率化と業務マニュアルの整備

## 鷺栖町ヘルパーステーションさつき苑

### ◆基本方針

(1)「一コースを正確に捉え、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・介護技術を経営の安定化と経営基盤の強化に努める。

### ◆重点目標

(1)根拠に基づく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する。  
(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。

## 鷺栖町ヘルパーステーションさつき苑

### ◆基本方針

(1)「一コースを正確に捉え、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・介護技術を経営の安定化と経営基盤の強化に努める。

### ◆重点目標

(1)根拠に基づく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する。  
(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。

# 鷹栖町デイサービスセンター はぴねす

## ◆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ることです。そのためにはどうすればよいか？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、個々のサービスセントターが要支援・要介護高齢者の「ここから元気づくりの場」となる全力を尽くします。

## 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ることです。そのためにはどうすればよいか？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、個々のサービスセントターが要支援・要介護高齢者の「ここから元気づくりの場」となる全力を尽くします。

### ◆重点目標

(1) 在宅の要支援・要介護高齢者とその家族が、(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、根拠に基づくケアを実践する。(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

## 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) 認知症介護の基本は、「基礎介護」にあることを前提に、根拠に基づくケアを実践する。(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

(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・高め合う仲間を持つ(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) 安定した経営が持続されるよう、業務の標準化・効率化を図る。(2) 安全で根拠に基づく介護サービスの提供標準化・効率化を図る。

(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・高め合う仲間を持つ(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。

### ◆重点目標

(1) デイセンターが「ここから元気になれる場」を合い言葉に、利用者が選択でき多種多彩なサービス提供に努めます。(2) 介護予防から中重度者へ「良いケア」が提供できる職員個々の基礎介護力と専門性の向上に努めます。(3) 「良いケアをするために、良い職場をつくる」を合い言葉に、チーム一丸となり働きやすく、やりがいのある職場環境をつくります。(4) 「良い経営」を合い言葉に、一日平均利用者21名を目標に、適正利益の確保と無駄を省くことに努めます。

# 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) 認知症介護の基本は、「基礎介護」にあることを前提に、根拠に基づくケアを実践する。(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

(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・高め合う仲間を持つ(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) 安定した経営が持続されるよう、業務の標準化・効率化を図る。(2) 安全で根拠に基づく介護サービスの提供標準化・効率化を図る。

(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・高め合う仲間を持つ(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。

### ◆重点目標

(1) 安定した経営が持続されるよう、業務の標準化・効率化を図る。(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

(1) 法令遵守と適正利益の確保を図り、経営の安定に努める。(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つたチームと働きがいのある職場をつくる(4) 適正利益の確保

(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つたチームと働きがいのある職場をつくる(4) 適正利益の確保

(1) 法令遵守と適正利益の確保を図り、経営の安定に努める。(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つたチームと働きがいのある職場をつくる(4) 適正利益の確保

## 小規模多機能ホームぬくもりの家えん

### ◆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・高め合う仲間を持つ

(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、経営の安定に努める。

### ◆重点目標

(1) 法令遵守と適正利益の確保を図り、経営の安定に努める。

(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つたチームと働きがいのある職場をつくる(4) 適正利益の確保

(1) 法令遵守と適正利益の確保を図り、経営の安定に努める。

(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つたチームと働きがいのある職場をつくる(4) 適正利益の確保

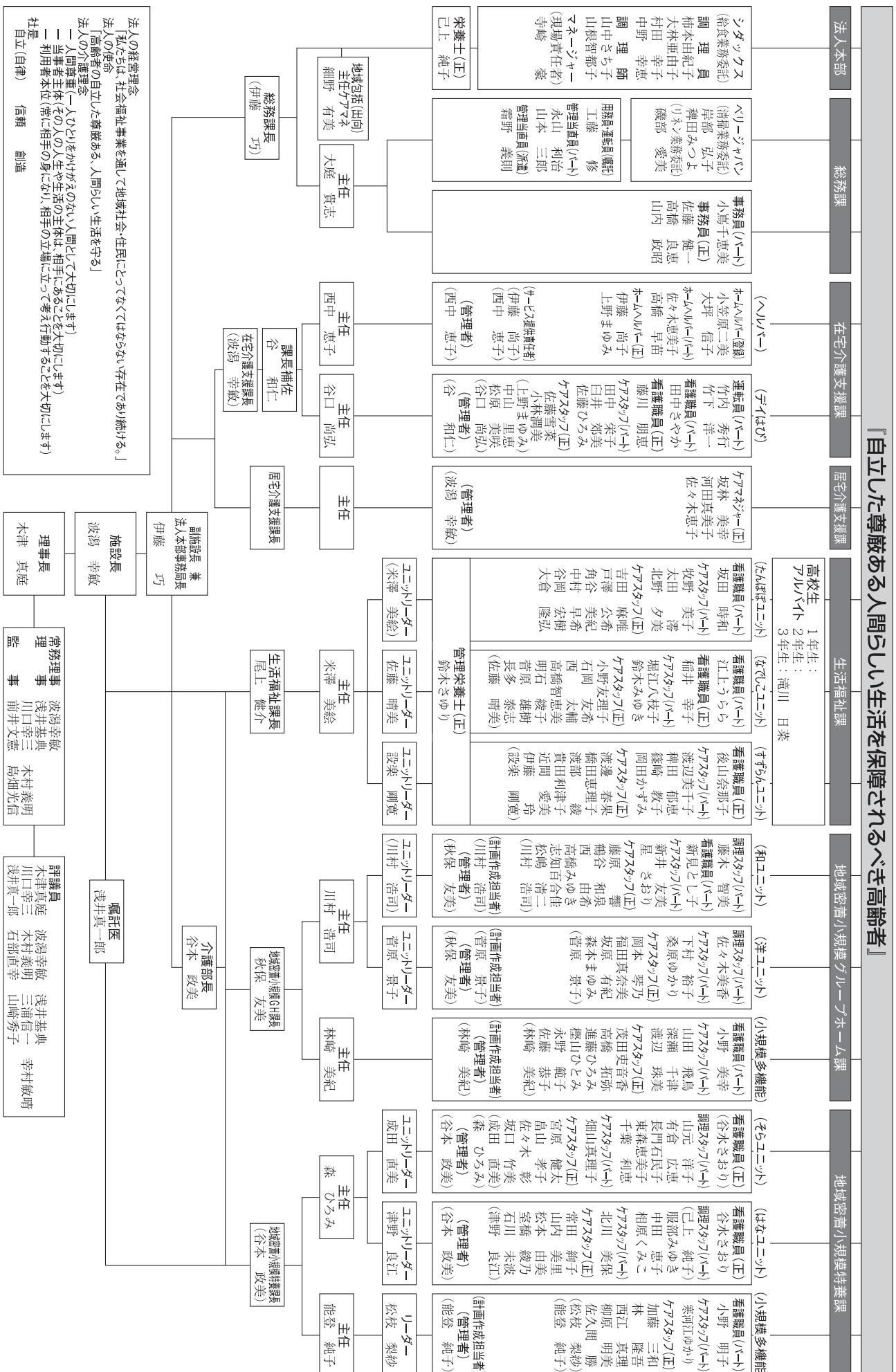
(1) 法令遵守と適正利益の確保を図り、経営の安定に努める。

(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つたチームと働きがいのある職場をつくる(4) 適正利益の確保

社会福祉法人さつき会 平成26年度組織機構図

(平成26年4月1日現在)

「自立した尊厳ある人間らしい生活を保障されるべき高齢者



# 平成25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】

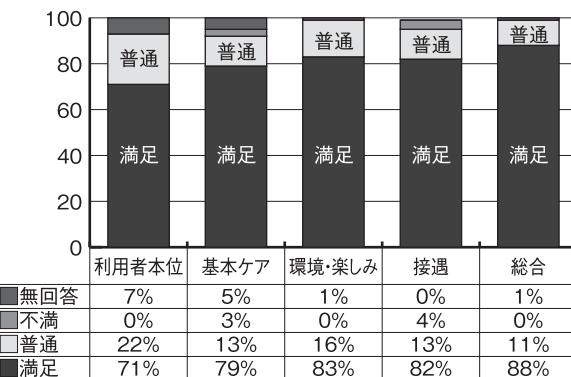
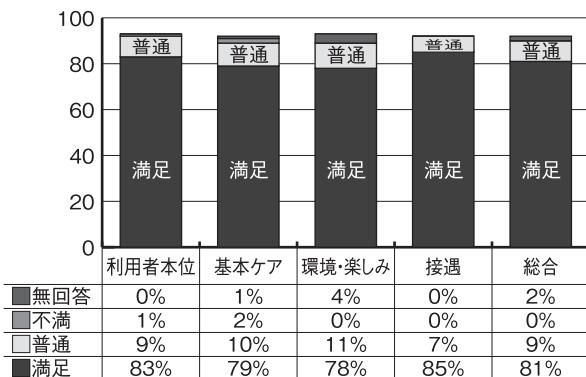
項目		とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答
利用者本位	希望の聞き取り	19	2	3	1	0	0
	意志・人格の尊重	21	2	2	0	0	0
	プライバシーへの配慮	23	0	2	0	0	0
基本ケア	食事ケア	18	1	4	2	0	0
	入浴ケア	23	0	2	0	0	0
	排泄ケア	22	0	2	0	0	1
楽しみ環境	環境・雰囲気	22	0	3	0	0	0
	行事・地域交流	20	0	3	0	0	2
接遇	言葉づかい・態度	23	0	2	0	0	0
	相談のしやすさ	23	0	2	0	0	0
総合	施設へ安心感	23	0	2	0	0	0
	満足度	20	1	3	0	0	1

(回答数:25名)

## 【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
利用者本位	希望の聞き取り	14	10	11	0	0	3
	意志・人格の尊重	15	12	9	0	0	2
	プライバシーへの配慮	16	12	7	0	0	3
基本ケア	認知症ケア	18	11	6	0	0	3
	食事ケア	21	10	3	1	1	2
	入浴ケア	21	10	6	0	0	1
楽しみ環境	排泄ケア	19	9	6	1	0	3
	環境・雰囲気	25	6	7	0	0	0
	行事・地域交流	22	10	5	0	0	1
接遇	家族への情報提供	26	7	5	0	0	0
	言葉づかい・態度	24	8	4	2	0	0
	相談のしやすさ	23	6	6	3	0	0
総合	施設へ安心感	27	8	3	0	0	0
	満足度	26	6	5	0	0	1

(回答数:38名)



## <入居者・ご家族のサービス満足度調査の集計結果の総評>

平成26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、ご入居者の満足度調査につきましては、相談員が個別に聞き取りを行い、約半数の方にご協力を頂くことができました。

前回の調査では「ふつう」という評価が全体の3～4割だったのに対し、今回は約10%以上の方の満足度が向上し、どの項目についても約8割の方に「満足」または「おおむね満足」との回答を頂きました。個別のご意見には「体が不自由だがとても親切に手伝ってくれる」「玄米粥を食べてから通じが良くなった」「お風呂はゆっくり入れてよい」などの意見を頂きました。一方で「(食事の)塩加減にばらつきがある」「手を引いてもらうとき歩く速さが早い」「目が薄くなってきており(さつき苑での行事が)楽しめない」という意見がありました。これらの意見に対し、嗜好調査による詳細の把握や私たちの日頃のケアを振り返り、その方に合わせた「安心・安全」なケアの徹底、そして行事では、加齢や病気に伴い視力低下や聴力低下がある方でも楽しめるような、行事やレクリエーションを取り入れていきたいと思います。

次にご家族の満足度調査については38名のご家族にご回答頂き、約7～8割の方から満足という回答を頂きました。「すべて母のことはご存じで温かくして頂いています」「家族一同大変感謝しています」「本人が喜んでいます」など、温かいお言葉を頂戴いたしました。ご意見ご要望では、「歩く練習をしてほしい」また、詳細は確認できておりませんが、食事について「不満」との回答が1件ありました。

今回は、ご本人、ご家族のアンケート全体を通して食事に関する意見が多くありました。食事は暮らしの中で最も楽しみの時間であり、これらのご意見は皆さまの期待ともとらえられます。さつき苑では毎日栄養士が試食し、栄養士が召し上がっている皆さんのお所へ行き直接ご意見を頂いております。それらを踏まえ、味、見た目、調理方法など、質の向上や改善のために、毎日厨房スタッフと意見交換をしております。今回の調査により皆さまから頂いた貴重なご意見を基に、ご満足いただけるような食事サービスの提供を目指してまいります。また、そのほかのケアサービスや接遇などについても、皆さんの評価に甘んじることなく、心を込め、より一層の良質なケアサービスを提供していくよう努めてまいります。

最後になりますが、お忙しいなか、本調査へのご協力を頂きました皆さまにお礼申し上げます。ありがとうございました。

平成26年3月31日 <生活福祉課長 尾上 健介>

# 平成25年度 デイサービスセンターはぴ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ぴねすでは、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頂きました。

(調査期間は平成26年1月～3月。調査票配布数67・回収数62・回収率92.5%)

## 〈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	ややよくない	よくない	分からぬ	無回答
送迎	送迎の乗車時間	11 17.7%	47 75.8%	0 0.0%	1 1.6%	1 1.6%	2 3.2%
	安心と安全に配慮した送迎	14 22.6%	47 75.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%
食事	食事はゆっくり楽しめる	11 17.7%	47 75.8%	2 3.2%	0 0.0%	1 1.6%	1 1.6%
	食事の献立	10 16.1%	48 77.4%	1 1.6%	0 0.0%	2 3.2%	1 1.6%
	食事の味付け	12 19.4%	44 71.0%	3 4.8%	0 0.0%	2 3.2%	1 1.6%
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	15 24.2%	40 64.5%	3 4.8%	0 0.0%	3 4.8%	1 1.6%
	安心と安全に配慮した入浴	17 27.4%	40 64.5%	1 1.6%	0 0.0%	3 4.8%	1 1.6%
排泄	排泄時のプライバシー	6 9.7%	50 80.6%	1 1.6%	0 0.0%	1 1.6%	4 6.5%
	排泄時の安全の配慮	4 6.5%	32 51.6%	0 0.0%	0 0.0%	21 33.9%	5 8.1%
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	8 12.9%	42 67.7%	1 1.6%	0 0.0%	6 9.7%	5 8.1%
	レクリエーションの内容や種類に満足	8 12.9%	42 67.7%	0 0.0%	0 0.0%	7 11.3%	5 8.1%
	体操により身体機能の向上に繋がっている	7 11.3%	27 43.5%	14 22.6%	0 0.0%	9 14.5%	5 8.1%
	レクリエーションの選択制により参加しやすい	7 11.3%	33 53.2%	1 1.6%	1 1.6%	11 17.7%	9 14.5%

	質問事項	とてもよい	まあよい	ややよくない	よくない	分からぬ	無回答
	職員の対応に満足	14 22.6%	44 71.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.5%
職員の対応	(1)入浴の対応に満足	15 24.2%	41 66.1%	1 1.6%	0 0.0%	4 6.5%	1 1.6%
	(2)食事の対応に満足	11 17.7%	46 74.2%	1 1.6%	0 0.0%	2 3.2%	2 3.2%
	(3)排泄の対応に満足	9 14.5%	43 69.4%	1 1.6%	0 0.0%	5 8.1%	4 6.5%
	職員の言葉遣いは適切	16 25.8%	42 67.7%	2 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.2%
	現在、利用しているデイサービスに満足	12 19.4%	43 69.4%	1 1.6%	0 0.0%	2 3.2%	4 6.5%
サービス全体	デイサービスを利用して、在宅での生活に自信が持てる	5 8.1%	38 61.3%	4 6.5%	0 0.0%	6 9.7%	9 14.5%
	デイサービスを利用して友人・知人が増えた	10 16.1%	33 53.2%	10 16.1%	1 1.6%	4 6.5%	4 6.5%
	現在、利用しているデイサービスを友人・知人に勧めたい	5 8.1%	37 59.7%	3 4.8%	0 0.0%	9 14.5%	8 12.9%
	合 計	16.6%	66.4%	3.7%	0.2%	7.3%	5.8%

(回答数 62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、83.1%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、特に高い評価を頂きました。

「よい」の上位項目としては、「安心と安全に配慮した送迎」98.4%、「送迎の乗車時間」「食事はゆっくり楽しめる」「食事の献立」・「職員の対応に満足」・「職員の言葉遣いは適切」93.5%でした。

「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」22.6%、「デイサービスを利用して友人・知人が増えた」17.7%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、「レクリエーションの内容や種類に満足」の項目で「よい」と答えた方、女性89.6%に対し、男性50%と男性ご利用者の方の評価が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、「送迎」「食事」「入浴」「職員の対応」に満足度が高い評価を頂き、今後も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できるよう、努めていきたいと思います。

また、課題としては、「レクリエーション」の項目の中で、「体操により身体機能向上に繋がっている」と「サービス全体」の項目の中で「デイサービスを利用して在宅生活に自信が持てる」の評価が低いことから、身体機能の維持・向上が図れる支援が重要な課題となりました。ご利用者の方の体調を十分把握し、生活機能向上に向けた取り組みを強化していくことが急務であると思われます。

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頂いたことに、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。

<ケアスタッフ 松原 美咲>

## 平成25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？	52	24	2	0	0	78
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？	57	18	0	0	0	78
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？	56	20	2	0	0	78
ケアマネジャーは相談しやすいですか？	71	3	0	0	0	78
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？	55	22	1	0	0	78
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？	61	14	3	0	0	78
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？	66	11	1	0	0	78

(総数:104名 回答数:78名)

### 〈調査結果を踏まえて〉

今回アンケートを実施した結果、満足とお答え頂いている反面、普通、やや不満とのお答えがありまだケアマネジャーとしての役割を充分に果たせていない状況を把握致しました。特に利用者評価基準4と5については、相談しやすい雰囲気作りはできているようですが、相談しても不安・心配事を解決できるようなアドバイスや支援が充分にはできていないという結果でした。

この結果を踏まえ、次年度はご本人・ご家族の相談内容をより丁寧に伺い、ケアマネジャーの視点から具体的に提案し一人でも多くの方の不安・心配事が解消できるように支援していきたいと思います。辛い時こそ「ケアマネがいてくれて心強い」と思って頂けるように日々努力していきますので今後ともよろしくお願い致します。これからも地域の皆様の笑顔を増やし続けていけるようケアマネジャーの役割を果たしていきたいです。最後にアンケートをご記入頂きました利用者様・ご家族様ご協力ありがとうございました。

<佐々木 恵子>

## 平成25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	やや満足	やや不満	不満	無回答	不明	合計
決められたサービスの提供	34	1	2	0	1	1	39
訪問時間・回数について	32	6	0	0	1	0	39
訪問時間の厳守	33	3	2	0	1	0	39
援助内容についての説明	17	16	2	0	1	3	39
ヘルパーの言葉遣い礼儀	31	5	2	0	1	0	39
生活の向上	30	1	7	0	1	0	39
守秘義務	32	5	1	0	1	0	39
相談のしやすさ	23	6	0	0	1	8	39
苦情・要望についての対応	27	7	0	0	1	3	39
他者への紹介	10	17	4	1	1	6	39

(総数:39名 回答数:39名)

### 〈調査結果を終えて〉

各項目について「やや不満」の回答が0の項目が3つしかなく、たとえ1人でも「やや不満」と回答している人がいることは重く受け止めなければなりません。とりわけ「ヘルパーの言葉遣い・礼儀」の項目では「やや不満」は2人ですが、「やや満足」は5人であることから結果的に「満足」の回答が少なくこの事は今一度訪問者としての接遇・マナー・職業意識にマンネリ化や甘さが生じていないか振り返る必要性があります。

同じく「援助内容の説明」「相談のしやすさ」「苦情・要望の対応」についても「満足」の回答が低く「援助内容の説明」については最初の契約時点での説明には時間をかけるものの、更新時以降はサービス計画書に変更が生じない限り、説明に十分な時間をとれなかったことの結果と受け止め、サービス提供責任者の体制を整え、説明やモニタリングに当てる時間にゆとりをもたせ改善を図っていきたいと思います。

また「生活の向上」の項目では「やや不満」の回答が7人と多くあり、限られた時間・回数のホームヘルプサービスがなかなかご利用者の「生活の向上」感につながっていないことが浮き彫りになりました。

今回も貴重なご意見を頂きましたので、今後のサービス向上に反映させていきたいと思います。ご協力ありがとうございました。

<在宅介護支援課 主任 西中 恵子>

# 平成25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	5 71%	1 14%	0 0%	0 0%	0 0%	1 14%
入浴ケアの提供状況について	7 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
排泄ケアの提供状況について	6 86%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 14%
行事の状況について	7 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
生活環境について	6 86%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 14%
職員の言葉づかい・対応について	6 86%	0 0%	1 14%	0 0%	0 0%	0 0%
職員の介護対応について	6 86%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 14%
職員に困ったや相談のしやすさについて	5 71%	1 14%	0 0%	0 0%	0 0%	1 14%
なごみの家の生活に満足されているか	5 71%	1 14%	0 0%	0 0%	0 0%	1 14%

(総数:18名 回答数:7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	14 93%	1 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの介護について	15 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの言葉づかいについて	15 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
面会時の本人の様子	12 80%	3 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
相談のしやすさ	14 93%	1 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
料金の妥当性	8 53%	5 33%	2 13%	0 0%	0 0%	0 0%
広報誌を見ているか	14 93%	1 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

(総数:18名 回答数:15名)

## 【なごみの家スタッフ】

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
食事について	4 24%	10 59%	3 18%	0 0%	0 0%	0 0%
入浴について	3 18%	9 53%	4 24%	1 6%	0 0%	0 0%
トイレ環境・排泄ケアについて	3 18%	9 53%	4 24%	0 0%	0 0%	0 0%
行事について	4 24%	11 65%	3 18%	0 0%	0 0%	0 0%
施設内環境について	2 12%	11 65%	2 12%	2 12%	0 0%	0 0%
スタッフの言葉づかいについて	1 6%	5 29%	8 47%	2 12%	0 0%	0 0%
不安感について	1 6%	8 47%	2 12%	4 24%	0 0%	0 0%
相談のしやすさ	3 18%	7 41%	4 24%	2 12%	0 0%	0 0%
日頃、理念を意識しているか	4 24%	10 59%	2 12%	0 0%	0 0%	0 0%

(総数:17名 回答数:17名)

## ＜総評＞

平成25年度も、ご入居者、ご家族、サービス提供側である職員に満足度アンケート調査を行いました。

ご入居者のアンケートについては、介護度の重度化にともない、今年度ご協力頂けた方は約4割と減少してしまいました。入浴、行事の項目では協力頂いた方皆さんより「とても満足」との回答を頂きましたが、入浴回数、行事内容につきましては、よりご満足頂けるよう取り組みたいと思います。

ご家族からは約8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」との回答を頂き、心温まるご意見も多く頂きました。毎月のお手紙を楽しみにされている方が多く、今後少しでもご入居者様の様子がわかるよう工夫させて頂きます。

職員の自己評価については、約4割の項目において力不足を感じており、やや不満との結果となりました。次年度はこの項目について改善に取り組みたいと思います。

今回、皆様から大変貴重なご意見を頂きました。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います。最後に、アンケートにご協力頂いた皆様に、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。

＜管理者 秋保 友美＞

# 平成25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	ややよくない	よくない	無回答
送迎	送迎にともなう乗車時間	5 35.7%	4 28.6%	1 7.1%	0 0.0%	4 28.6%
迎	安心と安全に配慮した送迎	4 28.6%	6 42.9%	1 7.1%	0 0.0%	3 21.4%
食事	食事はゆっくり楽しめる	4 28.6%	8 57.1%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%
	食事の献立に満足	3 21.4%	10 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	食事はおいしい	3 21.4%	10 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	食事内容と料金について満足	11 78.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 21.4%
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	1 7.1%	10 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	3 21.4%
排泄	安心して入浴できるよう安全に配慮	5 35.7%	5 35.7%	1 7.1%	0 0.0%	3 21.4%
	排泄時のプライバシーの配慮	5 35.7%	6 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	3 21.4%
	利用しやすいトイレの配慮	3 21.4%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 28.6%
	トイレの環境や設備の配慮	3 21.4%	7 50.0%	1 7.1%	0 0.0%	3 21.4%
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	2 14.3%	8 57.1%	0 0.0%	1 7.1%	3 21.4%
	レクリエーションの内容に満足	2 14.3%	8 57.1%	1 7.1%	1 7.1%	2 14.3%
	レクリエーションに参加しやすいよう配慮	3 21.4%	9 64.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
職員の対応	職員の対応に満足	6 42.9%	5 35.7%	1 7.1%	0 0.0%	2 14.3%
	職員の言葉づかいは適切	5 35.7%	8 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	職員は親身になって話を聞いてくれる	4 28.6%	6 42.9%	1 7.1%	0 0.0%	3 21.4%
サービス全体	小規模ホームに通うのが楽しみ	3 21.4%	9 64.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
	小規模ホームを利用して生活が楽しくなった	5 35.7%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
	小規模ホームを利用する事で安心して在宅生活を続けることが出来る	6 42.9%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
センター	現在、利用している小規模ホームに満足	7 50.0%	6 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	自分がこの小規模ホームを利用したいか	3 21.4%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 28.6%
合 計		30.2%	49.7%	2.6%	0.6%	16.9%

(回答数:14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、ご利用者様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。

「食事の献立・おいしさ」「職員の言葉づかい」「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ますか」の質問では「とても良い」「良い」との回答が92.9%と高い評価を頂きました。一方、送迎に関する項目では、「送迎時間」「安心と安全に配慮した送迎」で、それぞれ1名の方より「やや良くない」との回答を頂きました。皆様に満足して頂ける送迎時間の調整や、車両の乗降時のよりいっそうの安心・安全を心がけることが必要であると考えられます。「レクリエーション」の項目については3名の方から「やや良くない」「良くない」との評価を頂き、楽しんで頂ける内容が計画・実施できていないという結果であると考えられます。

今回の調査結果から例年同様ではありますが、主に「レクリエーション」の項目に課題があり、職員・ご利用者様ともに満足できていないという評価結果となりました。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、今後はよりいっそう内容の検討・実施に努めて参ります。

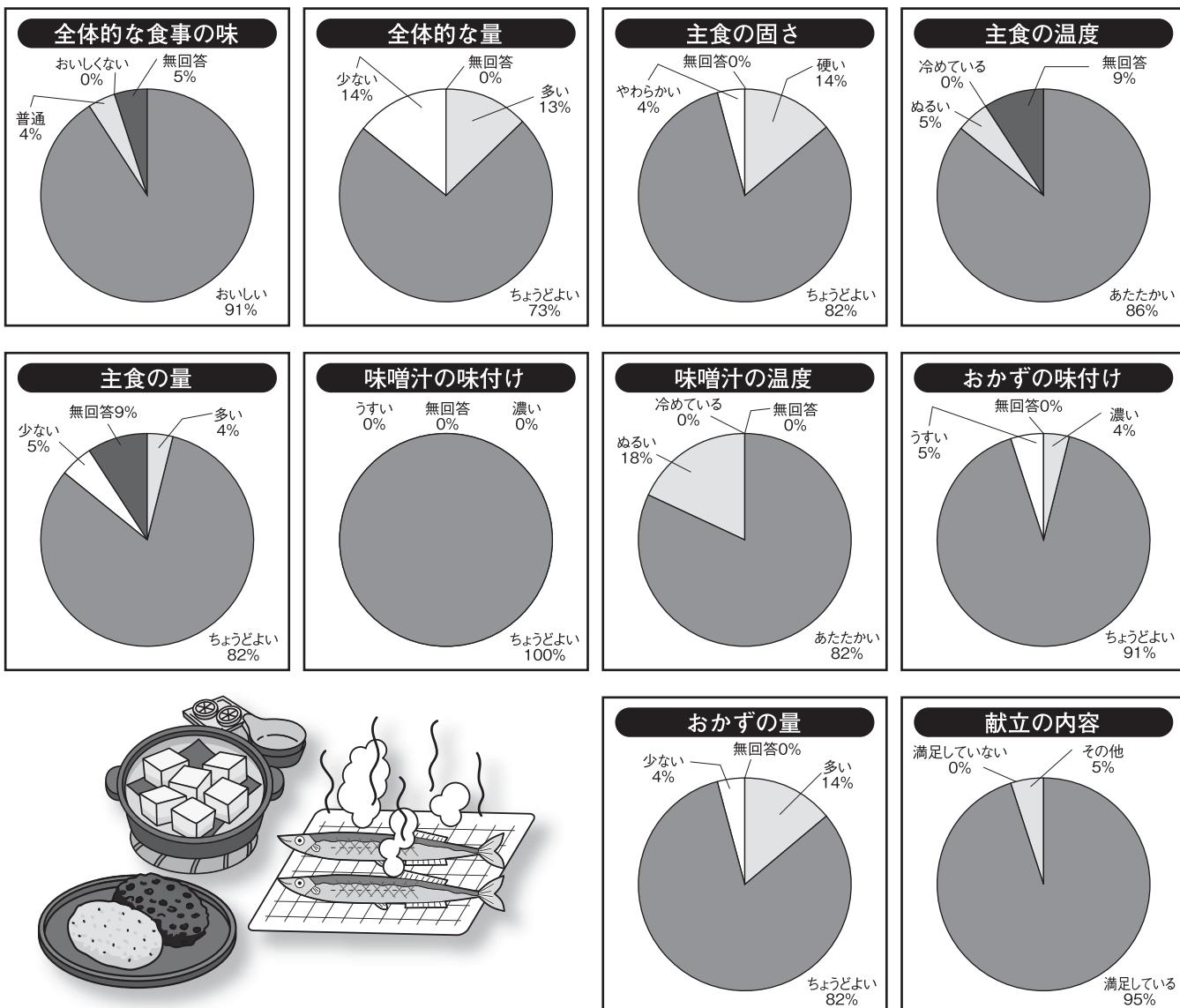
そして、結果を踏まえ、サービス向上と改善に向けた取り組みを行い、ご利用者・ご家族の皆様にとって信頼され、満足して頂ける小規模ホームを目指して努力して参ります。

お忙しい中、調査にご協力いただきました皆様、ありがとうございました。

<管理者 林崎 美紀>

# 平成25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4名 女性18名 計22名



## <食べたい料理>

冷や奴・湯豆腐・漬物・お寿司・混ぜご飯・ちらし寿司・麺・生フルーツ・でんぶん質の物・パン（あんぱん）・さんま・鮭・おはぎ・何でも食べたい

## <食事サービス満足度調査を終えて>

今年の3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・ご要望を頂きました。

ご要望があった内容、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。また、ご入居者が食べたい料理を意識し、今後も継続して献立作成に取り入れていきたいと思います。

25年度は前任の栄養士から引き継ぎ、美味しい食事の提供を目指し、ご入居者の食事に関わらせて頂きました。味噌汁については聞き取りを実施している中で、皆様から「おいしい」との声を頂きましたので、今後も継続して提供出来るよう、努めて参ります。食事の量につきましては、「ときどき少ない」との意見を頂き、盛りつけにバラつきがないよう、確認を徹底致します。全体を通して、少数ではありましたがあんぱん質の物やパン、味噌汁がぬるい等の意見もありました。少数意見にもしっかりと目を向け、皆様が均等に「美味しい」と言って頂ける食事を目指し、味や温かさの統一を図ります。

着任して約1年後にこの満足度調査を実施し、ご入居者とゆっくりお話する機会が持て、その中でたくさんの笑顔や温かいお言葉を頂きました。皆様が毎日の食事を本当に楽しみにしてくださっていることも再確認できました。

今年度も美味しい食事を通して、ご入居者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頑張って参ります。

<管理栄養士 鈴木さゆり>

# 平成25年度 デイサービスはぴねす・なごみの家 食事サービス満足度調査結果

- ◎デイサービスはぴねす ..... 利用者数75名 うち回答者 計45名  
 ◎小規模多機能ホーム鷹栖なごみの家（以下SHなごみの家）..... 利用者数17名 うち回答者 計14名  
 ◎グループホーム鷹栖なごみの家（以下GHなごみの家）..... 入居者数16名 うち回答者 計 7名

## ◇全般的な味付け

	おいしい	普通	おいしくない	無回答
デイサービス	73%	27%	0%	0%
SHなごみの家	86%	14%	0%	0%
GHなごみの家	86%	14%	0%	0%

## ◇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	87%	6%	0%	7%
SHなごみの家	86%	7%	7%	0%
GHなごみの家	77%	7%	8%	8%

## ◇全般的な量

	多い	丁度良い	少ない	無回答
デイサービス	16%	82%	2%	0%
SHなごみの家	7%	93%	0%	0%
GHなごみの家	29%	57%	14%	0%

## ◇おかずの味付け

	濃い	丁度良い	うすい	無回答
デイサービス	7%	93%	0%	0%
SHなごみの家	0%	86%	0%	14%
GHなごみの家	0%	100%	0%	0%

## ◇ご飯の炊き方

	硬い	丁度良い	やわらかい	無回答
デイサービス	0%	91%	0%	9%
SHなごみの家	0%	93%	0%	7%
GHなごみの家	29%	71%	0%	0%

## ◇おかずの量

	多い	丁度良い	少ない	無回答
デイサービス	13%	85%	2%	0%
SHなごみの家	14%	72%	0%	14%
GHなごみの家	43%	57%	0%	0%

## ◇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	80%	16%	0%	4%
SHなごみの家	93%	0%	0%	7%
GHなごみの家	100%	0%	0%	0%

## ◇お肉の硬さ

	硬い	丁度良い	柔らかい	無回答
デイサービス	13%	73%	5%	9%
SHなごみの家	14%	64%	0%	22%
GHなごみの家	28%	43%	29%	0%

## ◇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	17%	22%	32%	28%	1%
SHなごみの家	5%	32%	27%	32%	4%
GHなごみの家	14%	21%	29%	36%	0%

## ◇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%	14%	23%	13%	19%	1%
SHなごみの家	23%	26%	26%	11%	14%	0%
GHなごみの家	19%	19%	29%	14%	19%	0%

## ◇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	49%	27%	6%	11%	7%	0%
SHなごみの家	41%	27%	5%	22%	5%	0%
GHなごみの家	30%	24%	11%	24%	11%	0%

## ◇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	96%	0%	0%	4%
SHなごみの家	72%	0%	7%	21%
GHなごみの家	86%	0%	0%	14%

## ◇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	丂物	その他
デイサービス	19%	24%	13%	12%	14%	16%	2%
SHなごみの家	20%	26%	14%	11%	17%	9%	3%
GHなごみの家	18%	18%	15%	15%	18%	16%	0%

## ◇おやつの内容

	満足	少し不満	不満	無回答
デイサービス	84%	11%	0%	5%
SHなごみの家	79%	0%	0%	21%
GHなごみの家	86%	0%	0%	14%

## ◇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	15%	27%	19%	11%	23%	5%
SHなごみの家	26%	26%	18%	12%	18%	0%
GHなごみの家	22%	17%	17%	17%	27%	0%

## ◇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	9%	8%	11%	8%	5%	24%	15%	8%	7%	5%	0%
SHなごみの家	23%	10%	8%	5%	5%	21%	5%	8%	13%	2%	0%
GHなごみの家	11%	9%	11%	9%	9%	13%	9%	9%	9%	11%	0%

## <食事に対しての意見・要望>

### デイサービス

- いつも味も丁度良くバランスの良い物を食べさせてくれてありがとうございます。
- 私は何でも好きなので、みんな美味しい頂いています。
- いつもカロリーに気を使って頂きありがとうございます。
- お任せします。

### なごみの家

- 何でも食べます。今のままで良いです。
- 野菜の沢山入ったジンギスカンが食べたい。
- ごはんを柔らかくしてほしい。

## <食事サービス満足度調査を終えて>

今年の2月～3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・ご要望をたくさん頂きました。

デイサービスでは、「ご飯の炊き方」についてはほとんどの方が丁度良いと回答されていましたが、「温かさ」についてはぬるいとの回答、「量」についても多い等の回答もありました。この結果をもとに主食の盛り付け時間出来るだけ直前に盛り付け、少しでも温かい物を提供出来るよう取り組んで参ります。また、量についても個別に対応し皆様に無理なく食べて頂けるよう見直させて頂きます。

今後も毎月のリクエストメニューの聞き取りや月1回のランチバイキングをおこない、皆様に出来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参ります。また手作りおやつも月2回おこない、皆様に楽しんで頂けるよう取り組んで参ります。

なごみの家では「ご飯の温度」「味噌汁の味付け」「おかずの味付け」については丁度良いとの回答を頂きましたが、一方で「味噌汁の温度」「おかずの温度」では冷めていると感じている方もいらっしゃったため、盛り付け時間出来るだけ直前に盛り付け、少しでも温かい物を提供できるように取り組んで参ります。

今回頂いた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。

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、安全で美味しい、食事の時間が待ち遠しくなるような食事を提供できるよう、一層努力して参ります。

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

<栄養士 己上 純子>

## ボランティア・寄付金・寄贈品(2/1~3/31)

みなさまありがとうございました

《鷹栖さつき苑》	堀江 八枝子 様	●寄贈品
●銀星老人会	中野 真人 様	鷹栖町婦人ボラン
小沢 昭一 様		ティア 様
宮越 育子 様	熊本 舜一 様	(タオル50枚)
篠崎 教子 様		
●鷹栖町老人会	●かあさんの本だな	●寄付金
カラオケクラブ	佐藤 孝子 様	竹内 様
下出 隆一 様	長谷川 慶子 様	木村 様
舟根 政市 様	井上 洋 様	山西 栄 様
川上 孝男 様	本谷 保子 様	
伊藤 ユミ 様	●アロマボランティア	《鷹栖なごみの家》
石神 友子 様	佐藤 博子 様	●寄贈品
小野寺 ハル子 様	●たかす手話	大久保 千枝子 様
本谷 保子 様	サークル手愛	(オムツ類)
外川 淳一 様	今中 美智江 様	鷹栖町婦人部 様
大橋 ふじ子 様	佐藤 咲子 様	(雑巾)
西野 重男 様	古内 あや子 様	《ぬくもりの家えん》
細田 良子 様	谷川 明美 様	●シーツ交換
田中 恵美子 様	伊藤 理子 様	唐太 恵子 様
西永 秀雄 様	藤原 あや子 様	山原 貴美子 様
柴田 豊子 様	山本 篤子 様	中田 恵子 様
石神 ユキエ 様	●北成老人会	佐々木 美佐子 様
中井 哲 様	谷口 千披子 様	佐々木 末治 様
藤原 紗子 様	石田 敬子 様	山崎 秀子 様
滝野 ツネ子 様	野呂田 由鶴子 様	磯部レツ子 様
閔 昭二 様	寺本 一博 様	田尻 典子 様
岩野 トミ 様	石田 邦夫 様	
棟方 フミ子 様	谷口 弘治 様	●洗面台掃除
晴波 セツ子 様	●北斗老人会	畠山 禮子 様
大沼 悅子 様	西 勝子 様	吉田 京子 様
伊東 政策 様	木下 志津江 様	出口 登紀子 様
蓬田 芳子 様	朝倉 和 様	
田中 恵美子 様	池田 キヨ 様	●車椅子清掃
高橋 梅子 様	松田 レイ子 様	西中 裕一 様
石神 茂 様	池田 笑子 様	
谷 垣 様	●セラピー・ドッグ	●音楽 他
●松平老人会	中村 稔 様	中家 一子 様
有倉 恵子 様	中村 さよ子 様	
馬道 幸子 様	福井 厚子 様	●除雪
長田 文子 様	坂田 秀憲 様	安藤 慎二 様
中村 広司 様	坂田 江梨子 様	木全 哲夫 様
中村 容子 様	麻里男	澤口 隆 様
永原 弘子 様	斗莉男	鈴木 昇 様
●ひまわり会	茶太郎	
藤井 照美 様	澪男	
大武 良子 様	ココ	
古内 ユリ子 様	こてつ	

※ご利用者様の顔写真の掲載につきましては、ご本人・ご家族の了承を得ています。

## お誕生日 (5/1~6/30)

### 鷹栖さつき苑

村椿 清 様	5月20日	蓬田 ウメ 様	5月21日
森 シズ子 様	5月28日	東出 君恵 様	6月 1日
橋本はな江 様	6月10日	荒田 敬 様	6月25日

### 鷹栖なごみの家

高橋 榮子 様	5月 5日	金井 利江 様	6月13日
---------	-------	---------	-------

### ぬくもりの家えん

戸島 君子 様	6月 6日	山原 志ず 様	6月15日
上田ミヨ子 様	6月22日	坂田久美子 様	6月26日
田代ミノル 様	6月27日		

## 新入居者の紹介 (2/1~3/31)



### 鷹栖さつき苑

吉野 キクイ 様

皆様と楽しく仲良く過ごしていきたいと思っていますので宜しくお願いします。

## 新任職員紹介 (12/2~2/1)

特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑／看護師

後山 奈那子／平成26年1月6日採用



今回、鷹栖さつき苑の看護師として勤め始めました。

鷹栖町は昔から知っている町であり、とても懐かしい場所でもあります。

これからは、町民の皆様と接する機会にはどうぞよろしくお願い致します。

小規模多機能ホームぬくもりの家えん／介護職員

西江 真理／平成26年1月20日採用



最初は初めての職場で不安と緊張の毎日でしたが、ご利用者が優しく声をかけてくださり感謝の気持ちでいっぱいです。これからも丁寧な介護を目標に頑張りますのでよろしくお願い致します。

### お詫びと訂正

広報さつき会vol.70 ぬくもりの家えんご入居者 中村みよ様の誕生日に誤りがありました。

(誤) 3月6日 (正) 4月6日 お詫びとともに訂正致します。

### 編集後記

新年度がスタートしました。新入学生・新社会人の皆さん、おめでとうございます。鷹栖町にもようやく春がやってきましたね。これからしばらくの間過ごしやすい日が続くかと思います。北海道の短い春を、思いっきり楽しみましょう！！

広報委員 坂原 有紀

## 特集◆スタッフ・インタビュー



### 笑って過ごせる時が増えるように…

多機能型グループホーム鷹栖なごみの家 ユニットリーダー 菅原 景子

#### Q この仕事を目指した理由 はですか？

高校の時進路に迷い、福祉の道がある事を知りました。大学で福祉を専攻し、実習を通して、やはり自分はお年寄りの話を聞く事が好きだと気付き、より近くで接する事ができる介護の仕事を選びました。

#### Q 仕事をしていて嬉しかった事は 何ですか？

ケア一つ、方法一つ、工夫一つで入居者様の状態が良くなる事があります。スタッフの数だけやり方もありますが、皆で一つの目標に向かって同じケアを行った事で、以前のように自分で食事が摺れたり、大きな声でお話をしてもられた時は本当に嬉しかったです。



#### Q これから介護に就く方々に メッセージをお願いします。

介護という仕事に対して、色々なイメージがあると思います。介護そのものの歴史も短いかもしれません。だからこそ可能性が無限にある仕事だと思います。時代が変わりゆく今を、もしかしたら自分達が変えていくかも知れないというやりがいが見つけられると思います。



菅原 景子（すがわら・けいこ）

札幌市生まれ。札幌学院大学卒業。  
平成18年4月入職。現在は鷹栖なごみの家  
洋ユニットリーダーとして勤務。  
保有資格：介護福祉士、社会福祉士。  
趣味：野球観戦、旅行、ドライブ。