

社会福祉事業関係

法人本部

- 1 令和2年5月20日：令和元年度監事監査を開催
- 2 令和2年6月4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：社会福祉法人智泉会定款の一部改正について
議案第2号：社会福祉法人智泉会令和元年度事業報告について
議案第3号：社会福祉法人智泉会令和元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令和元年度社会福祉充実計画について
議案第5号：令和2年度第1回定期評議員会の開催について
その他
- 3 令和2年6月19日：第1回定期評議員会を開催
議案第1号：社会福祉法人智泉会定款の一部改正について
議案第2号：社会福祉法人智泉会令和元年度事業報告について
議案第3号：社会福祉法人智泉会令和元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令和元年度社会福祉充実計画について
- 4 令和2年7月10日：第2回理事会を開催
議案第1号：独立行政法人福祉医療機構の福祉貸付金の借入について
- 5 令和2年11月12日：中間決算について
- 6 令和3年3月10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：令和2年度指導監査報告について
議案第2号：社会福祉法人智泉会就業規則等の一部改正について
議案第3号：社会福祉法人智泉会令和2年度第一次補正予算について
議案第4号：社会福祉法人智泉会令和3年度事業計画について
議案第5号：社会福祉法人智泉会令和3年度収支予算について
議案第6号：社会福祉法人智泉会令和2年度第2回定期評議員会の開催について
その他
- 7 令和3年3月23日：第2回定期評議員会を開催
議案第1号：社会福祉法人智泉会令和2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3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3年度収支予算について

8 人材育成研修（キャリアアップ支援）

初任者研修 1名・甲種防火管理者研修各 1名支援しました。

9 職員等健康診断

令和 2 年 6 月 30 日に施設夜勤従事者の健康診断、令和 2 年 11 月 18 日に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。

10 防災訓練実施状況

令和 2 年 10 月 26 日に日中想定の避難訓練、令和 3 年 3 月 26 日夜間想定避難訓練を実施しました。

11 派遣研修

研修内容	研修件数
認定調査員（現任者対象）研修	2
相模原市認知症介護基礎研修会	1
アセスメント研修	1
事務職員会計・労務に関する研修会	3
地域包括支援センター職員に関する研修会	18
市立清新デイサービスセンター職員に関する研修会	10
新型コロナの状況下での排泄時の感染予防研修	1
施設内研修（身体拘束及び感染予防、事故防止、褥瘡予防）	7
合計	43

12 利用状況

事業所名	定員	2年度実績	元年度実績	前年利用率比
特別養護老人ホーム	54	47.88	45.61	105.0%
短期入所生活介護事業	16	6.54	6.90	94.8%
デイサービスセンター	10	4.98	5.66	88.0%
清新デイサービス	27	21.21	24.18	87.7%
ケアハウス	30	27.70	27.40	101.1%
清新地域包括支援センター	-	2.781	2,659	96.0%

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 4 ヶ月。3 年以上利用者 6 名。平均年齢 87.1 歳です。

100 歳以上 4 名、90 歳以上 100 歳未満 12 名が利用されています。

利用者年齢状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	65～69	70～79	80～89	90～99	100 以上	合計	平均年齢
男性	1	3	6	0	0	10	80.6
女性	0	6	17	12	4	39	88.7
計	1	9	23	12	4	49	87.1

最高年齢女性 102 歳の方が利用されております。

利用者介護度状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5	合計
男性	0	0	3	5	2	10
女性	0	0	13	17	9	39
計	0	0	16	22	11	49

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 91 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。

事故は 69 件。創傷 13、転倒 13、内出血 34、誤薬 2、その他 7。うち病院受診を必要とした件数は 3 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 0 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

施設外研修は 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、新型コロナウィ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、精神科月2回、皮膚科月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18,223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1,460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ありませんでした。

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、季節ごとのレクリエーションを実施しました。コロナウイルス感染防止により、行事、家族説明会は中止となりました。

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 365 日。

利用者年齢状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	65～69	70～79	80～89	90～99	100 以上	合計	平均年齢
男性	0	0	2	0	0	2	82.0
女性	0	1	2	5	0	8	90.4
計	0	1	4	5	0	10	88.7

最高年齢女性 97 歳の方が利用されております。

利用者介護度状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	支援 1	支援 2	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5	合計
男性	0	0	1	0	0	0	1	2
女性	0	0	0	2	2	4	0	8
計	0	0	1	2	2	4	1	10

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 37 件。新規作成は 7 件でした。

事故は 6 件。内出血・表皮剥離 1、歩行・立ち上がり転倒 5、誤薬 0、その他 0。うち病院受診を必要とした件数は 1 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 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 225 名。走行中の安全確保と利用者の様子観察に留意し、お迎え時は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。状態の変化時はご家族に連絡し、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 94 日。新型コロナウイルス感染予防のため営業を 10 日休止しました。

利用者年齢状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90 以上	合計	平均年齢
男性	0	0	0	0	0	0	0	-
女性	0	1	1	4	3	1	10	83.0
計	0	1	1	4	3	1	10	83.0

最高年齢女性 101 歳の方が利用されております。

利用者介護度状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	事業対象者	支援 1	支援 2	介護 1	介護 2	合計
男性	0	0	0	0	0	0
女性	6	2	2	0	0	10
計	6	2	2	0	0	10

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 分から午後 0 時 00 分の 4 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らい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26日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 258 日。

利用者年齢状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	64 以下	65～70	71～80	81～90	91～	合計	平均年齢
男性	0	0	3	9	4	16	87.0
女性	0	1	7	19	11	38	86.0
計	0	1	10	28	15	54	86.5

最高年齢男性 102 歳の方が利用されております。

利用者介護度状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	支援 1	支援 2	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5	合計
男性	0	4	4	4	1	3	0	16
女性	3	7	7	8	6	3	4	38
計	3	11	11	12	7	6	4	54

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

居宅介護支援センター、地域包括支援センター及び医療機関、行政機関と連携して、心身の特性を踏まえその有する可能性を自身で意欲的に發揮し、自立した生活を営むことができるよう、居宅サービス計画に沿って支援することができました。

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

身体機能の減退予防策の A D L 体操、コグニサイズ、レクリエーション等は、利用者間の競技的な色彩を帶びやすい傾向にあります。一人ひとりの過度な心理的負担、身体的負担にならないよう個別性を考慮して取り組みました。

ケアプラン作成件数は 134 件、うち新規作成 19 件でした。

入浴は、一般浴延べ 2,890 名、機械浴 1,555 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、介護等体験、小学・中学校体験生は新型コロナウイルス感染

防止対策として受け入れを中止しました。見学者には感染防止対策を徹底して延べ 32 名を受け入れました。

個別支援計画は、高齢者虐待防止と人権の尊重を重視して、心理的・身体的・性的なことば掛けに注意を払い利用者の権利擁護に取り組みました。

事故 1 件・ヒヤリハット 0 件でした。

朝夕の送迎は延べ 10,181 名。走行中の安全確保と利用者の様子観察に留意し、お迎え時は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

8 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、初任者研修資格取得者 1 名でした。

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。9 月 22 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 12 日は避難経路の確認、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、A D L 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節分豆まき等計画どおり実施しました。餅つき大会においては新型コロナウイルス感染症防止対策として中止しました。また菖蒲湯・ゆず湯・みかん風呂等を行いました。

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 2 ヶ月。5 年以上入居者 10 名。平均年齢は 84 歳です。

利用者年齢状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	70～79	80～89	90～99	100 以上	合計	平均年齢
男性	2	3	2	0	7	84.0
女性	3	18	0	1	22	84.0
計	5	21	2	1	29	84.0

最高年齢女性 101 歳の方が入居されております。

利用者介護度状況（令和 3 年 3 月 31 日現在）

	自立	支援 1	支援 2	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5	合計
男性	3	0	3	1	0	0	0	0	7
女性	9	4	7	1	0	0	0	1	22
計	12	4	10	2	0	0	0	1	29

要介護 5 の方は骨折で入院中に認定調査を受けられた為です。

2 事業実施状況

日々安心して過ごせるよう様子を観察しています。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けるよう努めました。

3 入居者支援状況

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為に、レクリエーション等は大幅に中止せざるを得ない状況となっていましたが、感染対策を徹底し、書道・ぬり絵・脳トレは継続して行いました。自粛生活が長引く為に、入居者の A D L の低下が顕著にみられるようになってしまいましたので、10 月から事故防止の観点で体操を始めました。

食事に対する意見や希望は、食事サービス委員会で検討するほかその都度栄養士と相談し対応しました。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。

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は新型コロナウイルス感染症の拡大防止の為、行われませんでした。

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。

新型コロナウィルス感染症の拡大防止の為、毎朝の検温をお願いし、外出から帰ってきた際には1Fでの手洗いができるように対応しました。

特養嘱託医の協力を得てインフルエンザ予防接種は24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の避難訓練を各1回実施しました。又、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できない場合には連絡業務の徹底に努めました。

8 行事計画実施状況

新型コロナウィルス感染防止の為、活動や行事は大幅に中止となりましたのでボランティアの方にもお休み頂きました。

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2年12月	月次管理	13(1)
自家用変電設備	定期検査 令和2年11月	月次管理	13(1)
エレベーター設備	定期検査報告 令和3年2月	月次管理	13(1)
消防設備	消防設備全般保守 令和2年9月（総合）	令和2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 令和3年3月	目視点検（4回）	5(1)
簡易水道検査	飲料水水質検査 令和3年3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

清新ディ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2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2年10月（総合）	令和3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

清新地域包括支援センター

清新地区の人口

全人口 31,070 人 高齢者人口 6,603 人 (21.3%) (令和 2 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 令和 2 年度の新規相談

申請代行は、介護保険 213 件・市高齢者住宅福祉サービス 85 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 4 名に連絡をしています(令和 3 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は目的を見直す話し合いをオンラインで行い、センター長が主に参加。清新地区の交流会も令和 2 年度作成の高齢者地域情報誌はケアマネが地域情報を把握し易いようレイアウトを工夫。それとともに交流会の実施を検討していましたが新型コロナの感染状況を考慮し中止しました。

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 2,781 件、うち委託件数は 1,894 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

主介護者不在のケースも多く、制度導入にあたっては関係機関と慎重に意思確認を行い、申し立てなども専門職団体と連携し対応しました。
関係機関と個別の成年後見制度相談は医療やケアマネから 16 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3,500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3回発行しました。

(5) 地域支援事業

- ① 地域ケア会議は、新型コロナ感染症の影響を受け地域づくり部会1回のみ開催。出席者を2部屋に分けオンラインで繋ぎ討議を行い、今後の新型コロナ禍における新たな生活様式での開催方法を体験しました。年度末には郵送にて令和2年度の状況をまとめた内容を発送しました。
- ③ 地域行事や会議14回、いきいきサロンや自主活動グループ32回に参加しましたが令和2年度の地域活動はほぼ全てが中止となりました。介護予防のため、16自治会の協力を得て自治会掲示板を活用したウォーキングツアーを実施。南橋本自治会からは後日希望受け3月に共催で実施。又、清新公民館の体育部とも話し合い、清新地域内の介護事業所を回る散歩コースが令和3年4月より実施となりました。又、センター事務所前に机を出し、介護予防（運動・脳トレなど）のチラシや様々な資料を展示。毎月約50名の方が利用されました。
- ④ 介護予防教室では、新型コロナ感染拡大予防のため相模原市より中止の指示あり実施しておりません。介護予防サポーターの方々には定期的に書面で活動状況をお伝えするなど関係性維持に努めました。

(6) 家族介護支援教室

教室は介護者個人宅を会場として1回開催。新型コロナ禍でしたが、ケアマネからの開催希望受け、必要性を考慮し感染予防を徹底して開催しました。

(7) 認知症支援

① 認知症サポーター養成講座

清新地域内にある小学校2校、中学校2校と開催を検討しましたが、新型コロナの感染状況を考慮し中止しました。今後のオンライン開催も視野に入れ、オンラインでの実施方法の研修に参加しました。

② 認知症カフェ

自主運営の「想い出カフェ」は新型コロナの影響により会場となる高齢者施設のスペースを借りることできず休止。センター主催の出張型認知症カフェ“青空カフェ”も同様の理由で開催できませんでした。

(8) その他

職員のスキルアップ研修は18回。その大半がオンライン研修でした。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2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～令和3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
令和2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す。															
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す。 令和 2 年度にあっては、新型コロナ感染症予防策として施設内での面会や家族会は中止としました。															
事故等補償費用の支払い	<table border="1"> <thead> <tr> <th>期 日</th><th>事故状況</th><th>内 容</th><th>補償内容</th><th>金 額</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3月 27 日</td><td>食事介助中に誤嚥</td><td>心肺停止その後回復</td><td>請求中</td><td>1,894,006 円</td></tr> <tr> <td>3月 5 日</td><td>介助中の打撲</td><td>左肘頭骨折</td><td>家族申し出により取り下げ</td><td></td></tr> </tbody> </table>	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	1,894,006 円	3月 5 日	介助中の打撲	左肘頭骨折	家族申し出により取り下げ	
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	1,894,006 円												
3月 5 日	介助中の打撲	左肘頭骨折	家族申し出により取り下げ													