

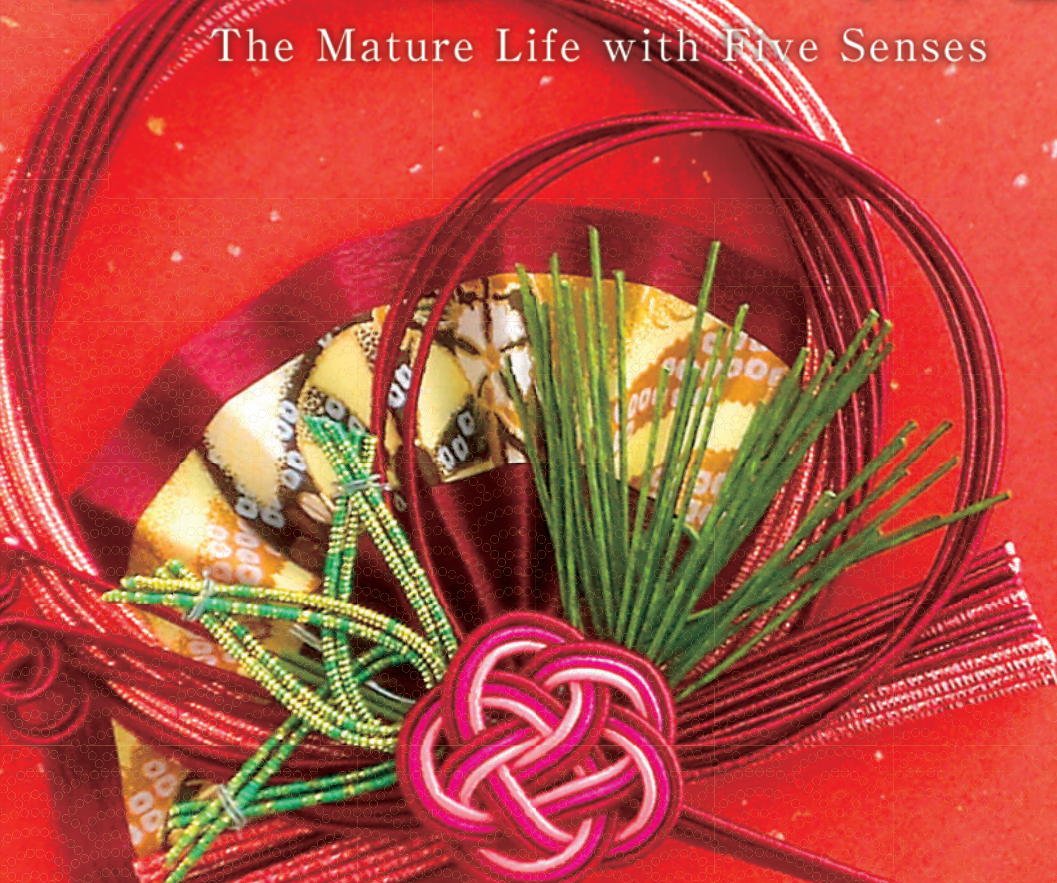
豊かで成熟したライフスタイルを提案する

季刊誌

# 「五感の生活」冬号 vol.1

The Mature Life with Five Senses

2022年1月発行



## 特集

- ・ 謹賀新年 挨拶 代表取締役 芥川 崇仁
- ・ 五感の生活
- ・ 生活リハビリ
- ・ 2021年度顧客満足度アンケート結果

「ペンギン通信」は、2022年1月号より季刊誌「五感の生活」としてリニューアルしました。

Renewal



**AKUTAGAWA  
HOLDINGS**  
The Mature Life with Five Senses  
株式会社アクタガワホールディングス



**アクタガワ**  
— beyond —  
株式会社アクタガワ



**アクタガワHRM**  
株式会社アクタガワHRM

## 経営理念 ミッション

「人間の生きがいを追究し、  
豊かな地域コミュニティを創造する」

## グループスローガン

「五感の生活

～豊かで成熟したライフスタイルを提案する～」

株式会社アクタガワ

代表取締役

芥川 崇仁

## 謹賀新年

明けましておめでとうございます。  
本年もよろしく願い申し上げます。

旧年中は新型コロナウイルスの影響が続く中、皆様よりご支援ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。また、感染症対策に伴う面会制限等でご迷惑をおかけしましたことを衷心よりお詫び申し上げます。

新型コロナウイルスのパンデミックも次々と新たな変異株が登場し治まる気配がありませんが、弊社も感染症対策の徹底により、安心・安全な環境づくりに日々鋭意努力しているところで御座います。特に、迅速な検査を実施するために、社内に PCR 検査センターを設立し、感染を拡大させない体制を強化致しました。

もうしばらくこうした状況は続くとは思いますが、状況に合わせて数々のタイムリーな対策を今後も続けて参りますのでよろしくお願い致します。

さて、私たちの社会は新型コロナウイルスの出現により、ICT を中心とした新しいテクノロジー

によるポスト工業化社会に突き進んでいます。現在、私達は with コロナのライフスタイルで暮らすことにも少しずつではありますが慣れてきたように思われますが、アフターコロナになっても以前には戻れない不可逆的な変化であるニューノーマル（新しい生活様式）時代に進んでいくと考えられます。

これからの社会では、人々は「モノの豊かさから精神的な豊かさ」へ変化して行くと考えられ、弊社のミッションでもある「人間の生きがいを追究し、豊かな地域コミュニティを創造する」という理念を実現することが、さらに大切な時代へとなるのではないかと考えています。

本年も、弊社サービススローガン「五感の生活」を具現化して、皆様に「豊かで成熟したライフスタイル」を提案し、社業に精励致しますので、何卒一層のご指導とご鞭撻をお願い申し上げます。

この災禍の一日も早い終息と皆様方の益々のご健勝とご多幸を祈念し、新年の挨拶とさせていただきます。





# 五感の生活

The Mature Life with Five Senses



ホームページで  
閲覧下さい。

学校帰りの道端に咲く花  
縁側で西瓜を食べながら聞く風鈴の音  
軒下につるされた干し柿  
柚子の香りと檜の感触を楽しみながらつかるお風呂

私たちは「五感の生活～豊かで成熟したライフスタイルを提案する～」をグループのスローガンとし、どこか懐かしい日本のふるさとも感じさせる演出を行っています。

春夏秋冬ごとに視覚・嗅覚・聴覚・味覚・触覚といった五感を刺激する生活を提案することで、お客様が美しさや喜びを感じ、より自由に「今、ここ、この瞬間」を、生きがいある人生として送って頂くことを目指していきたいと考えています。

## 五感の室礼

自然・季節の移り変わりや人生の節目を心と体で感じ取り、感謝、もてなし、といった日本人のきめ細やかさから生まれた想いを表現しています。下記は、1月～3月の室礼の一部です。

「正月」



「七草」



「節分」



「桃の節句」



五感の生活のホームページを上記QRコードより閲覧下さい。



# アクタガワの生活リハビリ



ホームページで  
閲覧下さい。

私たちは、生活の豊かさを増やす取組として「生活リハビリ」を実施しています。

アクタガワの生活リハビリでは身体能力の改善のみを目指すのではなく、お客様の「本当にやりたい事」や「生きがい」を会話の中から見出し、チームメンバー全員が伴走者となり、日常生活の「〇〇したい」の実現に向けて支援します。「以前は〇〇していたが、今は出来ない。」「もう歳だから〇〇できない」とお悩みの方も、リハビリ専門職（理学療法士・作業療法士）、介護職員、看護師など、様々な職種のサポートを受けながら、「〇〇したい」の実現を目指す事ができます。

「体力に自信がない」「体が痛くて無理がきかない」という方にも、お客様の状態に合った完全個別のプログラムをリハビリ専門職が作成し、安心安全に取り組んでいただけます。

生活リハビリを通して、自信と生きがいを感じることで溢れるお客様の笑顔…私たちはその笑顔を増やすために全力でサポートします。



生活リハビリ八幡事例



ハートライフ押切事例



ハートライフ長泉事例



ハートフルホーム西奈事例

アクタガワの生活リハビリのホームページを上記QRコードより閲覧下さい。

# 2021年度 顧客満足度アンケート結果

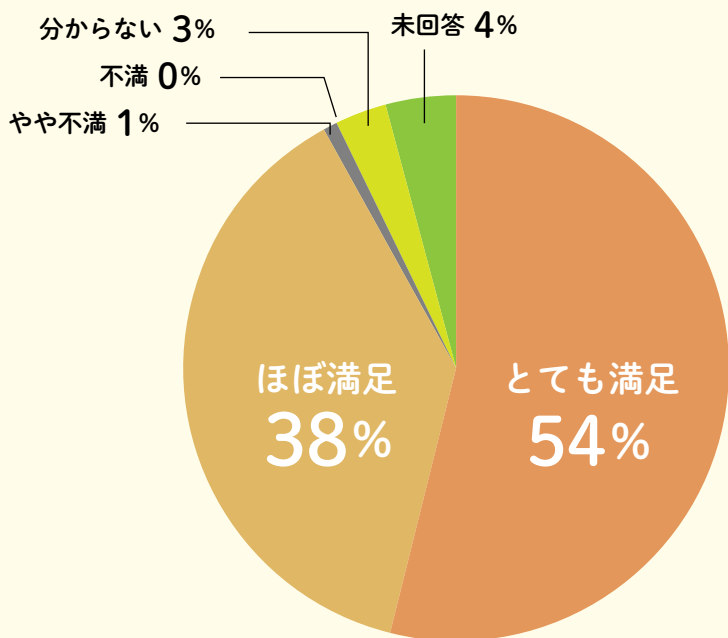
総合満足率

# 98.5%

(2020年:98.7%、2019年:84.1%)

2021年度の満足度アンケートにご回答を頂き、ありがとうございました。アクタガワでは、サービス品質向上の目的で全てのお客様に、年1回満足度アンケートを実施しております。2021年は、昨年から引き続き新型コロナウイルス感染症防止対策の面会制限などがあった中においても、非常に多くの皆様から「満足」との回答や弊社介護職員への心温まるメッセージを頂き、心より感謝しております。結果として、総合満足率98.5%と昨年同様高い数値を達成することができました。今後は頂いたご意見を更なるサービス品質向上に活かし「満足度100%」の実現を目指したいと思いますので、引き続きご指導ご鞭撻をよろしくお願い致します。

## 総計



調査期間

2021年10月1日～  
2021年11月10日

総合満足率

98.5%

「回答(1552人)」に対し  
「とても満足(890人)」「ほぼ満足(639人)」の  
数値の比率

回収率

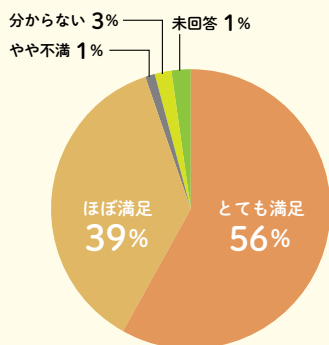
88.8%

「送付(1874人)」に対し  
「回収(1665人)」  
した数値の比率

### ① 介護の仕方について

94.5%

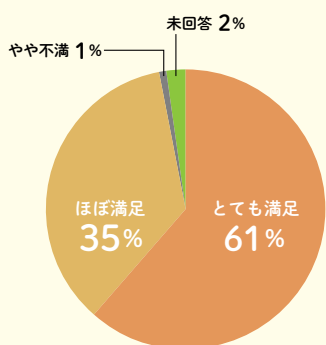
とても満足 + ほぼ満足  
1575人/1665人



### ② 態度・言葉使いについて

96.5%

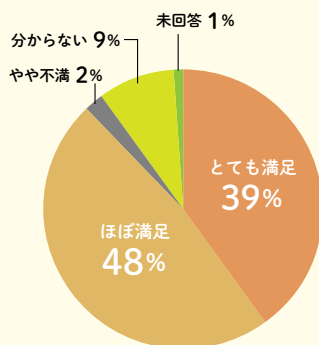
とても満足 + ほぼ満足  
1607人/1665人



### ③ 日々の活動について

86.8%

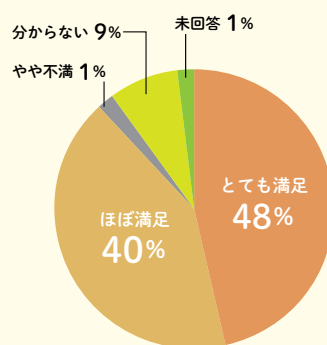
とても満足 + ほぼ満足  
665人/766人



### ④ 設備・衛生環境について

87.8%

とても満足 + ほぼ満足  
673/766人



とても満足 ほぼ満足 やや不満 不満 分からない 未回答

# 2021年度 アンケートお客様からの声

## 新型コロナ対応・環境衛生について

- コロナで面会制限がありましたが、色々な形での面会を提案して頂き、感謝しています。
- コロナという事もあり、部屋に入ることができず、日々の生活の様子がわかりません。

### 弊社の取組

ご要望の最も多かった「コロナ禍での面会」について、弊社ではオンライン面会・窓越し面会・カフェ面会など様々な面会方法を実施しました。また、ワクチンを2回接種した方に「ワクチンパスポート」を発行させていただき、対面での面会を可能に致しました。更にお客様に安心して過ごして頂くために、自社で「PCR検査センター」を開設し、コロナ感染の疑いのある際にタイムリーに検査を実施し、感染を拡大させない体制をつくりました。もうひとつ多かった「日々の活動がわからない」というご意見については、現在月に1回郵送している通信などの他に、ウィズコロナにおける新たなご提案ができるよう検討して参ります。



PCR検査センター

ワクチンパスポート

オンライン面会

窓越し面会

## レクリエーション・イベント・日々の活動について

- コロナ禍で、面会、外出制限もありストレスもたまりがちな入居者に対して、イベント等の催しを昨年より多く開催して頂き、感謝しています。
- 四季折々の行事や食事で、日々の活動が楽しめていると思います。

### 弊社の取組

外出制限などで運動不足にならないよう、身体を動かしたり、頭を使うレクリエーションや、五感を刺激する参加型イベントを実施しています。季節ごとに旬を味わう食事イベント「ぺんぎん食堂」「おやつレク」等を毎月開催しています。



花見茶会

蕎麦打ち

干し柿づくり

ぺんぎん食堂

## リハビリについて

- 一人一人に合ったリハビリカリキュラムの提供があり、感謝致します。
- 家にいる時より介護度が下がりました。活動することで、刺激になると思います。

### 弊社の取組

アクタタワのリハビリには、日常生活の自立度向上に働きかけ、自己実現を目指す「生活リハビリ」と、脳梗塞の後遺症でお悩みの方に短期間で集中的なリハビリで成果を目指す「脳梗塞リハビリBOT静岡」があります。また、アロマの香りに包まれ、リラックスした空間の中で心身のバランスを整える「ケアリラクゼーション」も実施しています。



生活リハビリ

脳梗塞リハビリ

ケアリラクゼーション

屋外歩行訓練

## 態度・言葉使いについて

- 職員の方々の笑顔、声掛けがあり、感謝しています。
- 職員さんの言葉が丁寧で、優しさが伝わります。

### 弊社の対応

弊社では、職員の対応や言葉使いを向上させるために、接客マナー研修を実施しています。お客様に良いサービスを提供するためには、まずは私たち職員が笑顔にならなければいけないと考えています。今後お客様に喜んでいただけるよう、接客向上に取り組んでまいりたいと思います。

# 会社概要

- 社名 株式会社 アクタガワ
- 設立年月日 1999年6月14日
- 資本金 2,000万円
- 代表取締役 芥川 崇仁



## 事業内容

### ライフケア事業（介護サービス）

- プレミアムハートライフ（介護付有料老人ホーム）
- ハートライフ（サービス付き高齢者向け住宅）
- ハートフルホーム（総合介護サービス）
  - ・訪問介護サービス
  - ・夜間対応型訪問介護サービス（ヘルパー通サービス）
  - ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護（定額ヘルパー通報サービス）
  - ・通所介護サービス（デイサービス）
  - ・生活リハビリテーション・ロコモーショントレーニング
  - ・小規模多機能型居宅介護
  - ・認知症対応型共同生活介護（グループホーム）
  - ・居宅介護支援事業
  - ・地域包括支援センター
  - ・在宅介護支援センター
  - ・その他福祉事業
- 脳梗塞リハビリBOT静岡

### ライフサポート事業（介護関連サービス）

- ・福祉用具貸与・販売・住宅改修（ぺんぎん福祉用具サービス）
- ・住まいの110番（暮らしのお困りごと）
- ・シニアのリフォーム

### 子育て事業

- ・ぺんぎん保育園

### アクタガワカレッジ（教育サービス）

- ・介護職員初任者研修
- ・介護福祉士実務者研修



介護事業

介護関連事業

子育て事業

人材紹介・派遣事業

## 事業所

本	店	〒422-8063 静岡県駿河区馬淵一丁目 8-1 〒420-0034 静岡県葵区常磐町二丁目 13-4 TEL: 054-280-5588 FAX: 054-280-2676 ライフケア事業本部 TEL: 054-280-5588 FAX: 054-280-2676	ハートフルホーム八幡 (小規模多機能型居宅介護事業所・グループホーム)	〒422-8032 静岡県駿河区有東二丁目 12-10 TEL: 054-286-8788 FAX: 054-202-5032
		〒422-8032 静岡県駿河区有東二丁目 10-10 (生活リハビリ八幡) TEL: 054-204-0688 FAX: 054-204-0689 (居宅介護支援事業所) TEL: 054-284-0540 FAX: 054-204-0689	ハートフルホーム八幡	
		〒424-0066 静岡市清水区七ツ新屋二丁目 1-28 TEL: 054-349-6880 FAX: 054-349-6881	ハートフルホーム御門台	
		〒424-0873 静岡市清水区有東坂一丁目 224-45 TEL: 054-349-3188 FAX: 054-349-3110	ハートフルホーム有東坂	
		〒424-0817 静岡市清水区銀座 13-30 パルシティ 2F TEL: 054-361-2188 FAX: 054-361-2180	ハートフルホーム清水銀座	
		〒421-0526 牧之原市大沢 565-1 TEL: 0548-53-1588 FAX: 0548-53-1589	ハートフルホーム相良	
		〒419-0201 富士市厚原 179-1 TEL: 0545-32-8588 FAX: 0545-32-8887	ハートフルホーム厚原	
		〒416-0912 富士市加島町 8-16 TEL: 0545-32-6866 FAX: 0545-32-6855	ハートフルホーム加島	
		〒410-0004 沼津市本町 2-52 TEL: 055-929-1805 FAX: 055-929-2588	ハートフルホーム開北	
		〒420-0801 静岡県静岡市葵区東千代田 1丁目 7-12 TEL: 054-295-5455 FAX: 054-295-5559	カフェ&リハ静岡千代田	
		〒422-8032 静岡県駿河区有東二丁目 12-10 TEL: 054-202-6677 FAX: 054-202-5032	静岡市駿河区八幡山 地域包括支援センター	
		〒422-8063 静岡県駿河区馬淵一丁目 8-1 TEL: 054-289-6588 FAX: 054-270-7010	脳梗塞リハビリBOT静岡 静岡店	
		〒419-0201 静岡県富士市厚原 179-1 TEL: 0545-30-6108 FAX: 0545-32-8887	脳梗塞リハビリBOT静岡 富士店	
		〒422-8063 静岡県静岡市駿河区馬淵 1丁目 8-1 TEL: 054-269-6306 FAX: 054-270-7010	ぺんぎん福祉用具サービス (福祉用具貸与・販売・住宅改修)	
		〒420-0841 静岡県葵区上足洗三丁目 14-39 TEL: 054-294-7188 FAX: 054-294-7288	ぺんぎん保育園上足洗	
		〒422-8027 静岡県駿河区豊田一丁目 1-41 TEL: 054-266-3268 FAX: 054-266-3263	ぺんぎん保育園豊田	
		〒422-8063 静岡県静岡市駿河区馬淵 1丁目 8-1 TEL: 054-205-1988 FAX: 054-205-1989	ハートフルホーム静岡中央	
		〒422-8021 静岡県駿河区小鹿 927-1 TEL: 054-654-2220 FAX: 054-654-2206	ハートフルホーム小鹿公園前	
		〒420-0886 静岡県葵区大岩一丁目 8-14 TEL: 054-200-8300 FAX: 054-200-2808	プレミアムハートライフ大岩	
		〒420-0803 静岡県葵区千代田六丁目 14-7 TEL: 054-207-8288 FAX: 054-207-8388	プレミアムハートライフ千代田	
		〒422-8021 静岡県駿河区小鹿 927-1 TEL: 054-654-5488 FAX: 054-654-2205	プレミアムハートライフ小鹿公園前	
		〒420-0803 静岡県葵区千代田六丁目 14-4 TEL: 054-265-1700 FAX: 054-265-1518	ハートライフ千代田	
		〒424-0008 静岡市清水区押切 845-2 TEL: 054-348-1688 FAX: 054-348-1692	ハートライフ押切	
		〒426-0041 藤枝市高柳三丁目 29-31 TEL: 054-631-6821 FAX: 054-631-6824	ハートライフ高柳	
		〒426-0033 藤枝市小石川町三丁目 19-23 TEL: 054-639-5398 FAX: 054-639-5198	ハートライフ小石川	
		〒433-8112 浜松市北区初生町 720-2 TEL: 053-523-8570 FAX: 053-523-8579	ハートライフ初生	
		〒411-0944 駿東郡長泉町竹原 360-1 TEL: 055-971-6388 FAX: 055-971-6360	ハートライフ長泉	
		〒420-0936 静岡県葵区池ヶ谷 6-20 TEL: 054-249-1188 FAX: 054-249-1189	ハートフルホーム城北	
		〒420-0916 静岡県葵区瀬名中央一丁目 4-3 TEL: 054-655-0588 FAX: 054-655-1388	ハートフルホーム西奈	

## 関連会社

- ・株式会社アクタガワホールディングス
- ・株式会社アクタガワHRM（医療・福祉専門人材紹介・派遣）  
労働者派遣事業（一般労働者派遣業般22-010039） 有料職業紹介事業（有料職業紹介22-ユ-010033）

## SDGs への取り組み

環境／全社節電・太陽光発電・蓄電池・地域清掃活動

社会／ダイバーシティの推進（女性・シニア）、産官学連携



ISO9001  
認証取得



CSRパートナー企業  
(静岡市)



しずおか  
ランニングパトロール  
(静岡県警)



お問合せはこちら 0120-810-964



アクタガワホームページ

アクタガワ 検索