

# 平成27年度事業報告書

社会福祉法人 東風会

## 《法人報告》

### 職員の状況

#### 職員配置

##### ①介護老人福祉施設 / 短期入所生活介護(特養定員70人+短期入所10人=80人)

	施設長	事務員	生活相談員	介護職員	看護職員	介護支援専門員	栄養士	機能訓練	医師	清掃員	総延人数
常勤	1人(1)	4人(4)	1人	28人	3人(2)	1人	1人(1)	1人(1)	0人	0人	40人(9)
非常勤	0人	0人	0人	4人	3人(1)	0人	0人	0人	2人(2)	3人	12人(3)
常勤換算	0人	0人	0人	30.3人	4.7人	0人	0人	0人	0人	0人	52人(12)

( )内は兼務人数

##### ②ユニット型サテライト型地域密着型 介護老人福祉施設(定員16人)

	施設長	事務員	生活相談員	介護職員	看護職員	介護支援専門員	栄養士	機能訓練	医師	清掃員他	総延人数
常勤	1人(1)	4人(4)	1人	11人	1人	1人	1人(1)	1人(1)	0人	0人	21人(7)
非常勤	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	2人(2)	3人	5人(2)
常勤換算	0人	0人	0人	11人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	26人(9)

( )内は兼務人数

##### ③通所介護老人福祉施設(利用定員18人/日)+(予防給付含む)

※平成27年4月から7月末まで利用定員20名。平成27年8月より、利用定員18名

	管理者	事務員	生活相談員	介護職員	看護職員	介護支援専門員	栄養士	機能訓練	医師	清掃員	総延人数
常勤	1人(1)	4人(4)	2人(1)	4人	2人(2)	0人	1人(1)	2人(2)	0人	0人	16人(10)
非常勤	0人	0人	0人	1人	1人(1)	0人	0人	1人	0人	0人	3人(1)
常勤換算	0人	0人	0人	4.3人	2.4人	0人	0人	2.4人	0人	0人	19人(11)

( )内は兼務人数

行事・レクリエーション

	東風荘	東風荘松里館	デイサービス	慰問等	イベント食
4月	桜見物(旭袋公園) 端午の節句 東棟手作りおやつ	桜見物(旭袋公園) 花壇作り 野菜の種付け	桜見物 (旭袋公園)	びあクラブ・傾聴ボラ 華の会	春の献立
5月	端午の節句 三川小学校運動会 ゴミゼロ運動参加 焼きそばBBQ(ケア向 上係)	端午の節句・屋外テー タイム・春の遠足(海上コ ミュニティー運動公園)・ 買い物外出・ゲーム大 会	手作りおやつ (どら焼き)	びあクラブ(中止) 華の会 傾聴ボラ	端午の節句献立
6月	紫陽花見物 (東部図書館) カレーBBQ (ケア向上係)	お花見外出 (八日市場ふれあい パーク)	紫陽花見物 (東総文化会館)	びあクラブ・傾聴ボラ 華の会	選択食
7月	納涼祭 三川小歌声集会 流しそめん	七夕の会・飯岡YOU 遊フェスティバル ・ジャガイモ祭り・喫茶 店	流しそめん かき氷	びあクラブ・傾聴ボラ 華の会	土用の丑の日献立
8月	すいか割り 手作りおやつ (パフェ)	旭七夕祭り見物・かき 氷・流しそめん・梨狩り	縁日週間	傾聴ボラ(中止) 華の会 びあクラブ	四国フェア
9月	敬老会・梨狩り ロザリオ福祉祭り 百歳高齢者記念品 祝状贈呈	第10回あさひの祭り・運 動会・手作りおやつ(お はぎ)・ロザリオ福祉祭り	東風会敬老会 梨狩り(木内梨園) 敬老週間おやつ作り (芋もち)	びあクラブ・傾聴ボラ 華の会	敬老会献立
10月	運動会、秋刀魚BBQ (ケア向上係)、ゴミゼロ 運動参加、手作りおや つ(お好み焼き)	ユニット外出(銚子) ボーリング大会・焼き芋	ミニ運動会	びあクラブ・傾聴ボラ 華の会	秋の行楽弁当献立
11月	焼き芋 三川小ふれあい祭り 手作りおやつ(茶巾)	道の駅外出・手作りお やつ(茶巾絞り)・紅葉 見物(岩井不動尊)	お散歩外出 (岩井不動尊紅葉見 学)	びあクラブ・傾聴ボラ 華の会	寿司御膳
12月	クリスマス会 餅つき会 お汁粉・おでんBBQ (ケア向上係)	買い物外出(シャトレー ゼ)・クリスマス会	クリスマスおやつ作り (ケーキ)	びあクラブ・傾聴ボラ うなみ幼稚園慰問	クリスマスメニュー
1月	初詣(矢刺神社) 手作り昼食 (カレー・シチュー)	初詣(鎌数神社)	初詣 矢刺神社	感染症予防のため 受入れ無し	お正月献立
2月	節分・豆まき	恵方巻・節分豆まき	節分豆まき 手作りおやつ (たこ焼き風チョコ)	感染症予防のため 受入れ無し	節分献立
3月	桃の節句 ひまわり寄席観覧	ひな祭り	手作りおやつ (まんじゅう)	びあクラブ・傾聴ボラ 華の会・飯岡中吹奏 楽部	ひな祭り献立

実習生受入状況

期間	内容	依頼先	受入人数
平成27年6月22日～26日	小学校及び中学教諭の普通免許状授与に係る介護等体験	神田外語大学	1人
7月6日～7月10日	小学校及び中学教諭の普通免許状授与に係る介護等体験	昭和音楽大学	1人
8月10日～14日	小学校及び中学教諭の普通免許状授与に係る介護等体験	千葉工業大学	1人
9月14日～18日	小学校及び中学教諭の普通免許状授与に係る介護等体験	聖徳大学	1人

防災訓練実施状況

実施年月	訓練内容	立ち会い	参加人数
平成27年5月28日	火災避難訓練(日中想定・シミュレーション訓練)	千歳防災	39人
平成27年10月22日	地震・津波避難訓練	旭市消防本部・千歳防災	28人
平成28年3月24日	火災避難訓練(夜間想定)	旭市消防本部・千歳防災	31人

## 人材育成報告

### 施設内部研修

	研修日	研修名	参加人数
1	平成27年4月23日	倫理及び法令遵守、個人情報保護法令について	19人
2	5月28日	排泄用品の適切な使用方法	8人
3	6月18日	介護保険について	30人
4	6月18日	感染症(食中毒)について	10人
5	7月23日	リスクマネジメントについて	9人
6	7月23日	緊急時の対応について(救命講習)	37人
7	7月23日	介護保険について	7人
8	7月23日	ターミナルケア、ターミナルケア時の精神ケアについて	11人
9	8月27日	身体拘束等排除のための取り組みについて 虐待予防に関する取り組みについて	12人
10	8月27日	接遇について(身だしなみ)	28人
11	9月28日	医療に関する研修～褥瘡について～	12人
12	10月22日	インフルエンザについて	11人
13	10月22日	高齢者疑似体験	39人
14	11月19日	高齢者の脱水と適切な水分補給について	25人
15	12月22日	メンタルヘルスについて	37人
16	12月22日	ノロウイルスに関する対策	18人
17	平成28年1月28日	緊急時の対応について	58人
18	1月28日	認知症について	59人
19	2月29日	身体拘束について	62人
20	3月24日	褥瘡について	56人
合計			548人

### 施設外発表・講師

	研修日	場所	内容	参加人数
1	平成28年2月1日	オークラ千葉ホテル	第21回千葉県高齢者福祉研究大会	9人
合計				9人

### デイサービス内部研修会

	研修日	場所	内容	参加人数
1	平成27年4月21日	デイサービスフロア	通所介護事業所について	4人
2	5月25日	デイサービスフロア	運転技術について	4人
3	7月3日	デイサービスフロア	介護技術について	4人
4	11月20日	デイサービスフロア	緊急時の対応について	4人
5	平成28年3月20日	デイサービスフロア	リスクマネジメントについて	4人
合計				20人

# 人材育成報告

## 施設外部研修

	研修日	場所	内容	参加人数
1	平成27年4月9日	千葉県経営者会館	平成26年度「実務研修」・「管理研修委員会」合同委員会	1人
2	4月23・24日	銚子信用金庫本店	第25回ちょうしんきん「若手社員研修会」	1人
3	5月26日	ふれあいセンター	匝瑳市介護保険事業者連絡会設立説明会	3人
4	5月27日	千葉県社会福祉センター	メンタルヘルス研修① 介護職のための「折れない心」の育て方～レジリエンス～	1人
5	6月5日	千葉県東総文化会館	新規高等学校等卒業予定者求人説明会	1人
6	6月10日	ホテルポートプラザちば	平成27年度新規採用職員合同研修会	3人
7	6月24・25日	千葉県社会福祉センター	指導者のための接遇スキルアップ研修 ～身につけるべきマナーの理解と実践～	2人
8	6月26日	いいおかユートピアセンター	給食施設講習会	1人
9	6月30日	千葉県東総文化会館	安全運転管理者講習会	1人
10	6月29日～7月1日	大田区産業プラザPiO	平成27年度ユニットリーダー研修	1人
	8月10日～8月14日	特別養護老人ホーム明尽苑		
11	7月15日	千葉県社会福祉センター	平成27年度第1回「管理・実務」合同研修委員会	2人
12	7月15日	銚子市勤労コミュニティセンター	介護事業における適切な労務管理のための説明会	1人
13	7月30日	京成ホテルミラマーレ	平成27年度千葉県高齢者福祉施設長・事務担当者研修会	2人
14	8月6日	旭市海上公民館	給食施設栄養管理研修会	1人
15	8月25日	千葉市民会館	平成27年度社会福祉施設等における感染症等に関する研修会	1人
16	8月25日～8月28日	千葉商工会議所	平成27年度認知症介護実践研修(実践者研修)	1人
17	8月26日	千葉県社会福祉センター	施設における感染症対策研修 ～施設従事者に必要な感染症の知識と心構え～	1人
18	8月27日	千葉県経営者会館	平成27年度「実務研修委員会(給食)」第1回打合せ会議	1人
19	8月31日	千葉県社会福祉センター	実務者のためのマイナンバー制度研修No3 ～制度の理解と福祉・介護現場での注意点～	1人
20	9月2日	千葉県経営者会館	第21回千葉県高齢者福祉研究大会に係る打合せ会	1人
21	9月3日	特別養護老人ホーム東総あやめ苑	平成27年度障害者就労促進チャレンジ事業「企業見学会」	3人
22	9月8日～9月9日、9月28日～9月30日、他施設(10月8日～10月10日)、10月19日～10月21日、11月20日、現場実習(4週間)	千葉県経営者会館 特別養護老人ホームプレーグ本塾	平成27年度認知症介護実践研修(実践リーダー研修)	1人
23	9月9日	青葉の森公園芸術文化ホール	平成27年度介護保険指定事業者集団指導	2人
24	9月10日	青葉の森公園芸術文化ホール	平成27年度介護保険指定事業者集団指導	1人
25	9月30日	千葉県経営者会館	第21回千葉県高齢者福祉研究大会に係る合同運営委員会(第1回)	1人
26	10月7日	千葉県社会福祉センター	アンガーマネジメント研修～怒りのパワーを仕事のパワーに～	1人
26	10月9日	ホテルポートプラザちば	生活相談員・介護職員・栄養(給食)職員研修会	2人
27	10月9日	ホテルポートプラザちば	生活相談員・介護職員・栄養(給食)職員研修(実務研修委員会)	1人
28	10月21日	旭市役所南分館	介護相談員派遣等事業三者会議	1人
29	10月22日	千葉県社会福祉センター	リスクマネジメント研修(施設編) ～リスクマネジメント体制のポイント～	3人
30	10月27日	匝瑳市民ふれあいセンター	平成27年度福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員会	1人
31	10月29日	オークラ千葉ホテル	第21回千葉県高齢者福祉研究大会に係る合同運営委員会(第2回)	1人
32	10月29日	千葉県社会福祉センター	認知症ケア研修～認知症なんて気にならない環境づくりって?～	2人
33	11月1日	特別養護老人ホーム松丘園	「福祉職員キャリア段位研修」	3人
34	11月4日～11月6日	多摩永山情報教育センター	平成27年度ユニットリーダー研修	1人
	11月16日～11月20日	シルバータウン相模原特別養護老人ホーム		

35	11月9日	千葉県東総文化会館	平成27年分 年末調整等説明会	1人
36	11月11日	千葉県社会福祉センター	苦情受付・解決担当者・第三者委員研修 ～苦情に向き合う研修～	1人
37	11月12日	旭市第二市民会館	こころとからだの健康づくり講習会	2人
38	11月17日	千葉県経営者会館	第21回千葉県高齢者福祉研究大会に係る打合せ会	1人
39	11月24日	オークラ千葉ホテル	第21回高齢者福祉研究大会に係る合同運営委員会(第3回)	1人
40	11月20日	千葉市生涯学習センター	平成27年度 退職手当共済制度実務研修会	1人
41	11月26日	いいおか潮騒ホテル	医療・介護連携のための交流会	2人
42	12月9日	千葉県社会福祉センター	介護職員のための法律セミナー ～トラブルを回避し、いざというときに備えよう～	1人
43	12月11日	ホテルポートプラザちば	平成27年度介護職員・栄養(給食)職員合同研修会	3人
44	12月11日	ホテルポートプラザちば	実務研修委員会 介護職員・給食(栄養)職員研修	1人
45	12月14日	千葉県経営者会館	地域密着型サービス事業者・キャリアパワーアップ講座 「リーダーシップ向上研修」	2人
46	12月16日	いいおかユートピアセンター	旭市介護予防・日常生活支援総合事業移行説明会 第1部 介護サービス事業者向け説明会	3人
47	12月17日	東金市文化会館	平成27年度認定調査員現任研修	2人
48	12月21日	千葉県経営者会館	第21回千葉県高齢者福祉研究大会に係る打合せ会	1人
49	平成28年1月14日	千葉県経営者会館	平成27年度 第2回「管理研修委員会」	1人
50	1月18日	千葉県経営者会館	地域密着型サービス事業所・キャリアパワーアップ講座 「モチベーションアップ研修」	1人
51	1月18日	銚子市保健福祉センター	「ノロウイルス食中毒の予防と対策」講習会	2人
52	1月19日～1月22日	千葉県経営者会館	平成27年度認知症介護実践研修(実践者研修)	1人
53	1月20日	旭第二市民会館	旭市介護予防・日常生活支援総合事業第2回移行説明会 第1部 介護サービス事業者向け説明会	3人
54	1月22日	オークラ千葉ホテル	第21回高齢者福祉研究大会に係る合同運営委員会(第4回)	1人
55	1月30日	総合病院国保旭中央病院	香取海浜地域リハビリテーション講演会 「臍下に見える評価をしよう！～頸部聴診法のススメ～」	4人
56	2月1日	オークラ千葉ホテル	第21回千葉県高齢者福祉研究大会	9人
57	2月2日	千葉県経営者会館	地域密着型サービス事業者所・キャリアパワーアップ講座 「クレーム対応能力向上研修」	1人
58	2月16日	黄鶴	香取海浜地区老人福祉施設長及び担当者連絡会議	4人
59	2月17日	千葉県社会福祉センター	虐待はなぜ起きるのか？事例から学ぶKITYメソッド -高齢者虐待防止対策研修-	2人
60	2月18日	千葉県経営者会館	地域密着型サービス事業所・キャリアパワーアップ講座 「業務改善能力研修」	1人
61	2月23日	オークラ千葉ホテル	第2回千葉県高齢者福祉施設長研修	1人
62	2月24日	いいおかユートピアセンター	口腔ケア講習会	2人
63	2月24日	ホテルポートプラザちば	平成27年度 相談員研修	1人
64	2月25日	青葉の森公園芸術文化ホール	地域密着型通所介護事業所への移行説明会	1人
65	3月1日	成田国際文化会館	成田国際福祉専門学校介護福祉士課 事例研究発表会	3人
合計				111人

※安全運転の啓発に伴い、旭地区安全運転管理者協議会主催セーフティドライバーズに参加し、達成賞を受賞。

## 事故報告

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
東風荘	6人	7(2)人	6人	3人	2人	3(1)人	5(1)人	5人	3人	7人	3人	3人	53(4)人
東風荘松里館	1人	2(1)人	1(1)人	1人	2(1)人	0人	1人	0人	1人	0人	1(1)人	1人	11(4)人
短期入所	0人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	2人	0人	2人	0人	1人	6人
通所介護	1人	1人	1人	0人	0人	0人	0人	1人	0人	1人	0人	0人	5人
合計	8人	10(3)人	9(1)人	4人	4(1)人	3(1)人	6(1)人	8人	4人	10人	4(1)人	5人	75(8)人

( )内は保険者及び千葉県報告

## 苦情報告

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
東風荘	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	2件	0件	0件	2件
東風荘松里館	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
短期入所	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
通所介護	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
合計	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	2件	0件	0件	2件

## 苦情報告内容

受付日	事業所区分	申し出者	内 容	対 応
平成28年 1月7日	特養	ご家族	施設外で職員が本人の契約者ではないご家族に「(本人は)どうですか?」と漠然と聞かれ、骨折について聞かれたと勘違いし、回答してしまった。又、骨折の経過については未確認であったのに良好である旨を答えてしまった。しかしこのご家族は骨折の事を知らなかった為、契約者に話が伝わり、ご家族間の仲たがいに繋がってしまった。契約者からはこのような話を外でも良いのか?と話があった。	相談員より契約者へ電話にて今後このような事が無い様対応を改める事を伝え、謝罪する。同日契約者の面会もあった為看護主任より再度謝罪する。家族であっても施設外で様子を聞かれた場合は慎重に対応し、個人情報保護する事を再度徹底した。
平成28年 1月25日	特養	ご家族	ご家族が面会時に本人がトイレに行った際に、職員より「ご飯が来ているのに何でトイレに行くの?」との言葉がけがあり、ちょっと言葉としてどうなのかと思ったと指摘あり。	翌日、この連絡があった際に介護主任より謝罪する。その後、該当職員に状況確認を行い、指導している。1/28介護副主任・該当職員にて本人へ謝罪。その後、ご家族面会時に介護主任・該当職員より再度ご家族へ謝罪し、了承を得ている。又、介護会議にて再発防止のための指導と周知を行った。

## 栄養摂取状況

	エネルギー (Kcal)	たんぱく質 (g)	脂質 (g)	カルシウム (mg)	鉄 (mg)	ビタミンC (mg)	食物繊維 (g)	食塩 (g)
基準値	1,550	60.0	40.0	600	9.0	85	17.0	9.0
4月	1,615	61.5	40.0	600	9.7	101	17.0	9.2
5月	1,647	62.4	41.8	603	9.5	87	17.5	9.2
6月	1,631	61.5	42.0	611	9.1	100	17.2	9.3
7月	1,625	61.5	41.4	604	9.1	95	17.7	9.2
8月	1,622	61.4	41.2	618	9.5	86	17.5	9.1
9月	1,629	60.9	41.0	607	9.0	97	17.1	9.1
10月	1,626	61.8	41.6	605	9.1	86	17.2	9.2
11月	1,638	61.7	41.0	604	9.4	89	17.3	9.0
12月	1,646	61.6	42.0	600	9.2	103	17.1	9.3
1月	1,623	62.3	41.2	602	9.7	87	17.0	9.2
2月	1,636	62.5	40.8	627	9.2	100	17.4	9.2
3月	1,602	61.2	40.1	600	9.0	118	17.0	9.3
平均	1,628	61.6	41.1	606	9.3	95	17.2	9.2



# 嗜好調査報告

東風荘(特養、デイ)、東風荘松里館

実施年月平成28年3月

## 調査項目

(回答数 112人)

### 1. おかずについて教えてください。

- ①. 量は・・・(多い・ちょうどよい・少ない・無回答)
- ②. 味付けは・・・(濃い・ちょうどよい・薄い・無回答)
- ③. 盛り付けは・・・(良い・ふつう・悪い・無回答)
- ④. 硬さは・・・(硬い・ちょうどよい・やわらかい・無回答)

### 2. 食事に満足していますか

- ①. 食事に満足していますか・・・(満足・やや満足・やや不満・不満・無回答)

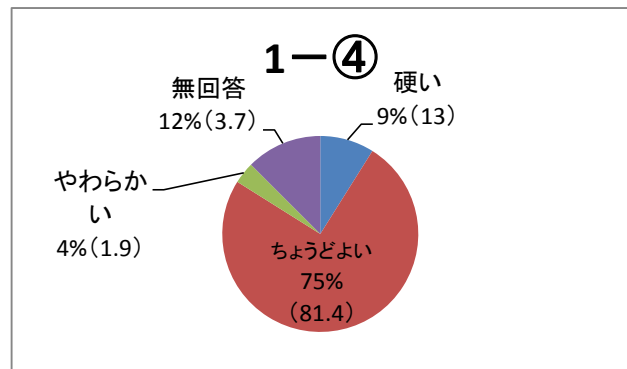
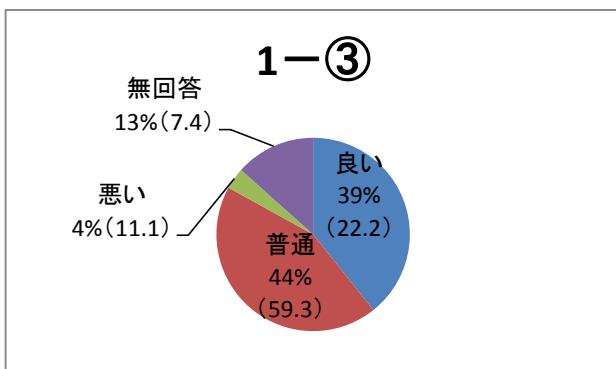
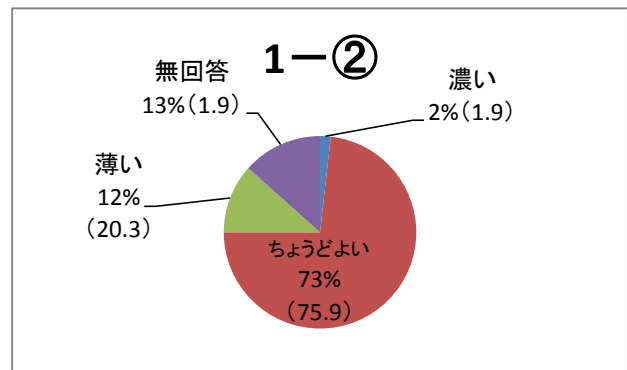
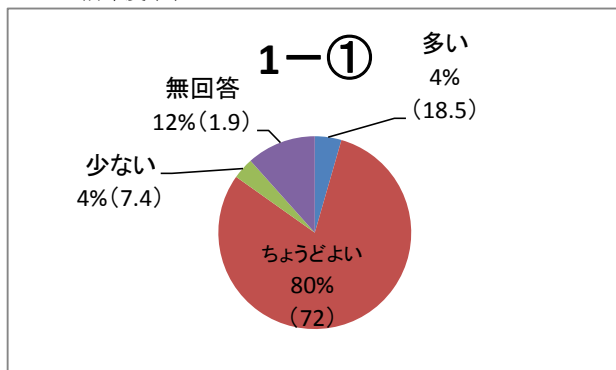
### 3. その他のご意見、ご希望

## 嗜好調査報告

### 1. おかずについて教えてください ※前年度( )

①	量は	多い 5人 (10人)	ちょうどよい 90人 (39人)	少ない 4人 (4人)	無回答 13人 (1人)
②	味付けは	濃い 2人 (1人)	ちょうどよい 82人 (41人)	薄い 13人 (11人)	無回答 15人 (1人)
③	盛り付けは	良い 44人 (12人)	ふつう 49人 (32人)	悪い 4人 (6人)	無回答 15人 (4人)
④	硬さは	硬い 10人 (7人)	ちょうどよい 84人 (44人)	やわらかい 4人 (1人)	無回答 14人 (2人)

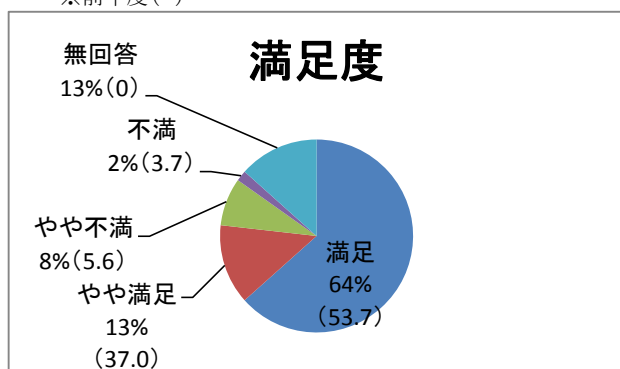
※前年度( )



## 2. 食事に満足していますか ※前年度( )

① 満足 71人 (29人)	やや満足 15人 (20人)	やや不満 9人 (3人)	不満 2人 (2人)	無回答 15人 (0人)
----------------	----------------	--------------	------------	--------------

※前年度( )



## 3. その他のご意見、ご希望

- ・味が薄い(4名)
- ・食材によっては硬い事がある(3名)
- ・量が少ない(2名)
- ・おいしいです(2名)
- ・豆腐、はんぺんはおかずにならない(1名)
- ・今のままで十分です(1名)
- ・最高です(1名)
- ・野菜がおいしい(1名)
- ・量が多い(1名)
- ・若い人向きの物が食べたい(1名)
- ・辛い物があつたので、辛くしないでほしい(1名)
- ・カレーの回数が多い(1名)
- ・イモ類が好き、季節ものが食べたい(1名)
- ・麻婆豆腐あまり好きではない、厚揚げの回数が多いので少し減らしてほしい(1名)

### 嗜好調査報告

項目は昨年と同じ内容を調査した。

提供量については、昨年より「多い」「少ない」ともに減少し、「ちょうどよい」の回答が増加している。栄養量の見直しを行うとともに、提供量の調整を個別に行っているためと思われる。

味付けについては、昨年とほぼ変わらない割合だったが、「薄い」との回答の約半数がデイサービスご利用者様であり、減塩を行った結果在宅との差が出ていると考えられるため、個別に用意している調味料を使用し、満足度の向上を図りたい。

盛り付けについては、昨年度の反省をふまえ、彩の良い献立作成の継続と、刻み食も形を整えて盛り付ける工夫を行った結果「良い」が増加した。

硬さは昨年とほぼ変わらなかった。今後もやわらかく食べやすい食事提供に努める。

全体の満足度の割合について「満足」は約10%増加しているが「満足」「やや満足」の合計は約13%減少しており、日々のミールラウンドで得た情報を委託業者と共有し、満足度の高い食事提供を行っていく。

### 職員健康診断

実施月	検査項目	実施者数
平成27年5月	EKG(40歳以上)・胸部X-P・視力・聴力・血圧・尿・血液検査・問診・身長・体重	75人
11月	EKG(40歳以上)・胸部X-P・視力・聴力・血圧・尿・血液検査・問診・身長・体重	48人

### 会議報告

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
職員会議	23日	28日	18日	23日	27日	28日	22日	19日	22日	28日	29日	24日
運営会議	16日	21日	11日	16日	20日	8日	15日	12日	16日	21日	17日	17日
看護会議	13日	11日	8日	13日	10日	14日	12日	5日	14日	11日	8日	14日
給食会議	20日	11日	1日	6日	3日	14日	5日	2日	7日	6日	4日	7日
事務会議	14日	12日	9日	14日	11日	8日	13日	12日	14日	12日	9日	18日
東棟介護会議	23日	28日	18日	23日	27日	28日	22日	19日	22日	28日	29日	24日
南棟介護会議	23日	28日	18日	23日	27日	28日	22日	19日	22日	28日	29日	24日
ショート会議	23日	21日	11日	16日	20日	8日	15日	19日	16日	17日	17日	17日
通所会議	14日	12日	9日	14日	11日	15日		16日	8日		9日	8日
運営推進会議		27日		23日					22日			
菜の花ユニット会議	20日	14日	15日	11日	21日	17日	19日	20日	29日	27日	17日	16日
秋桜ユニット会議	23日	7日	18日	28日	31日	21日	26日	30日	28日	25日	11日	10日

- 相談部** ……
- ・空室への速やかな入居に向け、事前調査や判定会議等の流れを円滑に実施するよう努めたが、退所者が続いた期間等は新規入所までに期間を要する時期もあった。待機者の現況確認も行き、入所順位の変動を極力適時に反映することが出来た。
  - ・他部署との連携を密に取り、情報を共有し、入居者の状態変化やケア方法の変更時等、心身の様子をご家族に連絡する事が出来た。
  - ・事故発生時や苦情受付時等は速やかに身体状態や周辺状況を確認しご家族への連絡や原因究明及び対応策を講じる事が出来た。
- 介護部** ……
- ・定期的な施設内研修や施設外研修に参加することで職員の意識、技術のレベルアップに繋がった。
  - ・新入職員への指導についてはエルダーメンター制度を導入し、1年間統一した指導方法による育成が行えた。
  - ・定期的にADL及び個々の日課の見直しを行い、入居者様の状態把握に努め、個別ケアの向上に繋がった。
  - ・ケアプランの理解を深めることで、必要な援助とサービスの提供を行うことができ、充実した生活を過ごしていただけた。
- 看護部** ……
- ・感染症対策を強化・徹底することにより発生を「ゼロ」にすることが出来た。
  - ・サービス担当者会議の中で経過確認等のミーティングを実施し、各部署のケアを振りかえる事が出来た。
  - ・看取り者数3名 (H27.6/3～H27.6/10、H27.12/2～12/6、H27.12/22～12/23)
- 機能訓練部** ……
- ・ADLに合わせた評価見直しを行うことが出来た。
- 介護支援部** ……
- ・アセスメントでは、ICFの視点に基づき他職種からの情報、入居者の心身状態、生活の意向を確認し、ケアプランの作成に繋げる事が出来た。ケアプランにおいても、ニーズに沿い具体的なサービス内容としている事で、モニタリングでのサービスの経過確認・修正を行い、最新の状態の把握と支援につなげる事が出来た。
- 栄養部** ……
- ・栄養ケア計画に基づき、食事の自力摂取維持に努め、要食事介助者の減少につなげる事ができた。
  - ・各棟手作りおやつを実施することができた。
- 事務部** ……
- ・加算算定要件の確認を継続的に行い、適切な介護保険請求業務を行うことが出来た。又、介護保険改正に向け情報収集に努め、内容を熟知し、準備を進めることが出来た。
  - ・経理区分ごとに定められた現金取扱限度額を守り、金銭管理を的確に行い、過不足が生じることなく出納出来た。
  - ・個人情報保護規定に基づき、保有する個人情報を適正に取り扱うことが出来た。
  - ・苦情には繋がらなかったが、対応が遅く来荘者に不快な思いをさせてしまったこともあり、迅速・親切・丁寧な対応を心掛けることを引き続き課題とする。

### 入居待機者数

61人

### 入居者総数

	東棟	南棟	合計
男性	6人	9人	15人
女性	17人	38人	55人
合計	23人	47人	70人

### 年齢・性別入居者数

	40～50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳代	平均年齢
男性	1人	2人	2人	7人	2人	1人	82.7歳
女性	1人	0人	9人	24人	18人	3人	86.8歳
合計	2人	2人	11人	31人	20人	4人	85.9歳

### 要介護度別入居者数

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均介護度
男性	0人	1人	6人	5人	3人	3.6
女性	0人	7人	19人	17人	12人	3.6
合計	0人	8人	25人	22人	15人	3.6

### 入居申請者内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
旭	8人	5人	1人	4人	5人	2人	6人	4人	5人	4人	4人	3人	51人
銚子	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	2人
匠瑳	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	8人	6人	1人	4人	5人	2人	6人	4人	5人	5人	4人	3人	53人

### 入居申請取消者内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
旭	4人	1人	1人	3人	3人	4人	1人	0人	0人	3人	4人	1人	25人
銚子	0人	0人	2人	0人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	3人
匠瑳	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	4人	1人	3人	3人	3人	5人	1人	0人	0人	3人	4人	1人	28人

### 入居経路

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
在宅	0人	0人	0人	1人	1人	0人	0人	1人	1人	2人	0人	1人	7人
病院	1人	0人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	3人
老健	0人	0人	1人	0人	0人	1人	2人	0人	0人	0人	0人	1人	5人
合計	1人	0人	1人	1人	1人	2人	2人	1人	1人	2人	0人	3人	15人

月別入退所者数・(日別・月別)・新規入居者数・外泊数・外泊日数・総延べ人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働日	30日	31日	30日	31日	31日	30日	31日	30日	31日	31日	29日	31日	366日
新規入居者数	1人	0人	1人	1人	1人	2人	2人	1人	1人	2人	0人	3人	15人
退所者数	0人	1人	1人	0人	3人	2人	1人	1人	2人	0人	2人	1人	14人
入院及び外泊者数	1人	3人	1人	4人	7人	2人	0人	0人	1人	2人	1人	3人	25人
入院及び外泊日数	13日	17日	6日	41日	72日	18日	0日	0日	1日	5日	1日	35日	209日
総延べ人数	2,083	2,152	2,067	2,127	2,062	2,029	2,122	2,080	2,131	2,136	2,002	2,081	25,072人

月別(日別・月別)稼働率・平均介護度・平均入居者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
入居者数	70人	70人	70人	70人	69人	69人	70人	70人	70人	70人	70人	70人	69.8人
在籍平均入居者数	69.8人	69.9人	69.1人	69.4人	68.8人	68.2人	68.4人	69.3人	68.7人	69人	69人	68.3人	69人
実績平均入居者数	69.4人	69.4人	68.9人	68.6人	66.5人	67.6人	68.4人	69.3人	68.7人	68.9人	69人	67.1人	68.5人
平均介護度	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6
稼働率	99.2%	99.2%	98.4%	98.0%	95.0%	96.6%	97.8%	99.0%	98.0%	98.4%	98.6%	95.9%	97.9%

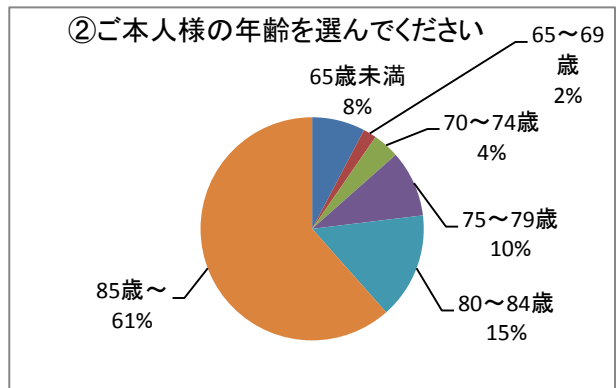
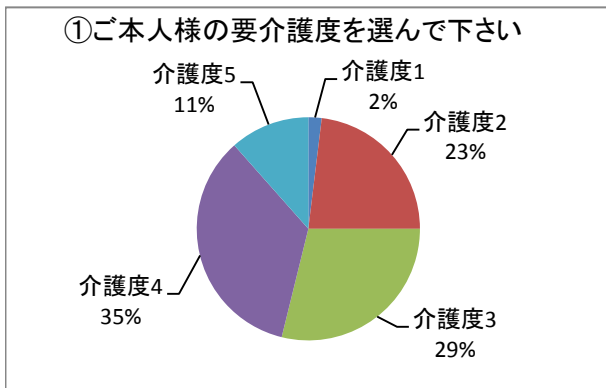
月別受診者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
内科	8人	6人	10人	5人	6人	5人	4人	0人	2人	5人	4人	3人	58人
精神科	0人	0人	1人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	2人
歯科	9人	6人	4人	6人	5人	5人	5人	4人	7人	8人	7人	6人	72人
皮膚科	0人	0人	0人	7人	5人	1人	1人	0人	0人	2人	4人	1人	21人
泌尿器	0人	0人	0人	0人	2人	1人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	4人
整形外科	3人	4人	2人	3人	1人	1人	1人	0人	1人	3人	0人	2人	21人
脳外科	1人	0人	1人	0人	1人	1人	0人	0人	1人	1人	0人	2人	8人
形成外科	3人	1人	0人	0人	0人	1人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	6人
眼科	2人	4人	2人	3人	2人	2人	1人	1人	1人	1人	0人	1人	20人
神経科	2人	1人	0人	0人	1人	2人	1人	2人	2人	2人	1人	2人	16人
心臓外科	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
救急外来	0人	1人	0人	3人	6人	1人	0人	1人	0人	0人	1人	2人	15人
外科	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	0人	1人	0人	2人
他院(協力病院外)	5人	1人	2人	1人	0人	2人	1人	1人	1人	1人	1人	2人	18人
合計	33人	24人	22人	29人	29人	47人	15人	11人	15人	23人	19人	21人	265人

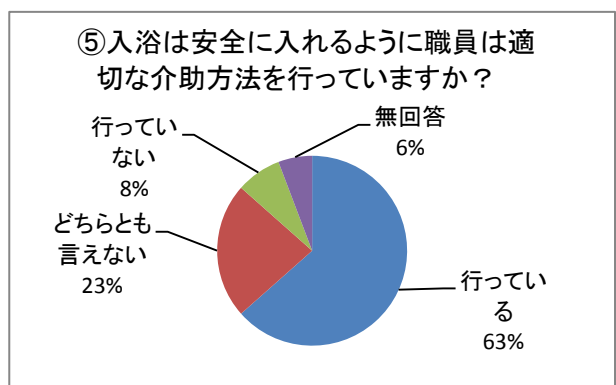
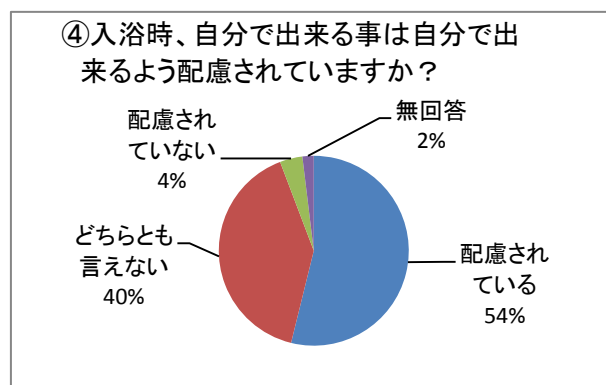
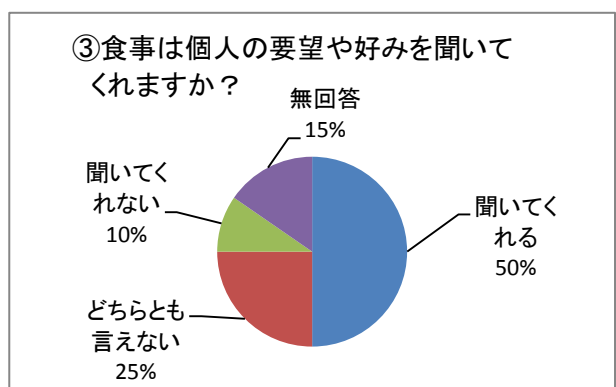
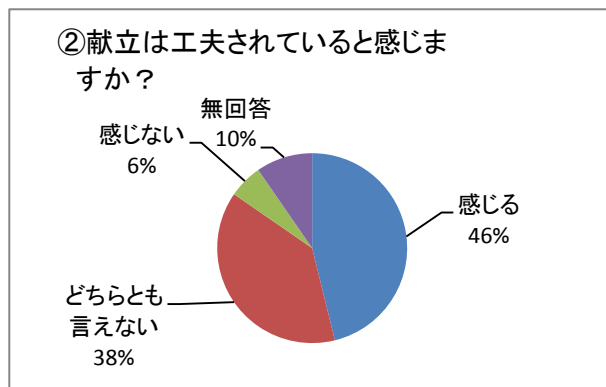
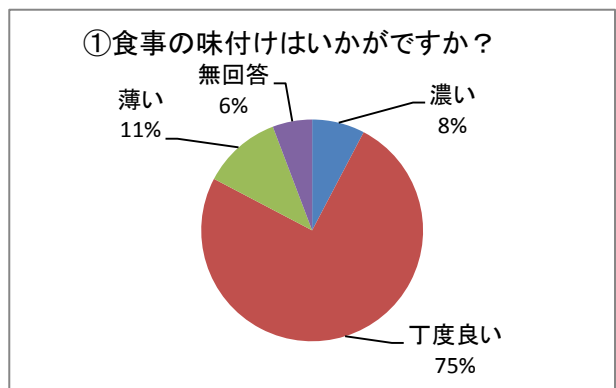
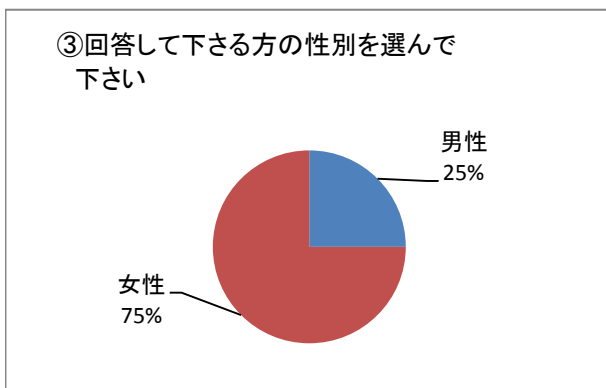
# 満足度調査報告

入居者用満足度調査集計(69名配布、52名回答、回答不能者17名)

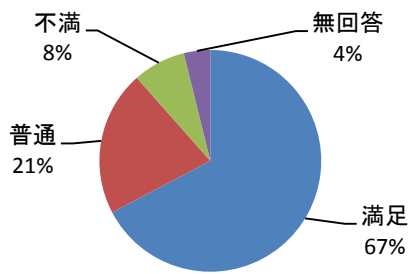
## 1. 基本情報について



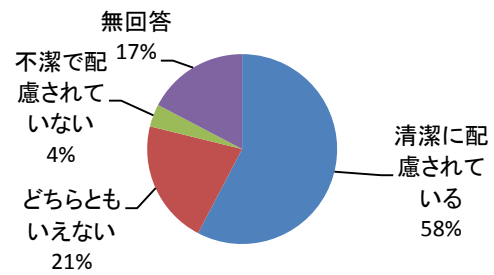
## 2. ケアについてお伺いします



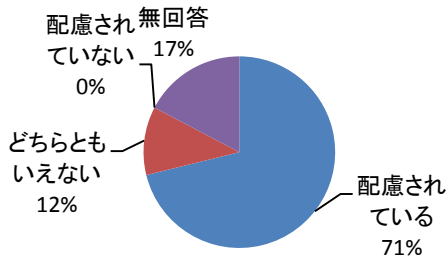
⑥入浴は快適に入れていますか？



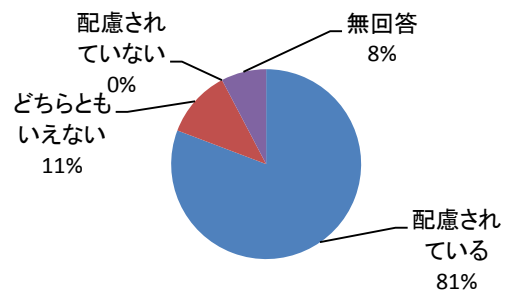
⑦トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるよう配慮されていますか？



⑧排泄に関して、プライバシーの配慮がなされていると思いますか？

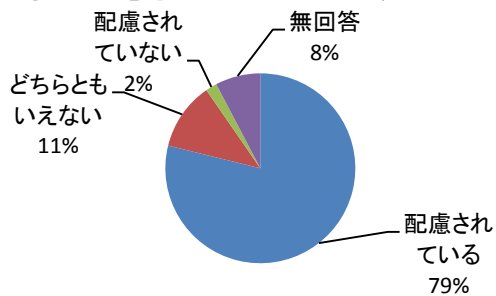


⑨身だしなみ(衣服・整髪)は清潔を保つよう配慮されていますか？

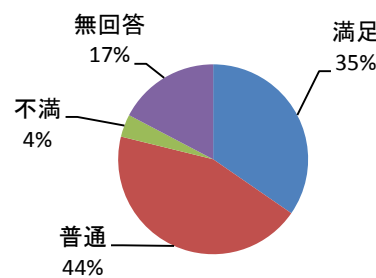


### 3. レクリエーション・行事について

⑩口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されていると思いますか？

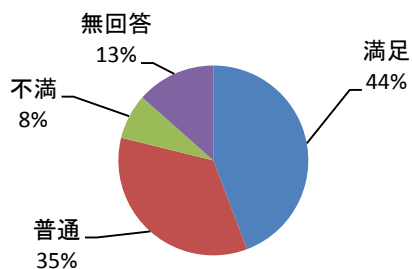


①毎日のレクリエーションの内容や種類には満足していますか？

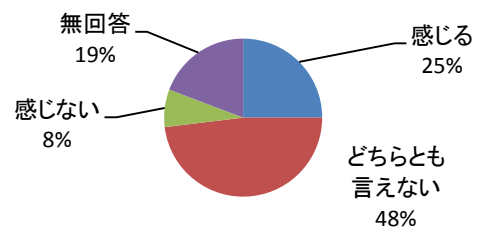


### 4. 機能訓練についてお伺いします

②季節ごとの行事の内容や種類には満足していますか？

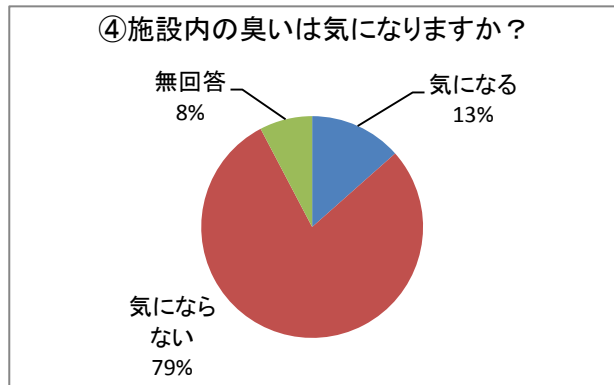
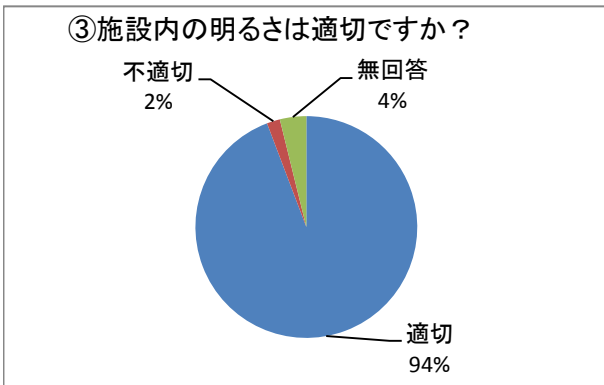
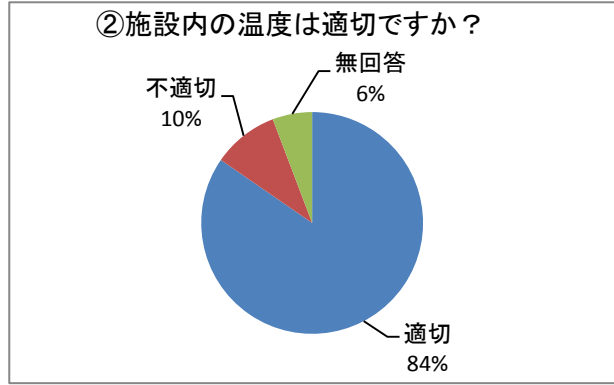
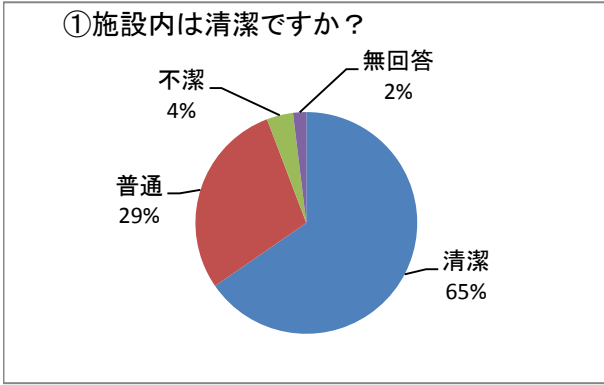


①機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)に積極的に取り組んでいると感じますか？

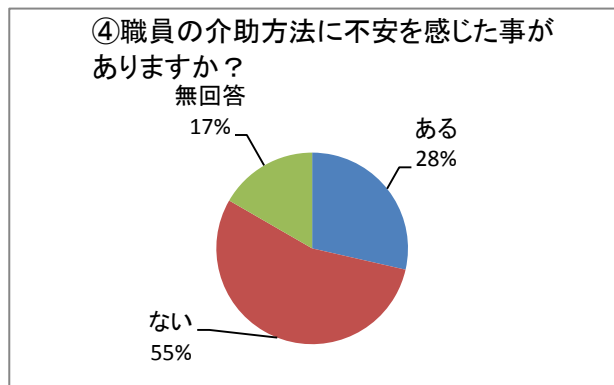
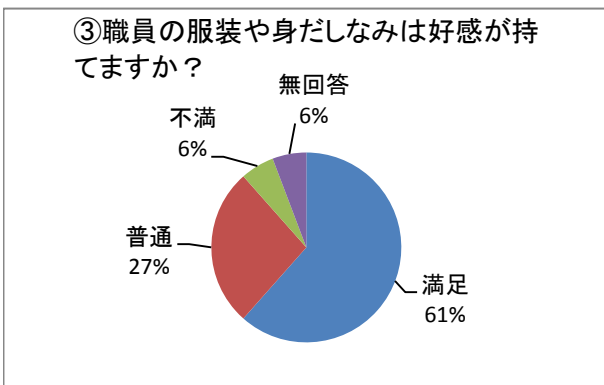
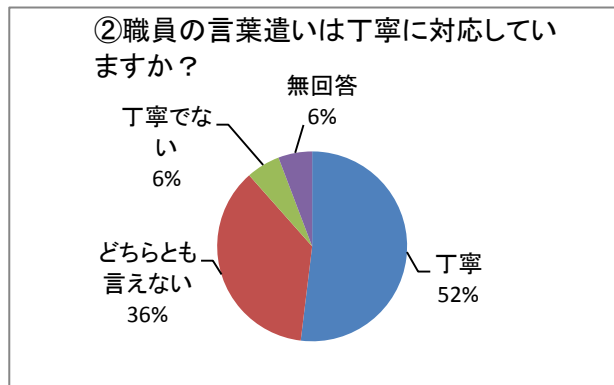
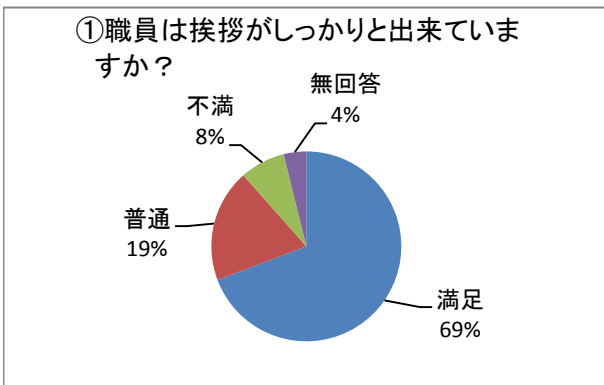




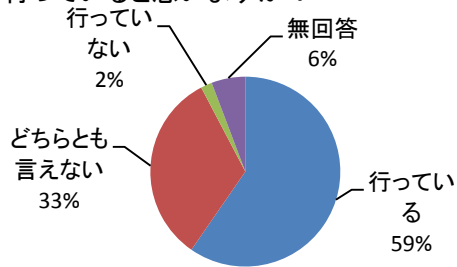
5. 施設内の環境についてお伺いします



6. 職員の対応についてお伺いします



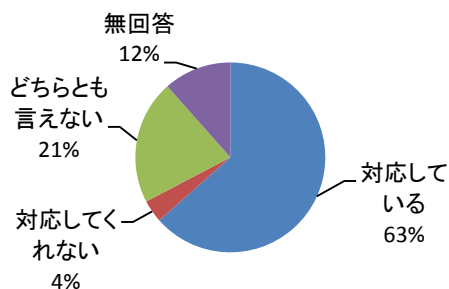
⑤施設はご本人様の健康管理を適切に行っていると思いますか？



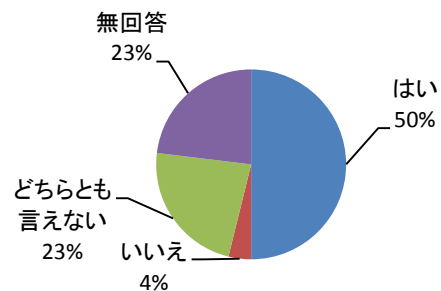
⑥職員の対応で不満に思っていることはありますか？（回答が重複しているため、文章にて結果報告）

- 1.言葉遣いが悪い(2名)
- 2.態度が悪い(3名)
- 3.介護・看護が荒っぽい(2名)
- 4.要望を聞いてくれない(4名)
- 5.話を聞いてくれない(3名)
- 6.忙しそうで話しかけられない(7名)
- 7.相談出来ない(2名)
- 8.その他(1名)
- 9.特に不満はない(35名)
- 10.無回答(6名)

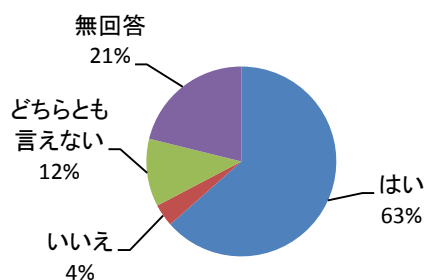
⑦入居者様より依頼された内容については責任を持って対応していますか？



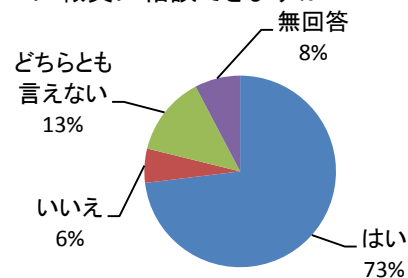
⑧施設では苦情解決のための体制が整っていると思いますか？



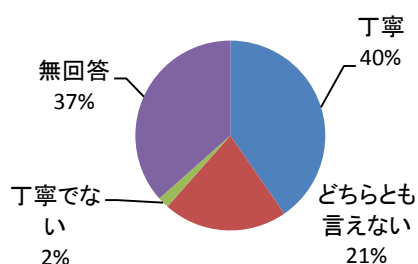
⑨ご本人様やご家族様の個人情報を守られていると思いますか？



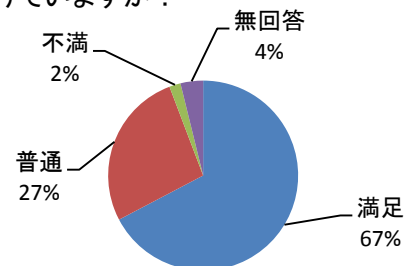
⑩何か相談や困り事があった時に気軽に職員に相談できますか？

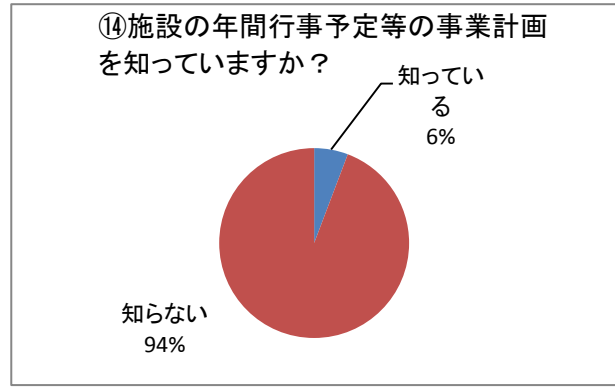
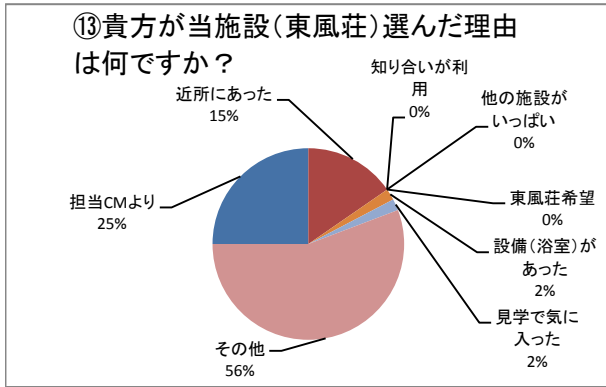


⑪事務職員のマナー(言葉遣い・態度)は丁寧に对应していますか？



⑫東風荘での生活全般を通して満足頂いていますか？





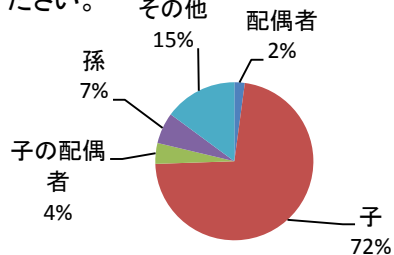
⑮ 日頃、施設に対して感じていること(気に入っていること・改善してほしいこと)ございましたらご記入ください。

- ・味噌汁の味を薄くしてほしい。和食のメニューを増やしてほしい。(1名)
- ・年中室内にいたので、たまには外に散歩に行きたい。(1名)
- ・親切なところがよい。(1名)
- ・トイレを1つ増やしてほしい。(1名)
- ・やり方を統一してほしい。(1名)
- ・今後も親切にしてほしい。(1名)
- ・トイレを自分で出来る人や居室にポータブルトイレがある人が、長い時間トイレを使用する時があり困ることがある。本人に伝えてもダメな場合は職員から伝えてもらっているが、心ないことを言われたり、スターカーのように来る人もいる。何とかならないものではないでしょうか？(1名)
- ・特になし。(14名)
- ・無回答(31名)
- ・分からない。(0名)

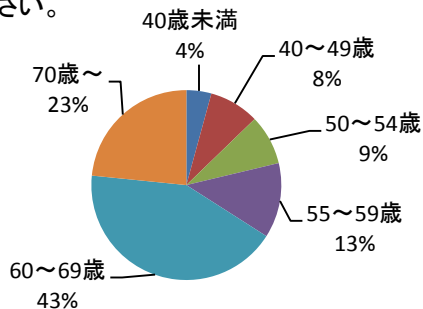
# 家族用満足度調査集計(69名配布、47名回収)

## 1. 基本情報について

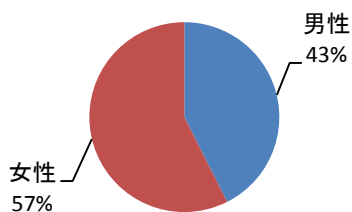
①今回、アンケートに回答して下さるご家族様とご本人様とのご関係を選んでください。



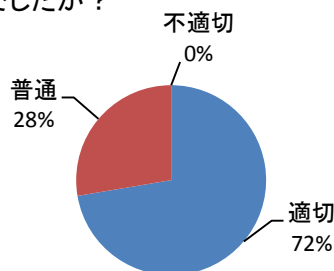
②回答して下さる方の年齢を選んでください。



③回答して下さる方の性別を選んでください。

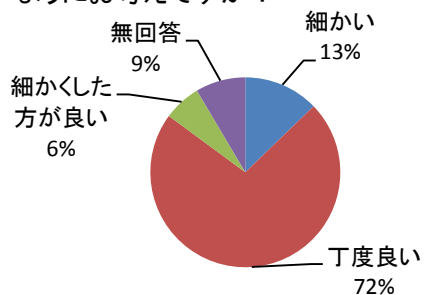


④事前の調査・契約の内容や対応は適切でしたか？

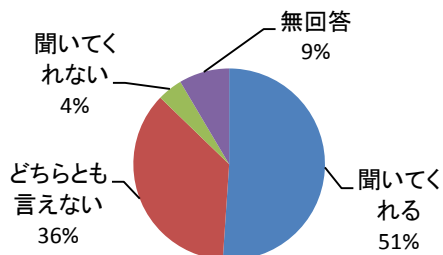


## 2. ケアについてお伺いします

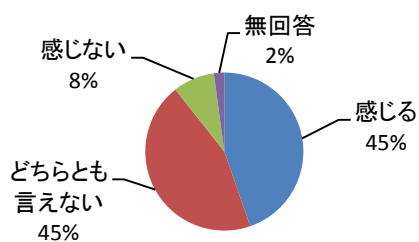
①食べ物の持ち込み制限についてどのようにお考えですか？



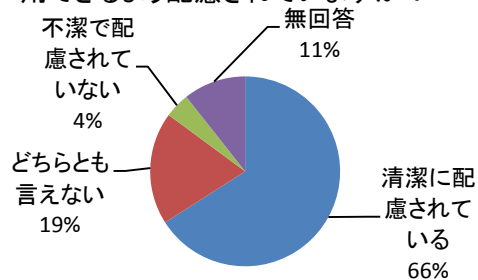
②お食事は個人の要望や好みを聞いてくれていると感じますか？



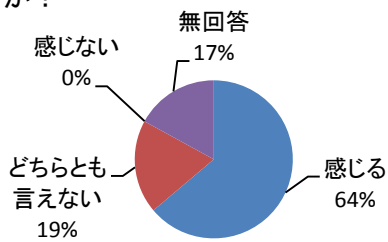
③入浴は適切に入ることが出来、皮膚などの清潔を保たれていると感じますか？



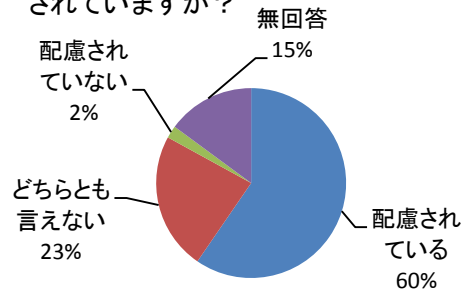
④トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるよう配慮されていますか？



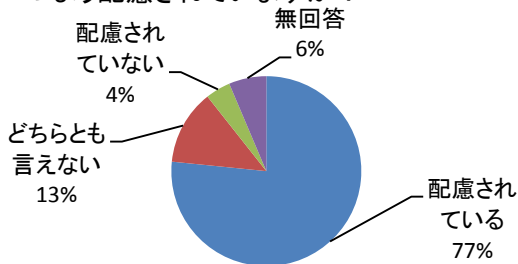
⑤施設は適切に排泄介助を行い、オムツを外すように努力をしていると感じますか？



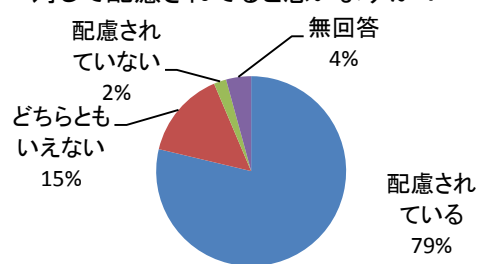
⑥排泄に関してプライバシーの配慮がされていますか？



⑦身だしなみ(衣服・整髪)は清潔を保つよう配慮されていますか？

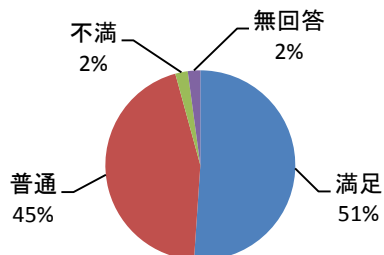


⑧口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されてると思いますか？

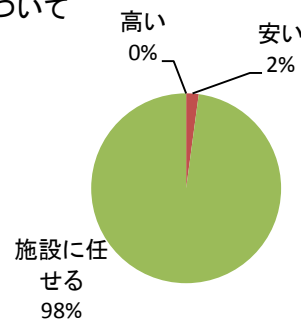


### 3. レクリエーション・行事について

①季節ごとの行事の内容や種類には満足していますか？

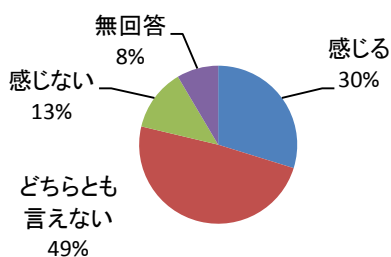


②外出・レクリエーションに掛かる費用について



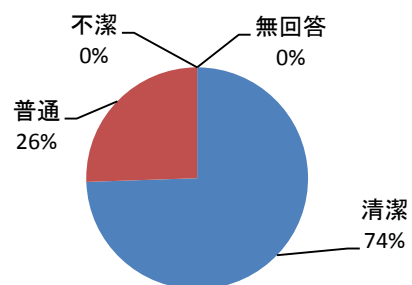
### 4. 機能訓練についてお伺いします

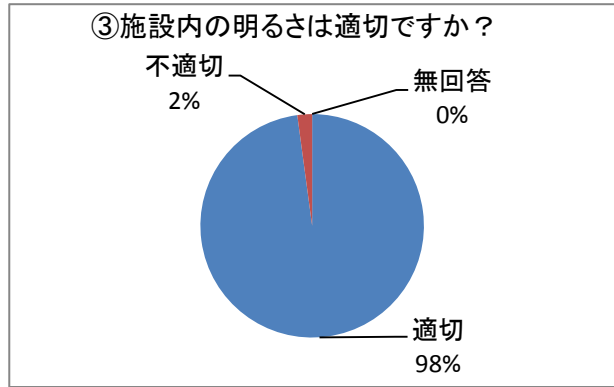
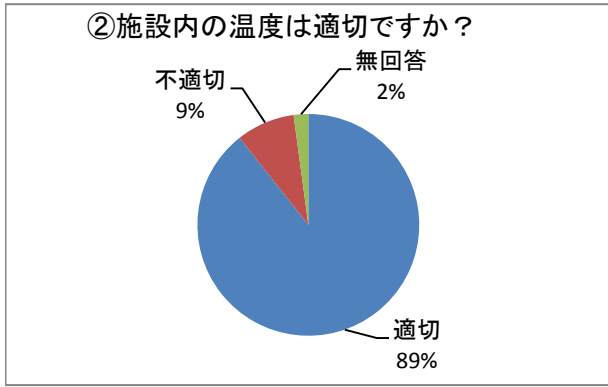
①機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)に積極的に取り組んでいると感じますか？



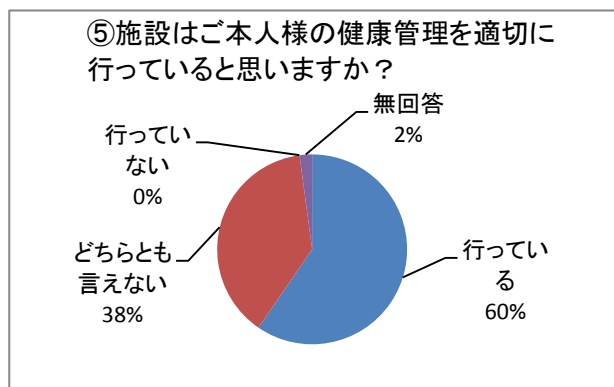
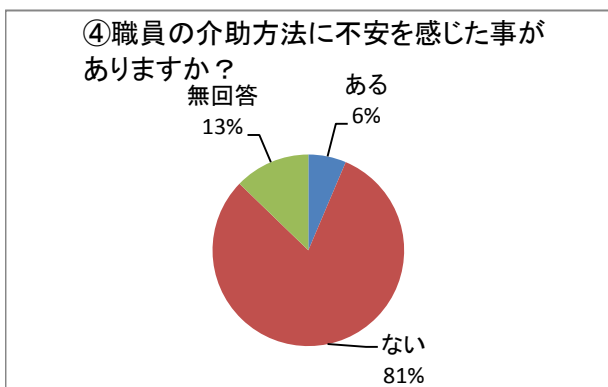
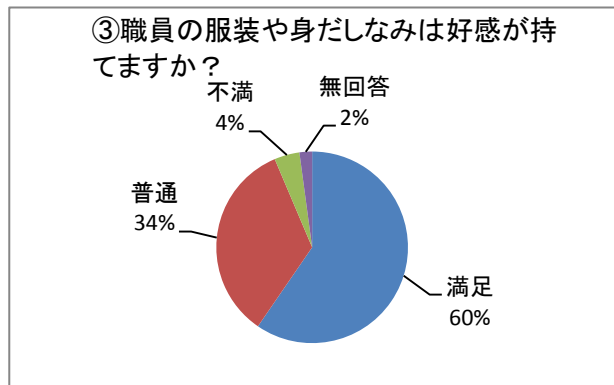
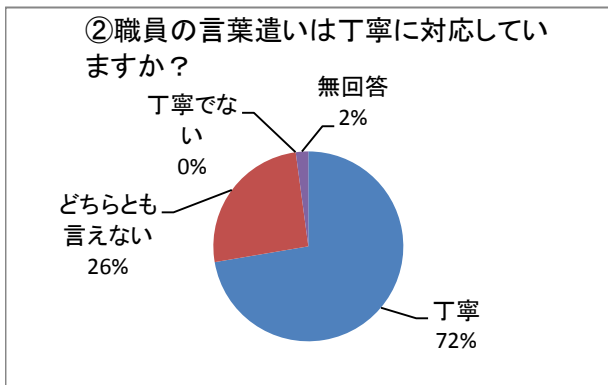
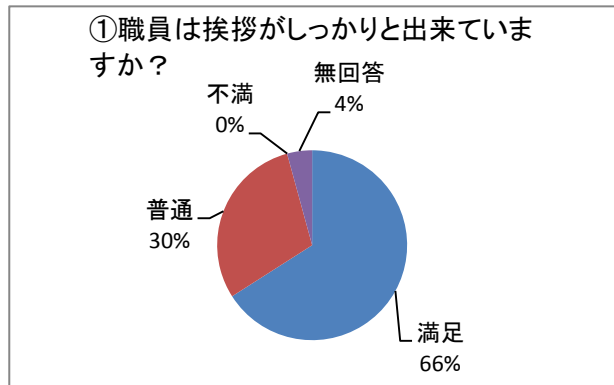
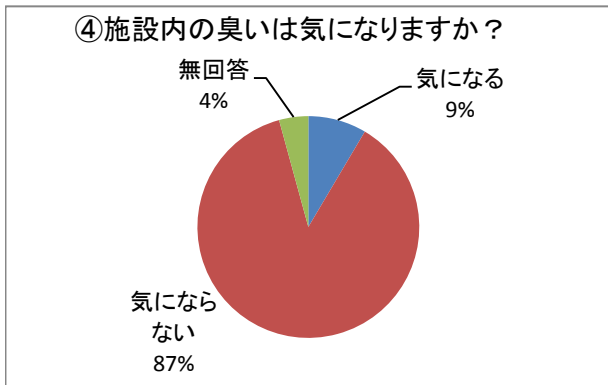
### 5. 施設内の環境についてお伺いします

①施設内は清潔ですか？

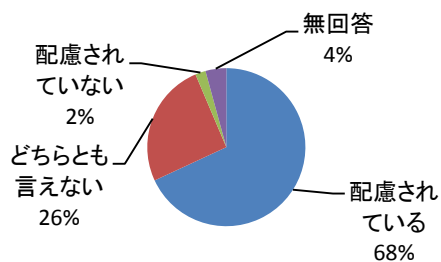




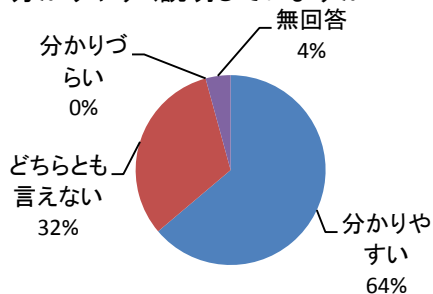
6. 職員の対応についてお伺いします



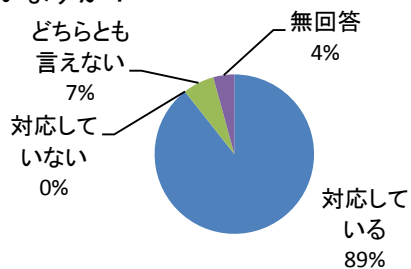
⑥ご家族様に対し、ご本人様の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありますか？



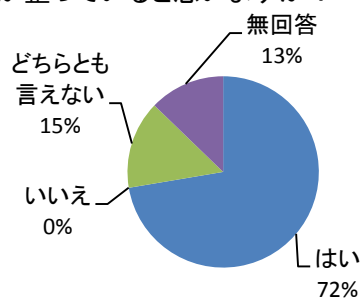
⑦体調不良等の状態変化等を職員は分かりやすく説明していますか？



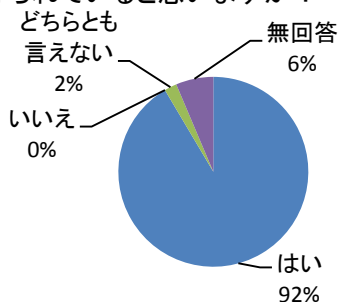
⑧入居者様やご家族様より依頼された内容については責任を持って対応していますか？



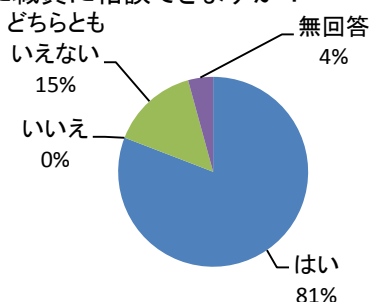
⑨施設では苦情を解決するための体制が整っていると思いますか？



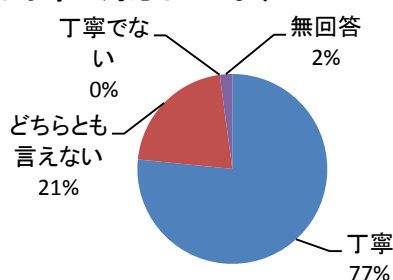
⑩ご本人様やご家族様の個人情報を守られていると思いますか？



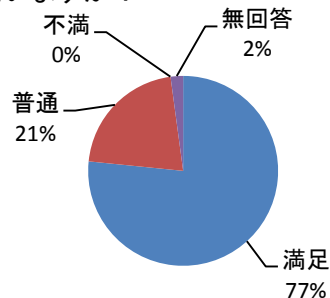
⑪何か相談や困り事があった時に気軽に職員に相談できますか？

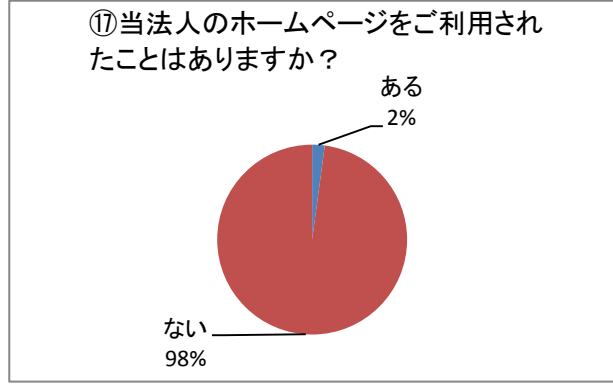
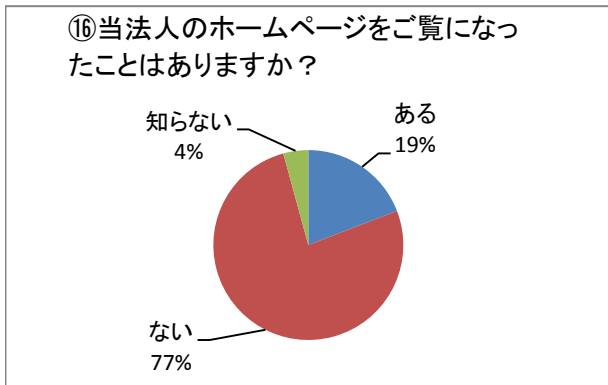
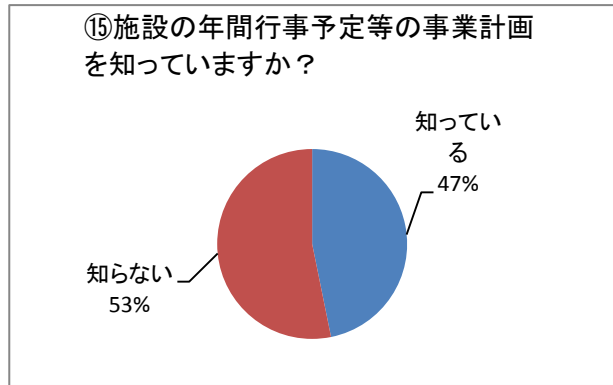
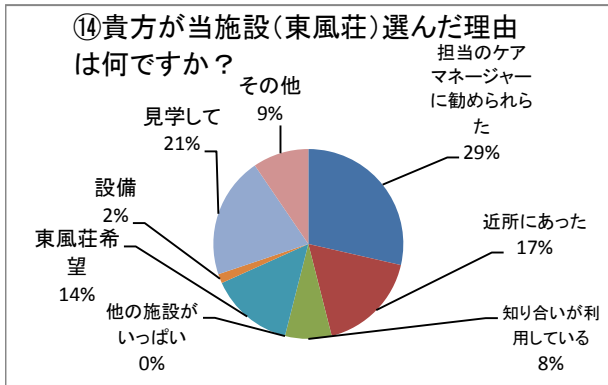


⑫事務職員のマナー(言葉遣い・態度)は丁寧に対応していますか？



⑬東風荘での生活全般を通して満足頂けていますか？





⑱ 日頃、施設に対して感じていること(気に入っていること・改善してほしいこと)ございましたらご記入ください。

- ・返信用の封筒には切手を貼って送付してほしい。施設側の依頼で返信を求めてくるものについては、切手を貼るのが常識だと思う。(1名)
- ・面会に行った時も職員の方々が親切に対応して下さる姿を見て、本当に感謝しております。いつも本人に「困ったことはないか？」と尋ねるのですが「大丈夫」と言ってくれます。(1名)
- ・外出できる機会を増やしたり、車椅子で散歩できる庭等を作って頂けたらと思う。(1名)
- ・施設に対してではないのですが、介護施設で働く職員の処遇については常に改善して、働き甲斐のある職場を維持してほしいと思う。国の政策により影響はあるかと思いますが、経営者の方は国民の底辺を支える職員を大切に思い、経営を行ってほしいです。東風荘には大変満足しており、感謝しております。これからも宜しくお願いします。(1名)
- ・いつもお世話ありがとうございます。(1名)
- ・覚えた各担当者の名前がだいぶ変わったように思う。人事異動なのか退職なのか分かりませんが、気になります。(1名)
- ・普段見る事ができない質問項目もあり、回答できないところがあった。(1名)
- ・いつも適切な対応ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。(1名)
- ・職員さんの中には優しい人、きつい人がいるように思う。東風荘に伺った際に、他の方と話をしている言葉が聞き苦しいことがあった。気持ちは分からなくないですが・・・。(1名)
- ・満足しています。(1名)
- ・全般を通し大変満足している。自宅での介護ではこれほど長く生きられなかったと思うと、職員には本当に感謝している。先は長くないかもしれないが、少しでも長くお世話になれたらと思っている。今後も宜しくお願いします。(1名)
- ・食べ物の持ち込みを以前と同じようにとは言わないが、もう少し規則を緩めて欲しい。特に飴等は本人が食べたい時に食べさせてあげたい。(1名)
- ・部屋の中の臭いが気になります。(1名)
- ・担当している方がどの方かを明確にした方が良いのでは？(1名)
- ・無回答(34名)



## 満足度調査結果報告

ご入居者様に対して上記35項目、69名中 52名の方にアンケート回答を頂き、94%の入居者様は当施設での生活に普通もしくは満足と回答があった。ケアについてはやはり、食事・入浴・排泄面での要望が多く、食事については、味付けやメニューにもうひと工夫をとの声が挙がっていた。排泄面では、トイレの汚れについての意見が数名から挙がっていた。職員の対応面では介助時の対応や言葉遣いに、配慮ができる職員とそうでない職員がいるとの指摘があった。

ご家族様に対しては上記37項目、69名中 47名の方にアンケート回答を頂き、98%のご家族様は当施設での対応に普通もしくは満足と回答があった。ケア面については概ね満足されているものの、少数ではあるが入浴回数増加の要望や食べ物の持ち込みについての要望、職員の言葉遣いへの指摘など、QOLに関する意見も挙がっていた。また、ホームページを利用したことのある割合が2%と極端に少ない現状も見受けられます。情報の透明性や施設生活をご家族様に知って頂くためにも、ホームページの有効活用を今後検討していく必要があると思われま

- 相談部 …… ・入居者様、ご家族との連携等円滑に行うことができ、苦情などには繋がらなかった。  
・他部署と業務内容の調整を円滑に行ったことで、入退所を含む他部署間の調整を速やかに行うことが出来た。
- 介護部 …… ・スタッフ間で意見を取り入れ業務内容の見直しを行った事により、業務が円滑になった。また、業務に関して責任を分散させたことで各自が責任を持ち、業務をやり遂げることが出来るような体制を作ることが出来た。
- 看護部 …… ・入居者の医療ニーズが高まる中で、本体施設の看護職員と連携を取り、適切な対応を行う事が出来た。
- 機能訓練部 …… ・会議等でADLに合わせた評価見直しを行うことが出来た。
- 栄養部 …… ・多職種と食事の経口摂取維持に取り組むことが出来、経口摂取の重要性を再認識出来た。  
・レクリエーション活動として実施した畑作りでは、収穫した食材を使用しておやつ作り等を行い、食欲向上が図れた。
- 事務部 …… ・運営推進会議については計画通りに実施できなかった為、来年度は計画通りに行えるよう他職種で協力し、進めていく。

### 入居待機者数

19人

### 入居者総数

	秋桜	菜の花	合計
男性	1人	2人	3人
女性	7人	5人	12人
合計	8人	7人	15人

### 年齢・性別入居者数

	40～50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳代	平均年齢
男性	0人	0人	2人	0人	0人	1人	86.7歳
女性	0人	0人	0人	5人	7人	0人	90.6歳
合計	0人	0人	2人	5人	7人	1人	89.8歳

### 要介護度別入居者数

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均介護度
男性	0人	0人	0人	1人	2人	4.7
女性	0人	1人	0人	5人	6人	4.3
合計	0人	1人	0人	6人	8人	4.4

### 入居申請及び取り消し者数内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
申請者数	2人	2人	1人	0人	1人	2人	1人	0人	0人	1人	2人	0人	12人
取り消し者数	2人	0人	0人	0人	2人	2人	1人	3人	0人	2人	2人	1人	15人

### 入居経路

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
在宅	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人
病院	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
老健	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
その他	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人

### 月別入退所者数・(日別・月別)・新規入居者数・外泊数・外泊日数・総延べ人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働日	30日	31日	30日	31日	31日	30日	31日	30日	31日	31日	29日	31日	366日
新規入居者数	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人
退所者数	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	1人
入院及び外泊者数	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	1人	0人	0人	1人	0人	4人
入院及び外泊日数	12日	0日	0日	0日	0日	0日	6日	10日	0日	0日	7日	0日	35人
総延べ人数	460人	496人	480人	496人	496人	480人	490人	470人	496人	496人	428人	465人	5753人

月別(日別・月別)稼働率・平均介護度・平均入居者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
入居者数	16人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	15人	15人	15.83人
在籍平均入居者数	15.8人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	16人	15人	15人	15.81人
実績平均入居者数	15.3人	16人	16人	16人	16人	16人	15.8人	15.7人	16人	16人	14.7人	15人	15.7人
平均介護度	4	4.1	4.1	4.2	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.4	4.3
稼働率	95.8%	100%	100%	100%	100%	100%	98.8%	97.9%	100%	100%	92.9%	93.8%	98.3%

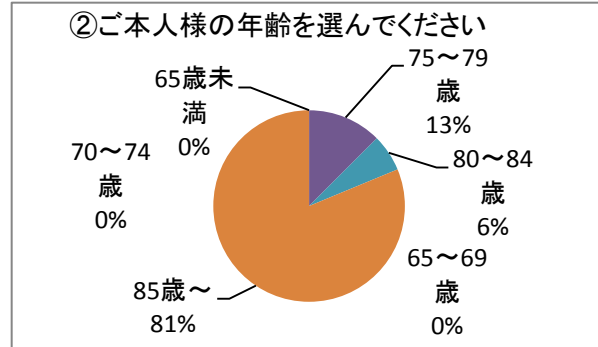
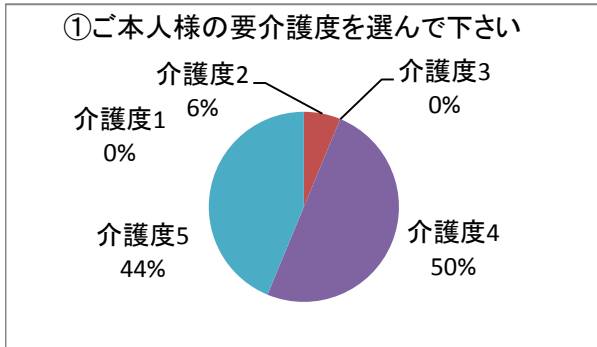
月別受診者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
内科	1人	1人	1人	2人	1人	1人	1人	0人	1人	1人	1人	1人	12人
歯科	0人	0人	0人	1人	1人	0人	0人	0人	1人	1人	1人	1人	6人
皮膚科	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
泌尿器	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
整形外科	0人	2人	2人	3人	2人	2人	1人	0人	1人	0人	0人	0人	13人
形成外科	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
眼科	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
脳神経外科	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	1人	2人
神経科	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
外科	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	2人
精神科	0人	2人	0人	1人	0人	1人	1人	0人	1人	0人	0人	0人	6人
救急外来	0人	0人	0人	0人	0人	1人	1人	1人	0人	0人	0人	0人	3人
透析	13人	13人	13人	14人	13人	13人	13人	13人	13人	13人	9人	13人	153人
合計	15人	18人	16人	21人	17人	18人	17人	14人	17人	15人	12人	17人	197人

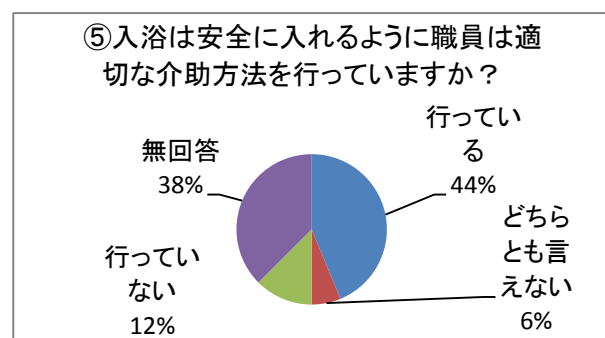
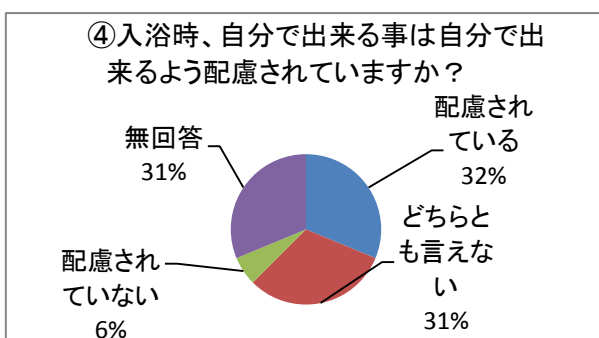
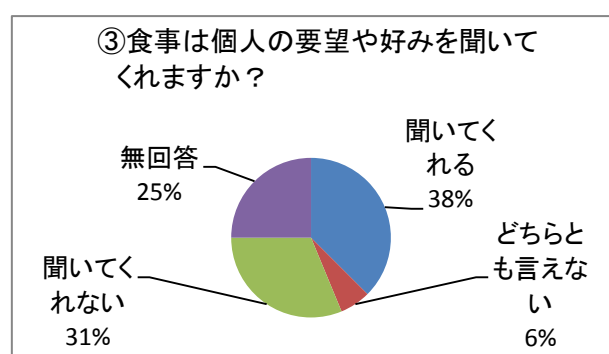
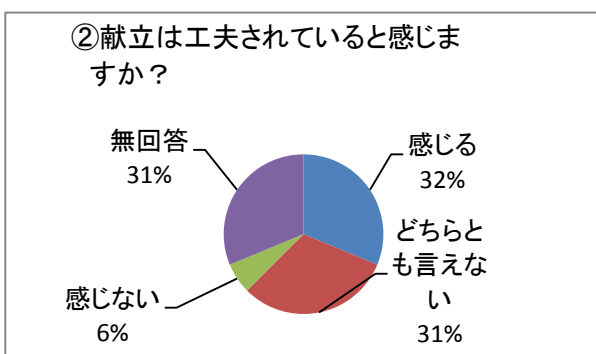
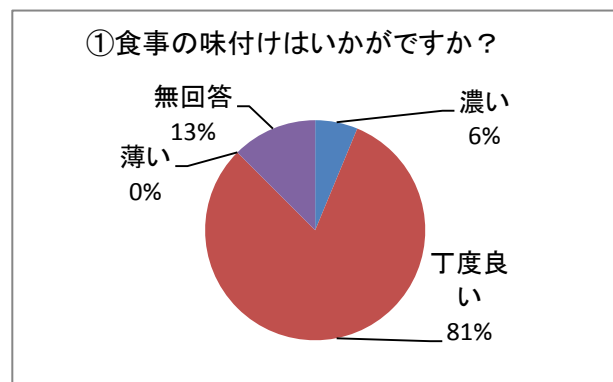
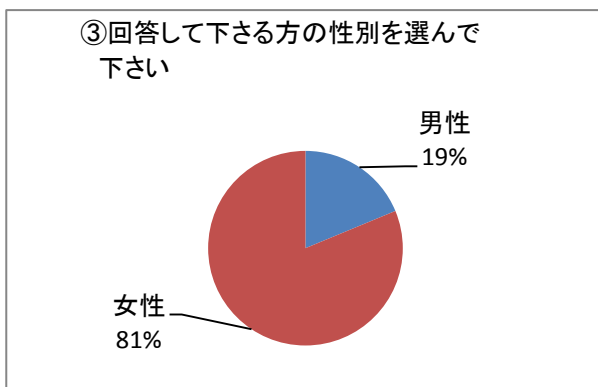
# 満足度調査報告

入居者用満足度調査集計(16名配布、16名回答)

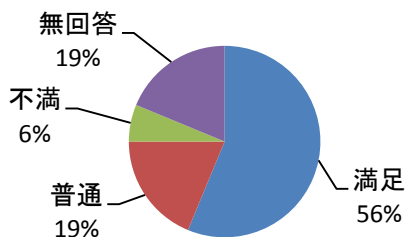
## 1. 基本情報について



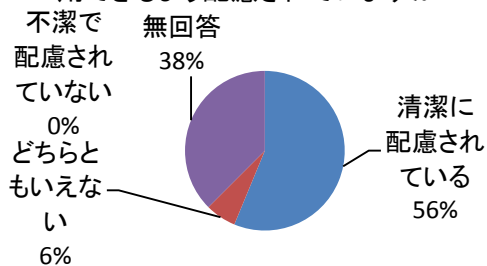
## 2. ケアについてお伺いします



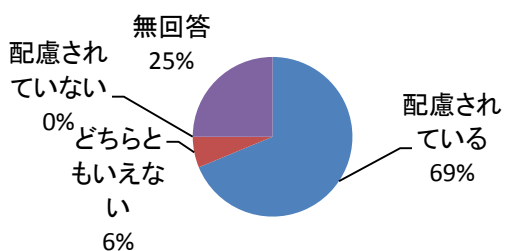
⑥入浴は快適に入れていますか？



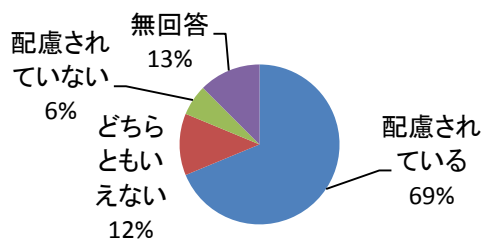
⑦トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるように配慮されていますか？



⑧排泄に関して、プライバシーの配慮がなされていると思いますか？

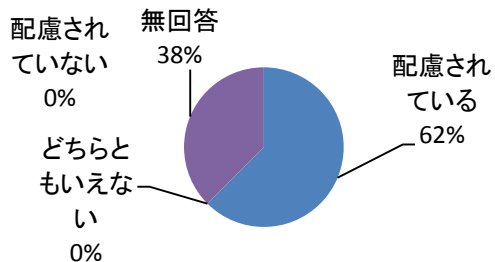


⑨身だしなみ(衣服・整髪)は清潔を保つよう配慮されていますか？

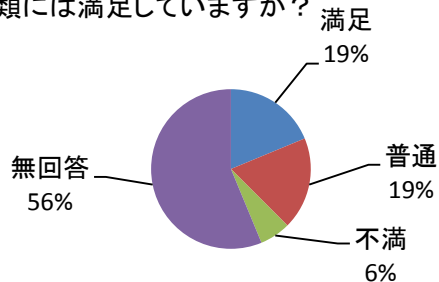


### 3. レクリエーション・行事について

⑩口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されていると思いますか？

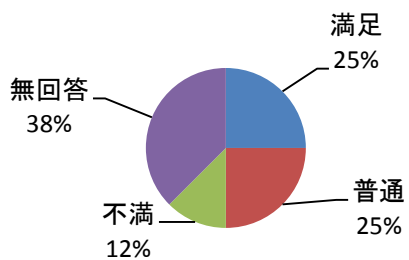


①毎日のレクリエーションの内容や種類には満足していますか？

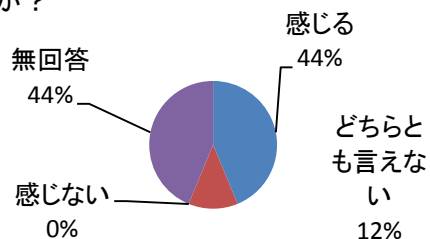


### 4. 機能訓練についてお伺いします

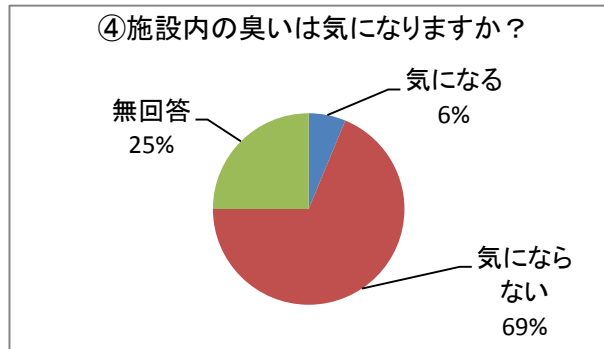
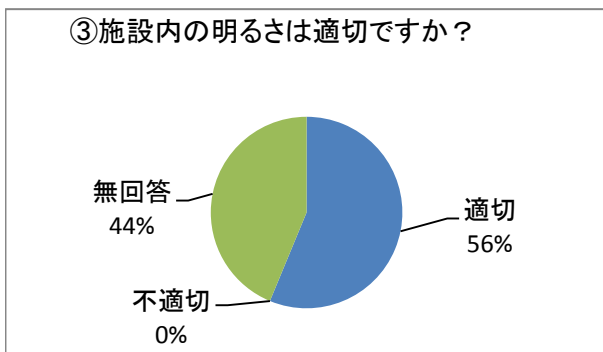
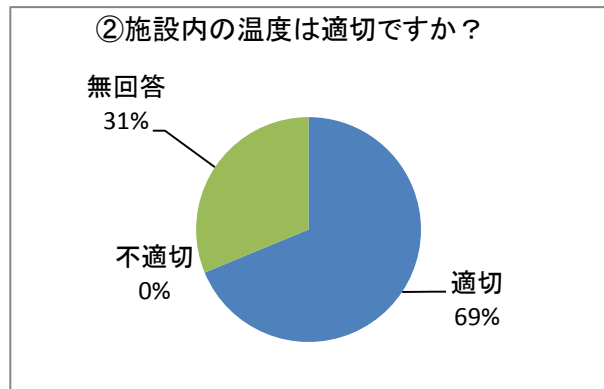
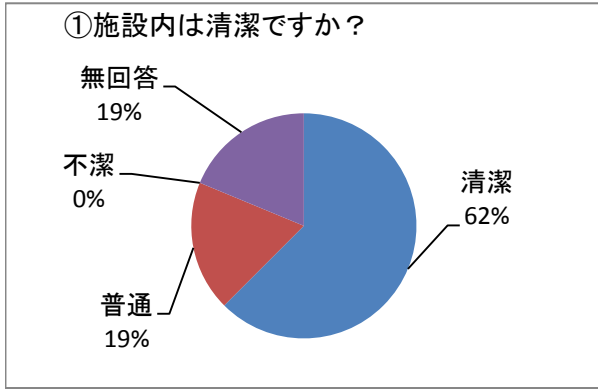
②季節ごとの行事の内容や種類には満足していますか？



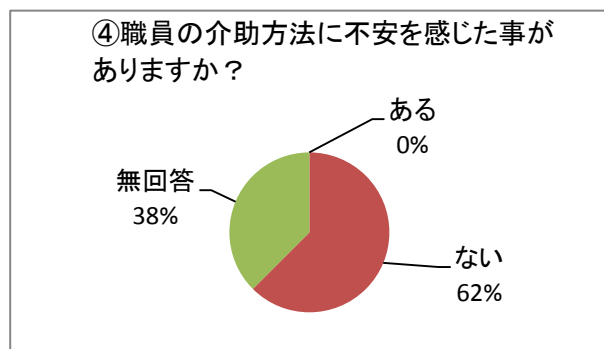
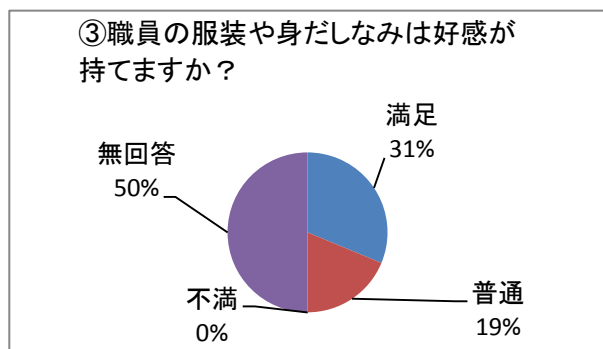
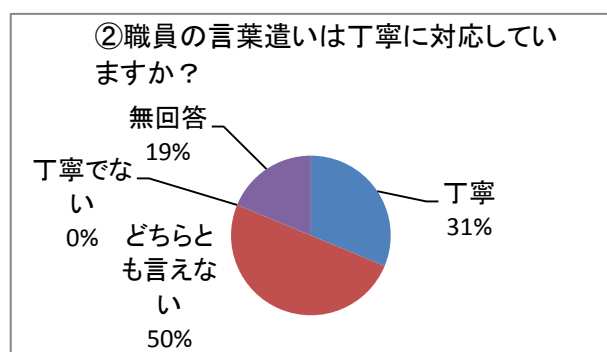
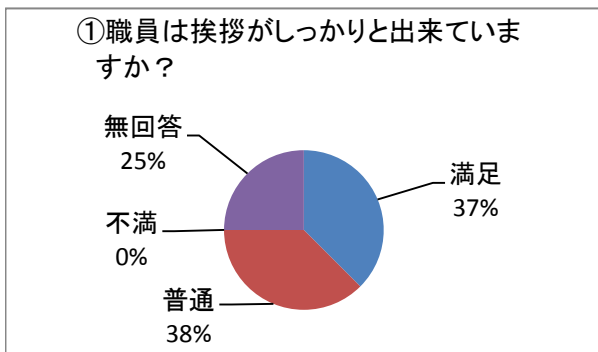
①機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)に積極的に取り組んでいると感じますか？



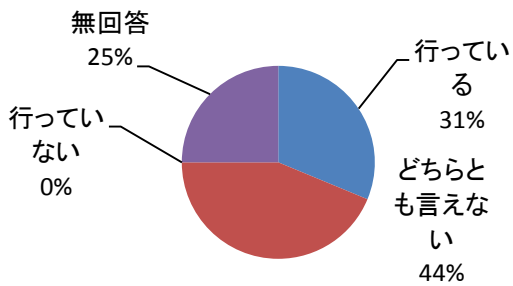
5. 施設内の環境についてお伺いします



6. 職員の対応についてお伺いします

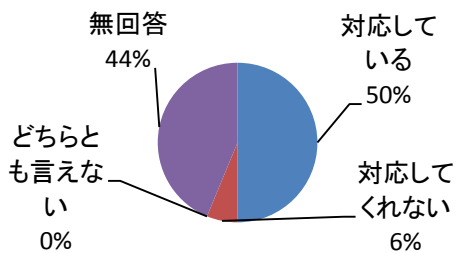


⑤施設はご本人様の健康管理を適切に行っていると思いますか？

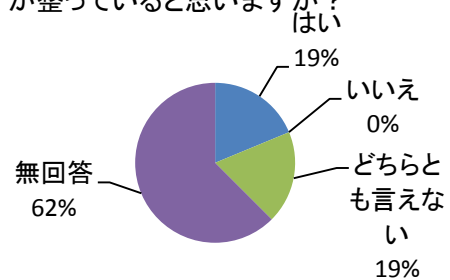


⑥職員の対応で不満に思っていることはありますか？(回答が重複しているため、文章にて結果報告)  
 1.言葉遣いが悪い(0名) 2.態度が悪い(0名) 3.介護・看護が荒っぽい(0名) 4.要望を聞いてくれない(0名)  
 5.話を聞いてくれない(0名) 6.忙しそうで話しかけられない(0名) 7.相談出来ない(0名)  
 8.その他(名) 9.特に不満はない(11名) 10.無回答(5名)

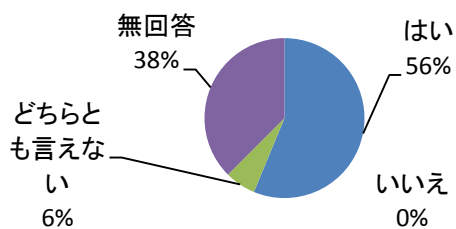
⑦入居者様より依頼された内容については責任を持って対応していますか？



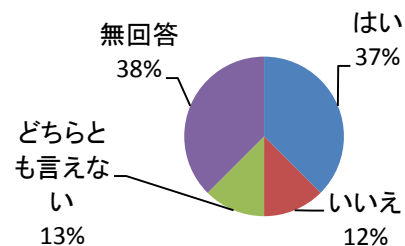
⑧施設では苦情解決するための体制が整っていると思いますか？



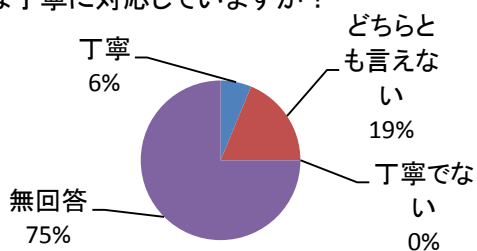
⑨ご本人様やご家族様の個人情報を守られていると思いますか？



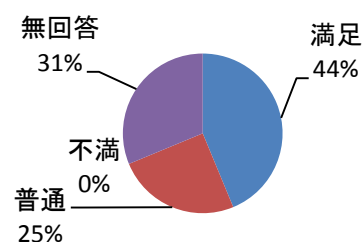
⑩何か相談や困り事があった時に気軽に職員に相談できますか？



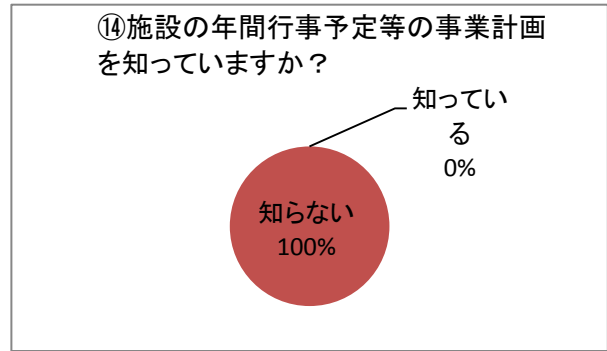
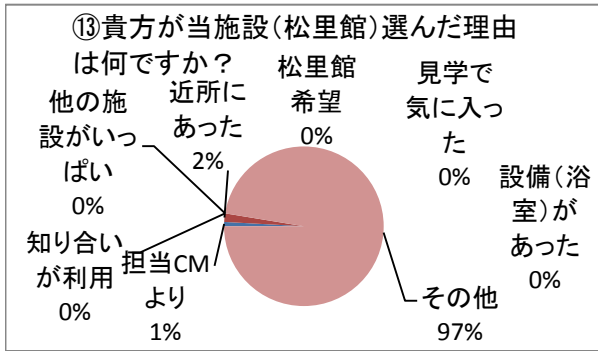
⑪事務職員のマナー(言葉遣い・態度)は丁寧に対応していますか？



⑫松里館での生活全般を通して満足頂いていますか？







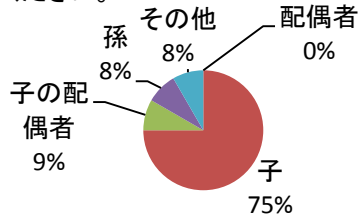
⑮ 日頃、施設に対して感じていること(気に入っていること・改善してほしいこと)ございましたらご記入ください。

- ・もう少し果物が出ると良い。
- ・肉より魚が良い。
- ・色々と相談に乗ってくれれば良い。

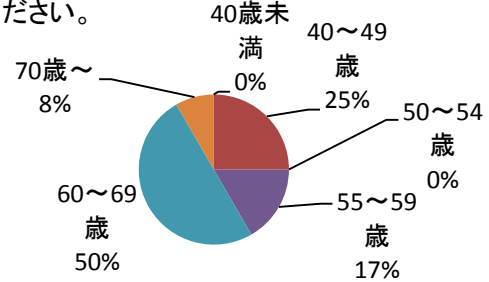
# 家族用満足度調査集計(16名配布、12名回収)

## 1. 基本情報について

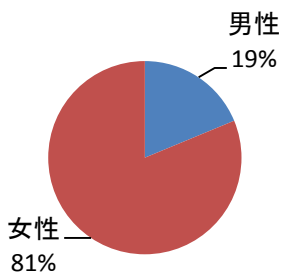
①今回、アンケートに回答して下さるご家族様とご本人様とのご関係を選んでください。



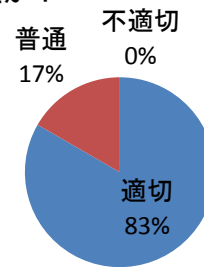
②回答して下さる方の年齢を選んでください。



③回答して下さる方の性別を選んでください。

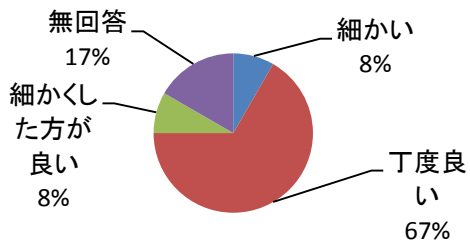


④事前の調査・契約の内容や対応は適切でしたか？

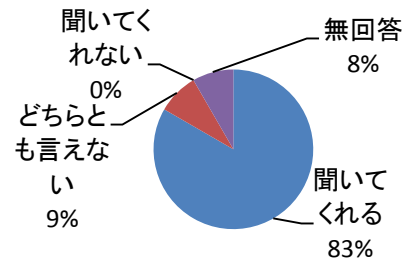


## 2. ケアについてお伺いします

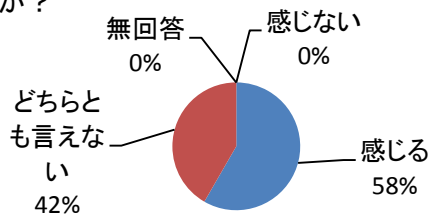
①食べ物の持ち込み制限についてどのようにお考えですか？



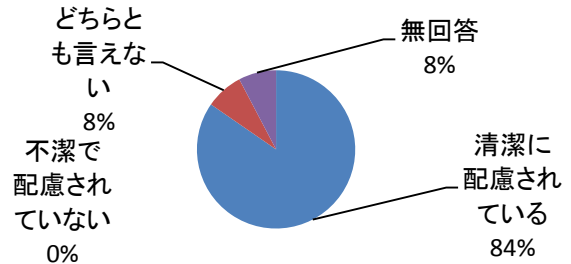
②お食事は個人の要望や好みを聞いてくれていると感じますか？



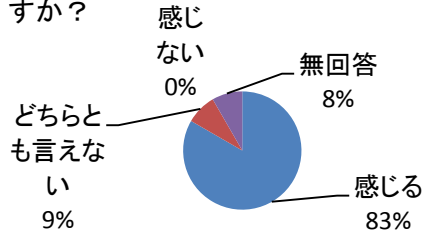
③入浴は適切に入ることが出来、皮膚などの清潔を保たれていると感じますか？



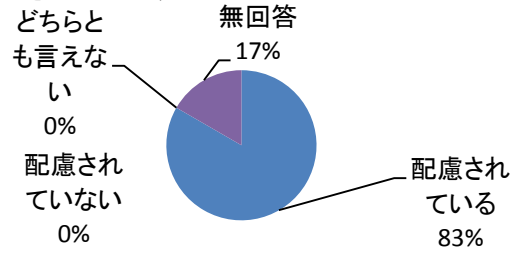
④トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるよう配慮されていますか？



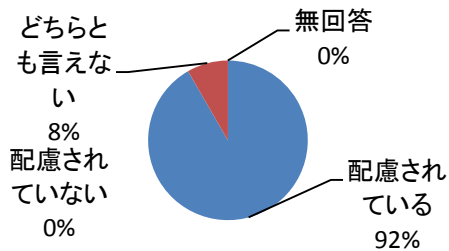
⑤施設は適切に排泄介助を行い、オムツを外すように努力をしていると感じますか？



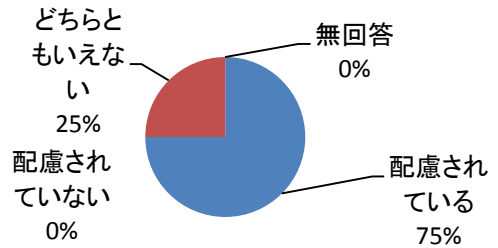
⑥排泄に関してプライバシーの配慮がされていますか？



⑦身だしなみ(衣服・整髪)は清潔を保つよう配慮されていますか？

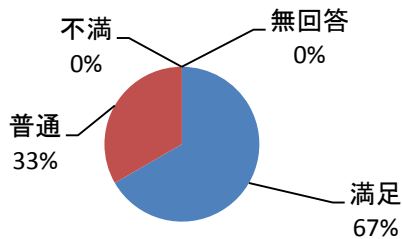


⑧口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されてると思いますか？

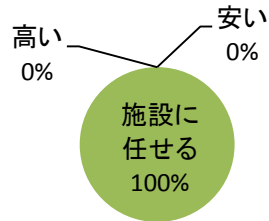


### 3. レクリエーション・行事について

①季節ごとの行事の内容や種類には満足していますか？

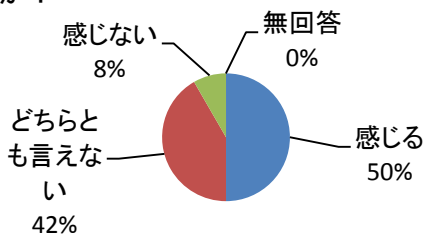


②外出・レクリエーションに掛かる費用について



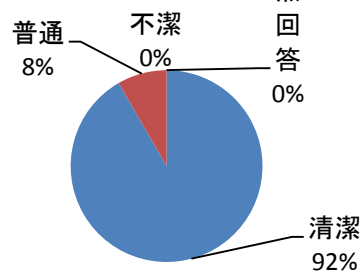
### 4. 機能訓練についてお伺いします

①機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)に積極的に取り組んでいると感じますか？

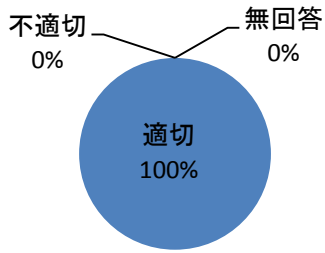


### 5. 施設内の環境についてお伺いします

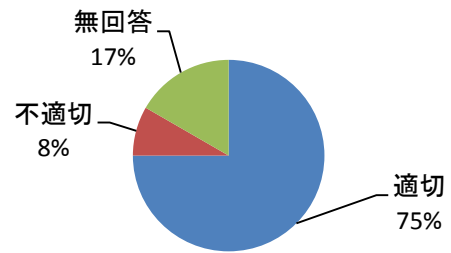
①施設内は清潔ですか？



②施設内の温度は適切ですか？

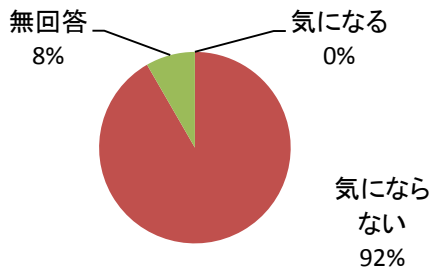


③施設内の明るさは適切ですか？

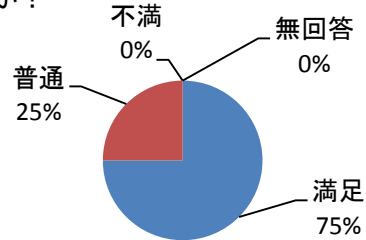


6. 職員の対応についてお伺いします

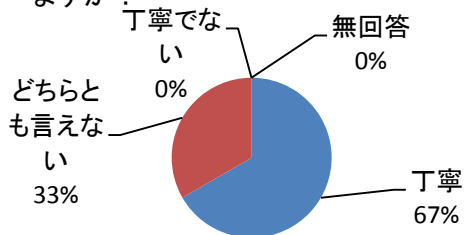
④施設内の臭いは気になりますか？



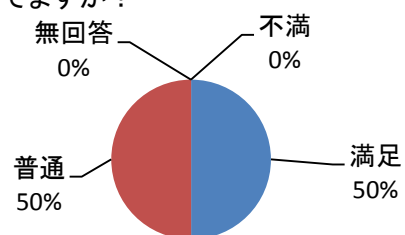
①職員は挨拶がしっかりと出来ていますか？



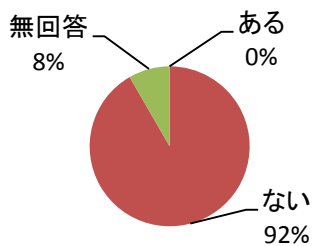
②職員の言葉遣いは丁寧に対応していますか？



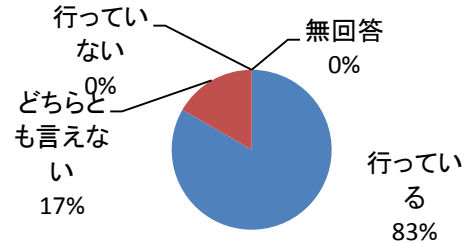
③職員の服装や身だしなみは好感が持てますか？



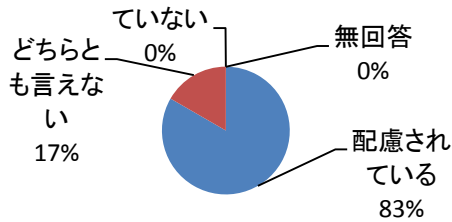
④職員の介助方法に不安を感じた事がありますか？



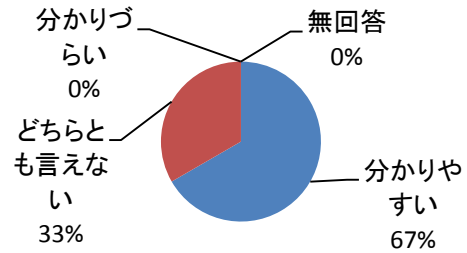
⑤施設はご本人様の健康管理を適切に行っていると思いますか？



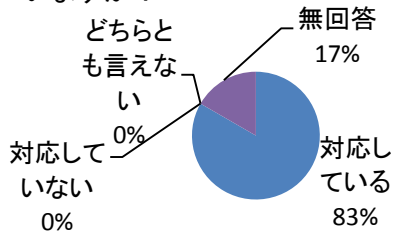
⑥ご家族様に対し、ご本人様の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありますか？ 配慮され



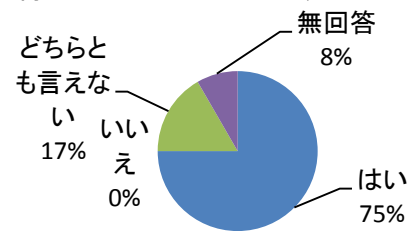
⑦体調不良等の状態変化等を職員は分かりやすく説明していますか？



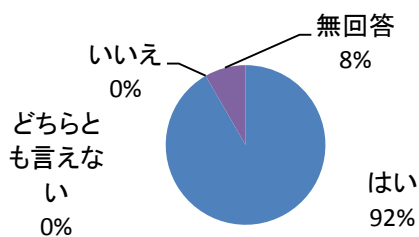
⑧入居者様やご家族様より依頼された内容については責任を持って対応していますか？



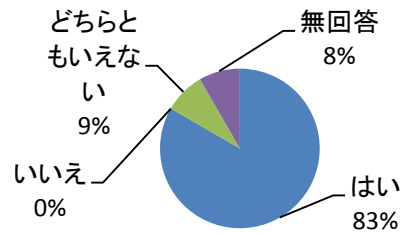
⑨施設では苦情を解決するための体制が整っていると思いますか？



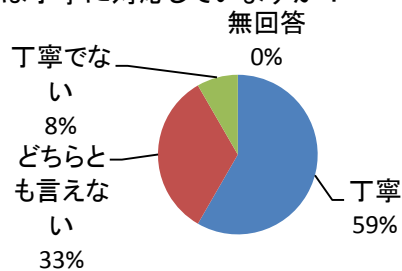
⑩ご本人様やご家族様の個人情報を守られていると思いますか？



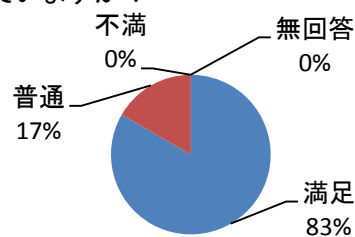
⑪何か相談や困り事があった時に気軽に職員に相談できますか？

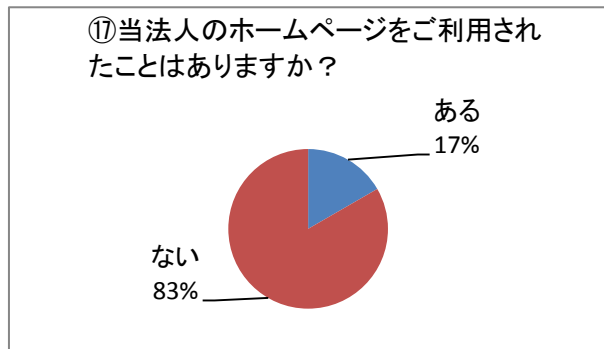
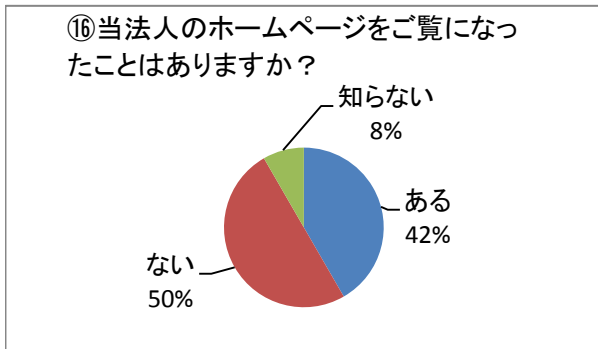
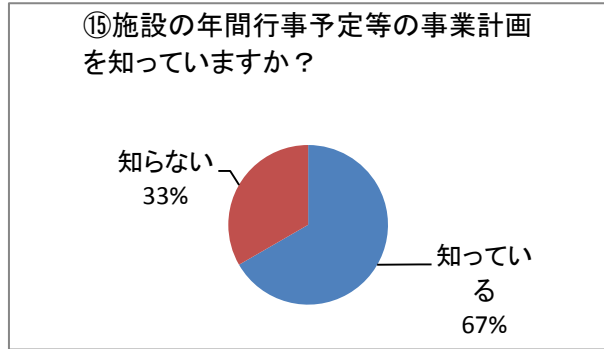
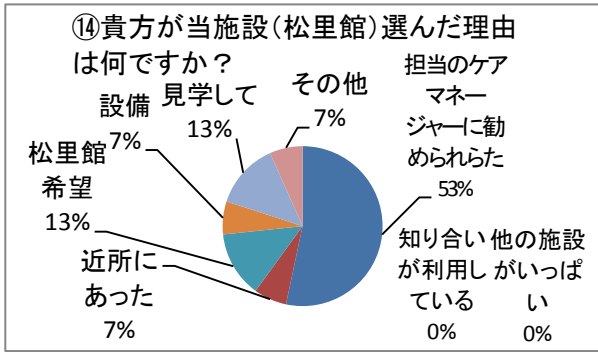


⑫事務職員のマナー(言葉遣い・態度)は丁寧に対応していますか？



⑬松里館での生活全般を通して満足頂けていますか？





- ⑱ 日頃、施設に対して感じていること(気に入っていること・改善してほしいこと)ございましたらご記入ください。  
・特に無し

### 満足度調査結果報告

ご入居者様に対して16名中 16名全ての方にアンケート回答を頂き、100%の回収率を達成する理解が困難な方が多くなり、回収はできているが適切に理解し回答できた方が少ない状況。生活全体に対して何らかの不満があると考えられるがアンケートでの細かな聞き取りは困難と考えられ、今後の満足度調査の在り方を検討する必要がある。  
ご家族様に関しては、16家族中12家族の回答を得ることが出来た。概ね満足をしていただいている状況ではあるが、施設の中での生活についてご家族へ細やかに提供することに努めたい。

- 相談部** …… ・各担当の介護支援専門員との連携を密に取り、各利用者の変動するニーズに合わせて柔軟な対応に応える事が出来た。又、新規利用者及び医療依存度の高い利用者についても積極的な受入れ体制を継続する事に努めた。年度前期に長期利用者や複数回リピーターの利用終了や他施設入所等があり、稼働が低下する時期があったが、その後持ち直し、大きな低下無く、新規利用者獲得に努めた事で実人数の大幅な増加に繋げる事が出来た。今後も男女別床数の見直しはニーズに合わせて適宜行い、利用者にリポートしていただけるよう、ニーズに応える事が次年度課題である。
- 介護部** …… ・ご利用中の生活は、出来るだけご自宅での生活環境に配慮して支援を行っており、各利用者様に合わせた柔軟な対応を行うことが出来た。ご利用中に健康状態の変化や事故が発生した場合には、ご家族様や居宅介護支援事業所への報告を速やかに行うことが出来た。  
また、サービス担当者会議に出席したことで、ご家族や本人から直接ご意見やニーズを聞く機会が増え、それらをサービス提供に迅速に反映することが出来た。
- 介護支援部** …… ・事前調査、利用中の状況確認でのアセスメントは継続でき、居宅介護計画書を基にケアプランを作成することが出来た。利用者のニーズに沿った対応と担当の介護支援専門員が主催するサービス担当者会議への参加、自施設内で主催する担当者会議を継続した事で、利用者、担当介護支援専門員、施設職員間での情報共有、サービス提供に関する連携をとることが出来た。
- 看護部** …… ・身体状況の変化時、介護支援専門員やご家族と連携を取りながら、ケア方法を統一する事が出来た。
- 栄養部** …… ・食事形態変更や療養食の提供等、ご利用者様の様々な食事ニーズに対応する事が出来た。また、食事内容の変更や嚥下不良時には速やかにご家族、担当介護支援専門員に連絡し、適切な対応をする事ができた。
- 事務部** …… ・貴重品等の預りについて、相談部・介護部と連携し、適切な対応をすることができた。今後も継続し、行っていく。

### 市町村別利用申請者内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
旭	6人	4人	3人	3人	0人	4人	4人	3人	2人	4人	1人	1人	35人
銚子	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
匝瑳	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	6人	4人	3人	7人	0人	4人	4人	3人	2人	4人	2人	1人	35人

### 市町村別新規利用開始者内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
旭	3人	2人	5人	2人	4人	0人	1人	3人	2人	1人	2人	1人	26人
銚子	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
匝瑳	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	3人	2人	5人	2人	4人	0人	1人	3人	2人	1人	2人	3人	26人

### 延べ利用者数・利用開始者・利用終了者・総延べ人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働日	30日	31日	30日	31日	31日	30日	31日	30日	31日	31日	29日	31日	366日
利用終了者数	2人	0人	1人	0人	2人	1人	1人	0人	0人	2人	2人	2人	13人
総延べ人数	217人	237人	251人	226人	235人	241人	252人	233人	245人	235人	229人	244人	2845人

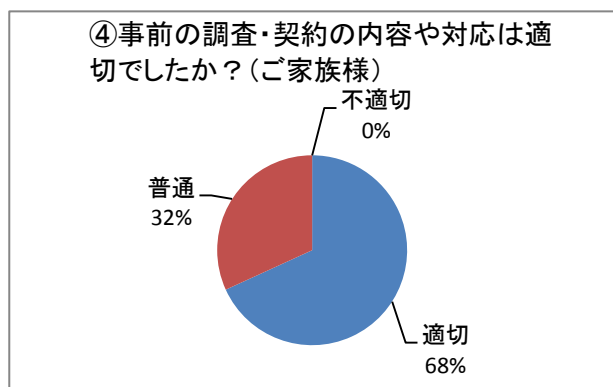
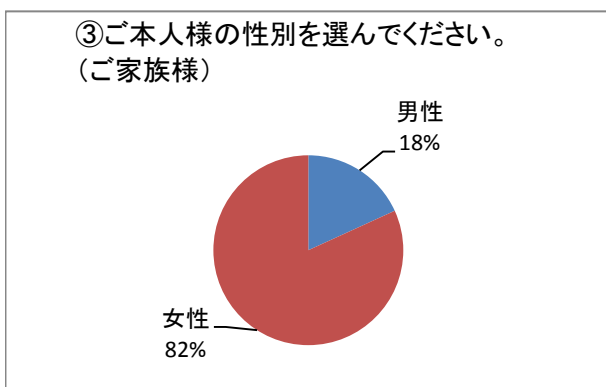
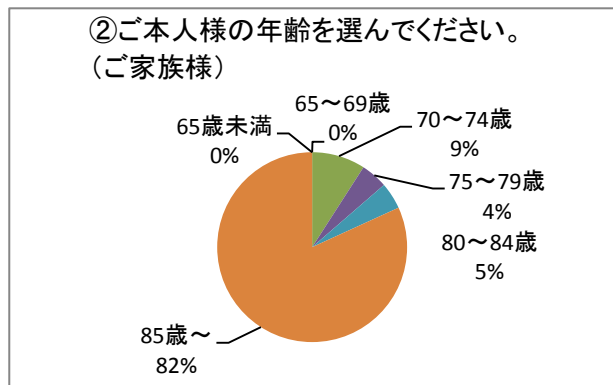
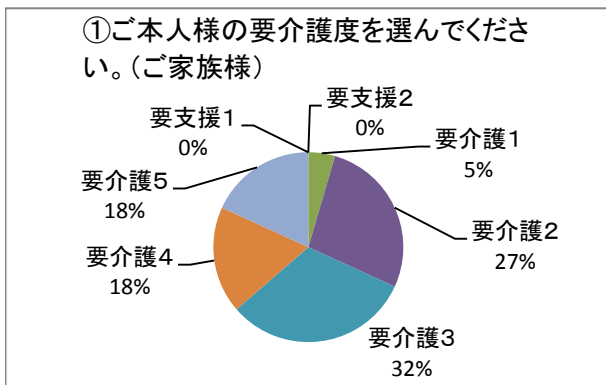
### 平均利用者数・平均介護度・平均稼働率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平均利用者数	7.2人	7.6人	8.3人	7.3人	7.5人	8人	8.1人	7.7人	7.9人	7.6人	7.9人	7.9人	7.6人
平均介護度	3.3	3.4	3.4	3.6	3.5	3.4	3.3	3.3	3.2	3.2	3	3.1	3.3
稼働率	72.3%	76.5%	83.7%	72.9%	75.8%	80.3%	81.3%	77.7%	79.0%	75.8%	79.0%	78.7%	77.8%

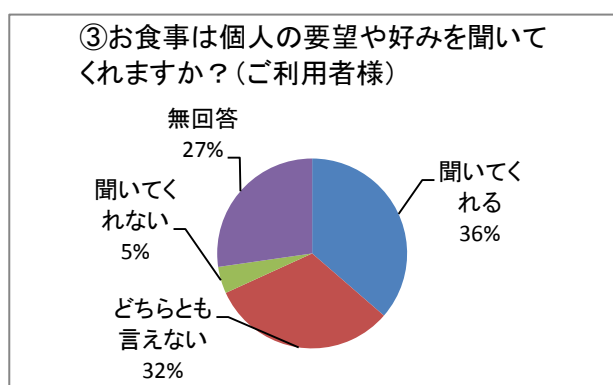
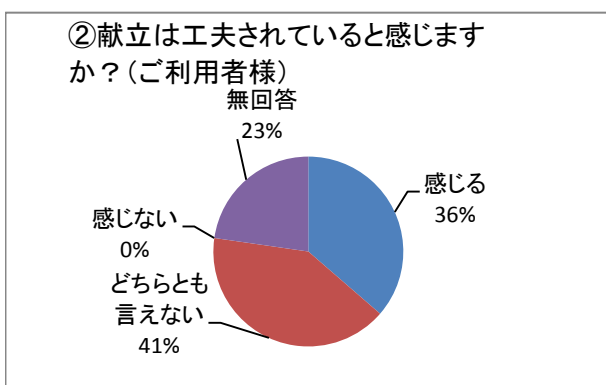
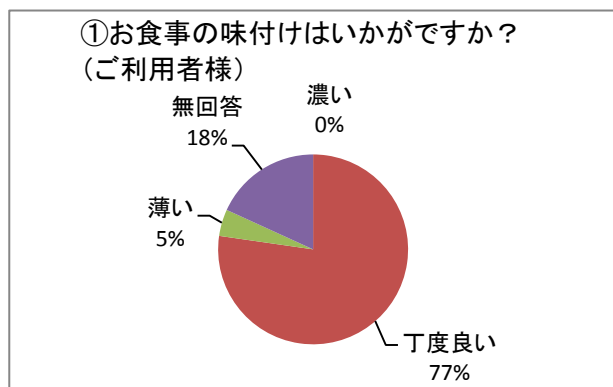
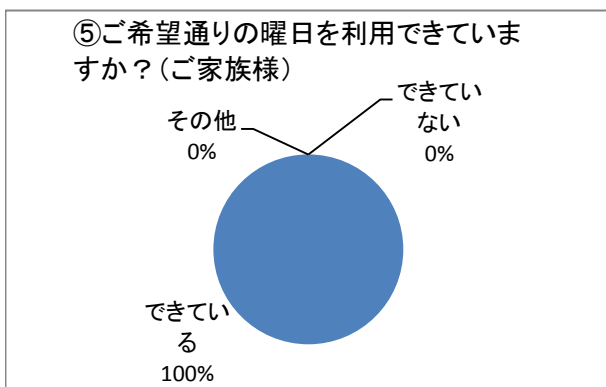


満足度調査集計(40名配布、22名回収)

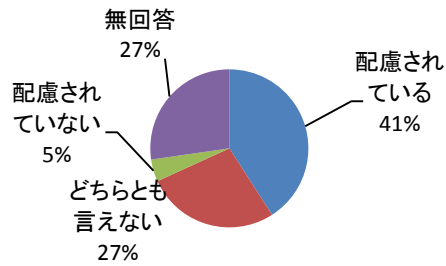
1. 基本情報について



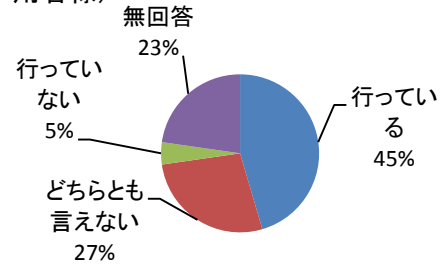
2. ケアについて



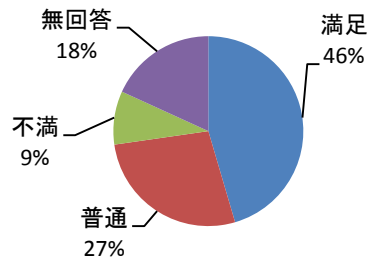
④入浴時、自分でできることは自分でできるように配慮されていますか？(ご利用者様)



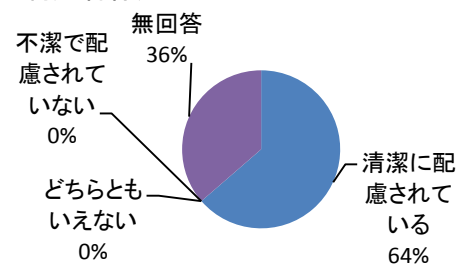
⑤入浴は安全に入れるように職員は適切な介助方法を行っていますか？(ご利用者様)



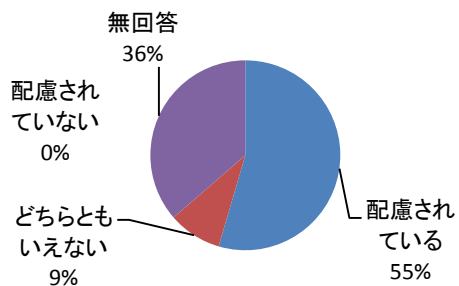
⑥入浴は快適に入れていますか？(ご利用者様)



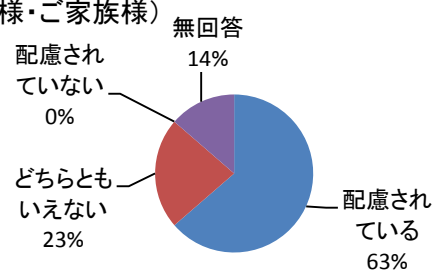
⑦トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるように配慮されていますか？(ご利用者様)



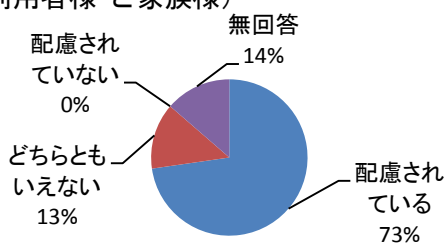
⑧排泄に関して、プライバシーの配慮がなされていますか？(ご利用者様)



⑨身だしなみ(衣服・整髪)は清潔を保つよう配慮されていますか？(ご利用者様・ご家族様)

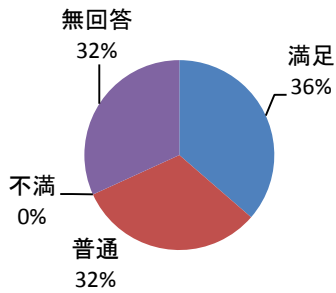


⑩口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されてると思いますか？(ご利用者様・ご家族様)

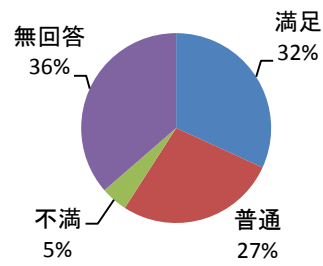


### 3. レクリエーション・行事について

①毎日のレクリエーションの内容や種類には満足していますか？(ご利用者様)

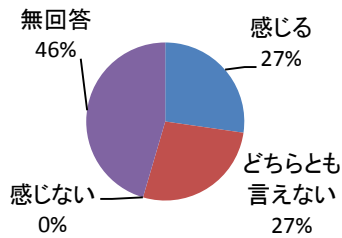


②季節ごとの行事の内容や種類には満足していますか？(ご利用者様)



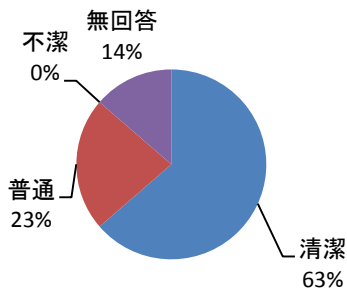
### 4. 機能訓練について

①機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)に積極的に取り組んでいると感じますか？(ご利用者様・ご家族様)

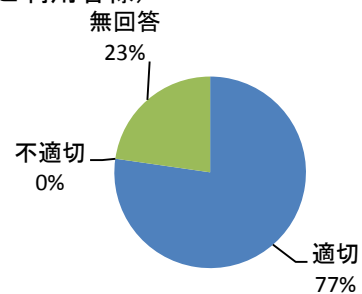


### 5. 事業所内の環境について

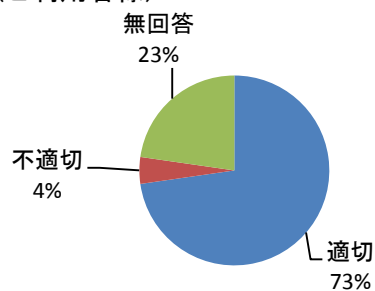
①施設内は清潔ですか？(ご利用者様)



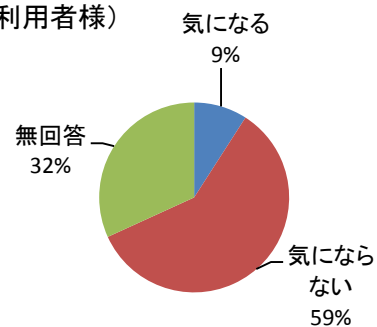
②施設内の温度は適切ですか？(ご利用者様)



③施設内の明るさは適切ですか？(ご利用者様)

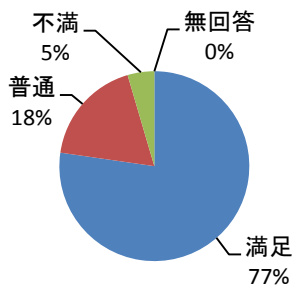


④施設内の臭いは気になりますか？(ご利用者様)

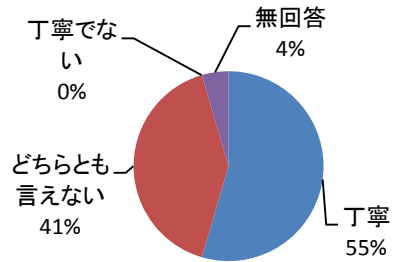


6. 職員の対応について

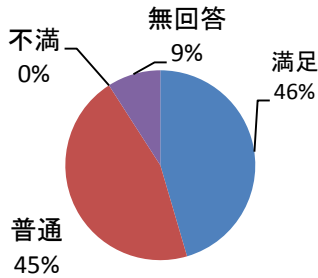
①職員は挨拶がしっかりと出来ていますか？(ご利用者様・ご家族様)



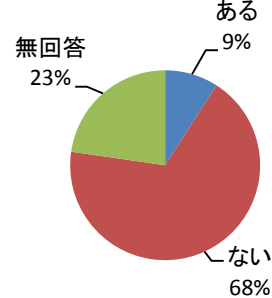
②職員の言葉遣いは丁寧に対応していますか？(ご利用者様・ご家族様)



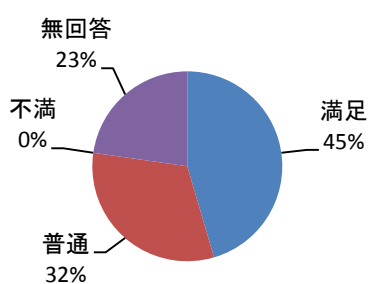
③職員の服装や身だしなみは好感が持てますか？(ご利用者様・ご家族様)



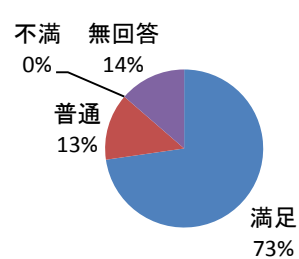
④職員の介助方法に不安を感じた事がありますか？(ご利用者様・ご家族様)



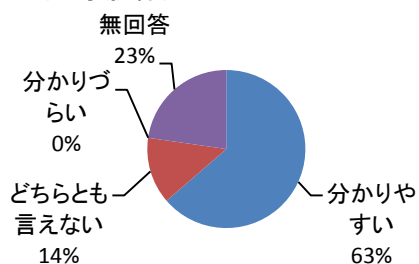
⑤送迎車の中は、安心して快適に過ごせますか？(ご利用者様・ご家族様)



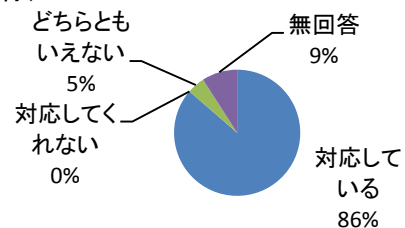
⑥送迎後のご家族様へのご利用状況報告は満足していますか？(ショートステイ手紙等)(ご家族様)



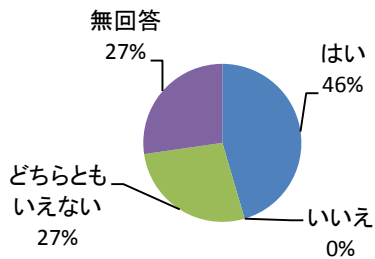
⑦ご利用中の体調不良等の状態変化等を職員はわかりやすく説明していますか？(ご家族様)



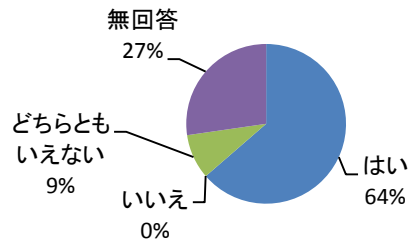
⑧ご利用者様やご家族様より依頼された内容については、責任を持って対応しておりますか？(ご利用者様・ご家族様)



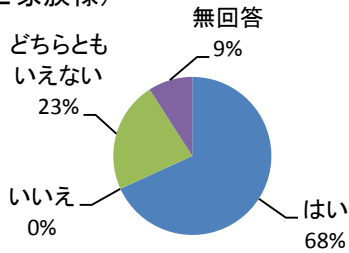
⑨施設では苦情を解決するための体制が整っていると思いますか？(ご家族様)



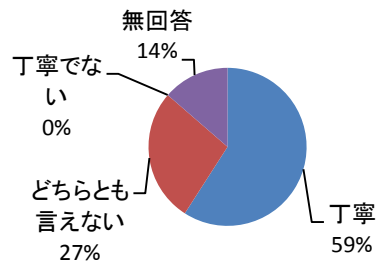
⑩ご本人様やご家族様の個人情報を守られていると思いますか？(ご家族様)



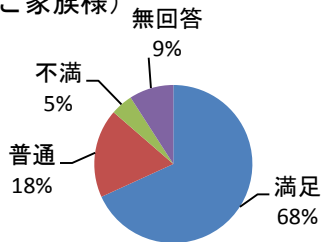
⑪何か相談や困り事があった時に気軽に職員に相談できますか？(ご利用者様・ご家族様)



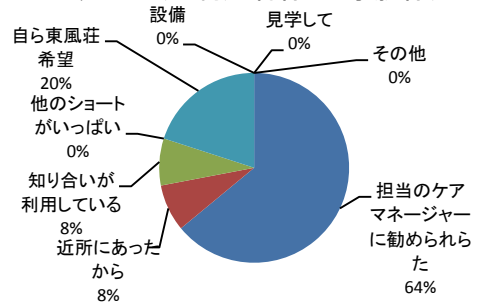
⑫事務職員のマナー(言葉遣い・態度)は丁寧に対応していますか？(ご家族様)



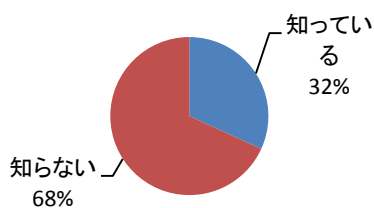
⑬ショートステイ利用時の生活全般を通して満足いただけていますか？(ご利用者様・ご家族様)



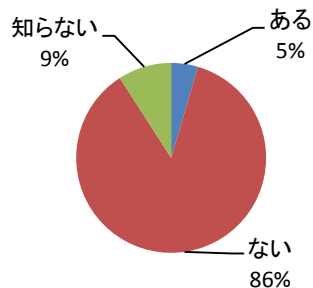
⑭あなたが当事業所を選んだ理由はなんですか？(ご利用者様・ご家族様)



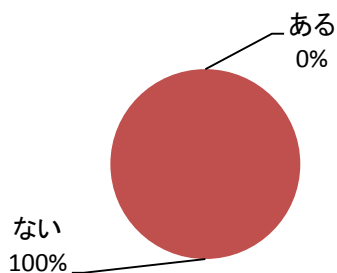
⑮事業所の年間行事予定等の事業計画を知っていますか？(ご利用者様・ご家族様)



⑯当法人のホームページをご覧になったことがありますか？(ご家族様)



⑰当法人のホームページをご利用されたことがありますか？(ご家族様)



⑱ 日頃、事業所に対して感じていること(気に入っていること・改善して欲しいこと)がございましたら、ご記入をお願いします。(ご家族様)

- ・本人は目が見えず、私も年をとったため、困ることが多いです。
- ・これからも宜しくお願いします。

## 満足度調査結果報告

ご家族様・ご利用者様に対して、上記6項目 計40個のアンケート調査を行った。ショートステイでの生活全般については概ね満足されている方が多かったが、「ショートステイはどこにも行かない(外出支援が無い)」と言った意見も挙がってきていた。利用形態等が様々であるため難しい側面はあるが、今後同様の意見が多くなってくとも考えられるため、外出行事ではなくとも利用者様が楽しめるような行事をしていく必要があるように思われる。ご家族様からは改善の要望も挙がっていないため、今までと同様に手紙や口頭で利用中の様子を伝え、安心してご利用出来る環境を継続させていくとともに、ご家族様の変動する利用ニーズに柔軟に対応し、出来る限り希望する日程で利用が出来るよう調整と配慮を行っていきたい。

行事やレクリエーションについては外から見えない部分であるため、その内容をご家族様に知って頂くためにも何かしらの対策を講じていく必要があると思われる。ホームページの利用が少ないことから、ホームページの有効活用や紙媒体により施設での行事を伝え、より満足感を得られるように出来ればと思います。

## 《通所介護報告》

併設型小規模事業所 20人/日

- 相談部**      ……
- ・利用希望時等、日程や送迎等調整し、迅速に行うことが出来き、稼働率の向上に繋げることが出来た。
  - ・外部研修等に参加し、学んだ事を各部署の会議や反省会で伝えることにより、知識の向上に繋がった。
  - ・担当者会議や外部の会議に出席することで、ご利用者様やご家族様のニーズに対応することが出来た。
- 介護部**      ……
- ・各部署との連携や介護職員内での申し送り等を密に図ることにより、迅速な対応やケアの統一に繋がった。
  - ・ご家族様やご利用者様とコミュニケーションを密に取り、ご利用者様のニーズの把握に努め、通所介護計画書や個別機能訓練計画書に沿い、ケアの実施を行って行くことが出来た。
- 看護部**      ……
- ・ご利用者様の服薬の把握に努めて、誤薬事故等無く行えた。
  - ・定期的に主治医の変更確認を行い、緊急時の対応に努めた。
  - ・毎日の体調確認や異常時の対応も滞りなく行えた。
  - ・身体状況の変化等、ご家族様への連絡を行うことが出来た。
  - ・看護職員間での申し送りを徹底し、ケアの方法を統一することが出来た。
  - ・各事業所合同での看護会議により情報交換を行うことが出来た。
- 機能訓練部**      ……
- ・居宅での生活維持に必要なADL(食事・排泄・入浴等)、IADL(調理・洗濯・掃除等)などの「活動」への働きかけや社会参加の実現といった「参加」への働きかけを目的として、定期的に利用者の居宅を訪問し、そのニーズを把握して多職種共同で計画を作成出来た。
  - ・個別機能訓練計画に沿って訓練を行い、月1回の評価及び3ヶ月ごとの計画の見直しを行い、ご家族への説明・同意が得られた。
  - ・ご利用者様アンケートの結果からも、個別機能訓練を行うことにより、機能向上や維持が出来たと感じる。
- 栄養部**      ……
- ・在宅で円滑な食事が行えるよう、自力摂取、経口摂取の継続を支援する事が出来た。しかし、栄養情報等の発信が行えなかったため、次年度の課題とする。
- 事務部**      ……
- ・利用料金の滞納を予防する為、口座引落が出来なかった場合には、速やかに連絡をし、滞納者を生じる事はなかった。
  - ・総合事業、地域密着型通所介護への移行については適切に、円滑に手続きを行うことが出来た。

利用登録者数
40人

市町村別申請者内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
旭	1人	1人	1人	2人	0人	2人	2人	2人	3人	1人	2人	3人	20人
銚子	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
匝瑳	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	1人	1人	1人	2人	0人	2人	2人	2人	3人	1人	2人	3人	20人

市町村別新規利用開始者

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
旭	1人	0人	2人	1人	0人	1人	1人	2人	0人	2人	1人	1人	12人
銚子	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
匝瑳	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	1人	0人	2人	1人	0人	1人	1人	2人	0人	2人	1人	1人	12人

年齢・性別利用者数(平成28年3月31日利用者数)

	40～50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳代	平均年齢
男性	0人	0人	3人	8人	1人	0人	81.33歳
女性	0人	0人	2人	13人	13人	0人	89.1歳
合計	0人	0人	5人	21人	14人	0人	86.77歳

要介護度別利用者数(平成28年3月31日現在)

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均介護度
男性	0人	0人	3人	4人	2人	1人	2人	2.5
女性	0人	2人	10人	5人	4人	4人	2人	2.1
合計	0人	2人	13人	9人	6人	6人	4人	2.2

延べ利用者数・利用開始者・理容終了者・総延べ人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働日	26日	26日	26日	27日	26日	26日	27日	25日	25日	24日	25日	27日	310日
実利用者数	43人	43人	46人	44人	42人	39人	41人	39人	40人	42人	40人	40人	499人
利用開始者数	1人	0人	2人	1人	0人	1人	1人	2人	0人	2人	1人	1人	12人
利用終了者数	1人	0人	2人	0人	2人	1人	2人	5人	0人	2人	2人	1人	18人
総延べ人数	306人	306人	312人	325人	298人	288人	305人	265人	287人	268人	265人	297人	3522人

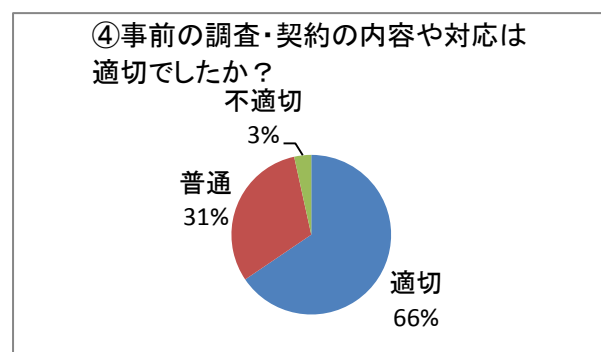
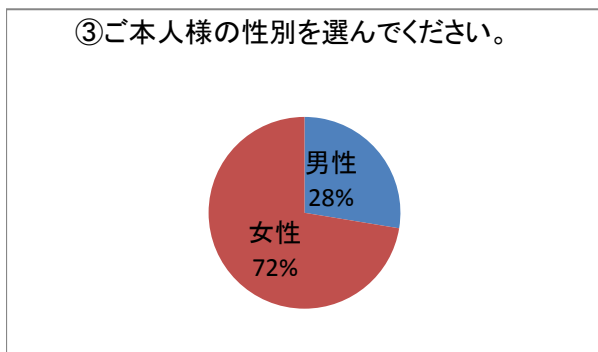
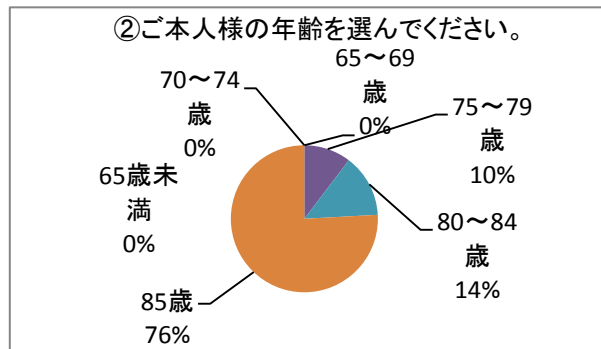
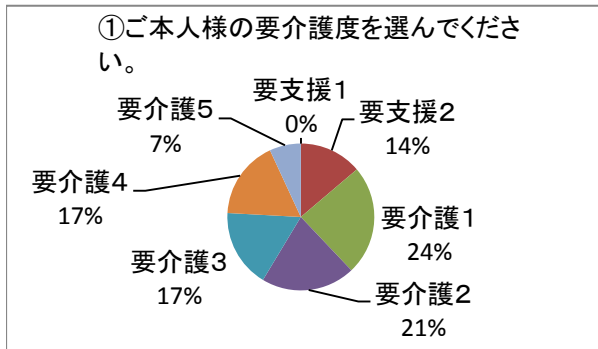
平均利用者数・平均介護度・平均稼働率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平均利用者数	11.8人	11.8人	12人	12人	11.5人	11.1人	11.3人	10.6人	11.5人	11.2人	10.6人	11人	11.4
平均介護度	1.9	1.9	2	2	2	2.1	2	2	2.1	2.1	2.2	2.2	2.0
稼働率	105.7%	105.3%	99%	111.3%	102.7%	99.3%	101%	87.3%	88.7%	82.7%	81.2%	90.7%	96.2%

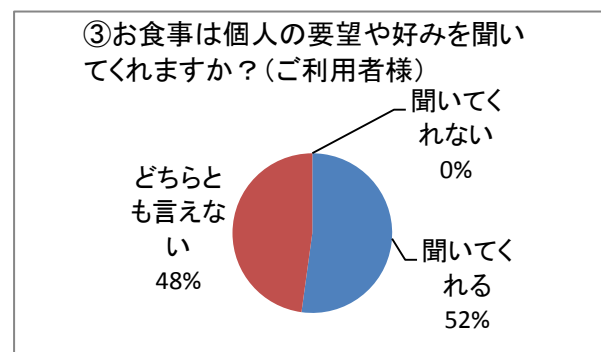
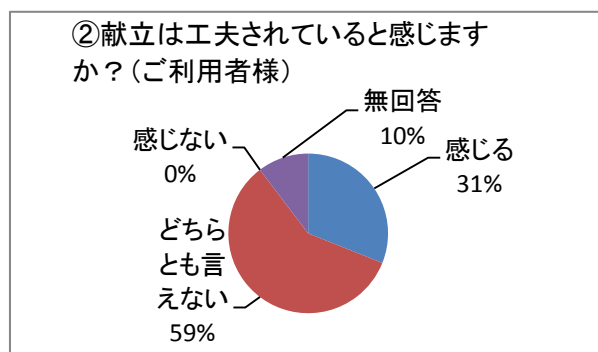
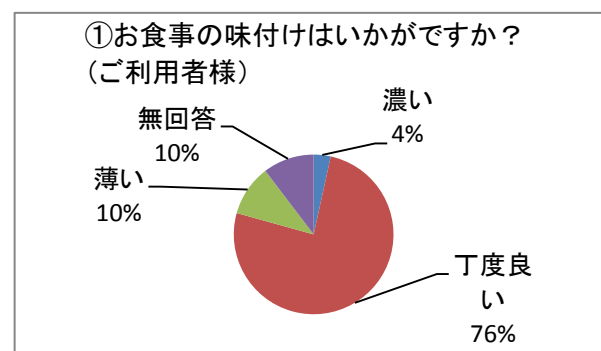
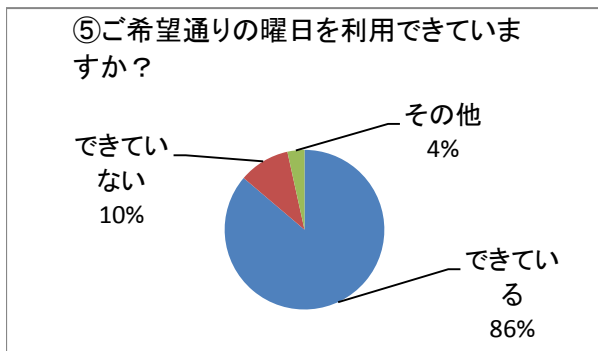


満足度調査集計(38名配布、29名回収)

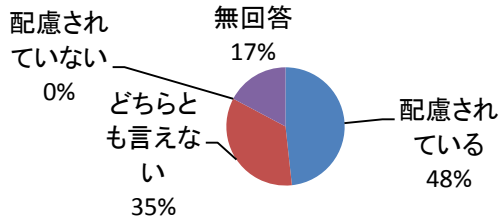
1. 基本情報についてお伺いします



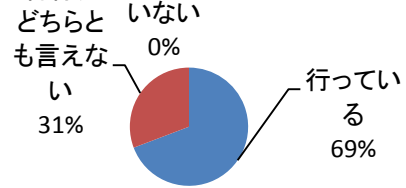
2. ケアについてお伺いします



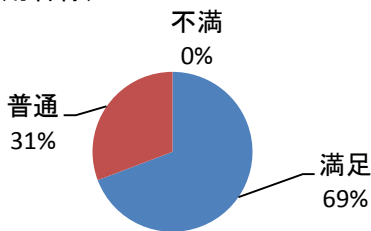
④入浴時、自分でできることは自分でできるよう配慮されていますか？(ご利用者様)



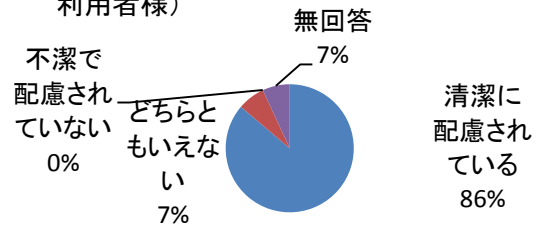
⑤入浴は安全に入れるように職員は適切な介助方法を行っていますか？(ご利用者様)



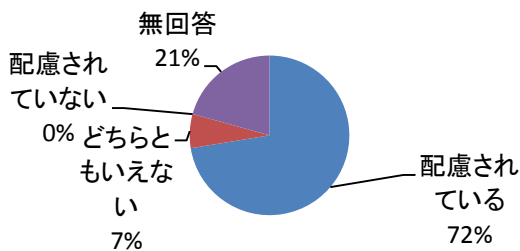
⑥入浴は快適に入れていますか？(ご利用者様)



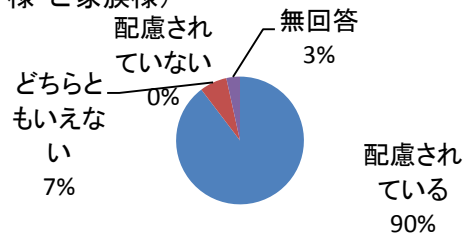
⑦トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるよう配慮されていますか？(ご利用者様)



⑧排泄に関して、プライバシーの配慮がなされていますか？(ご利用者様)

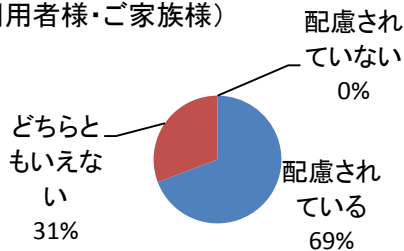


⑨身だしなみ(衣服・整髪)は清潔を保つよう配慮されていますか？(ご利用者様・ご家族様)

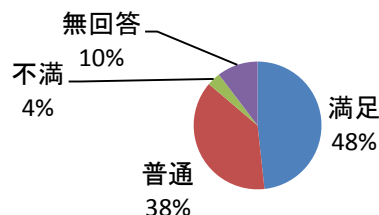


### 3. レクリエーション・行事についてお伺いします

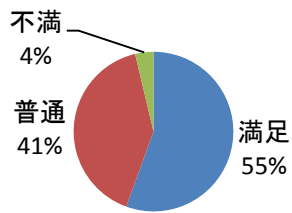
⑩口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されてると思いますか？(ご利用者様・ご家族様)



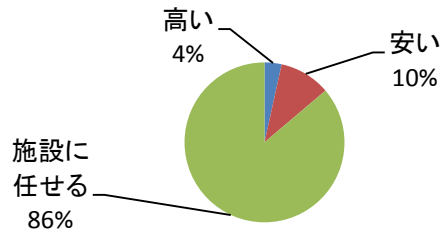
①毎日のレクリエーションの内容や種類には満足していますか？(ご利用者様)



②季節ごとの行事の内容や種類には満足していますか？(ご利用者様)

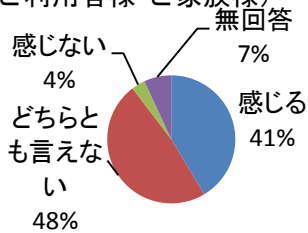


③外出・レクリエーションに掛かる費用について？(ご家族様)

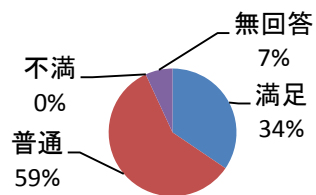


4. 機能訓練についてお伺いします

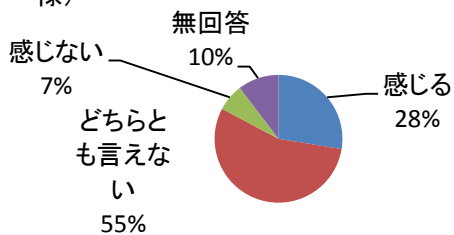
①機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)に積極的に取り組んでいると感じますか？(ご利用者様・ご家族様)



②機能訓練計画書(メニュー)の内容は満足していますか？(ご利用者様・ご家族様)

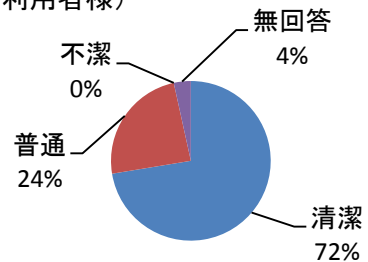


③機能訓練を行い身体機能が向上したと感じますか？(ご利用者様・ご家族様)

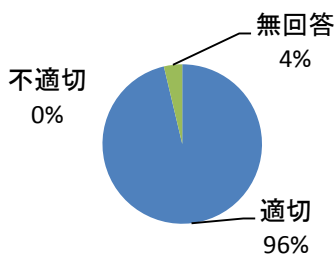


5. 事業所内の環境についてお伺いします

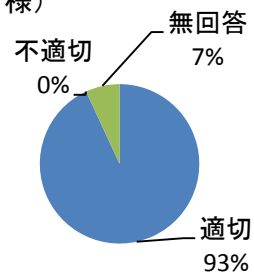
①施設内は清潔ですか？(ご利用者様)



②施設内の温度は適切ですか？(ご利用者様)

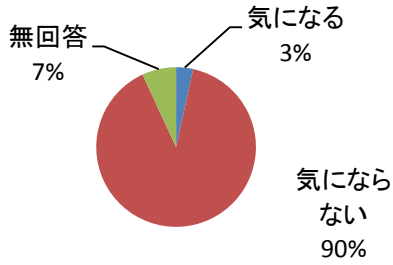


③施設内の明るさは適切ですか？(ご利用者様)

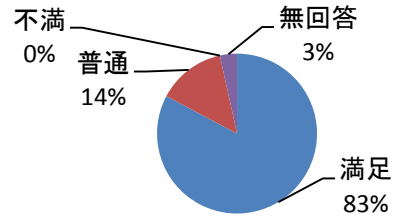


6. 職員の対応についてお伺いします

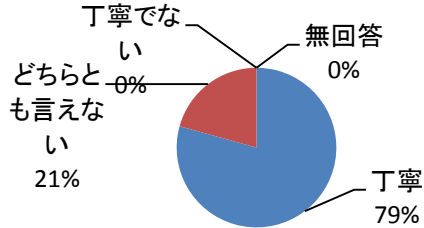
④事業所内の臭いは気になりますか？  
(ご利用者様)



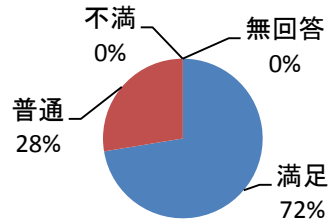
①職員は挨拶がしっかりと出来ていますか？(ご利用者様・ご家族様)



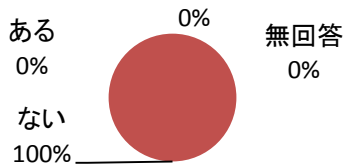
②職員の言葉遣いは丁寧に対応していますか？(ご利用者様・ご家族様)



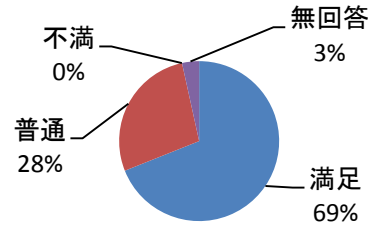
③職員の服装や身だしなみは好感が持てますか？(ご利用者様・ご家族様)



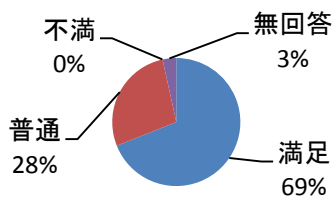
④職員の介助方法に不安を感じた事がありますか？(ご利用者様・ご家族様)



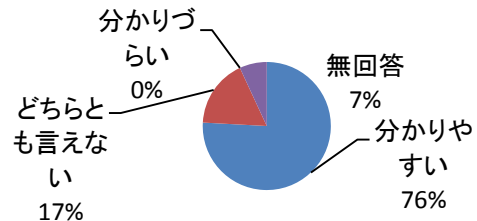
⑤送迎車の中は、安心して快適に過ごせますか？(ご利用者様・ご家族様)



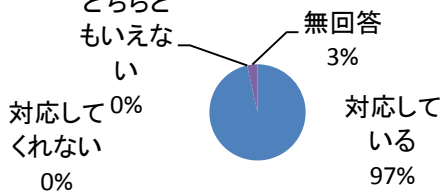
⑥送迎後のご家族様へのご利用状況報告は満足していますか？(デイ連絡帳等)(ご家族様)



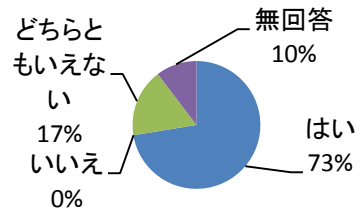
⑦ご利用中の体調不良等の状態変化等を職員はわかりやすく説明していますか？(ご家族様)



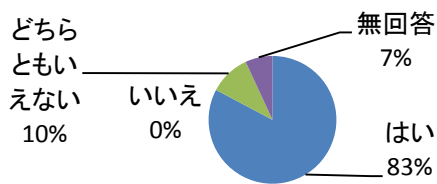
⑧ご利用者様やご家族様より依頼された内容については、責任を持って対応しておりますか？（ご利用者様・ご家族様）



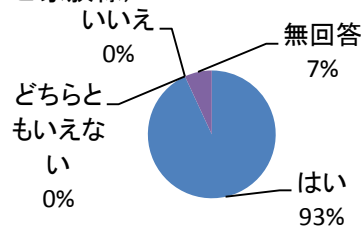
⑨事業所では苦情を解決するための体制が整っていると思いますか？（ご家族様）



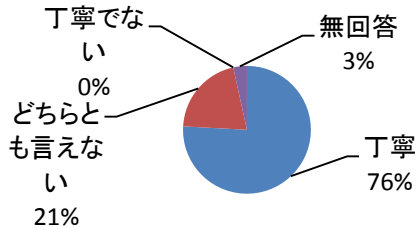
⑩ご本人様やご家族様の個人情報を守られていると思いますか？（ご家族様）



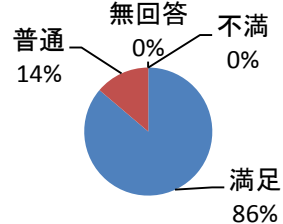
⑪何か相談や困り事があった時に気軽に職員に相談できますか？（ご利用者様・ご家族様）



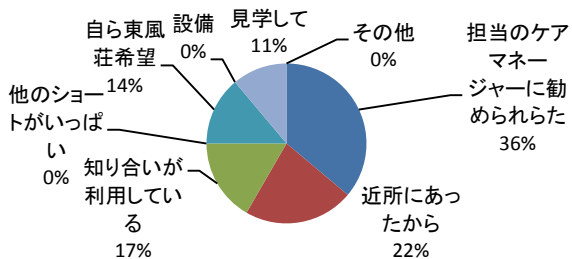
⑫事務職員のマナー（言葉遣い・態度）は丁寧に対応していますか？（ご家族様）



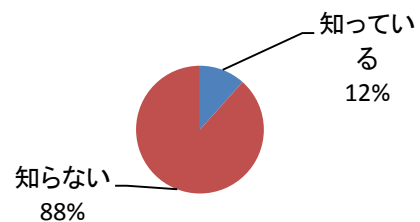
⑬デイサービス利用時の生活全般を通して満足いただけていますか？（ご利用者様・ご家族様）

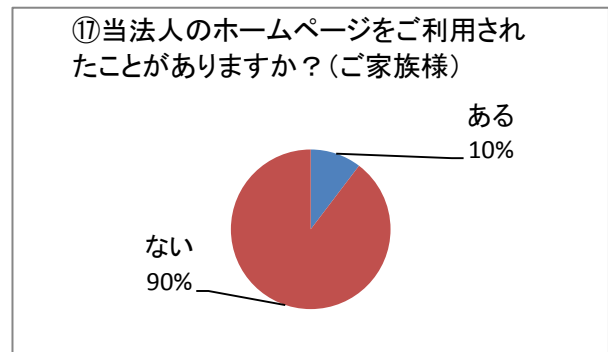
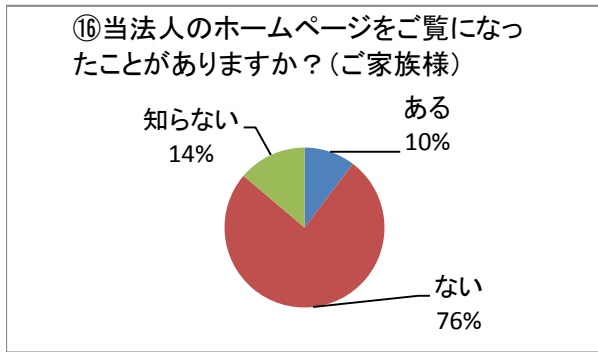


⑭あなたが当事業所を選んだ理由はなんですか？（ご利用者様・ご家族様）



⑮事業所の年間行事予定等の事業計画を知っていますか？（ご利用者様・ご家族様）





⑱ 今後希望する活動を○で囲んで下さい(複数回答可)

質問	人数	質問	人数	質問	人数	質問	人数	1季節のドライブ外出	17脳トレ(漢字・計算ドリル等)
1.	14人	9.	4人	17.	8人	25.	5人	2買い物外出	18陶芸
2.	5人	10.	6人	18.	1人	26.	1人	3外食	19書道
3.	6人	11.	2人	19.	4人	27.	6人	4料理	20俳句・短歌
4.	4人	12.	5人	20.	2人	28.	4人	5ミニゲーム(球技)	21生花(フラワーアレンジ)
5.	7人	13.	1人	21.	4人	29.	1人	6歌体操	22射的
6.	12人	14.	1人	22.	1人	30.	3人	7歌(合唱)	23散歩
7.	10人	15.	2人	23.	12人	31.	0人	8カラオケ(機械)	24なぞなぞクイズ
8.	6人	16.	8人	24.	6人			9貼り絵(季節の作品作り)	25昔の遊び(お手玉・コマ等)
								10塗り絵	26TVゲーム
								11絵画(水彩絵具)	27玉入れ
								12園芸(花)	28すごろく
								13工芸(ペーパークラフト等)	29テーブルゲーム(将棋等)
								14手芸(編み物等)	30生活訓練(アイロンがけ、洗濯物畳み、携帯電話訓練等)
								15絵手紙	31その他希望する活動があれば記入してください
								16折り紙	

⑲ 日頃、事業所に対して感じていること(気に入っていること・改善して欲しいこと)がございましたら、ご記入をお願いします。(ご家族様)

- ・デイサービスで皆さん親切で本人も楽しみにしています。御迎え時、職員さんが明るく元気の良い弾んだ声掛けをしてくれると家の者も頼もしく安心して送り出せます
- ・職員の方が明るく親切で話をよく聞いてくれるので本人も気に入っています

満足度調査結果報告

ご利用者様に対して上記6項目計44個のアンケート調査を行ったデイサービスに対して、満足されている方々が多く見られた。

昨年同様、職員の対応についても、不満等無く、ご利用者様・ご家族様からも親切等の話しを頂いた。今後も継続していけるよう、事業所内で接遇に気を付けていきたい。

機能訓練に関しては、取り組みや計画について約半数の方が普通と答えているので、色々な訓練内容や個別の訓練メニューを増やして行く。

また、ご家族様へ、体調の変化や身体の細かい変化について今後も正確に伝えていくようにする。