しあわせを咲かせて生きる。

2015年5月
vol.77

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
ベルハーステーション・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/

発行責任者 波潟 幸敏

平成27年度　経営（事業）計画書（第42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）

一　自分が入りたいと思える施設をつくる
一　自分が住み続けたいと思える地域をつくる
一　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）

一　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）
一　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）
一　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

一　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。

一　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。

一　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。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27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27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27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専門職として、一人ひとりが介護過程を展開する。

②小規模多機能ホーム（二か所）・デイセンター・ヘルパーステーション・ショートステイ・居宅介護支援事業所の運営改善の強化・推進

③ボランティア・地域住民なども巻き込みながら学習療法・セラピードッグ等に代表される根拠に基づくアクティビティプログラムを積極的に取り入れ、魅力的で効果のある認知症予防・介護予防・ADL維持改善プログラムの提供に努める。

④介護・看護・栄養による連携強化

（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モラルの遵守・マナー（思いやり）の向上

③基本理念の浸透・共有・共感　④施設環境改善計画の策定

（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さつき会独自の入社説明会の開催

（4）チームの目標実現のために、チーム一丸となる。

①上司と部下の共通目標の明確化　②リーダーシップを適切に発揮できるリーダーの育成

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法人・施設運営の事務業務の再編と改善

③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

④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	H27当期資金収支差額(当初)	H26当期資金収支差額(見込)	増　減
特養さつき苑	2,478,000	4,313,000	−1,835,000
ショートステイさつき苑	276,000	−3,006,000	3,282,000
デイセンターはぴねす	571,000	−2,243,000	2,814,000
ヘルパーステーション	2,343,000	2,631,000	−288,000
介護センターさつき苑	1,027,000	3,441,000	−2,414,000
グループホームなごみの家	−2,042,000	410,000	−2,452,000
小規模多機能ホームなごみの家	4,239,000	2,002,000	2,237,000
地域密着型特養ぬくもりの家えん	3,226,000	2,931,000	295,000
小規模多機能ホームぬくもりの家えん	−1,603,000	774,000	−2,377,000
本部	265,000	265,000	0
合　　計	10,780,000	11,518,000	−738,000

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　１４６名、期末人員　１４２名

（1）平成27年４月１日付けで、総務課長１名、介護職員７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。

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

◆**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

総務課

◆**基本方針**

『職員一人ひとりの能力を高め、組織として力を発揮します』

・単に事務処理するのではなく、あらゆる問題点をいち早く察知し、改善・対応する「対応力」を養うとともに幅広い業務を迅速で正確に効率よく行う「計画性」を求めます。

・組織内の報告・連絡・相談を徹底するとともに、朝礼の活用等による法人理念や業務知識などの共有を通じ、組織力の向上を図ります。

◆**重点目標**

(1)笑顔とやさしさ・思いやりのある心のこもった接遇を努めます。

(2)施設で生活する利用者が安全で潤いのある生活ができるように、清潔で快適な居住空間と環境整備をつくる。

(3)コスト意識、効率、スピード、正確な事務処理をする。

(4)働きやすい職場環境づくりとともに、安心で働きがいのある職場をつくります。

(5)チーム総務の一員として、自部署はもとより各部署との連携を密に行う。

(6)各種法令を遵守しご利用者へ安心を提供します。

(7)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。

(8)地域と家族の力を活かした施設運営の基盤を整備する。

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）の実践します

(2)入居者のADL及びQOLの向上を目指す過程（介護過程の展開）の中で、スタッフの専門性のスキルアップと仕事へのやりがいの向上を図ります

(3)自立と尊厳を支え、自信をもって活き活きと楽しみのある生活を送っていただけるよう支援します

(4)安心と信頼ある地域密着の施設を目指す

(5)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

(6)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）を実践します

(2)社会の一員として活き活きとした暮らしができるよう、その方に合わせた役割づくりやアクティビティ活動の充実を図ります

(3)スタッフの専門性の向上を図るため、その方にかかわる情報を集め、求められる二ーズからケア目標を立案し、根拠に基づいたケアサービスを展開できるよう育成します

(4)最後まで、安全においしく口から食事を食べて頂けるよう、外部委託業者との連携を強化します

(5)ご家族や地域とのつながりを大切にし、積極的に交流の機会をもちます

(6)働きがいと魅力ある職場環境をつくります

(7)適正収益の確保とコスト意識を高め、安定した運営を行います

(8)業務の効率化と業務マニュアルを整備します

鷹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）の実践します

(2)入居者のADL及びQOLの向上を目指す過程（介護過程の展開）の中で、スタッフの専門性のスキルアップと仕事へのやりがいの向上を図ります

(3)自立と尊厳を支え、自信をもって活き活きと楽しみのある生活を送っていただけるよう支援します

(4)安心と信頼ある地域密着の施設を目指す

(5)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

(6)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）を実践します

(2)利用者の心身機能の維持向上を図り、在宅生活の継続を目指します。また、地域に必要とされ、信頼される施設運営を目指します

(3)自立支援の視点を基本とし、その方の将来の姿を見据え最善最良のケア方法を共有し実践します。また、活き活きとした暮らしができるよう、その方に合わせた役割づくりやアクティビティ活動の充実を図ります

(4)安全においしく口から食事を食べて頂けるよう、外部委託業者との連携を強化します

(5)働きがいと魅力ある職場環境をつくります

(6)適正収益の確保とコスト意識を高め、安定した運営を行います

(7)業務の効率化と業務マニュアルを整備します

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・介護技術を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、ひとりでも多くの人が、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、デイサービスセンターが要支援・要介護高齢者の「こころとからだの元気づくりの場」となるよう全力を尽くします。

◆重点目標
(1)デイセンターが「こころとからだが元気になる場」を合い言葉に、利用者が選択できる多種多様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)「良いケア」を合い言葉に、一日平均利用者21日を目標に、適正利益の確保と無駄を省くことに努めます。

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』
在宅の要支援・要介護高齢者とその家族が、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。

◆重点目標
(1)健康リスク重視のケアマネジメントを提供し、入院者数を10%減少する（平成26年度－10%、平成27年度－10%）
(2)ケアマネジャー自身が、利用者の笑顔や喜びを導き出すための「活き活きハピネスプラン」を策定し、自らがケア提供者となる
(3)事業所内のケアカンファレンス・会議・勉強会及び外部研修、外部機関とのケア会議を通じて、ケアマネジメントの実践力を向上する
(4)地域への貢献を通して、利用者の在宅生活を地域機関・住民と共に支える人的ネットワークを拡充する
(5)業務の効率化・省力化と適正利益の確保

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、かつ職員間でやりがいと働きがいのある職場づくりに努める。
(5)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。

◆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)利用者の暮らしやすい生活環境をつくる
(4)地域に密着した運営の見直し
(5)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
(6)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、かつ職員間でやりがいと働きがいのある職場づくりに努める。
(5)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。

◆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　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)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
(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)重度な障害や認知症があっても健康で穏やかな生活を支える ケアを提供する
(2)知識・技術の専門性を持ち、主体性を持って介護課程を展開し利用者の満足度を高め、自ら働きがいのある職場をつくる
(3)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、経営の安定に努める

◆重点目標
(1)重度の障がいや認知症があっても、地域・自宅での生活を支える事が出来るケアの提供
(2)地域の行事や活動に参加し、小規模多機能ケアの理解を深める
(3)適正利益の確保

社会福祉法人さつき会　平成27年度組織機構図

（平成27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』

法人本部

- シダックス（給食業務委託）
  - 調理員：柿本由紀子、大林亜由子、村田　幸子、中野　幸恵
  - 調理師：山中さち子、山根智都子
  - マネージャー（現場責任者）：寺崎　豪
- 栄養士（正）：己上　純子
- 地域包括（出向）主任ケアマネ：細野　有美

総務課

- ベリージャパン（清掃業務委託）：稗田みつよ、岸部　弘子
- （リネン業務委託）：中田のり子、磯部　愛美
- 用務員・運転員（嘱託）：大沼　昌之
- 管理当直員（パート）：永山　利治、山本　三郎
- 管理当直員（派遣）：霜野　義則
- 事務員（パート）：小嶌千恵美
- 事務員（正）：佐藤　健一、高橋　良恵
- 主任：山内　政昭
- 総務課長兼法人本部事務局次長：佐々木政雄

在宅介護支援課

（ヘルパー）
- ホームヘルパー（登録）：古川美由紀、永村　礼子、大坪　信子
- ホームヘルパー（パート）：小笠原二美、佐々木恵美子、高橋　早苗
- ホームヘルパー（正）：伊藤　尚子、上野まゆみ
- （サービス提供責任者）：（伊藤　尚子）、（西中　恵子）
- （管理者）：（西中　恵子）
- 主任：西中　恵子

（デイはぴ）
- 運転員（パート）：竹下　洋一
- 看護職員（正）：三浦　操、藤川　朋恵
- ケアスタッフ（パート）：田中　栄子、臼井　郊美、佐藤ひろみ
- ケアスタッフ（正）：佐藤　雪菜、中山　里恵、松原　美咲、（谷口　尚弘）
- （管理者）：（谷　和仁）
- 主任：谷口　尚弘

- 在宅介護支援課長：谷　和仁

居宅介護支援課

- ケアマネジャー（正）：坂林　美幸、河田真美子
- 主任ケアマネ（正）：伊賀あけみ、佐々木恵子
- （管理者）：（波潟　幸敏）
- 主任
- 居宅介護支援課長

生活福祉課

高校生アルバイト　1年生：　2年生：加藤かなこ　3年生：

食事介助スタッフ（パート・アルバイト）：北野　夕美、堀江八枝子、篠崎　教子、稗田　郁恵、渡辺美千子、成田　京子、吉田キヨエ、京免　日菜

（たんぽぽユニット）
- 看護職員（パート）：坂田　時和
- ケアスタッフ（パート）：牧野　美子
- ケアスタッフ（正）：木村　奈々、下川　由美、大倉　隆弘、吉田　麻唯、角谷　美紀、（谷岡　宏樹）
- ユニットリーダー：谷岡　宏樹

（なでしこユニット）
- 看護職員（パート）：江上うらら
- 看護職員（正）：稲井　幸子
- ケアスタッフ（パート）：堀井　瑞恵、鈴木みゆき
- ケアスタッフ（正）：住友　梢、西山　志、長多　泰志、西　太輔、（佐藤　晴美）
- ユニットリーダー：佐藤　晴美

（すずらんユニット）
- 看護職員（正）：後山奈那子
- ケアスタッフ（パート）：鹿内　雅幸、岡田かずみ
- ケアスタッフ（正）：寺村　敦、蓮井　里子、佐藤美由貴、伊藤　玲、近間　愛美、（菅原　雄樹）
- ユニットリーダー：菅原　雄樹

- 管理栄養士（正）：鈴木さゆり
- 主任：米澤　美絵
- 生活福祉課長：尾上　健介

地域密着小規模グループホーム課

（和ユニット）
- 調理スタッフ（パート）：藤木　智美
- 看護職員（パート）：新見とし子
- ケアスタッフ（パート）：新井　友美、星　さおり
- ケアスタッフ（正）：喜多明日香、荒井　晃代、高橋みゆき、藤原　響、鶴谷　和泉、西　由希、（志知百合佳）
- （計画作成担当者）：（秋保　友美）
- （管理者）：（秋保　友美）
- ユニットリーダー：志知百合佳

（洋ユニット）
- 調理スタッフ（パート）：佐々木美香
- ケアスタッフ（パート）：下村　裕子、渡辺　珠美、桑原ゆかり
- ケアスタッフ（正）：山本　忠晴、岡本　琴乃、坂原　有紀、樫山ひとみ、古屋まゆみ、菅原　景子、（設楽　剛寛）
- （計画作成担当者）：（設楽　剛寛）
- （管理者）：（秋保　友美）
- ユニットリーダー：設楽　剛寛

- 主任：（秋保　友美）

（小規模多機能）
- 看護職員（パート）：小野　美幸
- ケアスタッフ（パート）：渡部　綾、深瀬　千津
- ケアスタッフ（派遣）：小林美由紀
- ケアスタッフ（正）：出倉　麻紀、茂田吏音香、高橋　拓弥、永野　範子、佐藤　恭子、（松嶋　清二）、（林崎　美紀）
- （計画作成担当者）
- （管理者）：（林崎　美紀）
- ユニットリーダー：松嶋　清二
- 主任：林崎　美紀

- 地域密着小規模ＧＨ課長：秋保　友美

地域密着小規模特養課

（そらユニット）
- 看護職員（正）：（谷水さおり）
- 調理スタッフ（パート）：森島　菊江、山元　洋子、有倉　広恵、長門石民子、千葉　利恵
- ケアスタッフ（パート）：畑山真理子
- ケアスタッフ（正）：中澤　真理、宮原　健太、畠山　孝子、佐々木　彰、坂口　竹美、（成田　直美）、（森　ひろみ）
- （管理者）：（谷本　政美）
- ユニットリーダー：成田　直美

（はなユニット）
- 看護職員（正）：谷水さおり
- 調理スタッフ（パート）：若井真知子、（己上　純子）、服部みゆき、中田　恵子、相原くみこ
- ケアスタッフ（パート）：北川　美保
- ケアスタッフ（正）：若宮　大樹、常田　絢子、山内　美里、松本　由美、（室橋　綾乃）
- （管理者）：（谷本　政美）
- ユニットリーダー：室橋　綾乃

- 主任：森　ひろみ

（小規模多機能）
- 看護職員（パート）：小野　明子
- ケアスタッフ（パート）：松浦　志保、寒河江ゆかり
- ケアスタッフ（正）：山本瑛里奈、大懸　恵美、加藤　三和、西江　真理、柳原　明美、佐久間　勝、（津野　良江）、（能登　純子）
- （計画作成担当者）
- （管理者）：（能登　純子）
- リーダー：津野　良江
- 主任：能登　純子

- 地域密着小規模特養課長：（谷本　政美）

管理

- 介護部長：谷本　政美
- 副施設長　兼　法人本部事務局長：伊藤　巧
- 施設長：波潟　幸敏
- 嘱託医：浅井真一郎
- 理事長：木津　真庭
- 常務理事：波潟幸敏
- 理事：浅井基典、川口幸三、木村義明、荒　尋子
- 監事：前井文憲、島畑光信
- 評議員：木津真庭、波潟幸敏、浅井基典、川口幸三、木村義明、荒　尋子、幸村敏晴、浅井真一郎、石部直幸、山崎秀子、打本紀美恵

法人の経営理念
「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。」
法人の使命
「高齢者の自立した尊厳ある、人間らしい生活を守る」
法人の介護理念
一 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）
一 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）
一 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
自立（自律）　信頼　創造

平成26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

〈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（変わらない）	よくない	分からない	無回答
送迎	送迎の乗車時間	19	40	2	1	4	3
		27.5%	58.0%	2.9%	1.4%	5.8%	4.3%
	安心と安全に配慮した送迎	27	38	2	0	1	1
		39.1%	55.1%	2.9%	0.0%	1.4%	1.4%
食事	食事はゆっくり楽しめる	16	47	1	0	3	2
		23.2%	68.1%	1.4%	0.0%	4.3%	2.9%
	食事の献立	15	50	0	0	3	1
		21.7%	72.5%	0.0%	0.0%	4.3%	1.4%
	食事の味付け	18	45	2	0	3	1
		26.1%	65.2%	2.9%	0.0%	4.3%	1.4%
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	22	35	4	0	5	3
		31.9%	50.7%	5.8%	0.0%	7.2%	4.3%
	安心と安全に配慮した入浴	22	33	2	0	6	6
		31.9%	47.8%	2.9%	0.0%	8.7%	8.7%
排泄	排泄時のプライバシー	15	47	0	0	2	5
		21.7%	68.1%	0.0%	0.0%	2.9%	7.2%
	排泄時の安全の配慮	15	36	0	0	10	8
		21.7%	52.2%	0.0%	0.0%	14.5%	11.6%
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	14	46	0	0	5	4
		20.3%	66.7%	0.0%	0.0%	7.2%	5.8%
	レクリエーションの内容や種類に満足	12	45	1	0	6	5
		17.4%	65.2%	1.4%	0.0%	8.7%	7.2%
	体操により身体機能の向上に繋がっている	7	22	19	0	13	8
		10.1%	31.9%	27.5%	0.0%	18.8%	11.6%

	質問事項	とてもよい	まあよい	ややよくない（変わらない）	よくない	分からない	無回答
職員の対応	職員の対応に満足	20	44	2	0	1	2
		29.0%	63.8%	2.9%	0.0%	1.4%	2.9%
	(1)入浴の対応に満足	19	42	2	0	3	3
		27.5%	60.9%	2.9%	0.0%	4.3%	4.3%
	(2)食事の対応に満足	17	47	1	0	2	2
		24.6%	68.1%	1.4%	0.0%	2.9%	2.9%
	(3)排泄の対応に満足	13	40	0	1	11	4
		18.8%	58.0%	0.0%	1.4%	15.9%	5.8%
	職員の言葉遣いは適切	19	46	2	0	1	1
		27.5%	66.7%	2.9%	0.0%	1.4%	1.4%
サービス全体	現在、利用しているデイサービスに満足	18	46	0	0	3	2
		26.1%	66.7%	0.0%	0.0%	4.3%	2.9%
	デイサービスを利用して、在宅での生活に自信が持てる	9	42	2	0	14	2
		13.0%	60.9%	2.9%	0.0%	20.3%	2.9%
	デイサービスを利用して友人･知人が増えた	10	30	18	0	7	4
		14.5%	43.5%	26.1%	0.0%	10.1%	5.8%
	現在、利用しているデイサービスを友人･知人に勧めたい	8	42	1	1	12	5
		11.6%	60.9%	1.4%	1.4%	17.4%	7.2%
合計		23.1%	59.6%	4.2%	0.2%	7.9%	5.0%

（回答数 69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、８２.７％の方が「よい」と回答しており、サービス項目では「送迎」・「入浴」・「排泄」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、「安心と安全に配慮した送迎」「食事の献立」・「職員の言葉遣いは適切」９４.２％、「職員の対応に満足」「食事の対応に満足」「現在、利用しているデイサービスに満足」９２.８％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」２７.４％、「デイサービスを利用して友人・知人が増えた」２６.１％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、「体操により身体機能の向上に繋がっている」の項目で「よい」と答えた方、女性３４.７％に対し、男性６０％と男性ご利用者の評価が高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」「入浴」「排泄」に満足度が高い評価をいただき、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出来るよう、努めていきたいと思います。

また、課題としては前年度同様、「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」の評価が低い結果となりました。ですが、男性ご利用者は昨年４２.９％から６０％と評価が高くなっており、ご利用者のリハビリに対しての意欲向上、効果が評価にに繋がっていると思われます。今後も、ご利用者の生活機能向上に向け、体調を十分把握し身体機能の維持・向上が図れるよう、充実した内容を検討し取り組めるよう努めていきたいと思います。

今回の満足度調査で、たくさんの貴重なご意見を寄せていただき、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。

＜管理者　谷　　和仁＞

平成26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?	41	28	0	0	47	69
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?	50	19	0	0	47	69
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?	52	17	0	0	47	69
ケアマネジャーは相談しやすいですか?	56	13	0	0	47	69
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?	52	17	0	0	47	69
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?	52	17	0	0	47	69
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?	51	18	0	0	47	69

（総数:116名　回答数:69名）

＜調査結果を踏まえて＞

介護保険制度は年々複雑化しており、居宅介護支援事業所でも、ご利用者・ご家族にわかりやすくお伝えできるように資料等の見直しを図っているところです。全体と通して、満足・普通との声を多く頂きました。これからも「ケアマネジャーに相談してよかった」と思って頂けるように、ご利用者・ご家族に丁寧な説明や対応を行い医療・地域と連携し一人でも多くの方が住み慣れた地域で笑顔で暮らせるような支援を目指していきたいと考えております。

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26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	32	6	0	0	1	0	39
礼儀・態度	35	2	1	0	1	0	39
身だしなみ	35	3	0	0	1	0	39
契約時の事前説明	26	12	0	0	1	0	39
安心できるサービスの提供	28	10	0	0	1	0	39
計画通りのサービスの提供	34	3	1	0	1	0	39
苦情や要望への対応	31	7	0	0	1	0	39

（総数:39名　回答数:39名）

自由記述欄（ご意見・ご要望）

●訪問時間以外でも話す時間があれば、精神的なケアになると思います　●大変助かっています
●パソコンの配線や裏の方もたまに掃除機をかけてほしい　●ゴミ出し重いのにありがとうございます
●Aコープが閉店してもセイコーマートで買い物の対応をしてほしい

＜調査を終えて＞

今回は質問項目を絞り込み、７項目での調査を行いました。概ね、「満足」の回答が多数でしたが「やや満足」の回答も「事前説明」や「安心できるサービスの提供」では二桁と高率を占めており見過ごせない結果となりました。契約時の説明は制度上の説明になるので極力わかりやすい言葉で行うことは勿論のこと、日々のサービス提供時においても困っていることはないか、何か、優先させてほしいことはないか等ご利用者様のその日の状態を確認しながらサービスの提供を行えるよう、気持ちのゆとりをもって訪問にあたりたいと考えます。
また、「礼儀・態度」の項目では「やや不満」の厳しい回答も１名ですがいただいております。勤務が長くなるとつい、緩みがちになる緊張感と職業意識を保ち続けることの大切さを思い起こさせていただきました。
自由記述欄には慣れ親しんだ店舗の閉店に伴い、買い物が不自由になる方のご希望が書かれており、外出が自由にならない方にとっての買い物支援がいかに大きな楽しみであったか改めて感じ取り、事業所としても今後の対応を検討したいと考えています。
今回も貴重なご意見をいただきましたので、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。

＜管理者　西中　恵子＞

平成26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	6 75%	2 25%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
入浴ケアの提供状況について	8 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
排泄ケアの提供状況について	8 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
行事の状況について	8 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
生活環境について	8 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
職員の言葉づかい・対応について	6 75%	2 25%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
職員の介護対応について	7 88%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 13%
職員に困ったや相談のしやすさについて	7 88%	1 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
なごみの家の生活に満足されているか	7 88%	1 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

（総数：18名　回答数：8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	12 92%	0 0%	1 8%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの介護について	11 85%	1 8%	1 8%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの言葉づかいについて	10 77%	2 15%	1 8%	0 0%	0 0%	0 0%
面会時の本人の様子	11 85%	2 15%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
相談のしやすさ	12 92%	1 8%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
料金の妥当性	8 62%	5 38%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
広報誌を見ているか	12 92%	1 8%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

（総数：17名　回答数：13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 25%	6 38%	4 25%	1 6%	0 0%	0 0%
入浴について	7 44%	6 38%	2 13%	1 6%	0 0%	0 0%
トイレ環境・排泄ケアについて	3 19%	10 63%	3 19%	0 0%	0 0%	0 0%
行事について	7 44%	4 25%	5 31%	0 0%	0 0%	0 0%
施設内環境について	5 31%	5 31%	5 31%	1 6%	0 0%	0 0%
スタッフの言葉づかいについて	0 0%	6 38%	8 50%	1 6%	0 0%	1 6%
不安感について	1 6%	4 25%	10 63%	1 6%	0 0%	1 6%
相談のしやすさ	0 0%	11 69%	4 25%	1 6%	0 0%	0 0%
日頃、理念を意識しているか	6 38%	8 50%	2 13%	0 0%	0 0%	0 0%

（総数：18名　回答数：16名）

＜総　評＞

平成26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、今年度ご協力いただけた方は８名と全入居者のご意見を伺うことはできませんでした。入浴、排泄、行事の項目では協力頂いた方全員より「とても満足」との回答をいただきました。今後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、１３名の方より回答いただき「満足」との回答を多くいただきました。しかし、「生活環境について」「スタッフの介護について」「スタッフの言葉づかいについて」の項目については、どちらとも言えないとの回答もあり、今後の課題とし改善したいと思います。多数いただいたご意見の中には、私共のケアを評価いただき、励みとなるような内容もいただきました。また、毎月のお手紙を楽しみにされている方が非常に多く、今後も少しでもご入居者様の様子がわかるよう工夫をしていきたいと思います。

職員の自己評価については、約６割の項目において、やや不満との結果となりました。自分たちの知識や技術の不十分さをまだまだ感じ、向上したいと思っている結果です。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。今回も、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います。最後になりますが、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。

＜管理者　秋保　友美＞

平成26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	4 28.6%	8 57.1%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%
	安心と安全に配慮した送迎	10 71.4%	3 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
食事	食事はゆっくり楽しめる	5 35.7%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
	食事の献立に満足	7 50.0%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	食事はおいしい	6 42.9%	7 50.0%	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%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	6 42.9%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	安心して入浴できるよう安全に配慮	9 64.3%	5 35.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
排泄	排泄時のプライバシーの配慮	8 57.1%	5 35.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	利用しやすいトイレの配慮	10 71.4%	4 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	トイレの環境や設備の配慮	11 78.6%	3 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
レクリエーション	アクティビティーは楽しめている	4 28.6%	7 50.0%	1 7.1%	0 0.0%	2 14.3%
	リハビリによって身体機能の向上を感じている	1 7.1%	10 71.4%	2 14.3%	0 0.0%	1 7.1%
	レクリエーションに参加しやすいよう配慮	4 28.6%	9 64.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
職員の対応	職員の対応に満足	9 64.3%	4 28.6%	0.0%	0.0%	1 7.1%
	職員の言葉づかいは適切	10 71.4%	3 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	職員は親身になって話しを聞いてくれる	10 71.4%	3 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	職員は健康状態に気を配っている	10 71.4%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
サービス全体	小規模ホームに通うのが楽しみ	7 50.0%	3 21.4%	2 14.3%	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	4 28.6%	6 42.9%	2 14.3%	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%	6 42.9%	0 0.0%	1 7.1%	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%
	この小規模ホームを友人･知人に勧めたいか	5 35.7%	7 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
合計		47.8%	37.6%	2.5%	0.3%	7.5%

（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」「安心して入浴できているか」「利用しやすいトイレの配慮･環境や設備の配慮」の質問では「とても良い」「良い」との回答が１００％と高い評価をいただきました。一方、サービス全体の項目では「小規模ホームに通うのが楽しみ」「小規模ホームを利用して生活が楽しくなった」の質問にそれぞれ２名の方から「やや良くない」との回答をいただきました。楽しみの持てる生活につなげられるような活動や行事、取り組みが必要と感じています。

「レクリエーション・身体機能向上」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、楽しんでいただける内容が計画・実施できていない、リハビリ等においては身体機能の維持･向上が感じられ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、昨年から取り入れたセラバンド体操については、体力測定の評価結果からも身体機能の維持が不十分であると考えられます。今後はよりいっそう内容の検討し満足いただけるよう改善に努めていきます。

最後になりますが、ご多忙中のところ、調査にご協力いただきありがとうございました。

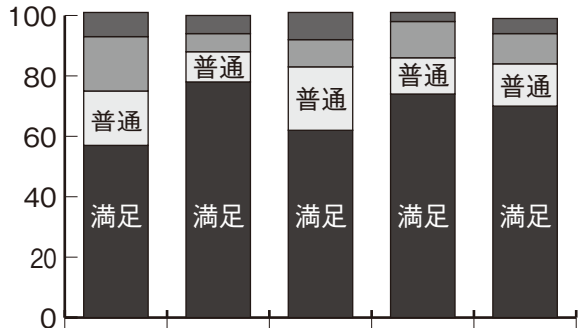
＜管理者　林崎　美紀＞

平成26年度　地域密着型特別養護老人ホームぬくもりの家えん満足度調査の結果

【入居者本人】

	項　　目	とても満足	まあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
利用者本位	希望の聞き取り	5	4	3	3	1	1
	意志・人格の尊重	5	3	4	3	0	2
	プライバシーへの配慮	9	3	2	1	1	1
基本ケア	食事ケア	11	4	0	1	0	1
	入浴ケア	8	5	1	2	0	1
	排泄ケア	7	5	4	0	0	1
楽しみ・環境	環境・雰囲気	8	5	1	1	0	2
	行事・地域交流	2	6	6	1	1	1
接遇	言葉づかい・態度	8	6	2	1	0	0
	相談のしやすさ	7	4	2	2	1	1
総合	施設へ安心感	8	7	1	1	0	0
	満足度	8	5	3	1	0	0

（回答数：17名）

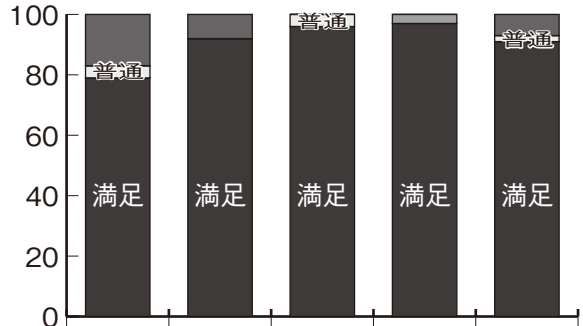


	利用者本位	基本ケア	環境・楽しみ	接遇	総合
無回答	8%	6%	9%	3%	5%
不満	18%	6%	9%	12%	10%
普通	18%	10%	21%	12%	14%
満足	57%	78%	62%	74%	70%

【入居者ご家族】

	項　　目	とても満足	まあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
利用者本位	希望の聞き取り	5	4	1	0	0	2
	意志・人格の尊重	6	3	1	0	0	2
	プライバシーへの配慮	6	4	0	0	0	2
	認知症ケア	5	5	0	0	0	2
基本ケア	食事ケア	7	4	0	0	0	1
	入浴ケア	7	4	0	0	0	1
	排泄ケア	7	4	0	0	0	1
楽しみ・環境	環境・雰囲気	6	6	0	0	0	0
	行事・地域交流	6	5	1	0	0	0
接遇	家族への情報提供	8	3	0	1	0	0
	言葉づかい・態度	8	4	0	0	0	0
	相談のしやすさ	7	5	0	0	0	0
総合	施設へ安心感	8	4	0	0	0	0
	満足度	8	4	0	0	0	0

（回答数：12名）

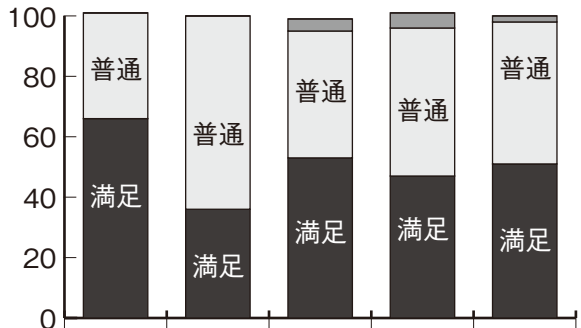


	利用者本位	基本ケア	環境・楽しみ	接遇	総合
無回答	17%	8%	0%	0%	7%
不満	0%	0%	0%	3%	0%
普通	4%	0%	4%	0%	2%
満足	79%	92%	96%	97%	91%

【職員】

	項　　目	とても満足	まあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
利用者本位	希望の聞き取り	1	6	6	0	0	0
	意志・人格の尊重	1	9	3	0	0	0
	プライバシーへの配慮	0	9	4	0	0	0
	認知症ケア	2	6	5	0	0	0
基本ケア	食事ケア	1	6	6	0	0	0
	入浴ケア	0	4	9	0	0	0
	排泄ケア	0	3	10	0	0	0
楽しみ・環境	環境・雰囲気	0	6	6	1	0	0
	行事・地域交流	2	6	5	0	0	0
接　遇	家族への情報提供	1	7	5	0	0	0
	言葉づかい・態度	0	5	6	2	0	0
	相談のしやすさ	0	5	8	0	0	0
総　合	施設へ安心感	1	8	4	0	0	0
	満足度	1	4	8	0	0	0

（回答数：13名）



	利用者本位	基本ケア	環境・楽しみ	接遇	総合
無回答	0%	0%	0%	0%	0%
不満	0%	0%	4%	5%	2%
普通	35%	64%	42%	49%	47%
満足	66%	36%	56%	47%	51%

＜入居者・家族満足度調査及びサービス自己評価の集計結果について＞

今年度は昨年度行う事ができなかった満足度調査を入居者とご家族、職員に実施することができました。質問内容をほぼ同一にすることで、客観的な評価と併せて、提供する側の意識調査も兼ねて行うことができました。

まず、入居者アンケートは、２０名のうち１７名と８５％から回答をいただきました。全体的評価では約８割の方が『とても満足』または『まあ満足』という回答をいただきました。しかし、「利用者本位」「環境・楽しみ」の項目においては『満足』の回答が６割となった。『不満』とされた方のご意見の中では、「希望を聞きすぎ贅沢」「わからない」が多くありました。これ以外では入浴について「もう少し多く入れてほしい」という意見がありました。その他、「職員への相談はしやすいですか」に対して、１名ですが不満という声がありました。話しやすいように声をかけていきたいと思います。

ご家族の回答は、２０名のうち１２名と６０％から回答をいただきました。全体的には９割の方が『とても満足』または『まあ満足』という回答をいただきました。「利用者本位」「基本的なケア」については無回答がありました。また、家族への情報提供についてもやや不満の回答を１名よりいただいているため今後は、もう少し入居者の暮らしの状況を細やかに伝えていく必要があると思います。

職員の自己評価については１３名全員が回答しました。全体には半数が満足したケアができている。普通という評価が半数となりました。「満足している」という点においては、入居者を下回った評価であった。しかし、「不満」「やや不満」については、職員が２％に対して入居者が６％と職員が思うよりも「不満」「やや不満」の方が多いことを認識し、改善に努めていきたい。

今後はみなさんからいただいたご意見をもとに、入居者・ご家族のご要望に応えられるように　努め、より安心して過ごせるようにケアサービスの質を上げていきたいと思います。

最後に、アンケートにご協力いただいた皆様に、感謝申し上げます。ありがとうございました。

＜谷本　政美＞

平成26年度　小規模多機能ホームぬくもりの家えん満足度調査の結果

〈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	3 21.4%	8 57.1%	2 14.3%	0 0.0%	1 7.1%
	安心と安全に配慮した送迎	6 42.9%	6 42.9%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%
食事	食事はゆっくり楽しめる	2 14.3%	11 78.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%
	食事の献立に満足	1 7.1%	13 92.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	食事はおいしい	2 14.3%	10 71.4%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%
	食事内容と料金について満足	6 42.9%	3 21.4%	0 0.0%	5 35.7%	0 0.0%
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	1 7.1%	8 57.1%	1 7.1%	1 7.1%	3 21.4%
	安心して入浴できるよう安全に配慮	3 21.4%	8 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	3 21.4%
排泄	排泄時のプライバシーの配慮	4 28.6%	8 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
	利用しやすいトイレの配慮	4 28.6%	8 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
	トイレの環境や設備の配慮	4 28.6%	5 35.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 35.7%
レクリエーション	アクティビティーは楽しめている	3 21.4%	7 50.0%	2 14.3%	0 0.0%	2 14.3%
	リハビリによって身体機能の向上を感じている	3 21.4%	6 42.9%	4 28.6%	0 0.0%	1 7.1%
	レクリエーションに参加しやすいよう配慮	3 21.4%	8 57.1%	1 7.1%	0 0.0%	2 14.3%
職員の対応	職員の対応に満足	5 35.7%	7 50.0%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%
	職員の言葉づかいは適切	4 28.6%	7 50.0%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%
	職員は親身になって話しを聞いてくれる	3 21.4%	10 71.4%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%
	職員は健康状態に気を配っている	6 42.9%	8 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
サービス全体	小規模ホームに通うのが楽しみ	1 7.1%	8 57.1%	4 28.6%	0 0.0%	1 7.1%
	小規模ホームを利用して生活が楽しくなった	1 7.1%	8 57.1%	3 21.4%	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	3 21.4%	7 50.0%	2 14.3%	0 0.0%	2 14.3%
センター	現在、利用している小規模ホームに満足	3 21.4%	9 64.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%
	この小規模ホームを友人･知人に勧めたいか	2 14.3%	8 57.1%	2 14.3%	0 0.0%	2 14.3%
合計		20.8%	53.7%	8.1%	1.9%	10.9%

（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、サービスの内容や事業所の改善点を明らかにし、サービスの質の向上を図ることを目的にご利用者・ご家族様とサービス提供者である職員に対し満足度調査を実施しました。ご利用者様　４名、ご家族様　１０名よりご回答をいただきました。

ご利用者様・ご家族様のご回答では、食事については「献立」「味」「雰囲気」　　の項目については８５％以上良いという回答でした。しかし、「料金」に対しては約４０％が良くないという回答でした。コストについては検討し、内容と料金について理解頂けるように工夫していきたいと思います。入浴についても２割強がゆっくり楽しめていないことがわかりました。

また、レクリエーションの項目においても「身体機能の向上を感じている」について、約３割が良くないと回答がありました。みなさんの機能向上意欲に応えて行けるように改善していきたいと思います。

以上の点もあり、サービス全体の項目においても「通うのが楽しくなった」「ここに通うことで生活が楽しくなった」についても約３割が満足していないという回答でした。

今後はこれらのことをしっかりと受け止め、ここに来て「楽しい」「安心」と満足して頂き、住み慣れた自宅での生活が少しでもよりよく継続できるように、サービスの内容について改善に努めていきたいと思います。

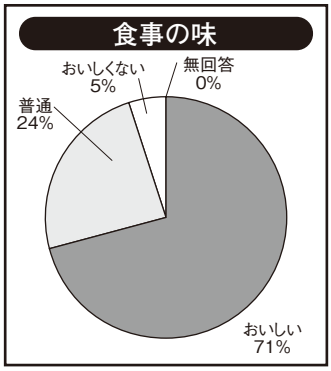
おわりになりましたが、満足度調査にたくさんの貴重なご意見をお寄せ頂きましたこと、この場をお借りしてお礼申し上げます。ありがとうございました。

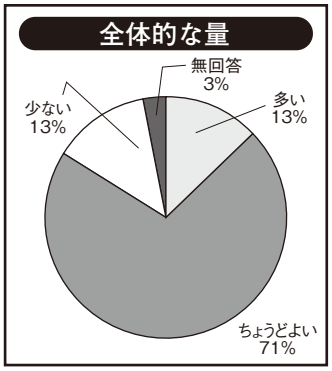
今後もお気づきの点やご不明な点がございましたら、ご遠慮なくお伝え下さいますよう重ねてお願い申し上げます。

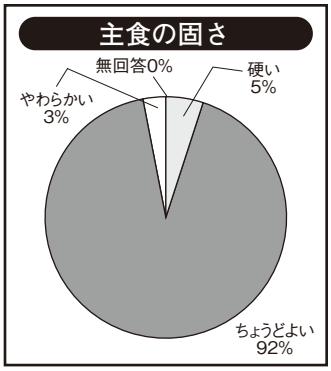
＜管理者　能登　純子＞

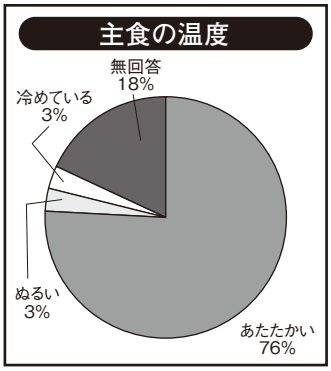
平成26年度　特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑　食事サービス満足度調査結果

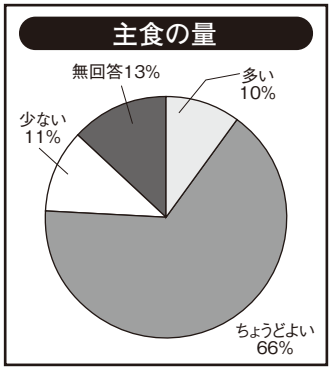
利用者数51名　回答数　男性10名　女性28名　計38名

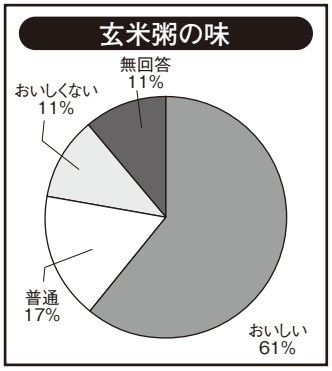


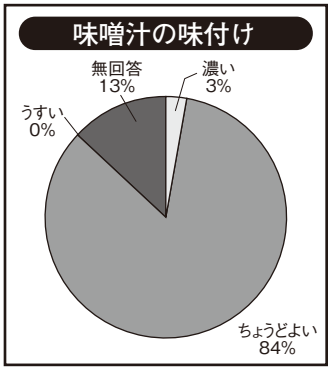


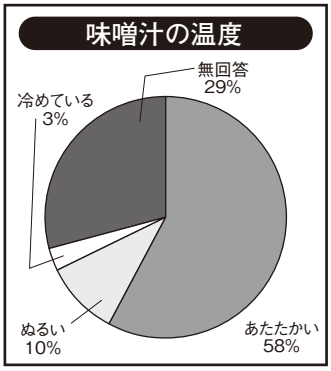


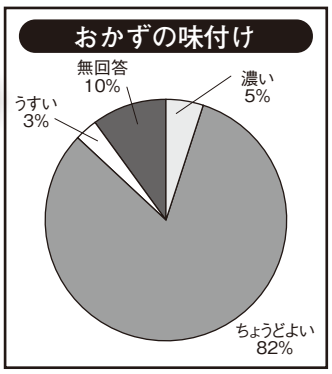


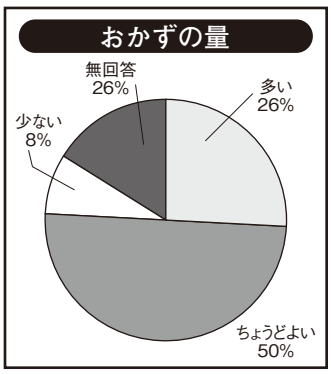


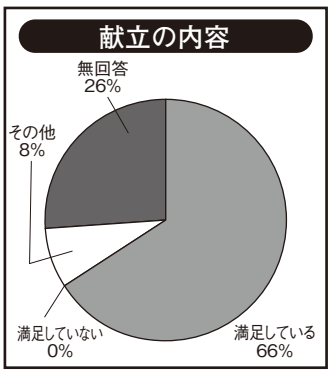












＜食べたい料理＞

焼き魚（鮭）・麺類・生酢・赤飯・寿司・もみじこ・鍋・漬物・味噌汁・あっさりした物・そうめん・酢の物・米飯・梅干し・酢飯・いくら・焼き芋・納豆・トマト・おはぎ・いっぱいある・魚・何も入っていない卵焼き・目玉焼き

＜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・ご要望をいただきました。ご要望があった内容や食べたい料理につきましては、日々の献立や行事食の中に取り入れられるよう、満足して頂ける献立内容にしていきたいと思います。

前回の調査に比べ、ご入居者お一人お一人とゆっくりお話しさせて頂くことが出来ました。少数ではありましたが「食べたいものがない」「まあまあ」という意見から「食事は１日の楽しみなんだ」「さつき苑に来て生酢が食べられるようになった」等、嬉しいお言葉も多く頂きました。

今年度も、行事を始め日常の食事の中にもより楽しみを持って生活して頂けるよう、また、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26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81名　うち回答者　計66名
◎小規模多機能ホームなごみの家（以下鷹栖なごみの家）……利用者数18名　うち回答者　計15名
◎グループホーム鷹栖なごみの家（以下ＧＨ鷹栖なごみの家）……入居者数18名　うち回答者　計　8名
◎小規模多機能ホームぬくもりの家えん（以下ＳＨぬくもりの家えん）…利用者数16名　うち回答者　計14名
◎特養ぬくもりの家えん……入居者数18名　うち回答者　計18名

◇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	77%	21%	0%	2%
SHなごみの家	100%	0%	0%	0%
GHなごみの家	75%	25%	0%	0%
SHぬくもりの家	79%	21%	0%	0%
特養ぬくもりの家	78%	22%	0%	0%

◇全体的な量

	多い	丁度良い	少ない	無回答
デイサービス	12%	85%	0%	3%
SHなごみの家	33%	60%	7%	0%
GHなごみの家	12%	88%	0%	0%
SHぬくもりの家	7%	57%	29%	7%
特養ぬくもりの家	5%	89%	0%	6%

◇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	10%	76%	0%	14%
SHなごみの家	7%	93%	0%	0%
GHなごみの家	0%	100%	0%	0%
SHぬくもりの家	21%	43%	7%	29%
特養ぬくもりの家	6%	83%	11%	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	64%	9%	0%	27%
SHなごみの家	100%	0%	0%	0%
GHなごみの家	100%	0%	0%	0%
SHぬくもりの家	57%	7%	0%	36%
特養ぬくもりの家	72%	11%	11%	6%

◇ご飯の量

	多い	丁度良い	少ない	無回答
デイサービス	12%	68%	3%	17%
SHなごみの家	27%	60%	13%	0%
GHなごみの家	0%	100%	0%	0%
SHぬくもりの家	0%	57%	14%	29%
特養ぬくもりの家	11%	67%	17%	5%

◇味噌汁の味付け

	濃い	丁度良い	うすい	無回答
デイサービス	1%	94%	0%	5%
SHなごみの家	0%	100%	0%	0%
GHなごみの家	25%	75%	0%	0%
SHぬくもりの家	7%	79%	0%	14%
特養ぬくもりの家	5%	83%	6%	0%

◇味噌汁の温度

	あたたかい	ぬるい	冷めている	無回答
デイサービス	73%	7%	0%	20%
SHなごみの家	100%	0%	0%	0%
GHなごみの家	37%	63%	0%	0%
SHぬくもりの家	57%	14%	0%	29%
特養ぬくもりの家	72%	17%	11%	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	76%	10%	0%	14%
SHなごみの家	100%	0%	0%	0%
GHなごみの家	100%	0%	0%	0%
SHぬくもりの家	72%	7%	0%	21%
特養ぬくもりの家	78%	11%	5%	6%

◇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	1%	85%	6%	8%
SHなごみの家	0%	100%	0%	0%
GHなごみの家	12%	88%	0%	0%
SHぬくもりの家	7%	72%	7%	14%
特養ぬくもりの家	5%	78%	11%	6%

◇おかずの量

	多い	丁度良い	少ない	無回答
デイサービス	5%	86%	3%	6%
SHなごみの家	20%	73%	7%	0%
GHなごみの家	25%	75%	0%	0%
SHぬくもりの家	7%	57%	14%	22%
特養ぬくもりの家	17%	72%	5%	6%

◇お肉の硬さ

	硬い	丁度良い	柔らかい	無回答
デイサービス	6%	72%	6%	16%
SHなごみの家	7%	80%	0%	13%
GHなごみの家	12%	88%	0%	0%
SHぬくもりの家	36%	50%	7%	7%
特養ぬくもりの家	22%	50%	11%	17%

◇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	38%	29%	6%	10%	12%	5%
SHなごみの家	30%	25%	15%	20%	10%	0%
GHなごみの家	21%	21%	21%	19%	18%	2%
SHぬくもりの家	15%	20%	15%	23%	15%	12%
特養ぬくもりの家	38%	25%	5%	20%	12%	0%

◇野菜の調理法（複数回答可）

	生野菜	お浸し	野菜炒め	煮物	無回答
デイサービス	14%	22%	29%	31%	4%
SHなごみの家	19%	25%	22%	34%	0%
GHなごみの家	21%	27%	24%	28%	0%
SHぬくもりの家	0%	14%	22%	50%	14%
特養ぬくもりの家	16%	27%	30%	27%	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	33%	14%	28%	9%	14%	2%
SHなごみの家	37%	20%	23%	10%	10%	0%
GHなごみの家	21%	18%	25%	18%	18%	0%
SHぬくもりの家	16%	21%	27%	10%	16%	10%
特養ぬくもりの家	26%	18%	26%	12%	18%	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	79%	3%	0%	18%
SHなごみの家	93%	7%	0%	0%
GHなごみの家	100%	0%	0%	0%
SHぬくもりの家	79%	7%	0%	14%
特養ぬくもりの家	89%	5%	0%	6%

◇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	20%	24%	15%	12%	18%	10%	1%
SHなごみの家	15%	26%	20%	11%	17%	11%	0%
GHなごみの家	16%	17%	16%	16%	16%	19%	0%
SHぬくもりの家	19%	26%	19%	13%	13%	10%	0%
特養ぬくもりの家	16%	22%	16%	13%	20%	13%	0%

◇おやつの内容

	満足	少し不満	不満	無回答
デイサービス	79%	4%	0%	17%
SHなごみの家	93%	0%	0%	7%
GHなごみの家	100%	0%	0%	0%
SHぬくもりの家	64%	7%	0%	29%
特養ぬくもりの家	94%	0%	0%	6%

◇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	21%	26%	16%	10%	24%	3%
SHなごみの家	26%	24%	14%	14%	17%	5%
GHなごみの家	21%	21%	18%	20%	20%	0%
SHぬくもりの家	19%	14%	19%	10%	19%	19%
特養ぬくもりの家	18%	21%	13%	20%	25%	3%

◇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	15%	7%	14%	6%	3%	25%	11%	4%	9%	4%	2%
SHなごみの家	9%	5%	12%	7%	8%	20%	7%	8%	12%	10%	2%
GHなごみの家	11%	12%	13%	11%	9%	13%	3%	11%	9%	8%	0%
SHぬくもりの家	11%	7%	13%	6%	7%	15%	7%	9%	7%	9%	9%
特養ぬくもりの家	10%	8%	9%	13%	7%	15%	6%	11%	11%	9%	1%

＜食事に対しての意見・要望＞

デイサービス

・今のところ要望はありません。感謝　・いつも美味しく頂いています。
・汁物にとろみをつけてほしい　・いつも美味しいから何でも良い。全体的に満足。

なごみの家

・毎回同じでなければ何でも良い。　・いつも美味しく頂いてます。
・煮込みラーメンが食べたい。　・茄子が苦手です。　・たまに刺身が食べたい。

ぬくもりの家えん

・何でも良いが量が多いときがある。　・美味しいです。　・固い物は嫌い
・赤飯が美味しい　・お寿司が食べたい　・とても良いです。
・こんなご馳走で嬉しい。頂きすぎに感謝。

＜食事サービス満足度調査を終えて＞

今年の１月～３月にかけてご入居者、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「食事の温度がぬるい」「主食の量が多い」などの声が聞かれました。この結果をもとに食事の盛り付け時間を見直し、出来るだけ皆様に温かいお食事をお届け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、無理なく召し上がって頂けるよう改善して参ります。

なごみの家では「味噌汁の温度がぬるい」「食事の量が多い」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も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思います。

これからも「安全でおいしい食事」の提供を目指し、心から食事を楽しんで頂ける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＞

◆ ボランティアに来られた方々 ◆

平成27年2月1日～平成27年3月31日

《鷹栖さつき苑》

●町内老人会

小高　幸江 様、永山　武治 様、鹿野恵美子 様

●銀星老人会

松島サダ子 様、吉田　玉子 様、吉田由美子 様、今　出悦子 様、
宮越　育子 様、越湖恵美子 様、松島サダ子 様、篠崎　教子 様

●ひまわり会

西野アサ子 様、大武　良子 様、古内ユリ子 様、藤井　照美 様、
中野　真人 様、堀江八枝子 様

●松平老人会

有倉　慶子 様、松田とみ子 様、長田　文子 様、永原　弘子 様、
中村　春子 様、中村　廣司 様

●かあさんの本棚

本谷　保子 様、佐藤　孝子 様、長谷川慶子 様

●老人カラオケクラブ

外川　淳一 様、細田　良子 様、柴田　豊子 様、岩野　トミ 様、
西野　重男 様、小野寺ハル子 様、清水ケイ子 様、大沼　悦子 様、
関　昭二 様、藤原　絹子 様、棟方フミ子 様、舟根　政市 様、
田中恵美子 様、大橋ふじ子 様、中井　哲 様、村椿　慶子 様、
滝野ツネ子 様、川上　孝男 様、高橋　梅子 様、伊藤　ユミ 様、
石神　友子 様、西永　秀雄 様、下出　隆一 様、石神　茂 様、
蓬田　芳子 様

●アロママッサージ

佐藤　博子 様

《ぬくもりの家えん》

●シーツ交換

山崎　秀子 様、佐々木末治 様、佐々木美佐子 様、唐太　恭子 様、
山原貴美子 様、田尻　典子 様、中田　恵子 様、

●車椅子清掃

西中　裕一 様、板東　耕二 様

●洗面台清掃

畑山　禮子 様、吉田　京子 様

●紙芝居

中家　一子 様

●除雪

木全　哲夫 様、澤口　隆 様、佐々木末治 様、藤井　照英 様、
鈴木　昇 様、前田　和博 様

◆ 寄贈品・寄付金◆

平成27年2月1日～平成27年3月31日

《鷹栖さつき苑》

鷹栖さつき苑　サークてつだい隊 様（新聞紙）
鷹栖町婦人ボランティア 様（タオル）

《ぬくもりの家えん》

岡田 様（オムツ５袋）
髙森 様（座布団）
木全 様（すももの花）

※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。

◆ お誕生日を迎えられる方々 ◆

鷹栖さつき苑

蓬田　ウメ 様　5月21日　　橋本はな江 様　6月10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

◆ 新任職員の紹介 ◆

特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑
介護職員　蓮井　里予

２月よりケアスタッフの一員になりました。笑顔を大切に皆様に喜んで頂けるよう頑張りたいと思います。どうぞ宜しくお願いします。

特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑
介護職員　木村　奈々

さつき苑での毎日はとても楽しく勉強の毎日です。介護の経験がないので大変なことがたくさんありますが先輩スタッフから一つでも多くの知識や技術をご指導頂き身につけていきたいです。迷惑を掛けることもありますが笑顔で頑張ります。

特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑
介護職員　西山　志

ご入居者様に安心して暮らしていただけるような仕事ができるよう一生懸命頑張ります。

小規模多機能ホームぬくもりの家えん
介護職員　松浦　志保

ご利用者様に信頼していただけるスタッフになれるように努力して行きたいと思います。よろしくお願い致します。

鷹栖町介護センターさつき苑
介護支援専門員　伊賀あけみ

皆様と信頼関係を築けるように心を込めて、毎日を過ごしたいと思います。
よろしくお願いします。

特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑
用務員　大沼　昌之

毎日のあいさつと笑顔で、楽しく仕事ができるよう頑張ります。
よろしくお願い致したします。

お詫びと訂正

広報さつき会vol.76　鷹栖なごみの家ご入居者　佐藤和子様の誕生日に誤りがありました。
（誤）4月21日（正）4月12日　お詫びとともに訂正致します。

◆ 編集後記 ◆

心待ちにしていた春の訪れを嬉しく感じる今日この頃ですが、皆様いかがお過ごしでしょうか。新年度を迎え、さつき会でも新任職員を迎えました。不安も多くあるかと思いますが、一歩外に出ると爽やかな風が吹いています。現任職員も新任職員も大きく一息、新たな気持ちで頑張りましょう。

広報委員　室橋　綾乃

第6回　よいあいさつ大賞決まる!

地域密着型特別養護老人ホーム
ぬくもりの家えん
坂口　竹美さん

小規模多機能ホーム
ぬくもりの家えん
西江　真理さん

鷹栖町デイサービスセンター
はぴねす
松原　美咲さん

多機能型グループホーム
鷹栖なごみの家
志知百合佳さん

小規模多機能ホーム
鷹栖なごみの家
茂田吏音香さん

鷹栖町ヘルパーステーション
西中　恵子さん

特別養護老人ホーム
鷹栖さつき苑
谷岡　宏樹さん

総務課
大沼　昌之さん