

平成 29 年度 事業報告書

(期間：平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)

【あすなろ会 法人本部】

トピックス：2018 年度介護報酬改定

今年度は 3 年毎の介護報酬の改定が診療報酬との同時改定となった。2025 年やそれ以降に到来する高齢者人口の大幅な増加を見据えた医療・介護提供体制改革の重要な分水嶺とされる『2018 年改定』である。

入院医療の報酬体系は大幅に見直され、病院から在宅、医療から介護への移行を促進するメリハリの利いたものとなり、その中で介護報酬については、0.54%のプラス改定となった。

2018 年度診療報酬改定では、「早期の在宅復帰」と「在宅医療の量的整備」が主要テーマとなっている。

早期かつ緊密な医療・介護連携が求められている状況を受け、今回の介護報酬改定でも医療・介護サービスを切れ目なく提供する『地域包括ケアシステム』の推進が最重要ポイントに挙げられた。

ほかに、今回の改定の主だった特徴を概観してみよう。

まず第一に挙げられるのは、自立支援・重度化防止に対する取り組みの強化である。リハビリを提供する医療提供施設の理学療法士等と連携して個別サービス計画を作成したことを評価する『生活機能向上連携加算』が導入された。さらに通所介護サービスにおける ADL（日常生活動作）維持加算等などにアウトカム評価が導入され、利用者の状況が維持改善した場合を評価するものである。

次に、二番目として通所介護サービスにおけるサービス提供時間区分が大幅に見直され、従来通りの運用をしていたのでは、どの施設も「減収見込み」となることとなった。そのため、当法人でも従来の「5-7 時間区分」（午前 10 時から午後 4 時までの 6 時間）から新「7-8 時間区分」（午前 9 時から午後 4：30 までの 7.5 時間）へと提供時間を延長することとなった。

三番目として、終末期を施設で迎えるいわゆる「看取りケア」への対応が重点課題と位置付けられた。厚労省の「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」が 3 月に改定され、入居者と家族、医療の専門家が十分な話し合いを経た上で人生の最終段階の医療やケアの方針などを決定する流れが盛り込まれた。当法人の 2 施設とも「看取りケア」に対するニーズが年々高まってきております。

それ以外に、今回の改定で「人材の有効活用」として介護人材不足への対策が打ち出されたほか、IT・ロボットを用いた効率化の推進等が示された。

施設経営に直接影響するこれらの見直しは極めて重要であるが、今回拡充された『加算』類は、2025 年に向けて各サービスが果たすべき役割を国が明示したものであり、その趣旨を十分理解した上で事業の方向性を決定していくことが最も大切であることは言うまでもありません。

【あすなろの郷】

1. 施設概要

開設年月日：平成 20 年 4 月 1 日

サービスの種類：介護老人福祉施設

施設認可書：指令葛南総第 2262 号（埼玉県知事 上田清司）

社会福祉法人あすなろ会 特別養護老人ホーム あすなろの郷

介護保険事業者番号：1170601528

サービスの種類：短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護

施設認可書：指令葛南総第 2263-1 号・2263-2 号（埼玉県知事 上田清司）

社会福祉法人あすなろ会 ショートステイ あすなろの郷

介護保険事業者番号：1170601536

サービスの種類：通所介護・介護予防通所介護

施設認可書：指令葛南総第 2264-1 号・2264-2 号（埼玉県知事 上田清司）

社会福祉法人あすなろ会 デイサービス あすなろの郷

介護保険事業者番号：1170601544

サービスの種類：居宅介護支援事業

施設認可書：指令葛南総第 2265 号（埼玉県知事 上田清司）

社会福祉法人あすなろ会 居宅介護支援事業所 あすなろの郷

介護保険事業者番号：1170601551

診療所開設認可：指令春保第 2107 号（埼玉県春日部保健所長 田辺博義）

社会福祉法人あすなろ会 特別養護老人ホーム あすなろの郷診療所

2. 事業概要

全体総括

- あすなろの郷が目指すべき方向性として、地域の中で信頼される事業所になる為に“当たり前のことを丁寧に対応する”と掲げ、すべての人に見られているという意識を持ち、自意識過剰とならずどのような些細なことにも丁寧に対応することを基本姿勢としきました。その実現のため先ずは介護職員を中心に上半期の職場内異動を大幅に実施しました。これにより自分達本位のサービス提供から職員間で対話を重ね相手に合わせたサービス提供へ少しずつ変化し、ユニットケアや介護保険サービスを提供する事業所としての本質に一步近づけたと思います。また、運営面において、法人本部の主導のもと在宅サービスの職員の意識改革が進み、自法人内利用率を意識することで、サービス事業所の利用数や契約数増加に結びつき、ショートステイでは 28 年度までサービスとして提供をしてこなかった、空床対応型短期入所のサービス提供まで実施することができた。このように単体でのサービス提供において、数値的には前年度の数値や安定した利用が見込めた年となりましたが、職種・部門を跨いだ協力体制や協調性について隔たりが減ることがなく、専門職の集団のため自己主張が見られチームワークに課題を残す結果となり、引き続き理念の浸透を始めに、チームワークの向上や専門職としての質の向上に努め、「安心と生きがい」の提供と「あすなろの郷にお願いをして良かった」と感じて頂ける施設運営となるよう努力していきます。

予算管理

- 予算管理については、概ね順調に推移しました。収入面では、特養入居稼働率 93.4%、併設事業のショートステイ利用稼働率 98.1%、合算稼働率 93.8%となり、年度当初の合算稼働率目標 93.5%をクリアしました。デイサービスについては、年度途中の 10 月より 35 名定員から 40 名定員へ事業拡大することが出来まして、月平均利用も上半期 691 名から下半期 755 名となりました。居宅介護支援事業所については、毎月平均して 3 名の新規獲得を始め、平均した給付管理に努めることが出来たこと、在宅サービス会議にて職員の意識に変化が現れ、自法人サービス部門との関係性向上が図れたことも大きな要因となりました。しかし、一方では重介護者の受入れに伴う入院日数の増加傾向もあります。
- 支出面では、無駄を省き経費節減の取り組みが継続出来るよう、毎月開催する運営会議の際にデータを通じ説明し意識的に取り組むよう啓発発動を行いました。派遣や紹介会社を通じ雇用を進

めることも多く、人材確保の観点ではありますが省くことの出来る支出も増え課題の一つとなります。また、電気料金の削減のため全館の蛍光灯をLED電球へ変更しました。変更時期が12月下旬となったためまだ効果の検証には至っておりません。

職員採用・育成・定着

- ・職員研修は、特養自主点検表に沿った内容の研修テーマを定期的な施設内勉強会を予定通り実施しました。人員不足などの理由にて直接参加出来ない者については、資料を配布にて後日レポートを提出させています。外部研修については、多くの者に参加する機会を設ける事が出来ませんでした。しかし、法人として2カ所ある特養間の職員交流や合同研修会は実施できました。
- ・採用に関しては、直接処遇職員となる職種の確保は年々厳しさを増しています。そこで介護職の負担軽減を目的として、子育て世代や家庭の事情に合わせた多様な働き方の提案や「高齢者等介護職就労支援事業」でのシニア人材の積極的な雇用も進めました。
- ・新たな人材に巡り合う機会を広げるため、求人折込やWEB、ハローワーク、福祉人材センターの紹介など待ちの姿勢だけでなく、近隣の養成学校や高等学校、民間会社主催の就職フェアに参加する機会も増やし直接対面できる機会も増やしました。
- ・定着に関しては、介護補助職として就業を開始するなど介護現場に慣れる過程を作り、そこから介護職へステップアップする仕組みを作りました。施設在職年数では介護職は入職後2年以上5年未満の中間層の人員が在籍人数として少なく、経験を積んできた者の離脱が目立つため、キャリアアップを積める仕組み運用が課題となる。

利用者状況・生活支援

① 特別養護老人ホーム

- ・平成29年3月31日現在の入居者は87名(3床空床)で、男女別では男性25名、女性62名となり、平均年齢は男性80.8歳、女性87.3歳、平均85.5歳となります。
- ・年度中の新規入居者は33名で、内訳は家庭22名、病院5名、老健等施設6名でした。退居者は33名で、内訳は長期入院10名、死亡23名(内、看取り対応7名、病院16名)でした。
- ・複合施設としての強みを生かし、空床型短期生活介護の実施や要介護3以上の医療依存度の高い方の入居受け入れが増え、多職種間との打合せの機会が増えましたが、自己主張をしてしまう場面も見られ、チームワークや介護スキルに課題を残す結果となりました。
- ・豊かな生活の質向上の取り組みの一環として、クラブ活動の実施や訪問販売、外食会や季節の食材を生かした食事の提供など楽しめるメニューを揃え提供できました。また、ボランティアの方との交流機会も増え、近隣の中学校ではボランティア部を結成し定期的な関わりある活動を行うことが出来ました。

② 短期入所生活介護(ショートステイ)

- ・目標利用率は80%のところ、年間利用率98.1%、延べ利用日数3,581日、1日平均9.8名となり目標を達成することが出来ました。利用者の平均年齢83.5歳、平均介護度2.9となります。
- ・要因として、急な依頼への対応や長期で利用を希望する方の調整がスムーズに行えたこと。特養の入院者の空き部屋を利用した空床対応短期入所を実施したことが大きく、下半期には利用率100%を超える利用月もありました。
- ・サービスの属性上、急変時の緊急対応の関わり方について、在宅サービスという意識が職員にあることから受診対応等は家族の役割という認識が先行してしまい、調整が難しい時が何度かあり、今後の課題として残った。

③ 通所介護(デイサービス)

- ・延利用人数8,675名、1日平均利用28.1名、利用率70.2%となりました。昨年の1日平均利用20.0名であり、今年度は8.1名上回る結果でした。利用者の平均年齢84.7歳でした。
- ・要因として、年度開始当初は1日定員35名体制でしたが、10月より40名体制へ変更しました。
- ・サービス提供に対しては、様々なイベントを開催することで、複数回利用しても飽きずにご利用頂けるような工夫をしました。また、職員の定着も大きな要因で、顔見知りになった者と過ごす時間を楽しみにしている方も多く見受けられました。

④ 居宅介護支援事業所

- ・介護支援専門員 3 名体制にて、年間給付延数 1,233 件（内、介護給付 1,070 件、予防給付 165 件）となりました。新規契約数 36 件、契約終了数 21 件です。
- ・新規利用者の獲得は、地域包括事業所や近隣のサービス付高齢者住宅との良好な関係性によることですが、引き続き継続できるよう働きかけていきます。
- ・本部主導の在宅サービス会議に参加するようになってから、担当者の意識が変わり、隣接する複合施設の強みを生かしたサービス計画が増えています。
- ・プランニングを行う上で、契約者や家族との関係性作りが進まないケースもあり、担当者を変更することもあった。また、医療や社会保障、生活保護など介護保険制度以外の知識も必要な場面が増えてきている。

健康管理

- ・病院入院延人数 46 名、総入院日数 1,448 日、一人あたり平均入院日数 31.5 日、1 日約 4 名の入院でした。年間延利用者 30,666 名で特養利用率 93.4%になりました。目標の 95.0%には届きませんでした。入院者は前年度より 18 名程減りましたが、総入院日数にして、492 日増え、一人あたりの平均入院日数では 16.6 日増えた結果となりまして、27 年度の介護保険制度改正による入居者の算定要件見直しに伴う、重介護状態の方や医療依存度の高い方の受入れが多くなり、医療機関との関わりが増える結果であったと考察します。
- ・感染症対策に関しては、インフルエンザ A 型及び B 型同時流行の煽りを受け、12 月から 3 月にかけて特養では入居者 8 名、職員 3 名の発症、デイサービスでは利用者 5 名、職員 1 名の発症がありました。まとまった人数と判断をし、県東部中央福祉事務所及び春日部市保健センターへ報告書の提出も行っています。

リスク管理

- ・事故については、施設全般の ADL 低下に伴い、転倒や創傷が多く見られる結果となりました。そうした上で、生活環境の見直しや援助方法の改善に結びつける為のヒヤリハット報告については、前年度より 259 件も提出が増えており、職員の意識改革が進んでいる結果と捉えております。今後はその情報を如何に活用するか課題となります。

修繕・備品等購入

- ・開所から 10 年が経過し、修繕については水回り設備、車輛、ベッド等生活用品、エレベータ設備など修繕を執り行い、費用も増えてきました。それに応じ、代替えの備品準備等も必要となりました。
- ・購入や修繕をする際には、コストや対応の早さ始め、地域との関係性も考慮し近隣業者の方の協力を仰ぐ機会も意識的に増やしました。

1. ① 特養 利用状況

定員90名

(目標稼働率 95.0%/日)

	入居者 実人数	延べ利用者数						平均 介護度	日数	利用率
		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	計			
4月	93	0	60	706	900	887	2,553	4.0	30	94.6%
5月	90	0	62	775	985	815	2,637	4.0	31	94.5%
6月	92	0	60	689	1,073	743	2,565	4.0	30	95.0%
7月	92	0	93	682	1,024	783	2,582	4.0	31	92.5%
8月	93	0	93	661	961	720	2,435	4.0	31	87.3%
9月	93	0	150	684	999	676	2,509	3.9	30	92.9%
10月	93	0	155	744	1,045	671	2,615	3.9	31	93.7%
11月	92	0	150	690	1,009	643	2,492	3.9	30	92.3%
12月	91	0	186	694	1,111	651	2,642	3.9	31	94.7%
1月	90	0	184	719	1,114	634	2,651	3.8	31	95.0%
2月	92	0	168	723	907	554	2,352	3.8	28	93.3%
3月	90	0	167	806	1,045	615	2,633	3.8	31	94.4%
当年度		0	1,528	8,573	12,173	8,392	30,666	3.9	365	93.4%

② ショートステイ 利用状況

定員 10名

(目標稼働率 80%/日)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
日数	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	28	31	365
利用者実人数	26	23	21	24	30	28	27	29	30	27	28	25	318
新規契約数	5	3	3	7	5	3	2	3	4	3	5	3	46
延べ利用日数	294	292	284	272	260	293	350	300	332	325	264	315	3,581
1日平均利用者数	9.8	9.4	9.5	8.8	8.4	9.8	11.3	10.0	10.7	10.5	9.4	10.2	9.8
利用稼働率	98.0%	94.2%	94.7%	87.7%	83.9%	97.7%	112.9%	100.0%	107.1%	104.8%	94.3%	101.6%	98.1%

*平均年齢 83.5才 平均介護度 2.9

③ デイサービス 利用状況

4~9月 1日定員 35名、10~3月 1日定員 40名

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
営業日数	25	27	26	26	27	26	26	26	26	23	24	27	309
利用者実人数	65	68	71	75	76	82	76	75	78	81	77	80	904
新規契約数	4	6	4	4	2	4	1	3	5	4	1	2	40
契約終了数	0	0	1	3	4	3	2	3	2	3	1	2	24
延べ利用日数	603	713	672	725	707	727	736	752	784	737	739	780	8675
1日平均利用者数	24.1	26.4	25.8	27.9	26.2	28.0	28.3	28.9	30.2	32.0	30.8	28.9	28.1
利用稼働率	68.9%	75.4%	73.8%	79.7%	74.8%	79.9%	70.8%	72.3%	75.4%	80.1%	77.0%	72.2%	70.2%

*平均年齢 84.7才

*要支援・要介護者のご利用あり、平均介護度は未掲載とする。

④ 居宅介護支援事業所 利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
介護給付	83	82	88	89	87	90	86	89	94	95	95	92	1070
予防給付	15	15	14	13	11	13	14	14	14	14	14	14	165
給付延数	98	97	102	102	98	103	100	103	108	109	109	104	1233
新規契約数	2	4	2	2	1	3	5	9	1	4	1	2	36
契約終了数	1	1	1	1	2	1	5	3	1	0	5	0	21
認定調査件数	3	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	43

*要支援・要介護者のプラン作成があり、平均介護度については未掲載とする。

2. 入退居者状況

	入居者				退居者					
	入居前の状況				退居の理由					
	家庭	病院 (療養 型施設 含)	他施設 (老 健・有 料等)	計	家庭 復帰	長期 入院	施設 変更 (療養 型等)	死亡		計
								施設内	病院	
当年度	22	5	6	33	0	10	0	7	16	33

3. 食事の提供状況（平成30年3月31日現在）

	常食	一口	刻み	極刻み	ムース	ミキサー	経管	計
要介護1	0	0	0	0	0	0	0	0
要介護2	3	2	0	0	1	0	0	6
要介護3	6	8	7	2	3	0	0	26
要介護4	6	10	12	4	5	0	2	39
要介護5	0	2	8	2	0	0	4	16
計	15	22	27	8	9	0	6	87

4. 通院の状況

	整形外科	精神科	脳神経外科	内科	外科	泌尿器科	皮膚科	その他	救急搬送	計
4月	3	2	0	36	2	0	1	6	1	51
5月	2	1	0	27	0	0	5	2	0	37
6月	1	4	0	21	0	1	1	2	1	31
7月	2	2	1	30	3	0	4	2	0	44
8月	2	1	1	28	1	1	9	3	1	47
9月	2	4	4	28	1	0	9	2	1	51
10月	1	3	0	19	1	2	6	0	2	34
11月	1	5	0	20	2	0	5	3	2	38
12月	1	3	2	20	1	2	3	1	0	33
1月	3	8	0	34	0	0	1	0	4	50
2月	0	7	2	13	0	0	0	0	0	22
3月	2	6	0	28	5	0	3	1	0	45
当年度	20	46	10	304	16	6	47	22	12	483

内科：肺炎、脱水、食欲不振、検査 等

精神科：認知症の進行状況の確認や症状の変化の為の通院 その他：眼科、耳鼻科、口腔外科等

5. 入居者の年齢状況（平成30年3月31日現在）

	70歳未満	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85~89歳	90~94歳	95~99歳	100歳以上	計	平均年齢
男性	2	2	9	4	5	2	1	0	25	80.8
女性	1	3	4	10	19	15	8	2	62	87.3
総数	3	5	13	14	24	17	9	2	87	85.5

6. 介護度状況及び入居前の居所（平成30年3月31日現在）

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	計	平均介護度	入居前の住所地		
								春日部市	県内	県外
男性	0	3	6	11	5	25	3.7	23	2	0
女性	0	3	20	24	15	62	3.8	51	10	1
総数	0	6	26	35	20	87	3.8	74	12	1

7. 職員動向

○ 採用者 退職者状況

		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
採用者	看護職員	2	1	0	0	3
	介護職員	4(1)	6(3)	2(2)	1	13(6)
	その他	1(1)	5(4)	1	6(6)	13(11)
	合計	7(2)	12(7)	3(2)	7(6)	29(17)
退職者	看護職員	0	0	1	0	1
	介護職員	4(1)	4(2)	2	4	14(3)
	その他	1(1)	0	2	2(2)	5(3)
	合計	5(2)	4(2)	5	6(2)	20(6)

上記以外に、派遣職員を第3期2名（看護師）、第4期2名（看護師）の労働契約を行った。

○ 基準・現員数（3月31日現在）

*左の数字＝総数、右（カッコ内）の数字＝総数における非常勤数

① 特別養護老人ホーム（ショートステイ含む）

	施設長	相談員	介護支援専門員	介護職	看護職	機能訓練指導員	管理栄養士	その他	
								事務職	その他
基準数	1	1	1	34	3	1	1	0	0
現員数	1	2	1	42(6)	6(2)	1	1	4(2)	16(16)

(総員 74名)

② 通所介護

	管理者	相談員	介護職	看護職	その他
基準数	1	1	5	2	0
現員数	1	1	8(2)	2	2

(総員 14名)

③ 居宅介護支援事業所

	管理者	介護支援専門員
基準数	1	2
現員数	1	2

(総員 3名)

8. 職員研修

○ 施設内研修

研修名	内容	日付・時間	場所	参加者数
看取り	施設内看取り介護の基本的考え方について	4/28・50分	ALPA-ステーション	19名 レポ-ト54
虐待・身体拘束研修 (入職1年以内の者)	虐待や身体拘束の定義について	5/12・1時間	ALPA-ステーション	6名 レポ-ト46
虐待・認知症	認知症の主な分類説明と虐待行為について	5/25・1時間	ALPA-ステーション	17名 レポ-ト38
感染症対策	食中毒についての原因と感染予防の必要性について	6/27・1時間	ALPA-ステーション	10名 レポ-ト41
ケアプラン	ケアプランの基本について	7/3・50分	ALPA-ステーション	22名 レポ-ト40
事故対策(浴室)	入浴事故について事例より学ぶ	7/25、31	3F浴室	33名

		各 45 分		レポト53
緊急・誤薬	緊急時の対応方法と誤薬事故の説明について	8/29・1 時間	レポトステーション	10名 レポト30
口腔ケア	口腔状態の説明と口腔ケアの実施方法の解説	9/8・50 分	レポトステーション	10名 レポト30
感染対策	施設における感染症対策（インフルエンザ・ノロウイルス）	10/27・70 分	テイルーム	16名 レポト31
認知症	認知症ケアの手法	12/8・80 分	テイルーム	24名 レポト42
看取りについて	看取り介護の実施までの流れ	12/8・80 分	レポトステーション	12名 レポト31
事故対策	誤薬について	1/30・80 分	レポトステーション	20名 レポト40
感染症	褥瘡予防とオムツについて	2/26・1 時間	レポトステーション	23名 レポト40
口腔ケア	口腔内の清潔の保持の重要性等について	3/16・50 分	レポトステーション	34名 レポト41

○施設外研修

研修名	内容	日付	場所	参加者数
第1回 介護支援専門員研修	①地域ケア会議（事例） ②専門職から見た自立支援の視点	4/21 1 時間 30 分	春日部ロイヤルケアセンター	1名
第1回 介護支援専門員レベルアップ研修	①自立支援型ケアプランの考え方 ②介護支援専門員の心のケア	6/29・5 時間	与野本町コミュニティセンター	1名
平成29年度介護職員 施設間交流研修	同じ問題を抱える次期リーダー候補を対象に第一歩を踏み出せる介護養成を行う。また、悩みや思いの共有となるような意見の交換を通じた仲間作り。 ①（グループワーク） 視点を变えて自分の介護の未来を考えてみよう ②グループ内メンバーの施設を2か所以上見学	①7/7・6 時間	県民健康センター	1名
		①7/10・6 時間	熊谷流通センター	1名
		①7/21・6 時間	東上ハルビルヂング	1名
		②適宜・3 時間	各施設	3名
平成29年度埼玉県新任介護職員定着支援事業	貴重な人材の確保をしていくため、研修と交流事業を通じ、仲間と共有しながら意識を高めあい、職員同士の横のつながりを構築する。 ①（講義） 「高齢者の心理について」（演習） 「ビジネスゲーム」	①7/19 6 時間 30 分	さいたま共済会館	1名
		①8/3・ 6 時間 30 分	春日部市民文化会館	1名
		①8/21・ 6 時間 30 分	彩の国すこやかプラザ	1名
ユニットリーダー研修	ユニット型施設としての役割とユニットリーダーの役割について ①講義 ②専門施設での体験研修	①6/7～6/9 各 8 時間	①大宮ソニックシティ	1名
		②6/12～6/16 各 8 時間	②ケアステーション藤が原	
		①7/18～7/20 各 8 時間	①多摩永山情報センター	1名

		②8/7~8/11 各8時間	②プレマ会 なみ風	
		①6/7~6/9 各8時間 ②7/3~7/7 各8時間	①大宮リミック イ ②特養真寿園	1名
介護支援専門員更新・再 研修	専門知識を参加型学習を通じて 学び、制度の理念や現状、介護支 援専門員の役割について学ぶ	6/27~6/29 7/2、8、10 各8時間	埼玉会館ホ ル 与野本町ミ ニ テク ター 埼玉建産連	1名
介護支援専門員合同研 修会	①ケアマネ交流会 ②(グループワーク) 本人・家族との関わりについて	7/14 1時間30分	庄和社会福祉 センター	1名
安全運転管理者講習会	年一度の法定講習にて、交通事故 と企業リスクや事故防止対策な どについて	7/26・7時間	春日部市民文 化会館	1名
相談員研修会	接遇技術や面接技法の習得並び に同じ環境の仲間を増やす	8/23・6時間	埼玉県県民健 康センター	1名
日本食研展示会	クリスマスやおせち料理に向け て	10/18・4時間	日本食研株式 会社さいたま 支社	1名
新任介護職員定着支援 事業	『日本スリーデーマーチ』介護現 場の人材による地域交流イベン ト	11/3・3時間	東松山市総合 会館	3名
救命入門	春日部市消防職員による救命救 急入門コースの実践演習(AED 使用含む)	11/5 1時間30分	あすなろの郷 テイルーム	4名
震災発生後 2 日間で迫 られる判断と準備	災害時の栄養・食支援対策研修： 春日部市主催	3/9・2時間	春日部地方庁 舎3F	1名

9. ひやり・はっと報告

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
報告件数	24	14	19	20	34	12	33	29	41	28	10	37	301

10. 事故報告

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
利用者関係	19	15	25	25	20	29	28	18	27	29	35	13	283
内出血報告	14	6	13	9	9	13	16	23	3	9	21	7	143
職員(内労災)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
車両(公用車)	0	1	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6
物損(設備・備品)	3	2	3	0	1	0	0	0	0	3	2	0	14

※事故種類(割合)：転倒 15%、創傷 15%、内出血 15%、すり落ち 8%、転落 5%、誤薬 5%他

11. 苦情・要望（特養・ショート・デイ・居宅支援）

日	種別	事業所	内 容
5/18	苦情	ショート	M.Mさんのご家族様より、 サービス利用後の忘れ物が3度続いた件で苦情あり。 ⇒荷物確認方法（チェック表）の見直し
8/7	苦情	ショート	K.Hさんのご家族様より 利用初日に出来た内出血の報告を帰りの送迎時に行った所、早期報告を希望された。（利用日数 2泊3日） ⇒日数に関係なく早期報告を心掛け、スタッフ間で共有した。
8/27	苦情	特養	K.Y様より ある職員の接客等の対応に対する不満。（挨拶をしたけど無視された。お茶を出してくれない。声も掛けてくれない） ⇒対象職員へ事実確認を行った所、逆に自身が提供するサービスをK.Y様に拒否されていると弁明あり。その後もお互いに改善の余地なく、面接を繰り返した所 10月末での退職の意向となった。
9/26	苦情	ショート	H.K様のご家族様より 帰宅し荷物を確認した所、着替えと入れ歯洗浄剤が未使用のまま帰ってきた。 ⇒サービス利用時の様子を報告し、着替え未実施や洗浄剤の失認について謝罪する。
1/14	苦情	特養	M.I様のご家族様より 口唇よりひび割れによる出血あり、保護の為ワセリンの塗布を依頼するも「医師へ相談し処方必要なため、リップクリームを購入して欲しい」と言われた。痛々しいから頼んだのに、至急対応してくれず回りくどい言い回しをされた。 ⇒対象職員へ事実を確認し、ご家族へ謝罪する。
1/22	苦情	特養	I.K様のご家族様より 職員の対応についての苦情。持参したおかし等の管理は職員にて行っているのだが、本人が持っていたことで「おかしを盗み、寝ながら食べているのが危ないと叱られた」、寝ながら食べることはいけないが怒鳴られるのは本意で無い。 ⇒対象職員へ事実を確認し、行為に対する点については施設の意向も伝えた上で、気分を害した点について謝罪する。
2/14	苦情	特養	S.K様のご家族様より 面会時の主の衛生面について、目や口周りが不衛生。また、食べこぼしで汚れた衣服で居たので更衣を依頼したが「このあと入浴があるので」といわれ、対応をしてもらえなかった。 ⇒対象職員へ事実確認と報告を実施。ユニット会議にて今後の対応を検討させ共通認識にて実施。家族へも対応内容を報告する。

12. 主な出来事

月 日	内 容	場所・その他
4月1日	厨房委託業者変更	日清医療食品⇒TKフーズ
4月3日	エレベータ定期点検	
4月5日	行事「花見」（特養3②）	特養3②
	ボランティア「傾聴」	春日部介護相談員
	消防通報装置設置	アイバ産業・春日部消防署
4月7日	行事「花見」	デイサービス
4月14日	簡易水道検査	
4月19日	行事「いちご狩り」	デイサービス
4月20日	ボランティア「傾聴」	いきがい大学

4月21日	訪問販売「やおいち」	
4月22日	電気工作物定期点検	清水電気
	音楽療法	月10回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
5月2日	エレベータ定期点検	
5月8日	行事「藤見物」	デイサービス・越谷久伊豆神社
	グリストラップ清掃	アイルコーポレーション
5月10日	夜勤者対象健康診断	
5月15日	レク「調理」	デイサービス
5月18日	ボランティア「傾聴」	生きがい大学
5月19日	訪問販売「やおいち」	
	害虫駆除	アイルコーポレーション
	電気工作物定期点検	清水電気
5月22日	外出レク「カラオケ」シダックス	デイサービス
5月31日	理事会	
	音楽療法	月10回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
6月1日	入居者健康診断	
6月2日	ボランティア「傾聴」	春日部介護相談員
6月4日	ハイエース（5785）車検	
6月8日	外出レク「関宿城」	デイサービス
6月9日	外食レク「とんでん」	3①
	電話交換機点検	昭和通信
6月12日	外出レク「カラオケ」シダックス	デイサービス
6月13日	レク「調理」	デイサービス
6月15日	ボランティア「傾聴」	生きがい大学
6月23日	外食レク「とんでん」	3①
6月28日	外食レク「とんでん」	2②
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
7月3日	教育職員介護体験事業実習 1名	5日間
7月7日	行事「七夕」	デイサービス
7月12日	豊野中学校ボランティア部来設	
7月14日	施設防災訓練	
7月17日	外出レク「買い物訓練」ダイソー	デイサービス
7月20日	ボランティア「傾聴」	生きがい大学
7月21日	訪問販売「やおいち」	
7月23日	家族事業説明会	
7月24日	教育職員介護体験事業実習 1名	5日間
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
8月4日	教育職員介護体験事業実習 1名	5日間
8月7日	レク「流しそうめん」	3F入居者

8月19日	レク「流しそうめん」	デイサービス
8月22日	電気工作物定期点検	清水電気
8月23日	業務用エアコンフィルター清掃	アイルコーポレーション
8月26日	行事「夏祭り」	1日開催
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
9月1日	ボランティア「傾聴」	春日部介護相談員
9月11日	給水ポンプ点検	
	教育職員介護体験事業実習 1名	5日間
9月15日	訪問販売「やおいち」	
9月16日	行事「敬老会」	
9月18日	教育職員介護体験事業実習 1名	5日間
9月19日	電気工作物定期点検	清水電気
	コスモス福祉教育学院体験実習	6名受入れ
9月20日	外出レク「喜八堂」	デイサービス
9月21日	ボランティア「傾聴」	生きがい大学
9月22日	消防設備点検	アイバ産業
9月24日	館内ワックス清掃	アイルコーポレーション
9月25日	杉戸農業高校インターンシップ実習	5日間
	教育職員介護体験事業実習 1名	5日間
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
10月1日	館内ワックス清掃	アイルコーポレーション
10月5日	豊野小学校6年生 施設内見学	68名
10月7日	レク活動『デイサービス運動会』	
10月8日	敷地内植木消毒	シルバー人材センター
10月16日	トイレ・エアコン修理	
10月19日	ボランティア「傾聴」	生きがい大学
10月20日	訪問販売「やおいち」	
10月23日	ボランティア「豊野中」	
10月26日	カイゴジョブフェスタ	
	教育職員介護体験事業実習 1名	5日間
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
11月1日	緑小学校交流会	小学4年生
	ボランティア「豊野中」	
11月2日	緑小学校交流会	小学4年生
11月6日	職員健康診断	上尾中央総合病院
11月7日	入居者インフルエンザ予防接種	浜崎医院
11月8日	エレベータ定期点検	
11月9日	循環機器水質検査	
	消防設備定期点検	アイバ産業
11月14日	害虫駆除	
11月15日	春日部市中学校3DAYS	緑中学校・豊野中学校
11月16日	春日部市中学校3DAYS	緑中学校・豊野中学校

	ボランティア「傾聴」	いきがい大学
11月17日	春日部市中学校3DAYS	緑中学校・豊野中学校
	電気工作物定期点検	清水電気
	職員健康診断	上尾中央総合病院
	現場実習生受入れ	コスモス福祉教育学院
	訪問販売	やおいち
11月18日	豊野中演奏会・バザーへ参加	
11月20日	訪問販売	やおいち
11月21日	入居者インフルエンザ予防接種	浜崎医院
11月22日	ボランティア「豊野中」	
11月24日	職員インフルエンザ予防接種	東川口病院
	教育職員介護体験事業実習1名	5日間
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
12月1日	ボランティア「傾聴」	春日部介護相談員
12月9日	地域防災訓練へ参加	豊野地区
12月13日	ボランティア「豊野中」	
12月21日	ボランティア「傾聴」	いきがい大学
12月24日	LED照明取替工事	サイホー
12月28日	ボランティア「デイサービス」	高校生2名
12月29日	ボランティア「デイサービス」	高校生1名
	教育職員介護体験事業実習1名	5日間
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
1月5日	ボランティア「傾聴」	春日部介護相談員
1月7日	行事「新年会」	
1月18日	ボランティア「傾聴」	いきがい大学
1月19日	訪問販売	やおいち
1月22日	現場実習生受入れ	コスモス福祉教育学院
1月26日	電気工作物定期点検	清水電気
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
2月7日	ボランティア「豊野中」	
	エレベータ点検	
2月15日	ボランティア「傾聴」	いきがい大学
2月16日	訪問販売	やおいち
2月19日	エアフィルター清掃	アイルコーポレーション
2月20日	現場実習生受入れ	コスモス福祉教育学院
2月24日	電気工作物定期点検	清水電気
2月28日	エレベータ定期点検	
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	
3月1日	ボランティア「傾聴」	春日部介護相談員

3月9日	避難訓練	夜間帯想定（地震・火災）
3月14日	現場実習生受入れ	コスモス福祉教育学院
3月15日	ボランティア「傾聴」	いきがい大学
3月19日	消防設備定期点検	アイハ産業
3月20日	電気工作物定期点検	清水電気
3月22日	ウィンケアバージョンアップ	
3月27日	受水槽定期清掃	アイルコーポレーション
	音楽療法	月9回
	理美容	たんぼぼ
	訪問歯科	
	訪問マッサージ	

13. 修繕 *1万円以上

月	内 容	業者名、他
4月	ハイエースリフト部修理	57,672 円
5月	居室（203号室）の壁修繕	54,000 円
5月	駐車場入口（デイ側）土間補修	32,400 円
7月	ハイエース2台分 リアミラー修理	22,140 円
8月	シュレッダー修理	19,710 円
8月	ノートパソコン1台（相談員使用）修理	60,480 円
9月	ベッド修理	21,384 円
9月	スチームコンベクション フィルター交換修理	24,840 円
9月	ノートパソコン修理（3F用）	55,080 円
9月	デスクトップパソコン（居宅用）	56,160 円
10月	キッチンレンジフード修理（2F）	16,200 円
10月	設備定期点検に伴う各所修理	57,240 円
10月	空調機修理（4F・1台）	70,200 円
11月	ウォシュレットトイレ修理（2F）	13,608 円
11月	ウォシュレットトイレ修理（3F）	13,608 円
11月	消防設備定期点検に伴う各所修理	54,000 円
11月	厨房吸排気ファン修理	32,400 円
11月	ハイエース1台ステアリング修理	69,703 円
11月	厨房洗米器修理	24,019 円
12月	ベッドキャスター修理（100台分）	2,832,084 円
12月	温冷配膳車 電源コード修理	47,196 円
1月	酸素ボンベ用減圧弁部品修理	10,044 円
1月	ハイエース1台発電機交換修理	79,607 円
1月	キッチン水栓11台（各ユニット）交換修理	374,782 円
1月	トイレ洗面台排水管修理（2①）	19,440 円
2月	エレベータ1基 インバーターユニット交換修理	1,112,400 円
2月	ハイエース ウォーターポンプ交換修理	57,521 円
3月	エレベータ2基 バッテリー他部品交換修理	324,000 円
3月	厨房ミキサー部品交換修理	15,444 円

14. 購入

月	内 容	金 額
4月	配膳トレイ 30枚	79,000円
5月	電子血圧計 1台(デイ)	22,464円
8月	事務用チェア 1脚	6,600円
8月	ダイハツ タント 1台	リース 25,200円/月 総額 1,512,000円
8月	テーブル 2台(デイ)	81,108円
8月	イス 4脚(デイ)	67,824円
9月	シャワー用車いす 1台	53,460円
10月	パルスフィット 2台	35,441円
11月	ロールスクリーン(デイ浴室)	126,360円
11月	加湿器 3台(3F)	70,176円
11月	タオルウォーマー 1台(2F)	10,800円
11月	厨房湿温蔵庫 1台	リース 20,000円/月 総額 1,555,200円
1月	コードレス床センサーマット 2台	141,200円
1月	センサーマット分 分配コンセント 2台	30,800円
1月	厨房スチームコンベクション 1台	リース 49,680円/月 総額 3,312,000円
3月	業務用ミキサー 1台	39,657円
3月	職員用ロッカー 2台	44,000円
3月	車いす 4台	94,000円