

社 会 福 祉 事 業 関 係

法人本部

- 1 令和3年5月21日：令和2年度監事監査を開催
- 2 令和3年5月24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 令和2年度事業報告について
 - 議案第2号：社会福祉法人智泉会 令和2年度決算報告及び監事監査報告について
 - 議案第3号：社会福祉法人智泉会 令和2年度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 第14期新理事・監事候補者の推薦及び選定について
 - 議案第5号：社会福祉法人智泉会 第2期新評議員選任・解任委員候補者の選任について
 - 議案第6号：社会福祉法人智泉会 第13期新評議員候補者の同意について
 - 議案第7号：社会福祉法人智泉会 令和3年度第1回定時評議員会の開催について
 - 議案第8号：社会福祉法人智泉会 令和3年度第2回理事会開催の招集案内の省略について
 - そ の 他
- 3 令和3年6月10日：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13期新評議員候補者の選任について
- 4 令和3年6月12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 令和2年度事業報告について
 - 議案第2号：社会福祉法人智泉会 令和2年度決算報告及び監事監査報告について
 - 議案第3号：社会福祉法人智泉会 令和2年度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 第14期新理事・監事候補者の選任について
- 5 令和3年6月12日：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14期新理事長及び業務執行理事の選定について
 - 議案第2号：社会福祉法人智泉会 はあとぴあ施設長等の選任について

6 令和3年11月11日：中間決算報告について

7 令和4年3月8日：第3回理事会を開催（書面による提案事項の決議）

- 議案第1号：社会福祉法人智泉会 令和3年度第1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4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4年度収支予算について
議案第4号：社会福祉法人智泉会 決議の省略による評議員会の開催について

8 令和4年3月24日：第2回評議員会を開催（書面による提案事項の決議）

- 議案第1号：社会福祉法人智泉会 令和3年度第1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4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4年度収支予算について

9 人材育成研修（キャリアアップ支援）

介護福祉士1名・介護支援専門員1名に支援しました。

10 職員等健康診断

令和3年6月30日に施設夜勤従事者の健康診断、令和3年11月17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。

11 防災訓練実施状況

令和3年9月22日に日中想定避難訓練、令和4年3月22日夜間想定避難訓練を実施しました。

12 派遣研修

研 修 内 容	研 修 件 数
介護支援専門員資質向上研修・研修課程Ⅰ・Ⅱ	4
相模原市認知症介護基礎研修会	1
中堅職員キャリアパス対応生涯研修	2
厚生労働省介護現場（施設サービス）の生産性向上研修	1
事務職員会計・労務に関する研修会	3
BCP（自然災害・感染症）研修	1
入所施設向けBCP（地震・風水害編）作成ツール紹介研修	1
全国老協協LIFE研修	1
地域包括支援センター職員に関する研修会	28
市立清新デイサービスセンター職員に関する研修会	15
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	64

13 利用状況

事業所名	定員	3年度実績	2年度実績	前年利用率比
特別養護老人ホーム	58	52.15	47.75	109.2%
短期入所生活介護事業	12	2.91	6.52	44.6%
デイサービスセンター	10	4.98	4.98	100.0%
清新デイサービス	27	21.84	21.37	102.2%
ケアハウス	30	29.80	27.70	107.6%
清新地域包括支援センター	-	2.928	2.781	105.3%

14 特養新型コロナウイルス感染症の発生状況

- 1月21日検体採取 入所者4名発熱・咳・嘔吐等。濃厚接触者共に病院・施設内でPCR・抗原検査：4名陽性。入院2名、施設療養2名。
1月18日職員1名咳・倦怠感により年休。1月21日クリニック受診。陽性。自宅療養。
- 1月22日検体採取 入所者2名保健所スクリーニング検査：2名陽性。施設療養。
職員3名無症状者保健所スクリーニング検査：3名陽性。自宅療養。
- 1月23日検体採取 入所者1名1月21日病院で抗原検査：陰性。23日発熱。意識混濁入院。
- 1月24日検体採取 入所者1名発熱・頭痛・倦怠感等。保健所PCR検査：陽性。施設療養。
職員2名鼻汁・咽頭痛。PCR検査・抗原検査：陽性。自宅療養。
- 1月25日検体採取 入所者1名発熱・鼻汁・嘎声。保健所PCR検査：陽性。施設療養。
- 1月26日検体採取 入所者4名発熱・鼻汁・嘎声。保健所PCR検査：4名陽性。施設療養。
- 1月30日検体採取 入所者1名発熱・倦怠感。保健所PCR検査：陽性。施設療養。
- 1月31日検体採取 入所者1名発熱・倦怠感。保健所PCR検査：陽性。施設療養。
- 2月1日検体採取 入所者3名発熱・鼻汁・咳。保健所PCR検査：3名陽性。施設療養。

10日間の経過観察を経て、2月11日新型コロナウイルス感染の終息。

2月8日～4月25日 新型コロナウイルス感染症まん延防止策として、日本財団によるPCR検査キットの助成に応募。週1回の検査により、施設職員の体調管理に努めました。

特別養護老人ホーム

1 利用定員・利用状況

利用定員は 58 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 23 名。平均年齢 87.7 歳です。100 歳以上 3 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 4 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	2	4	2	0	9	83.2
女性	0	3	16	20	3	42	88.7
計	1	5	20	22	3	51	87.7

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 4 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	1	9
女性	0	1	14	18	9	42
計	0	1	17	23	10	51

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 106 件、うち新規作成 11 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 102 件。創傷 10、転倒 23、内出血 66、誤薬 0、異食 1。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 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。

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、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、喀痰吸引研修、介護支援専門員資質向上研修の申し込みをしていますが、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 1 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 19,713 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 1,881 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で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ました。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。また新型コロナウイルス感染予防ワクチンは希望者に 3 回接種しましたが、1 月 21 日より職員・利用者から新型コロナウイルス感染者が発生し、保健所の指示のもと対応しました。

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。中庭での外気浴や散歩、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 12 名、営業日数 365 日。

利用者年齢状況（令和 4 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	1	1	0	0	2	81.0
女性	0	1	3	5	0	4	82.0
計	0	2	4	5	0	6	81.6

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 4 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	1	0	1	2
女性	0	0	0	2	1	1	2	4
計	0	0	1	2	2	1	3	6

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 11 件。新規作成は 10 件でした。

事故は 9 件。内出血・表皮剥離 6、歩行・立ち上がり転倒 3、誤薬 0、その他 0。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 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 177 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 92 日。新型コロナウイルス感染予防のため営業を 8 日休止しました。

利用者年齢状況（令和 4 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	2	6	0	10	83.7
計	0	1	1	2	6	0	10	83.7

利用者介護度状況（令和 4 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	1	5	4	0	0	10
計	1	5	4	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 356 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。

また感染予防対策として換気と消毒に努めました。

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22日に実施した。夜間想定 of 防災訓練でしたが、デイサービス利用中に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。

令和3年度市立清新デイサービスセンター事業報告書

1 利用定員 27名

延べ利用人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年 計
営業日数	22	21	22	22	22	22	21	22	21	20	20	23	258
利用者	要支援1	12	12	14	16	20	27	20	16	17	14	16	199
	要支援2	64	61	64	53	53	62	60	56	57	59	58	721
	要介護者	386	388	381	392	399	424	403	441	403	361	342	4,715
利用人数	462	461	459	461	472	513	483	513	477	434	416	484	5,635

利用者年齢状況（令和4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	15	4	22	85.27
女性	0	0	6	13	11	30	86.97
計	0	0	9	28	15	52	86.25

最高年齢男性103歳の方が利用されております。

利用者介護度状況（令和4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	3	3	9	5	2	0	22
女性	3	6	5	9	2	2	3	30
計	3	9	8	18	7	4	3	52

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。

2 職員配置 17名（常勤専任5名・常勤兼務5名・非常勤専任6名・非常勤兼務1名）

職 名	施設長	管理者	総務課員	生活相談員	看 護 職 員	
人 員	常勤兼務	常勤専任	常勤兼務	常勤専任	非常勤専任	非常勤兼務
	1名	1名	3名	1名	2名	1名
職 名	介 護 職 員		栄 養 士		合 計	
人 員	常勤専任	非常勤専任	常勤兼務		17名	
	3名	4名	1名			

3 支援方針

- ① 人権の尊重、よりよく在ることを方針に利用者一人ひとりがより自分らしく、より健やかに、安定した生活を送り、自立のために設定された目標達成に向けて支援します。
- ② 利用者それぞれの生活や経験（生活歴）を大切にして利用者の様々な思いを受け止め、共感できる姿勢で支援します。
- ③ 「共に生きる」ことを支援と考え、地域との連携を図り開かれた施設づくりを目指します。

（結果）

法人の経営理念と運営方針のもと、施設では自分の意思と判断から、主体的に生活することにより、障害等があっても可能な限りその能力を発揮し、社会的活動に積極的に参加しようとする精神的気概を大切に、個々が抱える悩み・不安等に寄り

添い、受容と共感できる支援を方針に「居場所づくり」に取り組みました。

見学者延べ 39 名、介護体験延べ 50 名、ボランティア延べ 7 名には感染防止対策を徹底して受け入れました。小学・中学体験生、保育園との交流は新型コロナウイルス感染症防止対策として受け入れを中止しました。

4 支援体制

穏やかな雰囲気の中で共に生活しながら、よき理解者・相談者の役割を務めます。

- ① サービス提供時間 月曜から金曜日の午前 9 時 20 分から午後 4 時 20 分
(祝日は営業する。但し、12 月 30 日～1 月 3 日は除く。)
- ② 地域において自立した生活を営むことができるための支援
- ③ 居宅介護支援センター、地域包括支援センターとの連携
- ④ 専門職員による自立支援及び生活支援

(結果)

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、利用者の心身の特性を踏まえて、有する可能性を自身で意欲的に発揮し、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。

5 個別支援方針

住み慣れた地域での居宅生活が送れ、生き甲斐と達成感を味わえるよう職種間で連携し、一貫した支援へと結び付けます。

- ① サービス利用者の基本情報（生育歴・生活歴・家族情報・既往歴及び現病歴・A D L 情報）を理解する。
- ② アセスメント（行動レベル評価及び短期目標・長期目標）の特徴と課題を理解する。
- ③ モニタリング（各職種から短期目標の達成状況を聴取）を実施する。

(結果)

支援方針のもと、介護サービス提供時には利用者一人ひとりの具体的な生育・生活歴、医療疾患歴、生活環境、A D L（移動・排泄・食事などの最低限の日常生活動作）を基に、職員個々が基本情報を理解した、一貫した支援内容と方法が求められます。施設での生活表、利用者支援に係わる行事をとおして、新型コロナウイルス感染防止策を徹底し、可能な限り生き甲斐と達成感を提供できるように取り組みました。

6 個別支援計画

利用者の心理的安定と安全確保に向けて個別性を尊重し、尊厳を大切にした支援に努めます。

(1) 個別支援の充実

- ① モニタリングやアセスメント、カンファレンスにより生き甲斐を大切にした支援に努めます。

(2) 事故防止その他

- ① 事故が発生した場合またはそれに至る危険性がある場合、その報告は客観的な内容か、改善策は周知・徹底されているか周知します。

(3) 高齢者虐待防止と人権の尊重

- ① 虐待は心理的・身体的・性的虐待に区分されるが、利用者への支援放棄と推測される場合もこれにあたることを念頭に、利用者一人ひとりの尊厳を大切に支援します。

(結果)

身体機能の減退予防策 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帯びやすいものです。一人ひとりに過度な心理的負担、身体

的負担にならないよう個別性を考慮して、参加しやすいように取り組みました。

個別支援計画作成件数は 115 件、うち新規作成 17 件。また、事故 1 件・ヒヤリハット 0 件でした。

7 居宅サービスの具体的な計画

【送迎サービス】

走行時は運転者の他に常時介助員が同乗し、乗降時の事故予防を始め利用者の姿勢保持や車酔いなどの気分不快に目配りします。

帰宅と同時に訪問介護サービスを依頼されているご家族もあります。両サービスが途切れることのないよう、居宅介護支援事業所等と連携・協力して利用者保護と安全確保に努めます。

（結果）

朝夕の送迎は延べ 10,540 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。

【健康チェック】

ご家庭での日々の様子・送迎中・施設到着後のコミュニケーションをとおした状態観察と、血圧・脈拍・体温などの体調管理により入浴の中止や静養など、その推移を見守ります。変化に応じて早期の帰宅、緊急受診など、ご家族と連携して安全・安心なサービスに取り組みます。

（結果）

来所持・送迎前を含めた検温と消毒、連絡ノートを活用し、看護師の間診等を実施。利用中、体調に変化があった時はご家族と連携して対応しました。救急搬送はありませんでした。

【入浴サービス】

ご家庭での入浴が困難な利用者も多く、入浴がくつろげる場になることのほか、清潔保持や疾患・外傷に目配りしながら治癒にむけてご家族に協力し連携して取り組みます。

（結果）

利用者の体調にあわせて、一般浴、機械浴等で対応。一般浴は延べ 3,005 名、機械浴 1,490 名。清潔保持に努めました。

【介護サービス】

居場所づくりを念頭に、モニタリングやカンファレンスから課題を抽出して職員間で自立支援に向けた分析を行い、個別のよりよい支援策を検討します。

（結果）

日頃から利用者への声かけを行っています。声かけから知り得た情報を抽出し、職員のミーティング、ご家族には連絡帳でお知らせしています。苦情はありませんでした。

【食事サービス】

嗜好調査や残滓調査を始め利用者の意向に沿った献立や味付けを心がけます。疾患から生じる栄養改善策の一つ栄養ケアマネジメント、機能障害による摂食低下にも可能な限り経口から摂取できる調理を提供します。

月に一度の誕生会食を始め、日本に伝わる行事（国民の祝日・休日）に由来する行事食を提供するなど、季節感を楽しめるサービスを行います。

（結果）

毎月、誕生会食と季節感を味わい、楽しめる献立により提供できました。

【ＡＤＬ体操・コグニサイズ・レクリエーション・音楽的活動・創作活動・回想活動】

身体機能の減退予防として、ＡＤＬ体操や、コグニサイズ・趣味活動、心身を活性化するカラオケや将棋、トランプゲーム、手芸、工作等を行います。頭、目、耳、指、四肢など、五感を用いたグループワークは生きがいと達成感を味わえる一時です。

（結果）

体操や集団でのレクリエーションは利用者の身体機能にあわせて個別に対応。個別レクリエーションは利用者のニーズに沿って行いました。昔、将棋をされていた要介護度３の方は、最初は駒を並べることもできませんでしたが、現在は入浴待ち時間での将棋を楽しみにしておられます。

【個別機能訓練】

住み慣れた地域で居宅生活が継続できるよう専門職を配置し、筋力トレーニング機器の活用、生活機能の維持・向上に努めます。

（結果）

入浴待ち時間等で行っています。タイマー時計を用いて、時間と回数などに挑戦し集中して取り組んでおられます。「転倒しなくなった」との利用者の声も寄せられています。

【利用者支援に係わる主な行事結果】

実施日	内 容	結 果	参加人数	効 果
４月１日	お花見（桜）	コロナ禍であり、社内の感染防止対策をして車窓からの見学	17	社会的活動
５月	花菖蒲見学	コロナ禍で中止		芸術的活動
５月５日	節句・菖蒲湯	無病息災を願い、特浴・一般浴を菖蒲湯にして楽しみました	15	行事的活動
６月	紫陽花見学	コロナ禍で中止		芸術的活動
７月１日～７日	七夕飾り	利用者それぞれの願いを短冊に込めていただき、玄関ホールに飾り楽しみました。	102	行事的活動
８月１６日～２０日	夏祭り	ゲームや利用者の出し物を楽しんでいただき、利用者それぞれに合ったプレゼントの実施	105	身体的活動
９月	バラ鑑賞	コロナ禍で中止		趣味的活動
９月２４日	消防訓練	上階住民を交え、火災の原因と防火のポイント、避難経路の確認、消防設備の設置場所の確認、消火器の取り扱いを実施。利用者有志による水消火器の取り扱い実施。	35	避難訓練
１０月１１日～１５日	清新大運動会	昔懐かしい演目（缶釣り・綱引き・玉入れ等）を赤・白に分かれチーム戦をしました。皆さんいつものレクリエーション以上の盛り上がりでした。	142	身体的活動
１１月２９日～１２月３日	フラワーアレンジメント	松ぼっくりリース作り。様々な飾りつけを楽しみ、皆さん自慢そうに自宅に持ち帰りました。	48	芸術的活動
１２月２０～２４日	クリスマス会	利用者参加型ゲームと職員の出し物で利用者も大爆笑。全利用者へ靴下のプレゼント実施。	113	身体的活動
１２月	餅つき大会	コロナ禍で中止		行事的活動
１２月２２日	冬至・ゆず湯	地域の方から頂いたゆずと夏みかんを湯船に浮かべ楽しんで頂きました。指で潰して臭いを楽しむ方もおられました。	18	行事的活動
１月１０日～１４日	初詣	コロナ禍で中止したが、絵馬作りに挑戦。氷川神社に奉納	52	社会的活動
２月２日	節分豆まき	職員が赤鬼・青鬼に扮し、利用者からの豆で退治される。食べないでとお願いするも、何人かが食べてしまい職員が対応。	15	社会的活動
３月３０～３１日	河津桜見学	コロナ禍であり、社内の感染予防対策をして車窓見学となる。	29	芸術的活動

3月21日	消防訓練	避難訓練後「火災が起きたらどうする？」の講話を受ける。消火するより逃げるが勝ち！	28	避難訓練
-------	------	--	----	------

8 健康管理

常に利用者の健康状態に注意し、感染症予防及び防止に向けて支援します。

(結果)

利用者の施設到着後に行う看護師の問診と血圧・体温・脈拍検査から1日の健康管理により異常確認。また各種活動や食事摂取量などに注意を払い、日常との変化や異常への気づきに努めます。些細な変化、異常等が見られる場合は管理者と看護師が必要な処置や対応をします。

感染防止委員会では、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検討・再確認し、発生予防と防止に努めました。

9 生活表

- 8:30 出勤（常勤職員）
ミーティング（利用状況・前日の課題・注意事項等の伝達周知）
- 8:35 送迎車出発
- 9:00 出勤（看護師・非常勤介護員）
- 9:15 送迎車帰着
- 9:20 サービス提供開始（挨拶・一日の予定・担当者紹介）
お茶提供
健康チェック（看護師問診・血圧・体温・脈拍）
- 9:50 入浴サービス
トイレ介助・体重測定
衣類着脱介助・整髪・麦茶提供
個別レクリエーション（創作活動・音楽鑑賞・将棋など）
個別機能訓練（筋力トレーニング機器・脳トレ・塗り絵など）
休養
- 11:55 食前の嚥下体操・食前薬の提供（看護師）
- 12:00 昼食
配膳・食事介助・見守り・下膳・食後薬提供（看護師）
口腔機能向上サービス・栄養改善サービス（加算対象サービス）
- 13:00 個別レクリエーション
音楽・趣味・娯楽・談笑・創作・脳トレ
（カラオケ・トランプ・将棋・囲碁・塗り絵・手芸・編み物など）
- 14:20 水分補給
ADL体操（ADL状態に合わせグループ分け）
- 14:50 集団機能訓練（レクリエーション）
- 15:30 おやつ（お茶・おやつ配膳、介助・見守り）
- 16:00 帰りの会（音楽的活動・ミニゲーム等・トイレ介助）
- 16:20 終礼（帰宅準備・送迎車乗車）
- 16:30 送迎車出発
- 17:00 退勤（非常勤介護員・看護師）
- 17:20 送迎車帰着
ミーティング（課題・反省等の情報収集・周知）
- 17:30 退勤（常勤職員）

(結果)

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提供しました。

10 施設管理計画

定められた施設等の維持管理の他、法人が委託する管理会社の月次点検や応急的な機器の調整・補修等は法人と連携して行います。また、設備・備品等の補修や新規購入は不可欠です。相模原市の許可を得て今後も施設管理に努めます。

(結果)

保守・管理等の点検結果を受けて、4月に給湯1次側ラインポンプ交換工事、6月機械浴槽フィルター交換工事、7月空調設備修繕工事・給湯管漏水補修工事・排水ポンプ交換工事、9月圧力タンク交換工事・排煙窓部品交換工事、10月浴用シャワーチェア一買換え、11月冷蔵庫買換え、1月リフト車ドア修繕工事、2月シャワーチェア用マット買換え、3月ワゴン車修繕工事・食洗器水漏れ修繕工事を行いました。環境整備は専門員による屋内外の清掃のほか、植栽は近隣住民に配慮した環境づくりに努めました。

保守・管理等の内容	実施項目			実施回数	予定月	実施月日	実施方法
	法定	市基準	自主				
月次建物点検			○	通 年		通 年	委託業務
一般廃棄物収集運搬処理業務			○	通 年	月・水・金週	月・水・金(通年)	委託業務
自家用電気工作物保安管理業務	○	○		6回/年	隔月実施	4/2・6/1・8/3・10/23・12/1・2/1	委託業務
消防設備点検業務	○	○		2回/年	9・3月	9/17・3/7	委託業務
日常清掃業務		○		毎営業日	月～金	月～金	委託業務
定期清掃業務 ※1		○		1回/年	7月	7/18	委託業務
定期清掃業務 ※2		○		2回/年	7・1月	7/18・1/23	委託業務
衛生管理業務 ※3		○		毎営業日	月～金	月～金	自主業務
機械警備業務		○		通 年		通 年	委託業務
自動ドア保守点検		○		3回/年	6・10・2月	6/9・10/6・2/9	委託業務
電話設備等保守点検		○		2回/年	8・2月	8/1・2/1	委託業務
真空式温水機保守点検		○		3回/年	7・10・3月	7/2・10/5・2/16	委託業務
浴槽循環ろ過器保守点検		○		3回/年	4・8・12月	4/28・8/10・12/23	委託業務
給排水循環ポンプ保守点検		○		2回/年	5・11月	5/20・11/11	委託業務
床暖房機器点検		○		2回/年	11・3月	11/18・3/15	委託業務
植栽管理業務		○		2回/年	5・11月	5/25・11/8・12/13	自主業務
浴槽水水質検査業務		○		3回/年	4・8・12月	4/17・8/10・12/23	委託業務
空調機保守点検		○		12回/年		毎月末	委託業務
施設損害賠償保険等の加入		○		通 年		通 年	委託業務
防火管理及び市営住宅との共同防火管理に関する業務		○		2回/年	5・11月	9/24・3/21	自主業務

※1 定期清掃内容：ワックス清掃、カーペットクリーニング、ガラス・サッシ清掃
照明器具清掃、その他害虫駆除、受水槽清掃（水質検査含む）を実施。

※2 空調用フィルター清掃、厨房排気ダクトフィルター清掃

※3 浴槽の清掃・消毒、循環ろ過装置の消毒、塩素管理・調整等

11 危機管理・安全衛生管理等

老人福祉施設等が提供するサービスの過程において発生する地震・台風・水害等の自然災害、犯罪行為、感染症または食中毒、人身事故・身体的被害及び精神的被害を未然に防止できるような確な情報の把握と迅速な初動対応、連絡網を整備して対応します。

職員一人ひとりが利用者の特性を把握して「安全」を常に認識し、所管する相模原市消防署、警察署、保健所、福祉基盤課、介護保険課等の緊急連絡先一覧表をもとに連携して取り組みます。

(結果)

老人福祉施設危機管理マニュアルを始め、安全衛生管理委員会規程、防災管理規程を柱に、自然災害発生時の業務継続ガイドライン、新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン等を作成し、利用者の身体的特性と家庭環境、居住地特性等を把握して、「安全」を常に意識し、所管する相模原市消防署、警察署、保健所、福祉基盤課、介護保険課等の緊急連絡先一覧表をもとに、連携して取り組みました。

避難訓練は、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24日は避難経路の確認と避難、消火設備設置場所の確認、消火器の取り扱いを実践しました。

3月21日は避難訓練と火災時の避難についての講話を受けました。

12 次のとおり業務を委託しました。

委 託 業 務	業 者 名	備 考
日常清掃	(株)コンティ	随意契約
定期清掃		
機械警備	神奈川中央警備保障(株)	随意契約
自動ドア保守点検	(株)神奈川ナブコ	随意契約
自家用電気工作物保守管理	関東電気保安協会	随意契約
電話設備等保守点検	(株)グローバルケー	随意契約
真空式温水機保守点検	(株)日本サーモエナー	随意契約
浴槽循環ろ過器保守点検	(株)日本水処理技研	随意契約
給排水循環ポンプ保守点検	(有)コビカ	随意契約
一般廃棄物収集運搬処理	(株)清和サービス	随意契約
浴槽水水質検査	(株)日本水処理技研	随意契約
空調機保守点検	(株)リードマネジングオフィス	随意契約
床暖房機器点検	(株)日管	随意契約
施設損害賠償保険等の加入	あいおい損害保険	随意契約
防火管理及び市営住宅との共同防火管理に関する業務	市営住宅管理センター	消防設備点検は住宅課の指定管理者との契約
給食調理	ニッコクトラスト	随意契約
盛付員	ニッコクトラスト	随意契約
清掃員	(株)コンティ	随意契約

13 人材確保・育成

人材確保は退職予定者を把握してローテーションの変更と幅広い年齢層からの随時採用により必要な職員配置を行い、約1月間の運営理念と福祉職の役割、業務の流れ等をへて3月間のローテーション勤務を行います。

常勤職員・非常勤職員を問わず「介護の自己チェックシート」に従って当該職員と到達度を評価。その後、自らが目標を設定して施設内研修（法人内研修を含む）や施設外研修によってキャリアアップし、質の高いサービス提供に向かって研鑽。「介護福祉士」等の資格取得者を育成しています。

（結果）

「介護の自己チェックシート」は、成果・業績項目、応接接遇項目、自己啓発項目、育成項目をもとに、当該職員と到達度を評価。自らが目標を設定してスキルアップを図ります。研修はOJTの他、施設内研修、派遣研修です。施設内研修は情報セキュリティ、感染症、事故防止、コンプライアンス、緊急時の対応、プライバシー保護、身体拘束、高齢者虐待、新人教育等。派遣研修は認知症ケア、クラスター（新型コロナウイルス）事例、LIFE、事故防止、ハラスメント対策、事故防止体制、身体拘束廃止、感染症対策、介護技術等の向上と知識の習得、資格取得へ向けたキャリアアップ。より質の高いサービス提供と利用者満足に向けて努力しています。

14 年間研修計画

No.	研 修 項 目	実施予定等	実施月日	参加者等
1	新入職員研修（随時）	随 時	6/14・8/2・10/1・10/19・3/1	6
2	倫理規定、法令遵守に関する研修	4 月	10/12・2/17・3/17	13
3	個人情報保護に関する研修	4 月	12/13	9
4	介護職員としての心構えに関する研修	8 月	12/13	9
5	認知症の基礎理解及び認知症のケアに関する研修	9 月	7/30・11/15	2
6	結核・感染症予防と対策に関する研修	9 月	1/31・3/15	10
7	専門職と職業倫理関にする研修（虐待・身体拘束）	11 月	10/12・2/14	13
8	介護技術に関する研修	11 月	8/2・9/3	11

15 資金収支

別紙のとおり

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 8 ヶ月。10 年以上入居者 6 名。

利用者年齢状況（令和 4 年 3 月 1 日現在）

	70～79	80～89	90～99	100 以上	合計	平均年齢
男性	2	1	3	0	6	84.16
女性	5	16	2	1	24	84.62
計	7	17	5	1	30	84.53

最高年齢女性 102 歳の方が入居されております。

利用者介護度状況（令和 4 年 3 月 1 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	0	0	0	0	0	6
女性	5	6	8	3	2	0	0	0	24
計	8	6	11	3	2	0	0	0	30

2 事業実施状況

日々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、担当ケアマネ・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しまいましたが、感染対策を徹底し、体操・書道・ぬり絵・脳トレを行いました。

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。

新型コロナウイ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1階での手洗いができるように対応しています。

また特養嘱託医の協力を得てコロナワクチン接種16名、インフルエンザ予防接種は26名が接種しました。

その他、令和3年7月17日に入居者1名がコロナ陽性となり、8月2日まで北里大学病院にて入院治療を行い戻られました。保健所の指示によりケアハウス職員・入居者のPCR検査を行い全員陰性でしたが、濃厚接触者3名は7月31日まで居室待機となり食事の対応等を行いました。

食事テーブルにパーテーションを設置、大浴室は同時間に2名までの入浴とするほか共有スペースの消毒・換気の徹底を行い、他の方への感染はありませんでした。

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。ま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

新型コロナウイルス感染防止の為、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３年１２月	月次管理	13（１）
自家用変電設備	定期検査 令和３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４年２月	月次管理	13（１）
消防設備	消防設備全般保守 令和３年９月（総合）	令和３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４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４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

清新地域包括支援センター

清新地区の人口

全人口 31,290 人 高齢者人口 6,772 人 (21.6%) (令和3年10月1日現在)

1 事業実施状況

地域包括支援センターは、第8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、包括的支援事業の円滑な実施と介護予防・日常生活支援総合事業等を推進し、自立支援、介護予防・重度化防止に取り組ましました。

2 個別事業計画の実施状況

(1) 総合相談

① 令和3年度の新規相談

申請代行は、介護保険 229 件・市高齢者住宅福祉サービス 59 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6名に連絡しています(令和4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 地域包括支援センター・居宅介護支援事業所交流会(ケアマネ交流会)

5センターによる全体版では、BCP(事業継続計画)についての勉強会を実施。災害時や現在の新型コロナウイルス感染症等の発生時においてもサービス提供に必要な人材を確保しつつ、対策の徹底を前提として継続的な支援が行えるよう連携した対策を考えるきっかけ作りになりました。

清新地区版では、フレイル予防、医療連携、新型コロナ禍における緊急対応など医療機関にも参加いただき意見交換を行いました(内、2回はオンライン開催)。

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ケースごとの地域資源情報を提供。支援困難ケース・虐待ケースなどは電話や来所、必要と思われる時は同行訪問により支援しました。

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2,928件、うち委託件数は2,153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12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（３件）

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・障害者相談課や地域団体と連携して支援方法を検討し、保護や見守りなど予防・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発行間隔が令和２年度より３年おきに変わり、昨年度作成した３,５００部を引き続き使用。地域関係者を通じて配布しました。その代わりとしてタイムリーな情報発信には清新包括便を活用して、新型コロナウイルス感染症ワクチンの接種状況や新型コロナ禍における地域の活動状況、令和４年度の在宅福祉サービスの申請など、サービス事業所やケアマネ事業所に向けて年間７回発行しました。

（５）地域支援事業

- ① 地域ケア会議は、新型コロナウイルス感染症の影響はありましたが、対面で地域づくり部会を１回開催。センターより新型コロナ禍における相談状況など地域の実情を報告し、１０月の清新小学校体育館での介護予防講演会の開催へとつながり７０名が参加しました。その後、幾つかの地域活動団体は感染予防を守りつつ再開しました。

- ② 地域行事や会議 ２５回、いきいきサロンや自主活動グループ ２１回に参加。会議は、清新地区社会福祉協議会や清新地区まちづくり会議など回数は少なくなりましたが、高齢者支援の状況などを伝える機会になりました。

介護予防のため南橋本自治会の協力を得て、８月に自治会掲示板を活用したウォーキングツアーを実施。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を令和３年４月と９月に実施。次年度も予定しています。又、センター前に机を出して介護予防（運動・脳トレなど）のチラシや様々な資料を展示。毎月約８０名の方が利用されました。中には子ども連れの方々も利用されており、周知、情報発信の場となりました。

- ③ 介護予防教室は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながら、屋外での実施や二部制を取り入れるなど感染対策を講じて、５月から２か月おきに実施。体力測定を毎回行い、身体の変化を数値で確認しながら介護予防を意識できるように取り組み、介護予防サポーターと連携して行いました。

地域のいきいき百歳体操は、１０月の介護予防講演会をきっかけに、団体代表者との意見交換会で相模原市のリハビリ職の協力を得て、無理なく再開できるよう支援しました。センター内のいきいき百歳体操も再開しましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により２月から屋内での開催を中止。再開までの間はセンター前に集合して短時間のウォーキングへ形態を変えて実施しました。

（６）家族介護支援教室

教室は介護者個人宅を会場として２回開催。新型コロナ禍でしたがケアマネからの希望受け、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 認知症地域推進員

令和3年度より認知症地域推進員が各センターに配置され、中央区の認知症地域推進員が集まって課題や対策を考え、次年度の活動につなげました。さがサポのオンライン会議にも参加して見識を広めました。

② 認知症サポーター養成講座

昨年に引き続き、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学校側からの要請で中止となりました。

② 認知症カフェ

自主運営の「思い出カフェ」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ができず休止となり、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

① ヤングケアラー

清新地区内のヤングケアラーの把握と今後の対応について、清新地域を担当するスクールソーシャルワーカーやコミュニティーソーシャルワーカーと情報を共有する場を設けて、現在は対象者がいないこと、今後、対象者が出た場合の連携について話し合いました。

② 研修

職員のスキルアップ研修は28回。その大半がオンライン研修でした。又、新型コロナ感染症拡大予防のため在宅ワークも取り入れ、介護予防ケアマネジメントのオンデマンド研修に参加するなど、普段の業務の振り返りにつながりました。又、センター内研修の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3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	令和3年6月12日～令和7年6月 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が、令和 3 年度にあっては新型コロナウイルス感染症予防策として中止となりました。				
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。 手紙はありませんでした。家族会や行事などを通じてご意見やご要望を伺いますが、令和 3 年度は新型コロナ感染予防策としていずれも中止としました、				
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すが、令和 3 年度は新型コロナウイルス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	期 日	事故状況	内 容	補償内容	金 額
	H31 年 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
	R3 年 9 月 12 日	トイレで転倒	意識障害、腰椎圧迫骨折	請求完了	163,147 円