

社会福祉事業関係

法人本部

- 1 平成 27 年 5 月 19 日に平成 26 年度の監事監査を受けました。
- 2 平成 27 年 5 月 24 日に第 1 回理事会を開催しました。
議案 平成 26 年度事業報告及び収支決算について
- 3 平成 27 年 5 月 24 日に第 1 回評議員会を開催しました。
議案 平成 26 年度事業報告及び収支決算について
- 4 平成 27 年 12 月 12 日に第 2 回理事会を開催しました。
議案 監事の同意について
議案 施設長の俸給について
議案 就業規則の一部改正について
議案 非常勤職員就業規則等の一部改正について
議案 特定個人情報取扱規程について
議案 利用者に係る個人番号通知カード等の取扱規程（施設編）について
議案 利用者に係る個人番号通知カード等の取扱規程（居宅編）について
- 5 平成 27 年 12 月 12 日に第 2 回評議員会を開催しました。
議案 監事の同意について
議案 施設長の俸給について
議案 就業規則の一部改正について
議案 非常勤職員就業規則等の一部改正について
議案 特定個人情報取扱規程について
議案 利用者に係る個人番号通知カード等の取扱規程（施設編）について
議案 利用者に係る個人番号通知カード等の取扱規程（居宅編）について
- 6 平成 28 年 2 月 27 日に第 3 回理事会を開催しました。
議案 第 11 期評議員の委嘱について
- 7 平成 28 年 2 月 27 日に第 4 回理事会を開催しました。
議案 第 11 期理事の同意について
議案 第 11 期監事の同意について
議案 第 11 期第三者委員の委嘱について
議案 平成 27 年度第一次収支補正予算について
- 8 平成 28 年 2 月 27 日に第 3 回評議員会を開催しました。
議案 第 11 期理事の選任について
議案 第 11 期監事の選任について
議案 第 11 期第三者委員の委嘱について
議案 平成 27 年度第一次収支補正予算について
- 9 平成 28 年 3 月 26 日に第 5 回理事会を開催しました。
議案 第 11 期理事長の互選について
議案 第 11 期理事長の職務代理者の指名について
議案 総合事業への移行に伴う運営規程の一部改正について
議案 平成 28 年度事業計画について
議案 平成 28 年度収支予算について

- 10 平成 28 年 3 月 26 日に第 4 回評議員会を開催しました。
 議 案 総合事業への移行に伴う運営規程の一部改正について
 議 案 平成 28 年度事業計画について
 議 案 平成 28 年度収支予算について
- 11 平成 27 年 9 月 10 日及び 11 月 4 日に相模原市高齢政策課による介護保険法に基づく実地指導が実施されました。
- 12 平成 27 年 11 月 25 日に相模原市保健所による厨房立入り検査及び巡回指導が実施されました。
- 13 平成 28 年 3 月 2 日にチェアインバス（特別養護老人ホーム）を設置しました。
- 14 人材育成研修（キャリアアップ支援）により介護支援専門員 1 名、介護福祉士 1 名の他、相模原市認知症介護実践者研修資格を取得しました。
- 15 職員の状況
 職員の配置状況は次のとおりです。常勤 2 名の増、非常勤 2 名の減。非常勤職員割合 36%は、前年比 3%の減でした。

平成 28 年 3 月 31 日現在 単位：名

区 分	特別養護老人ホーム	短期入所生活介護事業所	認知症対応型通所介護事業所	居宅介護支援センター	ケアハウス	高齢サービスセンター	地域包括支援センター	合 計	前 年
常 勤	26	6	4	4	2	5	6	53	51
非常勤	19	0	2	0	2	7	0	30	32
計	45	6	6	4	4	12	6	83	83

※ 非常勤は看護・介護・派遣を含む

16 年齢構成

平成 28 年 3 月 31 日現在 単位：名

性別・年代	～29 歳	30～39 歳	40～49 歳	50～59 歳	60～69 歳	70 歳以上	合 計
男 性	4	6	4	1	2	1	18
女 性	2	10	18	19	11	5	65
計	6	16	22	20	13	6	83

17 資格保有者

平成 28 年 3 月 31 日現在 単位：名

介護福祉士	介護基礎研修	ホームヘルパー	社会福祉士	社会福祉主事	介護支援専門員	看護師	管理栄養士
33	1	38	2	3	13	8	1

※ 複数取得者を含む

18 職員健康診断

平成 27 年 6 月 24 日、12 月 2 日に定期健康診断を実施しました。

19 派遣研修

研 修 内 容	研 修 件 数
介護保険指定事業者指導講習会等法令遵守に関する研修会	1
介護の基礎、認知症のケア等利用者処遇に関する研修会	30
事務職員会計・労務に関する研修会	4
栄養ケアマネジメント等食事サービスに関する研修会	2
地域包括支援センター職員に関する研修会	40
居宅介護支援センター職員に関する研修会	16
相模原市高齢者福祉施設協議会各部会	18
施設内研修（伝達講習会・事故防止及び褥瘡予防等）	2
合 計	113

20 利用状況

事 業 所 名	定 員	27 年度実績	26 年度実績	前年利用率比
特別養護老人ホーム	54	47.8	50.5	94.7%
短期入所生活介護事業	16	7.2	9.1	79.1%
認知症通所介護事業	12	5.6	5.8	96.6%
清新デイサービス	27	24.7	25.2	98.0%
居宅介護支援事業	140	111.0	95.2	116.6%
ケアハウス	30	29.9	29.6	101.0%

特別養護老人ホーム

1 利用定員

1日の利用定員は54名、営業日数366日。本年度の新規入所者は8名、退所者13名、月平均在籍者数は49.5名。3月末の入所者内訳は男性12名、女性36名、計48名でした。

平均入所期間は4年1ヶ月。3年以上の入所者は22名。平均年齢は86.5歳。なお、100歳以上1名、90歳以上100歳未満の方が17名生活されています。

	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
27年	退所者数	1	1	2	0	1	2	7
	入所者数	1	0	1	0	0	0	2
	在籍者数	53	52	51	51	50	48	50.8
26年	退所者数	1	1	1	0	0	2	5
	入所者数	1	1	2	3	0	2	9
	在籍者数	50	50	51	54	54	54	52.2

	月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
27年	退所者数	1	1	1	2	0	1	13
	入所者数	0	2	2	0	1	1	8
	在籍者数	48	47	48	49	47	48	49.5
26年	退所者数	0	1	2	3	0	0	11
	入所者数	0	0	0	0	1	4	14
	在籍者数	54	53	51	48	49	53	51.8

2 職員配置基準

職名	施設長	介護支援専門員	生活相談員	管理栄養士	介護職員	看護職員	宿直員	調理員
人数	1	1	1	1	15	3	1(兼務)	委託

介護・看護職員配置基準は18名ですが、4月時24.2名（介護20.4名・看護3.8名）、10月時24.8名（介護20.4名・看護4.4名）、3月時26.8名（介護22.4名・看護4.4名）で推移、年間平均は25.6名（介護21.3名・看護4.3名）であった。職員異動は採用6名、退職5名。派遣看護職員は1名と契約、月平均で0.3名が勤務し、派遣介護職員は8名と契約、月平均で4.1名が勤務しました。

3 事業目標

その人らしい生活の実現を支援する介護は、人生暦・生活暦を把握して入所者等のニーズをケアプラン等に反映し、それに沿って尊厳を支える自立支援の手助けを行うもの。

常に入所者の生活の質の向上を目標に多職種が連携して状態観察に努めてその場その時に求められる支援と、嘱託医や家族との連絡を密にした関係性の構築に向けた支援を心掛けることができました。こうした事項は申し送りとして、変則勤務する職員間で共有化されています。今後も施設内研修等をとおして知識と技術の向上に努めていきます。

4 入所者処遇

個別支援の充実：ご家族から入所者個々の生活歴、生活環境についての情報を得て ADL の維持に配慮した生活の質（QOL）の向上に向けたアセスメントを行いました。ケアプランの作成件数は 188 件、うち新規作成は 8 件でした。

また、入所者の心身状態についてご家族との情報共有を図るために、面会時や電話等での状況報告を行うほか、面会時に入所者と食事を共にしていただくことなどをおして、ご家族との連携に努めました。

施設開放一環のボランティア受入れの活動は延べ 447 名。

施設実習受入れ延べ人数は 464 名。福祉専門学校等 71 名、小・中学校介護体験 23 名、その他の介護体験 370 名でした。

身体拘束ゼロの推進：立ち上がりの頻回な入所者には職員が個別対応での支援に努め、拘束ゼロの推進に向けて取り組みました。

事故件数：165 件と前年比 11 件の減。創傷 115 件、ベッド及び車椅子からの転落転倒 23 件、歩行時の転倒 1 件、整容時の介助ミス 9 件、誤薬 1 件、その他 16 件。打撲、創傷と転倒は歩行不安定や立ち上がり頻回の入所者に多く起きるものです。事故による緊急受診を要した件数は 3 件と前年比 5 件の減でした。

ヒヤリハット：70 件で 206 件の減。創傷行為 35 件、ベッド及び車椅子からの転落転倒の危険性 13 件、歩行時の転倒の危険性 2 件、異食行為 3 件、薬のトラブル 5 件、その他 12 件。入所者の筋力低下等によると思われるが、注意して支援します。

苦情解決：苦情は 0 件でした。

高齢者虐待防止法と人権擁護の周知：介護に携わる者として、身体拘束廃止委員会、事故防止委員会、サービス担当者会議において人権擁護の必要性を再確認するほか施設全体会で理解を促すほか関連記事を掲示するなど、その徹底を図りました。

5 職員研修

経験年数に応じた研修への参加をすすめるなど 16 件に参加しました。

具体的には、新任職員研修、認知症介護基本研修、感染症研修、介護支援専門員研修、生活相談員研修、摂食・嚥下セミナー等々でした。

研修内容は申し送り、ワーカー会議等で報告。研修内容の共有に努めました。また、施設内研修・伝達講習は 2 件でした。

6 健康管理

入所者の健康維持・回復のため、内科（外科医）：週 1 回、歯科医：週 1 回、精神科医：月 2 回、皮膚科医：月 2 回の訪問診療を受けました。

延べ受診人数は内科（外科医）：530 名、歯科医：192 名、精神科医：199 名、皮膚科医：463 名、作業療法士：2,455 名、その他受診：162 名。

日常的に病院との連携に努めたほか、夜間の容態悪化、状態変化に対応するための緊急時連絡体制をもとにした迅速な対応を図るため、看護職員のオンコール体制を実施しました。

機能訓練は安楽で苦痛のない生活に向けて ADL の維持が図れるよう作業

療法士からの指示を受け、日常的動作訓練に努めました。

入所者の栄養ケアマネジメント：食事をとおして栄養面から入所者が安らかに過ごされることを支援するとともに、季節感や食べる楽しみを提供しその人らしいQOLの維持や向上に取り組みました。

栄養ケアマネジメントは入所者全員に実施し、ケアプランは3ヶ月に一度見直しを実施。また、入所者の体調により栄養摂取状態に変更のある時は随時実施しています。

3月時対象者数は48名、年間延べ対象者は17,831名でした。

入所者の療養食の提供：疾病に対応した食事を提供することにより、入所者の身体への負担を軽減し安定した生活を過ごすことができるよう支援するとともに、食事摂取量の減少等から低栄養状態に対応した食事を提供しています。

療養食の年間提供延べ人数は糖尿病食1,200cal：365名、糖尿病食1,450cal：1,530名、いずれも介護報酬の加算対象者であり、年間延べ1,894名。その他の療養食対象者は、貧血食134名、腎臓病食285名、低栄養対象者8,363名でした。

入所者の定期健康診断は年2回、血液検査、心電図及び胸部レントゲン検査を行いました。検査結果は嘱託医に報告。要検査が必要な入所者はご家族への説明を行い実施しましたが、特に問題とされるものはありませんでした。また感染予防にインフルエンザ予防接種、希望者には肺炎球菌ワクチン接種を実施しました。

さらに、毎月開催が義務付けられている衛生管理委員会では、衛生面への意識啓発と感染症の発生予防の取り組みとしてマニュアルに沿った手洗い、うがい、マスクの着用、清掃方法等を適宜確認しました。

7 会議・委員会・担当者会

会議や委員会は毎月1回定期的に開催し、入所者支援のための問題や課題について検討し、その結果はフロア会議等の場で周知を図りました。

8 防災訓練

日中及び夜間の火災想定訓練を各1回実施。その他、非常食の数量や消費期限の確認、非常用発電機を使用し停電時の対応を行いました。

9 生活表

原則として午前6時30分から7時30分の起床・洗面から一日が始まり朝食、入浴、体操、昼食、レクリエーション、夕食、就寝と生活表に沿ったサービスを行いました。また外気浴や散歩、生活リハビリテーション等で日中の活動性を高め夜間の安眠が確保されるよう努めました。

10 行事計画

月毎に季節にあった行事を8回実施したほか、歌や踊り、演奏会を実施しました。また家族参加行事は3回、納涼祭、敬老会、クリスマス会を行い、多勢のご家族に参加いただきました。また、施設運営状況を報告する家族説明会を2回開催しました。

11 利用状況

利用定員 54 名、営業日数 366 日。延べ利用者数は 17,481 名（要介護 1=0 名、要介護 2=1,555 名、要介護 3=3,877 名、要介護 4=6,667 名、要介護 5=5,382 名）で前年比 959 名の減。1 日当たり 47.8 名。定員利用率 88.4% であった。平均介護度は 3.9 で 0.1 の増でした。

利用者の入院日数は延べ 570 名で前年比 174 名の増。1 日あたり 1.6 名が入院したことになります。

延べ空きベッド数は 1,713 名で 839 名の増でした。

12 ひとり暮らし高齢者等給食サービス事業

当事業は、年末年始（12 月 30 日～1 月 3 日）を除く毎週月・火・木・金曜の年間 204 日稼働し、延べ 8,006 食（39.1 食/日）の給食を実施しました。前年比 745 食の増でした。

13 収支状況

予算延べ利用者数 17,568 名に比して 87 名減。詳細は別紙のとおりです。

短期入所生活介護事業所

1 利用定員

1日の利用定員は16名。3月時の利用契約者数は30名（男性7名、女性23名）。また3月の営業日数31日の利用予定者は215名、実利用者205名、利用取消者10名。1日平均利用予定者は6.9名、実利用者6.6名、利用取消0.3名でした。

1日あたり実利用者増に向けて、積極的取り組みを行っていききたい。

2 職員配置基準

職名	介護職員
人数	6

介護職員配置基準は6名ですが、6名で異動なく推移しました。

3 事業目標

在宅での日常生活における利用者の生活状態や心身状態の変化等について、日々のご様子をご家族や居宅介護支援事業所と連携協力して情報収集し、QOLに配慮した自立支援に向けた介助を心掛けることができました。こうした積み重ねは今後ご家族や居宅介護支援事業所との関係性の強化につながるものであり引き続き努力していきます。

4 利用者処遇

個別支援の充実：利用者・ご家族の意向を伺いながら、在宅生活の維持に向け、ADLに配慮したケアプランの見直しを行いました。作成件数は125件、うち新規作成は28件でした。

身体拘束ゼロの推進：毎月開催のサービス担当者会議等で身体拘束ゼロの推進を周知し、利用者・ご家族にも廃止に向けた取り組みをご理解いただくよう努めました。

事故件数：事故件数25件と7件の増。内出血・表皮剥離12件、歩行及び立ち上がり時等の転倒5件、誤薬5件、その他3件。事故による緊急受診を要した件数は1件で3件の減でした。ヒヤリハットは8件で6件の減。内出血3件、ベッド及び車椅子からの転落転倒1件、その他4件でした。

苦情解決：苦情は0件でした。

高齢者虐待防止法と人権擁護の周知：ご家族の思い・悩みなどに対し、出来る限り相談に応じ傾聴することで、心理的・身体的虐待予防に向けた取り組みを行いました。

送迎：朝夕の送迎は延べ1,132名。走行中の安全確保、利用者の様子観察に留意し、お迎え時には前日までのご様子や心身の状況を確認、お送り時は利用中のご様子を口頭でお伝えするなど努めました。また、車両の安全走行と昇降機の取り扱いは職員同士徹底しました。

5 健康管理

毎月の感染防止委員会等での健康管理、衛生管理に係る意識啓発、マニユ

アルに沿った予防策等の再確認をしながら、在宅での体調・服薬状況などを事前に伺い、発生予防・防止に取り組みました。

また、必要に応じてご家族に利用者の様子を連絡し、急変時の対応方法や連絡先を再確認するなど、在宅支援に努めました。

6 利用状況

定員 16 名、営業日数は 366 日。延べ利用者数は 2,578 名で前年比 726 名の減。1 日あたり 7.2 名。定員利用率 44.0%であった。延べ利用者数のうち相模原市緊急一時入所は 10 名であった。

利用内訳は要介護者 2,578 名（要介護 1=132 名、要介護 2=209 名、要介護 3=860 名、要介護 4=928 名、要介護 5=449 名）。平均介護度は 3.5、前年は 3.7 でした。

介護予防は 0 名でした。

7 収支状況

予算延べ利用者数 2,562 名に比して 16 名の増。詳細は別紙のとおりです。

認知症対応型通所介護事業所

1 利用定員

1日の利用定員は12名。3月時の利用契約者数は14名（男性3名、女性11名）。また3月の営業日数23日の利用予定者は116名、実利用者104名、利用取消者8名。1日平均利用予定者は5.0名、実利用者4.5名、利用取消者0.5名でした。

2 職員配置基準

職名	管理者	生活相談員	介護職員
人数	1	1	2

介護職員配置基準は2名ですが、3名で異動なく推移しました。

3 営業日及び営業時間

営業日は祝祭日を含む月曜日から金曜日。年末年始（12月30日から1月3日）は休業しました。年間営業日数は259日でした。営業時間は午前9時から午後6時。サービス提供時間は午前10時から午後5時20分の7時間20分。平成24年度の介護保険制度改正以前からの一部の利用者と、心身の状態により長時間の利用が適さない利用者へは6時間30分で実施しました。

4 事業目標

日常生活動作における自立支援は介助の必要性を見極め、自立を妨げない最低限の介助（支援）を行いました。自立度に関わらず、施設内の散歩や役割など、利用者の自発的行動は制限せずに見守りを行いました。

精神面における自立支援は、それぞれの認知機能に応じてコミュニケーションの妨げになっている部分をさり気なく支援しました。

利用者のQOLに配慮した生活支援は、例年同様、個々の人生歴を重視したケアに取り組みました。かつて社会人であった誇りが保たれるよう、人生経験を語れる場としての環境をつくりました。

サービス提供時間5時間以上7時間未満の利用者と、7時間以上9時間未満の利用者の別送迎を前年に引き続き実施しました。

5 利用者処遇

生き生きとそしてありのままに過ごせることによって得られる心理的安定のため、個人の尊厳を尊重したサービス提供に取り組みました。

個別支援の充実：居宅介護支援事業所のケアプランに沿った通所介護計画について、実施・評価・検討・見直しを行い、年間作成件数は31件、うち新規作成は2件でした。

清潔保持のための入浴は、一般浴延べ538名、機械浴480名。「気持ちがいい」と感じられる雰囲気作りと、当日の心身の状況に合わせてシャワー浴・個別浴・部分浴・全身清拭を行いました。環境整備は、毎日16:00～18:00の清掃職員を採用し、職員は室内外の整理整頓・感染予防を実施しました。

施設開放一環の見学者延べ 20 名、高校実習 2 名、介護基礎研修 0 名でした。

レクリエーションや余暇活動は、見当識を強化できるよう花の貼り絵など季節感のある製作活動に重点を置きました。おはぎづくりなどの調理や、じゃがいも、さつまいもをはじめとする野菜の世話から収穫も、季節を感じられる活動となりました。外出の機会も多く、季節ごとに花や景観を觀賞しながら機能訓練を実施しました。活動は活動そのものを目的とせず、その中で生まれる人との関わりにより、エピソード記憶を引き出すことと心身の活性化に重点を置きました。

介護支援専門員、ご家族との連携による個別支援は、認知症の進行に応じ、自宅での様子とすり合わせながらケア方法の検討を協働しました。また、身体の異変や苦痛を言葉で訴えることが困難な利用者には、細かな観察と対応の結果をすぐに介護支援専門員とご家族に報告しました。

身体拘束ゼロの推進：該当ケースは 0 件。人権擁護の観点から、身体拘束ゼロを目指す取り組みの必要性を朝の申し送り時やデイサービス会議にて話し合いました。

事故件数：事故は、義歯の破損をはじめとする 6 件で 1 件の減。

ヒヤリハットは内出血など 2 件で 3 件の減。内容にばらつきがあり統計は取れませんが、予測が立たず対応策がなかったものが主となっています。今後も職員相互の声掛けとチェックを更に強化して行きます。

苦情解決：苦情は 0 件でした。

高齢者虐待防止法と人権擁護の周知：虐待ケース 0 件。入浴時の外傷チェックを徹底し、早期発見に努めました。送迎時にはご家族のストレスを汲み取れるようなねぎらいの言葉かけに努めました。高齢者虐待防止マニュアルの作成に職員全員で関わりながら内容の周知を図りました。

送迎：人数は朝のお迎え延べ 1,443 名、夕の送り 1,444 名。送迎時間や車の昇降手段など、各家庭のニーズに応えることができるよう調整しました。運転操作や安全確保は送迎マニュアルに沿って適切に実施しています。

6 職員研修

今年度は 5 件の施設外研修に参加しました。研修後は、デイサービス会議にて伝達講習を行い、伝達スキルの向上と情報共有を図ることができました。具体的には、「かながわ高齢者福祉研究大会」「福祉用具専門相談員協会東京都ブロック研修会」「オーストラリアの介護を学ぶ」でした。

月々のデイサービス会議では、「認知症の理解」「高齢者虐待防止」「倫理・法令遵守」などの研修を行いました。

7 健康管理

毎月の衛生管理委員会での健康管理、衛生管理に係る意識啓発により、感染症発生予防を徹底しました。感染症マニュアルの見直しにより予防策への認識が強化され、感染症の流行期も発症者はありませんでした。

8 防災訓練

人命の安全確保と被害防止のために、利用者と職員が一体となった防災訓

練・避難訓練を実施しました。また、災害対策マニュアルの見直しを職員全員ですること内容の周知を図りました。

9 生活表

午前9時の送迎開始、10時から17時20分のサービス提供時間に入浴、食事、個別レクリエーション、外出など生活表に沿ったサービスを実施しました。

10 行事計画

デイサービス夏祭りに代えて流しそうめんを実施しました。食欲のない利用者がはしゃぎながら食べたり、物珍しさから会話や交流が増えたりと盛り上がりました。

他の計画については、桜見物をはじめ、紫陽花見物、七夕祭り、彼岸花見物、菊花展見物、初詣、節分、雛祭りなど、全ての利用者が行事に参加できるようひとつの行事を数回に分けて実施しました。

11 利用状況

定員12名、営業日数は259日。延べ利用者数は1,447名で前年比31の減。1日あたり5.6名。定員利用率46.6%であった。利用内訳は、要介護1=0名、要介護2=278名、要介護3=362名、要介護4=389名、要介護5=418名。平均介護度は3.7（前年度同様）。

介護予防は前年同様0名でした。

12 収支状況

予算延べ利用者数1,476名に比して29名の減。詳細は別紙のとおりです。

市立清新デイサービスセンター

1 利用定員

1日の利用定員は27名。3月時の利用契約者数は65名（男性15名、女性50名）。また3月の営業日数23日の利用予定者は621名、実利用者572名、利用取消者49名。1日平均利用予定者は27.0名、実利用者24.9名、利用取消者2.1名でした。

2 職員配置基準

職名	管理者	生活相談員 (管理者兼務)	介護職員 (生活相談員兼務)	看護職員	調理員
人数	兼務	1	4	1	委託

介護・看護職員配置基準は5名ですが、4月時7.5名（介護6.5名・看護1.0名）、10月時7.4名（介護6.5名・看護0.9名）、3月時7.4名（介護6.3名・看護1.1名）で推移、年間平均は7.4名（介護6.4名・看護1.0名）であった。職員異動は異動0名、採用1名、退職1名でした。

3 営業日及び営業時間

営業日は祝祭日を含む月曜日から金曜日。年末年始（12月30日から1月3日）は休業。又1月18日は降雪により休業したため、年間営業日数は258日でした。営業時間は午前9時20分から午後4時40分の7時間20分で実施しました。

4 事業目標

利用者の心身の特性を踏まえ、可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立生活を営むことができるよう、日常生活上の世話及び機能訓練を行いました。又利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行い自立の可能性を最大限引き出せるよう支援しました。利用者の意思及び人格を尊重し、介護支援事業所、関係機関と連携して個々のニーズを捉えた居宅サービス計画書に沿って、利用者の立場に立ち個々の目標達成に向けたサービス提供に努めました。

又、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会提供の利用者アンケートを行い「お客様満足度調査」を実施し、サービス満足度のさらなる向上を図りました。

5 利用者処遇

利用者の趣味趣向に関する人生歴や生活歴の聞き取りから、レクリエーション、行事などの提供がよりその人にふさわしいものとなるよう個別支援の充実に向けた取り組みに努めながら、利用者の心理的、肉体的負担にならないよう配慮しました。

個別支援の充実:具体的には利用者本人及びご家族をはじめ居宅介護支援事業所間でケアプランのアセスメントを行い、評価・検討・見直しを行いま

した。年間作成件数 122 件、新規作成は 26 件でした。

清潔保持のための入浴は、一般浴延べ 3,901 名、機械浴 1,557 名。穏やかな雰囲気での入浴を心掛け清潔保持に努めました。

環境整備は、専門員による室内外の清掃、整理整頓のほか植栽にも配慮して近隣住民に配慮した環境づくりに努めました。

施設開放一環のボランティア等の受入れ延べ人数は 549 名、見学者延べ 91 名。ボランティア 419 名、福祉専門学校等実習生 8 名、中学校介護体験 31 名でした。個別レクリエーション、ADL 体操、音楽鑑賞のほか職員の思考を凝らした週毎の催し物や行事は季節感のあるものでした。

身体拘束ゼロの推進：必要に応じ朝夕の申し送り時に、人権擁護の観点から身体拘束ゼロの推進を周知し、介護に携わる者としての心構えの醸成に努めました。

事故件数：事故件数 0 件で 1 件の減。ヒヤリハット 2 件で 1 件の減。1 件：入浴提供時間外に「沸いていたから入った。何がいけないんだ」と誰もいないお風呂に入浴されてしまった。1 件：提供時間中、「お父さんが心配するから」と利用者が帰宅した事に気付かなかった。以上 2 件について、大事には至りませんでした。一つ間違えると大事故になり得る内容でした。職員一同で再発防止策を講じ周知しました。

苦情件数：0 件。日頃より利用者、ご家族の要望の早期解決に取り組みました。

高齢者虐待防止法と人権擁護の周知：必要に応じ朝夕の申し送り時に、高齢者虐待防止法と人権擁護の必要性を周知し、心理的、身体的虐待防止に向けた取り組みを行いました。

送迎：朝のお迎えは延べ 5,796 名、夕の送り 5,823 名。走行中の安全確保、利用者の様子観察に留意するほか、ご家族とは前日の様子や心身の状態等を再確認するなど、在宅での様子の把握に努めました。又、車両の安全走行と昇降機の取り扱いは日々申し送り時に周知し、安全運転を心がけています。

6 職員研修

25 件の研修に参加することが出来ました。研修内容は申し送り及び報告会等を通じ共有し、資質及び能力の向上に努めました。

具体的には、施設内研修（感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止、ノロウイルスの感染と予防、リスクマネジメントについて、権利擁護について、社会保障制度）等。又施設外研修では（労働災害防止のための安全衛生教育、施設における集団感染予防、結核、認知症、接遇、移動・移乗技術、介護福祉士対策、看護職員研修）等々でした。又、認知症介護実践者研修 1 名・ファーストステップ研修 1 名が受講しました。

7 健康管理

毎月の衛生管理委員会での健康管理、衛生管理に係る意識啓発、マニュアルに沿った予防策等の再確認から、施設内研修を通じノロウイルスや新型インフルエンザ予防に取り組み、手洗い、うがい、マスクの着用の励行で感染予防が出来ました。

8 防災訓練

当該施設の上階に居住される市営住宅居住者及び関係者と合同防災訓練を年2回実施。5月19日：情報伝達、避難誘導、初期消火、救護、上階住宅からの出火を想定した訓練と緊急通報についての講話を受ける。11月13日：アドバイザーの下、消防・防災訓練計画書を基に役割に沿った避難訓練を実施。

9 生活表

午前8時30分送迎開始、午前9時20分から午後4時40分のサービス提供。入浴待ち時間の創作活動を充実し、入浴、食事、個別レクリエーション、ADL体操、集団レクリエーション、音楽鑑賞など生活表に沿ったサービスを実施しました。

10 行事計画

2月の外出レクリエーション（観梅）は天候がすぐれず実施出来ませんでした。初詣、節分豆まき、お花見、鯉のぼり見学、花菖蒲見学、七夕飾り、フラワーアレンジメント・夏祭り、清新大運動会、クリスマス会、餅つき大会、菖蒲湯・ボタン花弁湯・バラ湯・ゆず湯等を実施しました。

11 利用状況

定員27名、営業日数は年間259日予定し、1月18日降雪による休業があり258日営業しました。延べ利用者数は6,384名で前年比83名の減。1日あたり24.7名。定員利用率91.6%であった。

利用内訳は要介護者5,693名（要介護1=1,116名、要介護2=2,159名、要介護3=1,399名、要介護4=423名、要介護5=596名）で前年比204名の減。1日あたり22.0名（前年度22.95名）。平均介護度は2.9（前年度2.3）。

介護予防は延べ691名（要支援1=292名、要支援2=399名）で前年比123名の増。1日あたり2.7名。生きがいデイサービスの利用は無く前年比2名の減でした。

介護予防に係る口腔機能向上利用者は延べ130名で前年比9名の減。栄養改善指導利用者は延べ45名で前年比20名増でした。

12 収支状況

予算延べ利用者数6,371名に比して13名減。詳細は別紙のとおりです。

ケアハウス

1 利用定員

1日の利用定員は30名、営業日数366日。本年度の新規入居者は2名、退居者3名。退居内容は、在宅1名、グループホーム入所1名、有料老人ホーム入所1名。3月末の入居者内訳は男性9名、女性20名、計29名。月平均入居者数は29.9名でした。

平均入居期間は4年1ヶ月。5年以上の入居者は6名。平均年齢は83.6歳。最高年齢は97歳（女性）の方が生活されている。

入居者の要介護者は13名（要支援1=3名、要支援2=5名、要介護1=3名、要介護2=1名、要介護4=1名）で約43%でした。

2 職員配置基準

職名	施設長	生活相談員	介護職員	宿直員	清掃員	調理員
人数	1	1	1	1(兼務)	1	委託

職員配置基準は4名ですが、5名で異動なく推移しました。

3 事業目標

居宅生活において、安心して日常生活を営むことが出来るよう日々の生活の様子を観察し職員同士情報を共有して居宅介護支援事業所・地域包括支援センターの助言をいただきながら入居者の心身の状態確認に努め、必要時には家族に連絡するなどの支援を行いました。

新しく入居された方には出来るだけ多くコミュニケーションを取りケアハウスでの生活に慣れていただけるように努めました。

4 入所者処遇

個別支援の充実：入居者個々の心身の状況を把握し、日常生活状況をもとに家族、居宅、包括と連携して自立生活の支援をするとともに、各種のレクリエーション活動を行い、ADLの維持、QOLの向上に努めました。

入居者懇談会の支援：日常生活についての意見や要望を発言できる場として運営懇談会を年4回開催して行事等の企画検討を行い、夕涼み会、クリスマス会などを開催し入居者同士の親睦を図りました。

食の嗜好調査に対する支援：日々の食事の様子を観察しながら入居者からの意見を聞き、施設管理栄養士と相談又は食事サービス委員会を通じて希望、要望に沿える献立や調理方法を工夫しました。また疾患のある方には医療機関の情報をもとに特別食の提供と栄養指導を行いました。

事故防止：高齢者の転倒骨折はADL・QOLの低下を招きケアハウスでの生活が困難となることもあります。転倒予防に適した体操を計画し実施しました。転倒事故を未然に防ぐ為に個別の指導を行い介護サービスの利用や福祉用具の使用を助言しました。

5 職員研修

相模原市ケアハウス部会に参加して入居者に対する課題解決策の事例検討や感染、事故防止に関する研修会などに参加し資質向上に努めました。

6 健康管理

日常的会話を通じて、入居者の健康状態を把握しつつ必要に応じてご家族と連携をとりながら早期受診をしていただくなどの支援を行いました。

また、感染予防として特養嘱託医の協力を得ながら、他医療機関も含め22名がインフルエンザ予防接種を受けました。さらに、感染症発生時期には、入居者を対象とした手洗い研修や食材料の変更を行うなどの対応に努めました。

7 防災訓練

日中及び夜間の火災想定避難訓練を各1回実施。その他、非常持ち出しを含めた避難経路の確認・自室内食品の保管状況を重点に指導しました。

8 生活表

毎食の食数管理や状態にあった食事形態での提供、清潔を保っていただく為に毎日入浴が出来るよう浴室の環境を整え、デイサービスの利用者には忘れることのないよう日々確認の声掛けを行いました。午後は年間計画によるレクリエーションの参加呼びかけなど、自室での孤立した生活とならないよう努めました。

9 行事計画

運営懇談会での意見を反映し、入居者の機能・状態にあった活動内容としてボランティアの方にも協力をしていただき3B体操、書道、囲碁、お花、音読、塗り絵、喫茶などを行いました。その他、初めての試みとして日帰り旅行をなくし、全員参加を目標にお誕生日会食を木曽路で行いました。体調不良・病院受診等で5名の方が参加できませんでしたが、皆さん大変喜ばれていました。

10 収支状況

詳細は別紙のとおりです。

特別養護老人ホーム等主たる保守・管理状況

管理保守項目	法定点検／点検（実施日）	任意点検	回数
建物管理	建物定期検査 平成 27 年 9 月	月次管理	13 (1)
自家用変電設備	定期検査 平成 27 年 11 月	月次管理	13 (1)
エレベーター設備	定期検査報告 平成 28 年 1 月	月次管理	13 (1)
消防設備	消防設備全般保守 平成 27 年 10 月（総合）	平成 27 年 4 月（機能点検）	2 (1)
受水槽清掃・水質検査	受水槽清掃業務 平成 28 年 3 月	目視点検（4回）	5 (1)
簡易水道検査	飲料水水質検査 平成 27 年 4 月	維持管理状況	1 (1)
空調設備	4・5・6・10・11 各月	空調機器点検 空調機フィルター清掃	5
浴槽濾過設備	4・7・10・1 各月	浴室濾過装置点検 水質検査（2回）	4
害虫・鼠防除	5・8・10・1 各月	全館害虫消毒・毒餌の設置	4
洗濯設備	6・10・2 各月	洗濯室内機器点検	3
給排水設備	6・12 各月	各種ポンプ点検	2
機械式立体駐車場	6・9・12・3 各月	立体駐車場設備点検	4
計			69 (6)

() は法定点検

清新デイサービスセンター主たる保守・管理状況

管理保守項目	法定点検／点検（実施日）	任意点検	回数
建物管理		月次管理	12
自家用変電設備	自家用電気工作物保守 平成 27 年 12 月	隔月実施【偶数月】	6 (1)
消防設備	消防設備全般保守 平成 27 年 10 月（総合）	平成 28 年 3 月（機能点検）	2 (1)
受水槽清掃・水質検査	受水槽清掃業務 平成 27 年 7 月		1 (1)
真空式温水器保守	7・10・3 各月	給油ボイラー運転状況	3
浴槽濾過設備	ろ過器：7・10・3 各月 水質：5・7・12・2 各月 配管：12 月	運転状況（3）・水質検査（4） 配管洗浄（1）	4
害虫防除	7 月	薬剤補充・生息調査	1
ポンプ等点検・保守	6・12 各月	機能点検	2
フィルター等清掃	7・1 各月	空調・厨房ダクト	2
室内定期清掃	7 月	ワックス・カーペット洗浄	1
電話等設備保守	9・2 各月	機能点検	2
自動ドア保守	6・10・2 各月	運転状況	3
床暖房機器保守	11・3 各月	機能点検	2
計			41 (3)

() は法定点検

公益事業関係

居宅介護支援事業所

1 利用定員

月の利用定員は職員1名あたり35名、月定員140名に従い支援しました。
年間の延べ利用者数1,331名となり前年比189名の増。内訳は要介護者1,213名で161名の増、介護予防は118名で28名の増でした。

2 職員配置基準

職名	管理者	主任介護支援専門員	介護支援専門員
人数	兼務	2	2

主任介護支援専門員2名、介護支援専門員2名の4名で異動なく推移しました。

3 事業目標

利用者・ご家族の意向にもとづき自立支援と生活の質の向上に努めました。支援にあたっては各サービス事業者とケアプランの課題を共有して情報交換を密に行い、さまざまな保健福祉行政機関、医療機関等との連携に努めて適切な支援に留意して行いました。

今後も情報の共有、自己研鑽を心がけよりよい支援者となれるよう努めます。

4 事業計画

目標に向けた具体的な取り組みは以下のとおりでした。

(1) 被保険者及び家族の相談対応及び支援

最低月一回の居宅訪問面接の他、電話対応などでのケアプラン作成、その他相談支援を行いました。

(2) 被保険者の訪問調査

要介護認定調査（市よりの委託）を行いました。

(3) 指定居宅サービス事業者に関する情報提供

利用者のご希望等に沿いながら、複数のサービスの中から選択できるような支援しました。

(4) 居宅サービス計画

新規・更新・変更時など必要に応じて作成しました。

(5) サービス課題の把握、分析及び評価

アセスメント及び、モニタリング様式を用いて行いました。

(6) 保険医療・福祉サービス提供機関との連携

個々の支援をすすめるなかでの関係機関との連携（窓口及び電話）を図りました。例：高齢者相談課・各高齢者支援センター・障害福祉相談課・生活支援課、各医療機関等に加えて地域交流会、地域ケア会議などの交流や会議へ参加しました。

(7) 保険者（県・市）との連携

説明会等への参加、個々に介護保険法運営規定遵守のための相談など連携して取り組みました。

(8) 事故発生時の対応

居宅支援においての事故はなかったものの、サービス利用に関する要望等は内容の確認など、事業者との間にて可能な限り連絡調整を行いました。

5 防災計画

日中の火災想定訓練を1回実施しました。

6 収支状況

詳細は別紙のとおりです。

清新地域包括支援センター

清新地区の人口（平成 27 年 10 月現在） 30,022 名
高齢者人口 5,532 名（18.4%）

1 職員配置基準

職名	センター長	主任介護支援専門員	保健師	社会福祉士	介護支援専門員
人数	兼務	1	1	1	3

職員配置基準 6 名により異動なく推移しました。

2 事業目標

高齢者等を支える地域ケア体制を目指し、迅速、柔軟、丁寧な地域密着型の相談窓口を目標に地域住民の相談に対応するとともに、その後の支援に努めました。

今後も一人暮らし、高齢者世帯、障害者、精神疾患等に対して、地域関係者と連携をとり、安心と安全なまちづくりを目指し支援に努めます。

3 個別事業計画

介護予防ケアマネジメント（二次予防者）170 名の方に電話、訪問、ポスティング等により、予防事業の情報提供、介護予防の必要性について説明。定期的に状況把握を行い、予防事業への参加を呼びかけ、介護予防支援に努めました。

介護保険外の予防が必要な高齢者に対して、市や包括予防事業への参加等の呼びかけを行い、積極的に参加していただき、参加者数も増え予防意識がさらに高くなっています。

給食サービス

現在 37 名の方が利用している（新規申請 17 件）。

初回面接を重視し、利用される方に主旨を説明させていただき、ご理解の上で利用していただいています。又、年 1 回のアセスメントを行う事で、より満足な提供が出来るよう関係機関と連絡調整しています。

総合相談支援

地域ケア会議を年 2 回開催して、情報提供や地域での課題について話し合いを持ち、民生委員、自治会、老人会参加での地域福祉を考える会（22 回）、民生委員との地域ミニケア会議（6 回）で、より顔の見える関係構築を図っています。話し合いの中から立ち上がった、清新ご近所みまもり活動推進委員会（7 名）による見守りマグネット、シートの配布については、清新地区まちづくり会議（地域活性化事業交付金制度）に 2 回目となる予算申請が行われ、昨年のモデル地区（4 自治会）以外の清新地域全戸に自治会、民生委員によって配布されました。高齢者支援センターとしては地域課題等の情報提供、作成後の配布等で協力、数件の相談がありました。実態把握、評価に

協力して次につなげていきます。又、その他にも清新ラジオ体操の会が発足し、平成 27 年 4 月から矢懸公園で活動を開始、年度末までに更に 2 カ所に増え活動を展開していることや、平成 28 年 4 月からは、はあとびあにて、身近な場所での集い場として遊々くらぶが活動を開始するなど各地区でも幾つかの活動が検討されています。

平成 28 年度は地域ケア会議が個別事例部会と地域づくり部会にわかれ、地域に必要な活動などを具体的な課題を上げながら地域住民が主体的に予防等に取り組める環境づくりを新たに配置される生活支援コーディネーターと共に検討してまいります。

平成 27 年度の新規相談（介護保険、福祉サービス等）は 334 件。昨年度より 74 件の増となっています。相談に対し、積極的な実態把握に努め、その後の支援に努めました。

職員のスキルアップ研修（年 40 回）に参加して、自身の予備知識が増えた事により幅広い情報提供が出来、質の高い支援につながりました。

地域行事や会議（年 44 回）、サロン（年 49 回）、グループホーム運営会議（17 回）に参加する事で、地域高齢者の状況把握、課題を明確にして、ニーズに沿った福祉サービスや介護保険等の、代行申請などを迅速に行うよう心がけました。

電話訪問サービス

現在、9 名の方に月～金の間で必要に応じた回数の電話。台風の時も安否確認、状況把握し独居高齢者が安心して生活できるよう支援しました。

4 権利擁護に関する支援

平成 27 年度は清新地域版のおおくま座で銀行職員、保険営業員、病院相談員、行政書士を招き、ケアマネージャー向けに成年後見制度講座を開催する事が出来ました。高齢者、認知症者の増加に伴い平成 28 年度も必須事業として積極的に地域に向け、講座（必要に応じ個別相談を受ける）を開催します。

高齢者虐待への対応

状況把握から高齢者支援センター内での検討を行い、虐待としての対応が必要な際は、受理票作成、相模原市高齢者相談課や地域団体と連携を図りながら、支援方法を検討し、見守りや予防など虐待防止が出来るよう心がけています。

5 包括的・継続的ケアマネジメント支援

高齢者支援センターと居宅介護支援事業の交流会を年 3 回開催。

12 月 清新地域版 「成年後見制度の実用性を考え、活用を促す」

山梨信用金庫、相模原市農協協同組合、相模原中央病院、行政書士をパネリストに招き、ケアマネが直面する金銭管理面での制度の

関わりについてシンポジウムを実施。

2月 全体版 介護予防・日常生活支援総合事業について
相模原市高齢者相談課の事業担当者より平成 28 年度より始まる総合事業について講義とグループワーク。

3月 清新地域版 「介護予防・日常生活支援総合事業への移行」
相模原市高齢者相談課の清新地域担当にも参加していただき、平成 28 年度より始まる総合事業について、改めて疑問点を確認。

介護支援専門員への支援

介護支援専門員と連携、包括職員全員への周知、情報共有、包括としての支援体制を整え支援にあたりました。

介護予防支援者（要支援者）

介護予防給付件数は 2,013 件（内委託 777 件）、229 件の増となっています。

6 情報提供及び啓発

高齢者地域情報誌を年 1 回発行、地域関係者を通じて高齢者に配布。他に清新包括便（平成 27 年 8 月、11 月、平成 28 年 1 月、3 月）を作成、サロン、地域行事、地区公民館まつり等で配布、包括の PR をしました。包括の周知度は上がってきていますが、PR 活動は引き続き重要と考えており、今後も、清新包括便を発行して、サロン等、地域イベントに参加して配布、PR、情報提供して周知に努めます。又、事務所移転を機に事務所内のフリースペースにて、センター主催で自由に集える場を設け賑わっています。住民主体の活動としての場の提供など、周知、地域との関係づくりの一つとなっております。

その他にも、第 2 回目となる高齢者支援センターまつりを、清新、小山、横山高齢者支援センターの 3 センター合同で実施。300 名の方々にご参加いただき、多くの方々に周知できました。

家族介護支援者教室

介護者個人宅 17 回、特別企画 1 回開催、参加者同士の思いを吐き出す場の提供となりました。平成 28 年度も地域の介護者様のご協力でご自宅を開放していただき、心身の和らげる場として教室を開催していきます。今後は、自宅開放者にもご協力いただき、周知をしていきます。

認知症サポーター養成講座

講座を 3 回（計 183 名）開催、地域の見守り協力者になっていただきました。今年度もキッズを対象とした講座、サポーターのスキルアップ編講座の開催を検討。清新小学校の年間行事には 4 年生を対象に講座開催が組み込まれております。今後も協力者の養成、市民メイトへの協力に努めます。

7 その他

住宅改修理由書作成 13 件

介護予防教室

教室を 28 回開催 参加者 延べ人数 698 名

民生委員、サロン等の協力で多くの高齢者に参加いただき、予防事業を展開、今年度も転ばない為の運動に人気があり意義のある教室になりました。シニアスタッフ(91名)の協力で事故もなく教室がスムーズに出来ました。今年度より予防教室参加者の継続した健康づくりを目的に自主グループ化の支援も力をいれていきます。

8 収支状況

詳細は別紙のとおりです。

苦情解決の結果公表について

苦情解決のための仕組み

1 目的

- (1) 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止策等が講じられて、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援する。
- (2) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性を確保することを目的とする。

2 苦情解決体制

- (1) 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。
- (2) サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるために、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- (3) 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮して適切に対応するため、第三者委員を委嘱する。

3 平成 27 年度の「苦情解決の結果」について

苦情を受け付けた場合は、随時記録を行い、早期の対応を図るために協議して対応している。

項 目	内 容
苦情解決マニュアル	マニュアルに沿って実施している。
第三者委員の選任	平成 28 年 4 月 2 日～平成 30 年 4 月 1 日 委員名：今井 徹氏、鎌田 千代子氏、谷口優子氏
平成 27 年度第三者委員会の開催状況及び報告概要	平成 28 年 5 月 28 日 午後 1 時 30 分 ～ 出席者：委員 3 名、法人 3 名 苦情の内容及び報告 ①苦情受付状況 各事業所の受け付けはなかった。軽微な要望等はその都度対応し苦情に至ってはいない。 ②事故等と補償費用の支払い 事故等による補償費の支払い状況について説明。 施設内において転倒事故等が発生した場合は、必要な受診とご家族への状況説明を行い、責任の有無にかかわらず保険対応の手続きを行っている。 具体的には、事故状況と内容を保険会社と相談し、適切な賠償と見舞金を支払っている。

項 目	内 容				
介護相談員の受入	毎月2名を年間を通して受け入れている。				
施設長・管理者への手紙	<p>施設・事業所の入口やエレベーター付近に「ご意見箱」を設置</p> <p>手紙はなかったが、家族会や行事などを通じてご意見やご要望を伺っている。</p>				
施設・事業所利用者の意見・要望等の把握	サービスへの状況や要望についてはそれぞれ日常的に工夫して実施している。また、家族会や日頃の面会時に担当職員がご家族とのお話しの機会をもつなど、ご意向の聴取に努めている。				
事故等補償費用の支払い	期 日	事故状況	内 容	補償内容	金 額
	8月10日	車椅子移乗時打撲	骨折・治療	慰謝料 (入院費用)	117,600円
	11月8日	歩行時の転倒	骨折・治療	請求中	-
	11月9日	車椅子移乗時打撲	骨折・治療	請求中	-