

## 社会福祉事業関係

### 法人本部

- 1 平成 29 年 5 月 17 日平成 28 年度監事監査を開催
- 2 平成 29 年 5 月 27 日平成 29 年度第 1 回理事会を開催  
報告第 1 号 理事長の専決事項の報告について  
議案第 1 号 社会福祉法人智泉会平成 28 年度事業報告について  
議案第 2 号 社会福祉法人智泉会平成 28 年度決算報告及び監事監査報告について  
社会福祉充実計画について  
議案第 3 号 社会福祉法人智泉会経理規程の一部改正について  
議案第 4 号 新役員候補者の推薦及び選定について  
議案第 5 号 定時評議員会の招集について
- 3 平成 29 年 6 月 17 日平成 29 年度第 2 回理事会を開催  
報告第 1 号 理事長の専決事項の報告について  
議案第 1 号 社会福祉法人智泉会第 12 期理事長及び業務執行理事の選定について
- 4 平成 29 年 6 月 17 日平成 29 年度第 1 回定時評議員会を開催  
報告第 1 号 理事長の専決事項の報告について  
議案第 1 号 社会福祉法人智泉会平成 28 年度事業報告について  
議案第 2 号 社会福祉法人智泉会平成 28 年度決算報告及び監事監査報告について  
議案第 3 号 社会福祉充実計画の承認について  
議案第 4 号 社会福祉法人智泉会経理規程の一部改正について  
議案第 5 号 社会福祉法人智泉会第 12 期新役員候補者の選任について
- 5 平成 29 年 8 月 13 日平成 29 年度第 3 回理事会を開催  
報告第 1 号 理事長の専決事項の報告について  
報告第 2 号 空調設備（給湯設備含む）の更新工事について  
議案第 1 号 平成 29 年度第一次補正予算について
- 6 平成 30 年 2 月 17 日平成 29 年度第 4 回理事会を開催  
報告第 1 号 理事長の専決事項の報告について  
議案第 1 号 社会福祉法人智泉会第 12 期補欠評議員会委員の推薦について  
議案第 2 号 評議員選任・解任委員会の開催について  
議案第 3 号 社会福祉法人智泉会就業規則等の改定について

- 議案第 4 号 社会福祉法人智泉会給与・退職金規程の一部改正について  
 議案第 5 号 社会福祉法人智泉会基本財産第一号積立金、修繕積立金の取り崩しについて  
 議案第 6 号 平成 29 年度第二次補正予算について  
 議案第 7 号 理事会、定時評議員会の開催について
- 7 平成 30 年 2 月 26 日平成 29 年度第 1 回評議員選任・解任委員会を開催  
 議案第 1 号 社会福祉法人智泉会第 12 期補欠評議員会委員の選任について
- 8 平成 30 年 3 月 22 日平成 29 年度第 5 回理事会を開催  
 報告第 1 号 理事長の専決事項の報告について  
 議案第 1 号 介護保険法改正に伴う通所介護及び第一号通所事業事業所市立清新デイサービスセンター運営規程の制定に係る介護予防通所介護事業所市立清新デイサービスセンター運営規程の廃止について  
 議案第 2 号 指定居宅介護支援センターはあとぴあ運営規程の一部改正について  
 議案第 3 号 修繕積立金の取り崩しについて  
 議案第 4 号 社会福祉法人智泉会非常勤職員賃金基準表の改正について  
 議案第 5 号 社会福祉法人智泉会平成 30 年度事業計画について  
 議案第 6 号 社会福祉法人智泉会平成 30 年度収支予算について
- 9 平成 30 年 3 月 28 日平成 29 年度第 2 回定時評議員会を開催  
 議案第 1 号 社会福祉法人智泉会平成 29 年度第二次補正予算について  
 議案第 2 号 社会福祉法人智泉会平成 30 年度事業計画について  
 議案第 3 号 社会福祉法人智泉会平成 30 年度収支予算について
- 10 平成 30 年 3 月 19 日あいおいニッセイ同和損害保険株式会社と会社役員賠償責任保険（D&O 保険）の契約。
- 11 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 3 名が資格を取得しました。

12 職員の状況（平成 30 年 3 月 31 日現在 単位：名）

区分	総務課	特別養護老人ホーム	短期入所生活介護事業	デイサービスセンターはあとぴあ	清新デイサービスセンター	ケアハウス	居宅介護支援センター	地域包括支援センター	合計	前年
常勤	3	23	3	0	7	2	4	7	49	47
非常勤	0	26	0	2	6	6	0	0	40	37
計	3	49	3	2	13	8	4	7	89	84

13 年齢構成（平成 30 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	0	4	10	3	1	6	24
女 性	2	10	12	19	14	8	65
計	2	14	22	22	15	14	89

14 資格保有者（平成 30 年 3 月 31 日現在 単位：名）

介護福祉士	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	作業療法士
34	43	3	1	14	11	1	1

※ 複数取得者を含む。

15 職員健康診断

平成 29 年 6 月 28 日、12 月 6 日に定期健康診断を実施。

16 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	2
介護の基礎、認知症のケア等利用者処遇に関する研修会	28
事務職員会計・労務に関する研修会	1
地域包括支援センター職員に関する研修会	38
居宅介護支援センター職員に関する研修会	13
相模原市高齢者福祉施設協議会各部会	13
施設内研修（感染及び食中毒等）	2
合 計	97

17 利用状況

事 業 所 名	定 員	29 年度実績	28 年度実績	前年利用率比
特別養護老人ホーム	54	49.01	49.00	100.0%
短期入所生活介護事業	16	4.59	7.93	57.9%
デイサービスセンター	10	1.85	-	-
清新デイサービス	27	25.21	25.28	99.7%
ケアハウス	30	28.17	26.92	104.6%
居宅介護支援事業	140	113.42	116.58	97.29%
清新地域包括支援センター	-	2,654	2,613	101.57%

## 特別養護老人ホーム

### 1 利用定員・利用状況

利用定員は 54 名、営業日数 365 日。

平均利用期間は 3 年 6 ヶ月。3 年以上利用者 22 名。平均年齢 84.9 歳です。100 歳以上 2 名、90 歳以上 100 歳未満 19 名が利用されています。

### 2 職員配置状況

職名	施設長	生活相談員		介護支援専門員	管理栄養士			
人数	1	2		1	1			
職名	介護職員(特養)		看護職員		医師等	その他		合計
人数	常勤	非常勤	常勤	非常勤	非常勤	常勤	非常勤	49
	15	11	2	3	4	1	8	

### 3 事業実施状況

多職種が連携した生活の質の向上を目標に、人生暦・生活暦を理解し、求められる支援に向けて知識や技術の向上と、嘱託医・ご家族と連携して取り組みました。

利用者満足度調査は、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会主催の「お客様満足度調査」を受審、サービス満足度の向上をめざしました。

### 4 入所者支援状況

アセスメントとカンファレンスをもとに、職員と利用者及びご家族の意見をもとにケアプランを作成しました。作成件数は 147 件、うち新規作成 15 件。日常生活のご様子はご家族の面会時または電話等でお知らせしました。

ボランティアは延べ 203 名。小・中学校介護体験生 28 名、大学介護体験生 340 名を受け入れました。

事故は 299 件。創傷 256、ベッド・車椅子転落 15、歩行時転倒 12、整容時介助 3、誤薬 1、その他 12。緊急受診は 9 件でした。立ち上がり頻回時の見守りは、できる限りの個別支援に努め、身体拘束ゼロに取り組みました。

ヒヤリハットは 4 件でした。

身体拘束廃止・事故防止・サービス担当者等の委員会は、高齢者虐待防止と人権擁護を守るべき行為として再確認しながら取り組みました。

支援等の苦情はありませんでした。

### 5 職員研修状況

研修は 16 件に参加しました。

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・嚥下セミナーでした。

研修内容の共有は伝達講習で行いました。

### 6 健康管理状況

配置医師による健康管理は、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 回の訪問診療でした。

病院との連携に努めるほか、夜間の状態変化に対応する連絡は看護職員のオンコール体制で実施しました。

機能訓練は、作業療法士によりベッド上または機能訓練室で、日常の動作訓練を行いました。栄養ケアマネジメントは、栄養面から体調管理を行い、食べる楽しみや季節感を感じていただくよう取り組み、プランは 3 ヶ月に一度見直して、状態変化には随時対応しました。延べ人数 18,500 名でした。

療養食は、疾病や身体への負担軽減を目標に行いました。延べ 2,193 名に提供しました。

定期健康診断は年 2 回。血液検査、心電図・胸部レントゲン検査を実施。診断結果は嘱託医に報告し、再検査が必要な場合はご家族に説明しますが、特に問題視されるものはなかった。

感染予防対策はインフルエンザワクチン接種。希望者には肺炎球菌ワクチンを接種した。毎月開催する衛生管理委員会は、衛生面の意識啓発と予防への取り組み。マニュアルに沿った手洗いとうがい、マスク着用、清掃方法等を再確認しました。

## 7 会議・委員会等開催状況

会議や委員会は、毎月 1 回定期的に開催し、支援のための問題や課題を検討しました。

## 8 防災訓練実施状況

日中及び夜間の火災想定訓練を各 1 回実施。その他、非常食品数と消費期限を確認するほか、非常用発電機により停電時対応を確認した。

## 9 生活活動状況

一日は、原則として午前 6 時 30 分から 7 時 30 分の起床。洗面から始まります。朝食、入浴、体操、昼食、レクリエーション、夕食、就寝。一日の生活表や入所者の健康状態に沿って行いました。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 行事計画実施状況

毎月のお誕生会ほか、歌や踊り、演奏会を実施した。家族参加行事は 3 回。納涼祭、敬老会、クリスマス会。多勢のご家族に参加いただいたほか、家族説明会を 2 回開催しました。

## 11 ひとり暮らし高齢者等給食サービス事業状況

平成 29 年度 4 月から 9 月の間、毎週月・火・木・金曜、104 日稼働し、延べ 3,968 食（38.2 食/日）給食しました。

## 12 収支状況

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

利用定員は 16 名、営業日数 365 日。

### 2 職員配置状況

職名	介護職員
人数	3

### 3 事業実施状況

ご家族や居宅介護支援事業所と連携し、直近の心身情報を収集して取り組みました。自立支援に向けた介護を心掛け相互の関係強化につなげました。

### 4 利用者支援状況

アセスメントとカンファレンスをもとに、ケアプランに必要とされる支援内容の検討と見直しを行い、在宅生活の維持を目標に支援しました。作成件数は 40 件。新規作成は 10 件でした。

事故は、内出血・表皮剥離 10 件、歩行・立ち上がり転倒 4 件、ベッド・車椅子転落転倒 1 件、誤薬 0 件、その他 3 件。緊急受診は 2 件でした。

ヒヤリハットは 1 件。内出血 0 件、ベッド・車椅子転落転倒 0 件、その他 1 件でした。

支援等の苦情はありませんでした。

朝夕の送迎は延べ 449 名。走行中の安全確保と利用者の様子観察に留意し、お迎え時のご様子と心身の状況を確認、お送り時は利用中のご様子を口頭でお伝えするなど情報交換に努めました。

### 5 健康管理状況

在宅での体調と服薬状況などを事前に伺い、健康管理と感染予防に努めました。状態の変化時にご家族に連絡し、処置方法や連絡先を再確認して健康維持・保持に努めました。

### 6 収支状況

詳細は別紙のとおりです。

## 基準緩和通所型デイサービスセンターはあとぴあ

### 1 利用定員

利用定員は 10 名で 2 単位、営業日数 103 日。

### 2 職員配置状況

職名	管理者	生活相談員	従事者	相談員従事者等	計
人数	兼務	非常勤	非常勤	兼務	2
		1	1		

### 3 営業日及び営業時間

営業日は火曜日と金曜日の週 2 日（年末年始休暇 12 月 30 日から 1 月 3 日は休業）。

サービス提供時間は午前 9 時 15 分から 12 時 15 分の 3 時間で営業しました。

### 4 事業実施状況

可能な限りその居宅において、要支援状態の維持あるいは改善を目的に、要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう心身機能の維持と回復を図れるよう働きかけました。

### 5 利用者支援状況

バイタルチェック・体操・コグニバイク・製作・創作活動、レクリエーション・カラオケ等の活動を総合的に提供して健康維持を図り、休憩とお茶の時間は少人数で語らいと交流の時間になりました。短時間ですが居宅において自立した生活を営むことができるよう、日中の一人生活による孤独感の解消にも努めました。

送迎は延べ 96 名。走行中の安全確保と利用者の様子観察に留意し、談笑溢れる往復でした。

### 6 職員研修状況

市立清新デイサービスセンター管理者・清新高齢者支援センター職員の指導・助言等をいただきながら資質の向上に努め、支援内容と環境整備に努めました。

### 7 健康管理状況

来所時のバイタル測定により身体状況を確認。利用キャンセルは、理由を伺い、居宅での健康状態や地域活動の把握に役立ちました。

### 8 防災訓練実施状況

3 月に実施した夜間の火災想定避難訓練に参加。日中時に想定される災害時の避難経路を確認し、重点的に行いました。

## 9 収支状況

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

利用定員は 27 名、営業日数 256 日。

### 2 職員配置状況

職名	施設長	管理者 (生活相談員兼務)	生活相談員	看護職員	栄養士
人数	兼務	1	介護職員兼務	非常勤 3	兼務
職名	介護職員		機能訓練指導員	清掃員	計
人数	常勤 6	非常勤 2	看護職員兼務	非常勤 1	13名

### 3 営業日及び営業時間

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)。  
サービス提供時間は午前9時20分から午後4時20分の7時間で営業しました。

### 4 事業実施状況

居宅サービス計画書に沿ってサービスを提供するほか、心身の特性を踏まえて、その有する能力と可能性を最大限に引き出せるよう意欲を高め、可能な限り居宅において自立した生活を営むことができるよう働きかけました。

利用者満足度評価は、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会主催の「お客様満足度調査」を受審、サービス満足度の向上をめざしてきました。

サービスの質を高め・人材育成に取り組み、処遇改善等一定の水準を満たしている優良介護事業所として、神奈川県より『かながわ認証』を受けることができました。

### 5 利用者支援状況

レクリエーション・行事は、心理的・身体的負担を考慮して行いました。

ケアプラン作成件数は 84 件。新規作成 22 件でした。

入浴は、一般浴延べ 4,055 名、機械浴 1,713 名。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ほか、植栽は近隣住民に配慮した環境づくりに努めました。

ボランティアは延べ 438 名。見学者延べ 68 名、福祉専門学校実習生 11 名、小学・中学校介護体験生 346 名でした。

朝夕の申し送りは、人権擁護と身体拘束ゼロの取り組みを周知しました。

事故は 1 件。大事には至りませんでした。再発防止策を講じ周知した。ヒヤリハットはありませんでした。

朝夕の送迎は延べ 12,018 名。走行中の安全確保と利用者の様子観察に留意し、お迎え時のご様子と心身の状況を確認、お送り時は利用中のご様子を口頭

でお伝えするほか、車両の安全走行と昇降機の取り扱いを徹底しました。

## 6 職員研修状況

29件に参加。内容は報告会等を通じて伝達しました。

施設内研修は、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止、ノロウイルス感染と予防、リスクマネジメント、権利擁護、社会保障制度。施設外研修は、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、看護職員研修でした。認知症介護実践者研修、ファーストステップ研修を各々1名が受講。介護福祉士資格取得者は3名でした。

## 7 健康管理状況

感染防止委員会は、健康管理・衛生管理に係る意識啓発とマニュアルに沿った予防策等を再確認し、発生予防と防止に努めました。

## 8 防災訓練実施状況

市営住宅居住者及び関係者と一緒に、合同訓練を2回実施しました。10月25日は、地震により厨房からの出火を想定した情報伝達・避難誘導・初期消火・救護訓練（AED取扱い）と緊急通報。3月27日は、日中に震度6強の地震により建物が損壊することを想定して避難訓練を実施した。

## 9 生活活動状況

午前8時30分送迎開始。サービス提供時間は午前9時20分から午後4時20分。創作活動、個別機能訓練、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、音楽鑑賞と、生活表に沿ったサービスを行いました。

## 10 行事計画実施状況

4月のお花見に始まり2月の河津桜見学まで、計画どおり実施することができました。また菖蒲湯・ボタン花卉湯・夏みかん湯・バラ湯・ゆず湯等を行いました。

## 11 収支状況

詳細は別紙のとおりです。

## ケアハウス

### 1 利用定員・利用状況

利用定員は 30 名、営業日数 365 日。

平均入居期間は 4 年 6 ヶ月。5 年以上入居者 11 名。平均年齢は 83 歳です。最高年齢は 98 歳が利用されています。

### 2 職員配置状況

職名	施設長	生活相談員	介護職員	
人数	兼務	1	1	
職名	管理栄養士	宿直員	清掃員	合計
人数	兼務	非常勤	非常勤	8
		4	2	

### 3 事業実施状況

日々が安心して過ごせるよう様子観察しています。変化が見られる時は、介護サービス事業所や高齢者支援センターの協力を得て日常生活の維持に努めました。必要時にはご家族に連絡し、連携して必要なサービスが受けられるよう支援しました。

新しく入居された方にはできるだけ多くのコミュニケーションを試み、施設生活に慣れていただくよう努めました。

### 4 入居者支援状況

各種のレクリエーションを行い、ADL・QOLの向上に努めました。運営懇談会は、食事や入浴、集団生活、体調管理に関して話し合ったほか行事計画を検討。外食会、夕涼み会、クリスマス会を開催しました。

食事に係る意見や希望は、食事サービス委員会で検討するほか、内臓疾患者には特別食の献立と栄養指導を実施しました。

事故は施設生活の継続を困難にすることが多く、レクリエーションには事故予防目的の体操を取り入れ、介護サービスと福祉用具の使用を奨励しています。

### 5 職員研修状況

相模原市高齢者福祉施設協議会ケアハウス部会に出席。入居者の課題解決の事例検討や感染・事故防止について情報交換を行い資質向上に努めました。

### 6 健康管理状況

体調管理は入居者の自己管理です。日々の様子観察とコミュニケーションにより推察し、介護サービス事業所の情報等をもとに、必要と思える場合にはご家族と連携して早期の受診などの支援に努めました。

感染症予防は、手洗い・うがい研修や報道等をもとに行っています。特養嘱託医の協力を得てインフルエンザ予防接種は 18 名が接種しました。

## 7 防災訓練実施状況

日中及び夜間の火災想定避難訓練を各 1 回実施。非常時持出品を始め避難経路の確認を重点に行いました。

## 8 生活活動状況

食数管理、浴室及び共用部分の清掃と屋外の環境整備に努めるほか、介護サービス利用者には日々声掛けを行って利用日を忘れることがないように見守りを行いました。居室での孤立した生活を防止するためレクリエーションへの参加を呼びかけました。

外出・外泊は自由です。外出は外出先及び帰宅時間を記録して出掛けますが、予定時間までに帰宅されない方や、大幅に遅れて帰宅される方もいます。安否の確認に向けて連絡義務の徹底に努めました。

## 9 行事計画実施状況

ボランティアの協力を得て3B体操、書道、囲碁、マージャン、カラオケ、お花、音読、塗り絵、喫茶などを行いました。前年度に引き続き全員参加を目的に、お誕生日会食を木曽路で催し全員が参加されました。

## 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 29 年 9 月	月次管理	13 (1)
自家用変電設備	定期検査 平成 29 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 30 年 2 月	月次管理	13 (1)
消防設備	消防設備全般保守 平成 29 年 10 月（総合）	平成 29 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 30 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 29 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 29 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 29 年 10 月（総合）	平成 30 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 29 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

職員1名あたり35名、月定員140名。

### 2 職員配置状況

職名	施設長	管理者 (介護支援専門員兼務)	介護支援専門員	計
人数	兼務	1	3	4

### 3 事業実施状況

ケアプランは、利用者やご家族の意向と希望により、必要とする支援計画書をもとに事業所を紹介。自立支援と生活の質の向上を目標に、課題等を検討・評価して取り組みました。改善策には保健福祉行政機関・医療機関と連携するケースもあり、安心して生活ができるよう連携を一層強化するほか、自己研鑽に努めよりよいプランになるよう支援しました。

利用者満足度調査は、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会主催の「お客様満足度調査」を受審、サービス満足度の向上をめざしました。

### 4 個別事業計画実施状況

#### (1) 被保険者及びご家族の相談対応及び支援

最低月一回の居宅訪問による面接と、電話での聞き取りから相談支援を行いました。

#### (2) 被保険者の訪問調査

市委託の要介護認定調査を行いました。

#### (3) 指定居宅サービス事業者に関する情報提供

利用者のご家族のご希望等に沿うよう、複数のサービス事業所の中から選択できるよう支援しました。

#### (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と分析及び評価

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

利用者のご家族の意向に沿って支援する中、高齢者相談課・高齢者支

援センター・障害福祉相談課・生活支援課・医療機関等と連携し関係機関からの情報をもとに支援しました。また地域の交流会、地域ケア会議へ参加して地域の医療・介護情報をもとに地域連携に努めました。

(7) 保険者（県・市）との連携

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

(8) 事故発生時の対応

事故はありませんが、サービス利用に関する要望等は内容確認について事業者との間で可能な限り連絡調整しました。

(9) 介護支援専門員の実務研修への協力

特定事業所加算を取得し指導体制が整って、かつ主任介護支援専門員を配置する事業所には、介護支援専門員の実務研修への協力が求められている。こうした要請を受けて、介護支援専門員の資質向上のために実務研修の受け入れを行い、適切な指導を行いました。

(10) その他

各種研修や勉強会等に積極的に参加し、資質の向上に努めました。

**5 防災訓練実施状況**

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 29 年 10 月 1 日現在） 30,477 名  
うち高齢者人口 6,128 名（20.1%）

### 1 職員配置状況

職名	施設長	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	計
人数	兼務	兼務	1	2	2	2	7

### 2 事業実施状況

高齢者等を支える地域包括ケアシステムの深化・推進に向けて、地域に密着し、開かれた相談窓口として迅速・柔軟・丁寧な対応に努めました。

特に一人暮らし・高齢者世帯、障害者・精神疾患等には、今後も地域関係者と連携を図り、安心と安全な地域づくりをめざします。

### 3 個別事業計画の実施状況

#### (1) 総合相談

##### ① 平成 29 年度の新規相談

申請代行は、介護保険 208 件・市高齢者住宅福祉サービス 117 件でした。寄せられる相談は実態把握を行い、以後も支援に努めました。

##### ② 電話訪問サービス

サービスは、月曜から金曜日の間で 8 名に連絡しています。当日の体調確認、応答がない時の安否確認など、独居高齢者の安心確保に向けて支援しました。

#### (2) 包括的・継続的ケアマネジメント支援状況

##### ① 清新おおくま座

4 回開催。いずれも「アセスメント」をテーマに講師を招いて開催。多くの介護支援専門員が参加しました。

##### ② 地域の介護支援専門員との連携

地域の居宅介護支援事業所職員との連携は 268 件。介護予防支援業務での委託担当や地域資源に関する情報、支援困難ケースには地域の保健福祉機関・医療機関の紹介など、地域における社会資源等に関する連携でした。相談には電話や来所により対応しますが、必要と思われる時は同行訪問により行いました。

##### ③ 介護予防支援者（要支援者・事業対象者）

介護予防給付件数は 2,654 件、うち委託件数は 1,455 件でした。

#### (3) 権利擁護に関する支援状況

##### ① 成年後見制度への対応

講座は、地域にあるサービス付き高齢者住宅と介護予防教室で開催。

本年度は参加者からの要望を受けて、行政書士団体の協力を得、「遺言とエンディングノート」をテーマに開催しました。

個別の成年後見制度の相談は医療やケアマネからの 19 件。同行訪問な



どの支援に努めました。

② 高齢者虐待への対応

的確な情報をもとにセンター内で検討を重ね、虐待が疑われる際は受理票を作成。市中央高齢者相談課や地域団体と連携して支援方法を検討し、保護や見守り、予防・防止に取り組みました。

(4) 情報提供及び啓発活動の状況

① 高齢者地域情報紙は4,500部を作成。地域関係者を通じて配布したほか、清新包括便を4回、その内のひとつは「消費者詐欺予防」として臨時号を発行しました。地域情報紙は、いきいきサロン・地域行事・清新ふるさとまつり・地区公民館まつり等々で配布しました。

② 地域福祉を考える会での、地域によっては介護予防などへの意識が低いとの意見を受け、当該地域やセンター業務との関わりが薄いとされる地域に高齢者地域情報紙を個別配布。情報の発進とセンターの周知に努めました。こうした取り組みからセンターの認知度は40.2%に上がっています。

③ 相模原西門商店街協同組合主催の第5回アートフェスティバル in さがみはらに、小山・横山の3センター合同で参加しました。来場者には各センターの高齢者情報紙を配布したほか、相談コーナーを設けてPRに努めました。

(5) 地域支援事業

① 地域福祉を考える会は11回開催。民生委員・自治会・老人会の参加を得、相互により顔の見える関係構築を図りました。会議を通して設立した「清新ラジオ体操の会」は平成27年度から矢懸公園で活動を開始。本年度は5カ所で活動しています。また身近な場所での集い場として、「百歳体操」「ドレミの集い」が活動を開始。平成30年度には清新地区に協力いただいている介護予防サポーターが「わいわいクラブ」を立ち上げるなど、引き続き身近な場所での活動が検討されています。

② 地域ケア会議は、平成28年度より個別事例部会と地域づくり部会に改編。個別事例部会4回、地域づくり部会を7回開催しました。市の第7期地域保健福祉計画では、①集い場、②生活支援、③担い手、④情報発進、の4点を今後の課題とした報告書を作成しました。

平成30年度よりこうした課題に対して、地域住民が主体的に取り組む意識を高めていけるよう、生活支援コーディネーターに協力して説明会等を行う予定です。

③ 地域行事や会議40回、いきいきサロン42回、グループホーム運営推進会議13回、地域密着型デイサービスセンター運営推進会議4回に参加。地域高齢者の現状と課題を把握しながら、ニーズに沿った福祉サービスや介護保険等の代行申請により安心した生活が過ごせるよう、迅速に対応しました。

④ 介護予防教室の啓発には、電話・訪問・ポスティングにより、予防事業や介護予防の必要性の周知と参加呼びかけにより出席者数は増加。介護保険制度の現状や将来像などもお伝えして、参加者の予防意識はさらに高まりました。センターとしても高齢者が身近な場所で参加できる百歳体操や交流の場を地域に協力して立ち上げ、自ら介護予防に取り組める

地域づくりに努めました。

教室の運営もサポーター17名の協力を得て事故もなく、スムーズに運営できました。

(6) 家族介護支援教室

教室は介護者個人宅を会場として15回開催。参加者同志の思いを吐き出す場になりました。特別企画2回は、ショートステイができる施設見学、クリスマス会を開催。平成30年度も地域のご協力を得て、ご自宅を開放していただき心身の和らげる場として開催していきます。

(7) 認知症支援

① 認知症サポーター養成講座

講座は5回開催し延べ733名が参加。地域の見守り協力者になっていただいた。キッズ対象の講座には、清新小学校4年生・小山小学校4年生・清新中学校3年生・小山中学校3年生が参加。また清新地区社会福祉協議会が主催する地域福祉講座「認知症サポーター養成講座」開講に支援・協力して清新中学校1年生に実施することができました。

② 認知症カフェ

清新地区唯一の認知症カフェ「思い出カフェ」を自主運営化した。病院からの紹介もあり新規参加者の増加と、認知症への相談も多く、新たな地区での立ち上げを検討しました。平成30年度はベルビィ相模原での新規開催や家族介護教室での同時開催、青空カフェの開催などを予定しています。

(8) その他

職員のスキルアップ研修は38回。研修成果は地域への幅広い情報提供や質の高い支援につながりました。

## 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 29 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、利用者・ご家族等と協議して対応しました。

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ます。
第三者委員の選任	平成 29 年 4 月 1 日～平成 32 年 6 月 30 日 委員名：今井 徹氏・鎌田 千代子氏・谷口優子氏
事務局	施設長・加藤幸子・保坂はるみ
平成 29 年度第三者委員会の開催の有無	なし
苦情・事故等の補償費用	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は至っていない。 ②事故等と補償費用の支払い 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ます。 具体的には、事故状況等を保険会社と相談し、治療費・入院費、見舞金等を支払っています。

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ます。				
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いました。</p>				
施設・事業所利用者の意見・要望等の把握	<p>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するほか、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ました。</p> <p>また公益社団法人かながわ福祉サービス振興会主催の「お客様満足度調査」を受審、サービス満足度の向上をめざしました。</p>				
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
	5 月 25 日	バットより転倒	第三頸椎欠損	請求中	—
	12 月 2 日	車椅子より転落	打撲・創傷	請求中	—