

社会福祉事業関係

法人本部

- 1 令和元年5月16日：平成30年度監事監査を開催
- 2 令和元年5月29日：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：平成31年2月15日介護保険法に基づく実地指導の結果について
 - 議案第2号：社会福祉法人智泉会平成30年度事業報告について
 - 議案第3号：社会福祉法人智泉会平成30年度決算報告及び監事監査報告について
 - 議案第4号：社会福祉法人智泉会平成30年度社会福祉充実計画について
 - 議案第5号：令和元年度第1回定時評議員会の開催について
 - その他
- 3 令和元年6月13日：第1回定時評議員会を開催
 - 議案第1号：社会福祉法人智泉会第13期理事・監事候補者の選任について
 - 議案第2号：社会福祉法人智泉会平成30年度事業報告について
 - 議案第3号：社会福祉法人智泉会平成30年度決算報告及び監事監査報告について
 - 議案第4号：社会福祉法人智泉会平成30年度社会福祉充実計画について
- 4 令和元年6月13日：第2回理事会を開催
 - 議案第1号：社会福祉法人智泉会第13期理事長及び業務執行理事の選任について
 - その他
- 5 令和2年3月16日：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
 - 議案第1号：社会福祉法人智泉会令和元年度第一次補正予算について
 - 議案第2号：社会福祉法人智泉会令和2年度事業計画について
 - 議案第3号：社会福祉法人智泉会令和2年度収支予算について
 - 議案第4号：社会福祉法人智泉会令和元年度臨時評議員会について
 - その他
- 6 令和2年3月24日：臨時評議員会を開催
 - 議案第1号：社会福祉法人智泉会令和元年度第一次補正予算について
 - 議案第2号：社会福祉法人智泉会令和2年度事業計画について
 - 議案第3号：社会福祉法人智泉会令和2年度収支予算について

7 人材育成研修（キャリアアップ支援）

主任介護支援専門員 1 名、介護福祉士 1 名、喀痰吸引研修修了者 1 名の 3 名が資格取得しました。

8 職員等健康診断

令和元年 7 月 14 日に施設夜勤従事者の健康診断、令和元年 12 月 21 日：特別養護老人ホーム・ケアハウス入居者、施設職員の健康診断を実施しました。

9 防災訓練実施状況

令和 2 年 3 月 27 日に夜間想定避難訓練を実施しました。

10 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	7
介護の基礎、認知症のケア等利用者処遇に関する研修会	21
事務職員会計・労務に関する研修会	4
地域包括支援センター職員に関する研修会	20
居宅介護支援センター職員に関する研修会	2
相模原市高齢者福祉施設協議会各部会	9
施設内研修（身体拘束及び虐待等）	2
合 計	65

11 利用状況

事業所名	定員	元年度実績	30年度実績	前年利用率比
特別養護老人ホーム	54	45.61	49.18	92.7%
短期入所生活介護事業	16	6.90	6.62	104.2%
デイサービスセンター	10	5.66	5.70	99.3%
清新デイサービス	27	24.18	23.82	101.5%
ケアハウス	30	27.40	28.60	95.8%
居宅介護支援事業	-	381	1,392	27.4%
清新地域包括支援センター	-	2,659	2,769	96.0%

12 職員配置の状況 (常勤 = 週 40 時間勤務する職員)

① 特別養護老人ホーム・短期入所生活介護事業所

職 種	常 勤		非 常 勤		計
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
施設長		1			1
総務課員		2			2
相談員		2			2
ケアマネージャー		2			2
看護師		4		1	5
作業療法士					
介護士		18		6	24
栄養士		1			1
医師等			4		4
清掃員				2	2
洗濯員				2	2
運転手				1	1
宿直員				4	4
計	0	30	4	16	50

② デイサービスセンター

職 種	常 勤		非 常 勤		計
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
施設長		1			1
総務課員		2			2
相談員		1	1		2
従事者		1	1		2
計	0	5	2	0	7

③ 居宅介護支援センター

職 種	常 勤		非 常 勤		計
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
管理者	1				1
総務課員		2			2
ケアマネージャー		1			1
計	1	3	0	0	4

④ 清新デイサービスセンター

職 種	常 勤		非 常 勤		計
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
施設長		1			1
管理者	1				1
総務課員		2			2
相談員	兼 務				0
看護師			3		3
介護士	5		3		8
栄養士		1			1
清掃員			1		1
盛付員			1		1
計	6	4	8	0	18

⑤ 清新地域包括支援センター

職 種	常 勤		非 常 勤		計
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
施設長		1			1
総務課員		2			2
保健師	1				1
主任ケアマネージャー	2				2
社会福祉士	2				2
看護師					0
ケアマネージャー	1				1
計	6	3	0	0	9

⑥ ケアハウス

職 種	常 勤		非 常 勤		計
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
施設長		1			1
総務課員		3			3
相談員	1				1
介護士	1				1
栄養士		1			1
清掃員			2		2
宿直員				4	4
調理員			1		1
計	2	5	3	4	14

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 366 日。

平均利用期間は 3 年 1 ヶ月。3 年以上利用者 17 名。平均年齢 86.2 歳です。100 歳以上 2 名、90 歳以上 100 歳未満 15 名が利用されています。

2 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。

3 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 124 件、うち新規作成 12 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 258 名。小・中学校介護体験生 12 名、大学介護体験生 355 名を受け入れました。

事故は 96 件。創傷 20、転倒 35、内出血 35、誤薬 1、その他 5。うち病院受診を必要とした件数は 2 件。受診した事故はいずれも相模原市に届け出ました。

ヒヤリハットは 21 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。

4 職員研修状況

研修は 5 件に参加しました。

労務管理講習会、認定調査（新任者対応）研修、喀痰吸引等研修、医療的ケア教員講習会、身体的拘束と高齢者虐待についての研修でした。

研修内容の共有は伝達講習で行いました。

なお、介護支援専門員資質向上研修の申し込みをしていましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となりました。

5 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、集団体操や日常生活における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 17,239 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、延べ 1,541 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。

また新型コロナウイルス感染症対策は、厚生労働省及び神奈川県、相模原市が発出する予防策等に留意し、感染症の疑い例に対する緊急連絡体制について備えました。

6 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。

7 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の対応を確認しました。

8 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。

9 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。

10 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 366 日。

2 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。

3 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 50 件。新規作成は 25 件でした。

事故は 15 件。内出血・表皮剥離 3、歩行・立ち上がり転倒 9、誤薬 0、その他 1。うち病院受診を必要とした件数は 0 件。受診した事故はいずれも相模原市に届け出ました。

ヒヤリハットは 3 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 348 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。

4 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。

5 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、営業日数 99 日。新型コロナウイルス予防のため営業を 4 日休止しました。

2 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 00 分から午前 0 時 00 分の 3 時間で営業しました。

3 事業実施状況

可能な限り居宅において、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に向けて取り組みました。

4 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・カラオケ等の活動により身体機能の維持を図り、休憩とお茶の時間は少人数での語りにより利用者間の交流がより図られました。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、また日中の一人生活による孤独感の解消に努めました。

送迎は延べ 639 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。

5 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・助言等をもとに資質の向上に努め、支援内容と環境整備に努めました。

6 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。

7 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。想定される災害時の避難経路の確認と、安全確保策に重点をおいて行いました。

8 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 257 日。

2 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。

3 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「かながわ認証」授与の事業所として、誇りを持ち職員一同取り組みました。

4 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 127 件、うち新規作成 19 件でした。

入浴は、一般浴延べ 3,500 名、機械浴 1,665 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 374 名。見学者延べ 51 名、介護等体験生 27 名(延べ 135 名)、小学・中学校介護体験生 16 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・ヒヤリハットはありませんでした。

朝夕の送迎は延べ 11,285 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。

5 職員研修状況

14 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防止、ノロウイルス感染と予防、倫理と身体拘束、高齢者虐待でした。

施設外研修は、認知症、結核、メンタルマネジメント、施設看護師研修、労務管理、身体拘束と高齢者虐待、感染症の基礎知識と予防、移動・移乗、救命研修会でした。その他、介護福祉士実務者研修、介護福祉士取得対策講座に参加し介護福祉士国家試験に 1 名が合格しました。

6 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。

7 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14日は上階住民からの出火を想定した避難・誘導訓練の実施、3月13日は新型コロナウイルスの件があり、避難経路の確認、消防設備設置場所の確認、消火器の取扱い説明と実践を行いました。

8 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。

9 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。

10 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 366 日。

平均入居期間は 5 年 3 ヶ月。5 年以上入居者 12 名。平均年齢は 83.9 歳です。最高年齢は 100 歳が利用されています。

2 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。

3 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、100歳を祝う会、忘年会を開催しました。

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。

4 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。

5 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 21 名が接種しました。

6 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。

7 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。

8 行事計画実施状況

ボランティアの協力を得て、らくらく体操・3B体操・手芸・お花、職員による書道・脳トレ・音読・塗り絵・喫茶などを行いました。

令和元年6月21日からは週2回のいきいき100歳体操を行っています。

9 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 令和元年12月	月次管理	13（1）
自家用変電設備	定期検査 令和元年11月	月次管理	13（1）
エレベーター設備	定期検査報告 平成31年2月	月次管理	13（1）
消防設備	消防設備全般保守 令和元年9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31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31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 令和元年12月	隔月実施【偶数月】	6（1）
消防設備	消防設備全般保守 令和元年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 令和元年7月		1（1）
空調設備保守	通年	運転状況（12）	12
真空式温水器保守	7・10・2各月	給油ボイラー運転状況	3
浴槽濾過設備	ろ過器：4・8・12月 水質：4・8・12月 配管：4月	運転状況（3）・水質検査（3） 配管洗浄（1）	3
害虫防除	7月	薬剤補充・生息調査	1
ポンプ等点検・保守	5・11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	通年	機能点検	12
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			62（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 35 名。

2 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 381 件作成しました。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。

また、行政から委託される要介護認定調査件数は 32 件でした。

3 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に支援しました。

(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。

(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。

5 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

全人口 30,340 人 高齢者人口 6,397 人 (21.1%) (令和元年 10 月 1 日現在)

1 事業実施状況

高齢者支援センターは、第 7 期相模原高齢者保健福祉計画の基本理念「いきいきと充実した生活をおくることができる高齢社会の形成」に基づき、地域包括ケアシステムの深化・推進と、包括的支援事業の円滑な実施や介護予防・日常生活支援総合事業の推進等により、自立支援、介護予防・重度化防止に取り組みました。

2 個別事業計画の実施状況

(1) 総合相談

① 平成 31 年度（令和元年度）の新規相談

申請代行は、介護保険 200 件・市高齢者住宅福祉サービス 68 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

月曜から金曜日の間で 5 名に連絡をしています(令和 2 年 3 月 31 日現在) 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 高齢者支援センター・居宅介護支援事業所交流会（ケアマネ交流会）

4 センター合同の交流会を年 1 回。清新地区の交流会を 1 回開催。清新地区版では、地域資源の活用方法をテーマに清新地域のボランティアを活用する際の流れなどを伝え、介護支援専門員側が求める地域資源についても意見を伺いました。

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との連携は、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提供・支援困難ケース・虐待ケースなど電話や来所、必要と思われる時は同行訪問により支援を行いました。

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 2,660 件、うち委託件数は 1,647 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

周知のための講座をグループホームにて開催しました。個別の成年後見制度相談は医療やケアマネから 9 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。相模原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、そのひとつに「消費者詐欺予防」として臨時号を発行しました。

- ② 清新地区地域づくり部会での取り組みや介護保険制度の状況などを伝える住民説明会を開催。計6か所で行い77名が参加。その他、地域団体で同様の説明会を行いました。
- ③ 第4回ベルヴィ三世代交流ひろばに参加。普段の業務では関わりがあまりない若い世代にもセンターの活動などを紹介しました。

(5) 地域支援事業

- ① 地域福祉を考える会は6回開催。民生委員・自治会・老人会の参加を得て相互により顔の見える関係構築を図りました。これにより、南橋本での二つ目のいきいき百歳体操や、すみれ自治会集会所での麻雀を取り入れたシニア活動サポート事業につながりました。身近な場所での活動が継続できるよう参加者や担い手の支援が引き続き検討されています。
- ② 地域ケア会議は、個別事例部会3回、地域づくり部会6回を開催しました（新型コロナウイルスの影響で3月開催は中止）。①集い場、②生活支援、③担い手、④情報発進の4点を課題として継続検討。報告書を作成し、それをもとに地域住民への説明会を6か所で開催しました。
- ③ 地域行事や会議33回、いきいきサロンや自主活動グループ138回、グループホーム運営推進会議14回、地域密着型デイサービスセンター運営推進会議1回に参加。
- ④ 介護予防教室では、年度のはじめに介護保険制度の現状や将来像なども伝え、参加者の予防意識を高めました。いきいき百歳体操を軸にした介護予防のため、地域の福祉事業所勤務の理学療法士と法人管理栄養士を講師に迎え、効果的な取り組み方などを伝えました。教室終了後も身近な場所で介護予防に取り組めるよう地域活動を紹介し、様々な活動参加につながりました。

介護予防教室の運営は、センター主体ではなく、介護予防サポーター22名に協力を得て、サポーターと参加者との距離を近くし地域が一体感を持って取り組めるよう支援しました。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11回開催。参加者同志の思いを吐き出す場になりました。特別企画としてクリスマス会を開催。今年度も認知症カフェの同時開催を2か所で実施。令和2年度も地域のご協力を得て、ご自宅を開放していただき、介護者が参加しやすい、心身の和らげる場として開催します。

(7) 認知症支援

① 認知症サポーター養成講座

講座は清新小学校にて1回開催。147名が参加。地域の見守り協力者になっていただきました。（※清新中学校実施分は新型コロナウイルス感染症のため中止）

認知症メイト連絡会が二つの銀行での講座開催時にセンター紹介ため参加。認知症メイトの活用と銀行職員へもセンターの周知に取り組みました。

② 認知症カフェ

自主運営となった清新地域の認知症カフェ「思い出カフェ」の活動を支援。センターとして、家族介護教室でも二つの個人宅で同時開催。また市の認知症推進員などから意見をいただき、検討を重ねていた出張型認知症カフェ“青空カフェ”も開催しました。

(8) その他

職員のスキルアップ研修は31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。

3 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 令和元年度の「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 30 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	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 手紙ありませんでしたが、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。				
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。				
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
	3月27日	食事介助中に誤嚥	心肺停止その後回復	請求中	0円
	3月5日	介助中の打撲	左肘頭骨折	請求中	0円