

平成31年度 事業報告書

(期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日)

【あすなろの郷浦和】

1. 施設概要

開設年月日 : 平成26年4月1日

サービス種類 : 介護老人福祉施設

施設認可書 : 指令保福介第8623号(さいたま市長)

社会福祉法人あすなろ会・特別養護老人ホーム「あすなろの郷浦和」

介護保険事業者番号 : 1176512729

診療所開設認可 : 指令保所保第7115号(さいたま市保健所長)

定員 : 100人(完全ユニット型特養) 10ユニット

サービス種類 : 短期入所生活介護

施設認可書 : 保長介第5707号(さいたま市長)

社会福祉法人あすなろ会・あすなろの郷浦和短期入所生活介護

介護保険事業者番号 : 1176512729

2. 事業概要

全体総括

- 施設の基本的ケアの共通点は、要介護状態になってもその人らしい自立的・自律的に行う生活をできるかぎり支援しながら、家庭で過ごしてこられた日常生活の継続性を支えることにあります。それには、その人の状態像を正確に把握するとともに、残存する機能をいかした生活設計を本人・家族と一緒に作成することが重要です。どんな生活を希望されるのかをきちんと聞き取り、介護、看護、栄養、ケアマネ、相談部門等他職種で話し合い、質の高いサービスの提供を心がけてきました。
- あすなろの郷浦和で実践している介護技法(ユマニチュード)の見ること・話すこと・触れること・立つことの包括的コミュニケーションを身につけた職員はまだ少数ですが、全職員の姿勢・技法として浸透することが課題です。
- 空床対策として、11月からレスパイト事業の短期入所生活介護(ショートステイ)を開始し、介護者の急な用事、介護疲れ等の軽減を図るために受入れを始めました。今年度の利用者実人数は11名でした。
- 職員同士がお互いに認め合い、助け合う心の柔軟性を養うことを目標に職員間の融和を図ってきましたが浸透不足で混乱させてしまいました。今後も根気強く取り組んでまいります。
- 健全経営を目指しましたが、入院者増に伴う稼働率の低下と日常生活継続支援加算(46単位)の取下げ等により、収入目標額の未達になりました。
- 家族会「郷の会」の有志による月曜サロンの活動が定着し、ボランティアの増員に繋がっています。
- 地元馬場自治会館で毎週土曜日開催される「生き生き100歳体操」には利用者2名と職員2名が参加し、体操終了後に栄養相談会を開催しました。
- 地域の自主防災組織の依頼で敷地内に地域防災倉庫を設置しました。

予算管理

- 稼働率96%を目標にしましたが、特養、短期入所で合計92.7%と目標に届かず、当初の収入見込み額504,901千円が483,862千円と21,039千円の減額予算になってしまいました。要介護度4~5の入居待機者が減少し、要介護度3の新規入居者が多くなったため、加算割合の高い日常生活継続支援加算(46単位)の要件である新規入居者4以上の条件がクリアできず、7か月間加算申請ができず年間で11,200千円の収入減となりました。
- 固定費である人件費も大きく影響しました。退職者の補充を派遣職員や非常勤職員で補ったため、常勤

職員以外の人件費が膨らみ、総人件費支出割合は58.7%でした。

- ・事務費支出割合は11.9%となり節約の効果がみえますが、収支合計ではマイナス計上になってしまいました。
- ・9月からかたやま精神科クリニックが協力病院となり精神科医師定期療養指導加算（対象者1名1日5単位）の算定を開始しました。
- ・介護職員のケア技法の向上と看護業務の見直しを行い、医療依存度の高い利用者に対応できる体制を整えるとともに、空床対策としての短期入所生活介護を軌道に乗せ稼働率のアップを目指します。

職員採用・育成・定着

- ・職員募集活動は、人材会社の求人サイト、ホームページ、フリーペーパー、ハローワーク、介護職養成学校などを活用し対応してきましたが、思うような成果はありませんでした。採用に際しては派遣や紹介に頼る形となりました。本年度の採用者数は、常勤14名（看護2名、介護11名、事務1名）と非常勤11名（看護1名、介護10名）の25名です。
- ・求人活動内容は新卒予定者の獲得に高等学校や専門学校を訪問し職場見学を実施しました。学校合同職場説明会の参加や専門学校に講師の派遣など関係強化を図り、実習受入れ施設になり学生受入れに努めています。
- ・アクティブシニア層や短時間雇用など多様な働き方に対応してきました。高校、大学のインターンシップ制度の学生受入れ、教員免許取得のための学生受入れ、管理栄養士資格取得の実習施設など、見学、実習生の受入れ促進、強化を図りました。
- ・育成と定着については、新人職員研修は本部とタイアップした全体研修を実施しました。介護の基本の研修を毎月実施しています。研修資格制度を利用し4名が資格を取得しました。

利用者状況・生活支援

- ・年間延べ利用者数特養33,826名、短期入所110名で合計33,936名、利用稼働率は特養、短期入所計92.7%でした。介護度の延べ利用者数は特養 要介護度1：1,489名、要介護度2：1,732名、要介護度3：10,909名、要介護度4：13,009名、要介護度5：6,687名。介護度4・5が占める割合は58.2%でした。平均介護度は3.66で前年度平均3.57より0.1ほど重くなりました。
- ・令和元年中に新規入居された方は24名で、内訳は家庭から来られた方は2名、病院・療養施設など9名、その他有料や老健施設13名でした。退居された方は21名で、長期入院での契約解除者10名、病院入院中に死亡された方5名、施設の看取り対応で亡くなられた方5名、家庭復帰された方が1名でした。
- ・特養での食事提供は、令和2年3月31日現在、常食15名、一口刻み16名、刻み18名、極刻み17名、ムース状形態20名、ミキサー食7名、経管栄養者5名となり、その人の状態に応じて提供する形態に何らかの工夫が必要な事がわかります。
- ・令和2年3月31日現在の入居者数は97名で男女別では、男性30名、女性67名、平均年齢は男性80.4歳、女性88.9歳で昨年と比較して男性は0.8歳上がり、女性は0.7歳下がりました。最高齢者は103歳の女性で最年少者は52歳の男性です。入居前の居住地は令和2年3月31日現在、男性はさいたま市28名、県外2名の計30名、女性はさいたま市57名、県内7名、県外3名の計67名です。
- ・生活面では、日々のリズムを大切にメリハリのある介護支援を目指しています。個別ケアの原則を維持しながら、小グループ単位でのアクティビティを重視しています。また、家族会主催の喫茶「郷カフェ」月曜サロン、ボランティアによるコーラスグループ、書道の会、朗読ボランティア、四季に応じたイベント等地域住民との交流の機会も増えてきました。

医療・健康面

- ・医療・健康面では、嘱託医、看護師、協力病院、訪問歯科、鍼灸師、および入居者個々で依頼している訪問マッサージ師、訪問歯科等との連携により早期発見、早期治療、生活リハビリなどを実施しています。また、9月からは精神科クリニックとの契約により、重度の認知症高齢者の定期療養指導を行っています。通院の内訳は整形外科47名、精神科58名、脳神経外科9名、内科146名、外科

11名、泌尿器科47名、皮膚科48名、その他51件、救急搬送は33件で前年度比11件増でした。

- 感染症対策のための職員教育を実施し、うがい、手洗い、マスク着用などは家族や来訪者にも協力いただきました。また、新型コロナウイルスの対策でも、利用者、家族の方には面会を控えていただき、日用品、食品等の受渡しには大変ご不便をおかけしました。
- 事故報告内訳は入居者に関わる件数172件で、転倒43件、転落38件、落薬16件、誤薬6件等生命に関わるような事故が103件発生、痣等擦り傷に関する事故が155件、その他職員の労災、車両事故、設備・備品に関わる物損事故が発生しました。検証と原因の追究はもとより、重度化する高齢者の健康状態をしっかりと把握しながら個々人に応じた介護の仕方、介護技術が不可欠ですので、介護力を高めるOJTの仕組みを強化し、予想される行動を注意深く観察する事など周知徹底を図り事故防止に繋がりたいと考えます。
- 夏場の熱中症対策として、各フロアにウォーターサーバーを設置、各ユニットに複数の飲料水を用意し、こまめな水分補給を促しました。冬季の乾燥時期にはドライバーも含め全員体制で加湿器の水補給をしました。1月からは喫煙所を撤去し更衣室に変更、健康増進に努めました。
- 目下、新型コロナウイルスの感染症対策を最重点とした取組みを継続中です。

リスク管理

- 介護現場では利用者の安心、安全を確保する事が前提にありますので、リスクマネジメントに取り組むことは、職員を守ることに繋がります。介護事故の防止策、介護事故の報告、介護事故が発生してしまった時の対応など報告書を求めて、リスク管理に努めてきましたが、ヒヤリ・ハット368件、入居者事故172件が発生しました。そのうち、転倒・転落事故は81件発生し、6名が骨折入院となりました。苦情や要望など7件ありましたが、日常生活への配慮不足、家族への説明不足など、日常から家族とのコミュニケーションが取れていれば苦情・要望に至っていないと思われるケースも見受けられました。
- 介護現場では転倒や転落事故だけではなく感染症や食中毒などの対策も会議、施設内研修を通じて、防止策、対応策を実施しこれらに関する事例は発生しませんでした。
- 職員の労災事故が2件、公用車の接触事故1件が発生しています。

建物管理・備品購入

- 建造物、備品も経時的に修繕、修理が必要となってきました。浴室チェア浴シャワー修理、機械浴槽修理、インターネット回線修理、エレベーター修理、ナースコール、給湯器、自動ドア修理、自家発電機バッテリー交換工事、居室内部エアコン洗浄、洗濯機、スチームコンベクション等・備品購入、タオルウォーマー、車椅子対応テーブル、コンピューターミシン、マイスコステンレスガートル台(2台)、ナースコールハンド型子機2台、かき氷機、スイングアーム介助バー3台、昇降機部品代、PHS機種変更、安全ベルト・スポンジマット、木製チェア、シューズボックス、AEDバッテリーパック等。
- 固定資産物品購入
全自動洗濯機 122,493円、ドリームケア(リスクマネジメント&介護支援システム) 21,623,760円(リース対応)、超低床ベッド 2台 602,800円、女性更衣室改修工事 715,000円。

1. 利用者状況

①特養

定員 100名

	入居者 実人数	延べ利用者数					計	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				
4月	96	150	150	911	971	530	2,712	3.81	3,000	90.4
5月	95	155	155	879	1,052	561	2,802	3.65	3,100	90.3
6月	97	136	115	871	1,045	526	2,693	3.64	3,000	89.7
7月	97	132	105	861	1,147	541	2,786	3.63	3,100	89.8
8月	101	124	155	884	1,155	527	2,845	3.64	3,100	91.7
9月	100	120	145	907	1,125	527	2,824	3.66	3,000	94.1
10月	100	124	132	967	1,149	525	2,897	3.63	3,100	93.4
11月	99	120	140	895	1,108	584	2,847	3.65	3,000	94.9
12月	99	155	186	891	1,106	575	2,913	3.63	3,100	93.9
1月	99	93	155	981	1,063	597	2,889	3.69	3,100	93.1
2月	100	87	145	927	1,017	550	2,726	3.70	2,900	94.0
3月	99	93	149	935	1,071	644	2,892	3.69	3,100	93.2
当年度		1,489	1,732	10,909	13,009	6,687	33,826	3.66	36,600	92.4

②短期入所生活介護

空床利用型

月	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	0	0	0	0	0	0	0	30	31	31	29	31	152
利用者実人数	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	2	3	11
新規契約数	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	5
延利用日数	0	0	0	0	0	0	0	20	7	38	37	8	110
一日平均利用者数	0	0	0	0	0	0	0	0.66	0.22	1.22	1.27	0.26	0.726
利用稼働率(%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
平均介護度	0	0	0	0	0	0	0	3	2.5	2.0	1.5	2.3	2.26

2. 特養 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 等)	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	2	9	13	24	1	10	0	5	5	21

3. 特養 食事の提供状況 (令和2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	2	1	0	0	0	0	0	3
要介護2	2	1	2	0	0	1	0	6
要介護3	5	5	8	4	6	1	0	29
要介護4	6	8	7	10	6	2	1	40
要介護5	0	1	1	3	8	3	4	20
計	15	16	18	17	20	7	5	98

4. 特養 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	4	6	0	10	2	7	4	1	1	35
5月	2	5	0	13	1	6	2	3	6	38
6月	7	7	6	12	1	2	1	3	3	42
7月	3	7	1	18	0	2	5	5	2	43
8月	3	6	0	8	1	4	3	4	5	34
9月	9	5	0	11	0	3	2	0	2	32
10月	4	5	0	14	2	5	4	1	3	38
11月	9	3	0	16	0	6	4	0	2	40
12月	3	6	0	12	1	2	2	1	5	32
1月	0	2	0	14	1	6	4	10	0	37
2月	2	3	0	9	0	1	6	17	3	41
3月	1	3	2	9	2	3	11	6	1	38
計	47	58	9	146	11	47	48	51	33	450

内科：肺炎（誤嚥性含）、脱水、食欲不振、検査等

精神科：認知症の進行に伴う精神症状の管理等通院 その他：眼科、耳鼻科、歯科、神経内科、接骨院等

5. 特養 入居者の年齢状況（令和2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	3	6	3	5	5	5	3	0	30	80.4
女性	2	3	2	10	18	14	14	4	67	88.9
総数	5	9	5	15	23	19	17	4	97	86.2

6. 特養 入居者の介護度および入居前の居住地（令和2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		
								さいたま	県内	県外
男性	0	1	6	13	10	30	4.06	28	0	2
女性	3	4	25	24	11	67	3.53	57	7	3
総数	3	5	31	37	21	97	3.79	85	7	5

7. 職員動向（カッコ内）の数字＝総数における非常勤数

項目		月				合計
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
採用者	看護職員	0	3 (1)	0	0	3 (1)
	介護職員	8 (3)	2 (1)	5 (3)	6 (3)	21 (10)
	その他	1 (0)	0	0	0	1 (0)
	合計	9 (3)	5 (2)	5 (3)	6 (3)	25 (11)
退職者	看護職員	0	0	0	0	0
	介護職員	6 (2)	4 (1)	4 (3)	6 (3)	20 (9)
	その他	1 (1)	0	0	0	1 (1)
	合計	7 (3)	4 (1)	4 (3)	6 (3)	21 (10)

○基準・現員数（令和2年3月31日現在）

①特別養護老人ホーム（カッコ内非常勤数）

	施設長	生活 相談員	介護支援 専門員	介護職員	看護職員	機能訓練 指導員	管理 栄養士	その他	
								事務職員	その他
人員基準	1	1	1	34	3	1	1	0	0
現員数	1	1	3（1）	57 （25）	9（5）	1（1）	1	3	9（9）

（総員 85名）

8. 職員研修

○施設内研修

研修名	内容	月日	時間数	場所	参加者数
入職時オリエンテーション	施設理念、利用者との接し方、虐待・身体拘束防止等	4月1日	1時間	相談室	2名
〃	〃	4月22日	1時間	相談室	1名
全体ミーティング	身体介護体験	5月13日	1時間	1F	11名
〃	〃	5月28日	1時間	1F	13名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待、身体拘束、感染症、食中毒の予防	6月1日	1時間	相談室	1名
あすなる事例発表会	事例発表会	6月9日	4時間	AMG	6名
ユマニチュード勉強会	ケアを始める準備（DVD視聴）、グループ討議、ユマニチュードの哲学（DVD視聴）	6月11日	1時間	1F	17名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待、身体拘束について	6月12日	1時間	相談室	1名
ユマニチュード勉強会	ケアを始める準備（DVD視聴）、グループ討議、ユマニチュードの哲学（DVD視聴）	6月25日	1時間	1F	8名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待、身体拘束について	7月3日	1時間	相談室	1名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待、身体拘束について	7月7日	1時間	相談室	1名
全体ミーティング	AED研修	7月9日	1時間	1F	8名
ユマニチュード勉強会	ケアを始める準備（DVD視聴）、グループ討議、ユマニチュードの哲学（DVD視聴）	7月15日	1時間	1F	7名
全体ミーティング	AED研修	7月23日	1時間	1F	7名
ユマニチュード勉強会	ケアを始める準備（DVD視聴）、グループ討議、ユマニチュードの哲学（DVD視聴）	7月29日	1時間	1F	5名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待、身体拘束について	7月30日	1時間	相談室	1名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待、身体拘束について	8月1日	1時間	相談室	1名
ユマニチュード勉強会	ケアを始める準備（DVD視聴）、グループ討議、ユマニチュードの哲学（DVD視聴）	8月7日	1時間	相談室	1名

全体ミーティング	身体拘束等適正化のための指針について	8月13日	1時間	1F	13名
ユマニチュード勉強会	ケアを始める準備（DVD視聴）、グループ討議、ユマニチュードの哲学（DVD視聴）	8月16日	1時間	1F	1名
全体ミーティング	身体拘束等適正化のための指針について	8月27日	1時間	1F	1名
全体ミーティング	身体拘束等適正化のための指針について	8月30日	1時間	1F	3名
入職時オリエンテーション	身体的拘束等適正化のための方針、感染症食中毒の予防	10月1日	1時間	1F	2名
ユマニチュード勉強会	ケアを始める準備（DVD視聴）、グループ討議、ユマニチュードの哲学（DVD視聴）	10月20日	1時間	1F	7名
あすなろグループ研修	施設での看取りについて	10月20日	2時間	AMG 学習館	14名
全体ミーティング	高齢者虐待防止マニュアル	10月22日	1時間	1F	6名
全体ミーティング	感染症について	11月12日	1時間	1F	18名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待防止マニュアル	12月3日	1時間	1F	1名
入職時オリエンテーション	高齢者虐待防止マニュアル	12月5日	1時間	1F	1名
全体ミーティング	転倒・転落事故の低減に向けた安全勉強会	12月10日	1時間	1F	9名
全体ミーティング	転倒・転落事故の低減に向けた安全勉強会	12月24日	1時間	1F	4名
入職時オリエンテーション	身体的拘束等適正化のための方針、感染症食中毒の予防	12月20日	1時間	1F	1名
入職時オリエンテーション	身体的拘束等適正化のための方針、感染症食中毒の予防	1月6日	1時間	1F	3名
入職時オリエンテーション	身体的拘束等適正化のための方針、感染症食中毒の予防	1月13日	1時間	1F	2名
看取り研修	講師：あすなろの郷 施設長 小林亜紀氏	1月14日	1時間	1F	11名
入職時オリエンテーション	身体的拘束等適正化のための方針、感染症食中毒の予防	1月16日	1時間	1F	1名
看取り研修	講師：あすなろの郷 施設長 小林亜紀氏	1月28日	1時間	1F	19名
入職時オリエンテーション	身体的拘束等適正化のための方針、感染症食中毒の予防	2月3日	1時間	1F	1名
全体ミーティング	ユマニチュード ノロウィルス対策	2月11日	1時間	1F	14名
全体ミーティング	ユマニチュード ノロウィルス対策	2月25日	1時間	1F	6名
全体ミーティング	床ずれ対策勉強会	3月10日	1時間	1F	8名

○施設外研修

研修名	内容	月日	時間数	場所	参加者数
初任者向けバック研修	接遇、マナー、職業倫理・社会保障体系の理解	4月10日 23日 5月8日 22日 6月5日 21日	48時間	さいたま市	1名
接遇研修	福祉施設職員としての必要な接遇スキル	4月15日	5時間	さいたま市	1名
メンタルヘルス推進者養成研修	傾聴法の基本	5月15日	6時間	さいたま市	1名
ケアテックス・ワン・ケアフード大宮	配食・食事関連サービス展示商談会	5月29日	3時間	大宮ソニックシティ	1名
人事管理者研修	職員の定着・資質向上のための人材育成	5月28日 29日	10時間	さいたま市	1名
アンガーマネジメント研修	怒りとの付き合い方	6月3日	5時間	さいたま市	1名
チームリーダーキャリアパス研修	チームリーダーとしての必要な知識、技術の向上を図る	6月4日 18日	11時間	さいたま市	1名
さいたま市認定調査委員新任研修	要介護認定に関する基本的な考え方、認定調査実施上での留意点等	6月4日	6時間	さいたま市	1名
特定処遇改善加算への対応と知って得する最新助成金情報	2040年を見据えた介護施設経営とは	6月11日	6時間	さいたま市	2名
転倒・骨折事故防止対策セミナー	職員の負担を増やさずに転倒事故を減らす方法	6月19日	2.5時間	さいたま市	1名
感染症基礎研修	感染症対策の基礎知識の習得	6月25日	5時間	さいたま市	1名
社会福祉法人等が経営する社会福祉施設・事業所職員向け合宿研修会	高齢者福祉行政の動向等	7月1日 2日 3日 4日 5日	32時間	東京都	1名
埼玉県認定調査員現任研修	認定調査について	7月3日	6.5時間	さいたま市	1名
ユマニチュード研修	ユマニチュードの哲学	7月14日	8時間	東京都	2名
傾き・すり落ち	食事の不良姿勢に有効なポジションニング	7月15日	6時間	東京都	1名
地域リハビリテーション活動事業	「コミュニケーション～認知症や様々な疾患の方への対応」について	7月24日	6時間	さいたま市	2名
リハビリ知識と技術セミナー	している活動を生かしながら生活課題を解決する力を醸成する	7月27日	6時間	東京都	1名
介護福祉士基本研修	チームリーダーとして担うべき役割	8月18日 9月14日 10月27日 11月30日	24時間	さいたま市	1名

ユマニチュード研修	ユマニチュードの哲学	8月3日	8時間	東京都	2名
自立支援介護導入に向けた実践的研修	自立支援介護の導入の必要性、基礎知識、理論他	8月23日	5時間	さいたま市	1名
「楽しめる」レクリエーション研修	認知症予防レッスンの実施について	8月28日	5時間	さいたま市	1名
埼玉県フォローアップ研修	個別ケア、ユニットケア	1月9日	6時間	さいたま市	1名
応急手当普及員講習	応急手当	2月17、21、22日	6時間半	さいたま市	1名
拘縮が強い利用者の進行させない！拘縮予防と有効なポジショニング	良肢位保持の意義と、肺炎を防ぎ強度な拘縮を作らないケア	1月18日	6時間	戸山サンライズ	4名
ささえ愛さいたま～認知症とあゆむ地域プロジェクト～	1.認知症に関する地域での取り組み 2.専門医の視点から 3.認知症のお薬と管理・服薬方法について 4.認知症の人との接し方 5.認知症と医療事故 6.認知症と作業療法 7.認知症と口腔ケアの意義と実際 8.専門職との連携と地域生活を支える制度	2月1日	6時間	さいたま市	1名
東京ケアウィーク CareTEX2020	配食・食事関連サービス展示商談会 備蓄品について	2月12日	2時間	東京ビックサイト	1名

9. ひやり・はっと報告

項目 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	小計
報告件数	22	36	37	36	35	36	202
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
報告件数	29	47	31	21	16	22	368

10. 事故報告

項目 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	小計
入居者	14	24	22	23	19	12	114
内出血報告	11	22	15	21	16	6	91
職員（内労災）	0	0	0	1	0	1	2
車輛（公用車）	0	0	0	0	0	0	0
物損（設備・備品）	0	0	0	0	0	8	8
苦情	0	0	1	1	0	0	2
計	25	46	38	46	35	27	217

項目 \ 月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入居者	10	13	10	11	4	10	172
内出血報告	10	11	12	9	12	10	155
職員（内労災）	0	0	0	0	0	0	2

車 輛（公用車）	0	0	0	1	0	0	1
物 損（設備・備品）	0	0	0	0	0	0	8
苦 情	0	0	0	0	0	0	2
計	20	24	22	21	16	20	340

11. 苦情・要望

発生日	種別	事業	内容および再発防止策
6月14日	苦情	特養	H.H様の夫より1. 目頭と顎の痣について説明要求。2. 面会に来るたびに同じ衣類を着ているが着替えをしていないのではないかと1については、清拭中に擦り過ぎて出来た等が考えられ、お詫びする。2については居室や衣類の整理と仕分けを行い対応する。
7月10日	要望	特養	ボランティアとして月曜サロンに来る際の対応方法や内容、連絡方法について協議を行う。
10月28日	苦情	特養	市役所 介護保険課より、特養入居者の息子様より「介護支援システム・見守りセンサー設置」について介護保険課へ直接問い合わせがあり、1. 機能の説明不足2. プライバシーに考慮した、設置についての同意確認不足、この2点のご指摘を受ける。これについて、1. 家族、入居者へ早期の説明会を開催し機能や運用等について説明を行う（開催日：令和元年11月4日に開催）。2. 設置・運用に関する同意確認は、同意書を準備し説明会にて配布。3. 説明会へ参加出来なかったご家族等については、資料および同意書を郵送し対応する。
11月8日	苦情	特養	K. M様の長男より、1. 介護支援システム・見守りセンサーの資料が届くも、資料の名称がバラバラで解りづらい。2. このセンサーの録画録音機能はプライバシーに配慮しているとは言い難いとお指摘を受ける。1については、混乱を招き謝罪をする。2については、機能面で納得いただけない点は使用せず、バイタル確認機能のみの使用で同意となる。
12月14日	苦情	特養	K. M様の長男より、6月に購入した介護用の靴の領収書が12月に手元に届くのはおかしいと苦情ある。後日、遅延した経緯を調べ、販売元からの領収書の発行が遅れていたことを説明し謝罪をする。
2月4日	苦情	特養	K. M様の長男より、居室のタンス上に名前の記載もない状態の誕生日プレゼント（靴下3足）が置きっぱなしであった。課長として、サービスの詳細を把握して職員へ指導や管理をするべきと苦情を受ける。行き届かない点について謝罪する。
2月5日	苦情	特養	K. M様の長男より、算定加算の同意書が届いたが内容の理解ができない。家族の立場に立った書面を発行して欲しいと苦情を受ける。後日、加算に対する詳細説明を記した新たな通知文を作成して発送し、ご理解をいただいた。

12. 主な出来事

月 日	内 容	場所・その他
4月1日	6年目開設記念日 月曜サロン	1F 1F
4月2日	エレベーター定期点検	日立ビルシステム
4月3日	消防設備点検	アイバ産業
4月4日	不在者投票	
4月8日	月曜サロン	
4月11日	三室朗読ボランティア	
4月15日	月曜サロン カーテン取替え	1F クリーンテック
4月18日	コーラスサークル	1F

4月21日	馬場自治会総会	馬場公民館
4月22日	月曜サロン カーテン取替え	1F
4月23日	電気設備点検	清水電気
4月29日	月曜サロン	1F
4月中	嘱託医往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的に実施
5月6日	月曜サロン	
5月7日	グリストラップ清掃	
5月8日	三室朗読ボランティア	
5月9日	配線工事	日本ディスク
5月13日	大崎公園バラ園散策（6名参加）	
5月14日	回想法	1F
5月18日	家族会総会	1F
5月20日	月曜サロン	1F
5月23日	習字クラブ	1F
5月27日	月曜サロン	1F
5月28日	電気設備法定点検	
5月中	嘱託医往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的に実施
6月10日	月曜サロン	1F
6月13日	三室朗読ボランティア	
6月18日	回想法	1F
6月24日	月曜サロン	1F
6月25日	自動ドア保守点検	ダイムオートドア
6月26日	音読クラブ	1F
6月27日	書道クラブ	
6月中	嘱託医往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的に実施
7月1日	月曜サロン	1F
7月2日	エレベーター保守点検	日立ビルシステム
7月6日	じゃがいも掘り、試食会	
7月8日	月曜サロン	1F
7月11日	三室朗読ボランティア	
7月14日	郷カフェ 利用者70名、ボランティア10名参加	1F
7月15日	月曜サロン	1F
7月16日	回想法 不在者投票	
7月17日	厨房機器点検	
7月22日	月曜サロン	1F
7月25日	書道クラブ	
7月26日	電気設備点検	清水電気
7月27日	自動ドア修理	初雁工務店
7月29日	月曜サロン	1F
7月中	嘱託医往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的に実施
8月1日	コーラスサークル	1F
8月5日	教員採用の為の実習	
8月12日	月曜サロン	1F
8月15日	コーラスサークル	1F

8月19日	月曜サロン	1F
8月21日	不在者投票	相談室
8月24日	納涼の夕べ (入居者88名、家族55名、ボランティア14名)	
8月26日	月曜サロン	1F
8月27日	電気設備点検	清水電気
8月28日	消防立入り検査	
8月30日	そば種まき	
8月中	嘱託医往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的実施
9月2日	月曜サロン	1F
9月5日	コーラスサークル	1F
9月7日	床洗浄ワックス塗布(1日目)	
9月8日	床洗浄ワックス塗布(2日目)	
9月9日	月曜サロン	1F
9月16日	敬老の日「長寿を祝う会」(42家族93名参加) 家族会交流会	
9月19日	コーラスサークル	1F
9月21日	そば間引き	
9月23日	月曜サロン	
9月24日	全体ミーティング 見守りシステム設置工事1日目	ドリームトウキョウ
9月25日	カメラ設置工事2日目 分煙器保守点検	ドリームトウキョウ クリアテック
9月26日	見守りシステム設置工事3日目 書道クラブ	ドリームトウキョウ 1F
9月27日	ウインケアバージョンアップ	
9月28日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
9月中	嘱託医往診、かたやま医師往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的実施
10月1日	見沼区職員来訪(100歳お祝い)	
10月2日	消防設備点検	
10月3日	コーラスサークル	
10月5日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
10月6日	ハイエース6ヶ月点検	
10月7日	月曜サロン(運動レク)	
10月10日	三室朗読ボランティア	
10月12日	ハイゼット6ヶ月点検	
10月14日	月曜サロン	
10月17日	コーラスサークル	
10月18日	古紙回収	
10月19日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
10月21日	月曜サロン エレベーター定期点検	
10月22日	全体ミーティング	
10月24日	電気設備点検 消防訓練	清水電気
10月25日	配線工事	さくら2丁目
10月28日	月曜サロン	
10月31日	書道クラブ	

10月中	嘱託医往診、かたやま医師往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的に実施
11月2日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
11月4日	月曜サロン 家族会説明会	
11月7日	コーラスサークル	
11月9日	そば収穫 いきいき100歳体操	施設裏庭 馬場自治会館
11月11日	月曜サロン	
11月12日	全体ミーティング	
11月13日	職員インフルエンザ予防接種	
11月14日	朗読ボランティア	
11月15日	レジオネラ菌検査 受水槽検査	
11月16日	入居者インフルエンザ予防接種 いきいき100歳体操	馬場自治会館
11月18日	月曜サロン	
11月20日	理事会	
11月21日	コーラスサークル	
11月24日	郷カフェ	1F
11月25日	月曜サロン	
11月26日	電気設備点検 全体ミーティング	清水電気
11月27日	カーテン取付け	
11月28日	社会福祉施設指導監査および実地指導	
11月29日	入居者検討委員会	
11月30日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
11月中	嘱託医往診、かたやま医師往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的に実施
12月2日	月曜サロン	
12月5日	コーラスサークル	
12月9日	月曜サロン	
12月10日	分煙器メンテナンス 全体ミーティング ケーキバイキング	クリアテック 1F
12月11日	ケーキバイキング	2F
12月12日	ケーキバイキング カーテン取付け 習字クラブ 朗読ボランティア	3F
12月13日	建築物検査	
12月14日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
12月16日	月曜サロン	
12月18日	エアコン清掃	
12月19日	コーラスサークル エアコン清掃	
12月21日	エアコン清掃 いきいき100歳体操	馬場自治会館
12月23日	月曜サロン	

12月24日	電気設備点検 全体ミーティング	清水電気
12月25日	エアコン清掃 クリスマス会	
12月26日	もちつき エアコン清掃	
12月27日	大正琴ボランティア	
12月28日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
12月29日	エアコン清掃	
12月31日	そば打ち	
12月中	嘱託医往診、かたやま医師往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的実施
1月1日	書初め	
1月6日	エレベーター保守点検 月曜サロン	
1月7日	グリストラップ清掃	
1月9日	朗読ボランティア	
1月13日	月曜サロン(ペン習字)	
1月14日	初詣 全体ミーティング	氷川女体神社
1月16日	コーラスサークル	
1月17日	初詣2回目	氷川女体神社
1月18日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
1月20日	月曜サロン エレベーター法定検査	
1月23日	書道クラブ	ノーリツ
1月24日	電気設備点検	清水電気
1月25日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
1月27日	月曜サロン	
1月28日	全体ミーティング	
1月中	嘱託医往診、かたやま医師往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的実施
2月3日	豆まき 月曜サロン 高校生インターンシップ(5日間)	
2月6日	コーラスサークル	
2月10日	月曜サロン	
2月11日	全体ミーティング	
2月15日	いきいき100歳体操	馬場自治会館
2月17日	月曜サロン	
2月23日	ハイゼット車検	
2月24日	電気設備点検 月曜サロン	清水電気
2月25日	全体ミーティング	
2月27日	書道クラブ	
2月中	嘱託医往診、かたやま医師往診、かおる歯科 訪問マッサージ、訪問理美容	定期的実施
3月5日	コーラスサークル	
3月8日	ハイエース車検	
3月9日	月曜サロン(手芸)	

3月10日	全体ミーティング	
3月12日	受水槽清掃	
3月16日	月曜サロン	
3月19日	コーラス	
3月21日	お花見	施設敷地内
3月中	嘱託医往診、かたやま医師往診、かおる歯科 訪問マッサージ	定期的実施

13. 修繕

月 日	内 容	金 額 (円)
5月	機械浴槽修理	292,753
6月	ナースコール修理	32,400
7月	洗濯機修理 スチコン定期点検修理	23,436 62,532
8月	給湯器修理 洗面化粧台修理 自動ドア修理 アルミレール・戸車他修理代	55,188 28,944 19,440 34,020
9月	ナースコール修理 自家発電設備バッテリー交換工事	21,600 156,600
10月	排水詰まり修理 無線 AP 向け LAN 配線工事	24,750 95,700
11月	3F 洗濯室排水管工事	180,400
12月	バッテリー交換工事 居室エアコン内部洗浄 ユニット内カーテン設置工事	19,800 880,000 165,000
1月	スチームコンベクション修理代 女子更衣室 入口カーテン取付け 便器排水修理	38,880 19,800 24,750
2月	スチームコンベクション修理	29,920
3月	洗濯機修理代 乾燥機修理代 NTT 回線工事代 水栓シャワーホース交換工事	13,486 18,150 66,985 14,245

14. 物品等購入

月 日	内 容	金 額 (円)
4月	タオルウォーマー ダスタークロス	29,484 11,988
5月	車いす対応テーブル 車いす対応テーブル コンピューターミシン マيسコステンレスガートル台 (2台)	21,250 21,000 21,000 25,840
6月	車いす対応テーブル ダスタークロス ナースコールハンド形子機 (2台)	21,250 11,986 24,840
7月	かき氷機 和せいろ タオルウォーマー	34,093 14,904 29,484
8月	スウィングアーム介助バー (3台) ダスタークロス	92,400 10,610

10月	昇降機部品代 ダスタークロス PHS 機種変更 安全ベルト・スポンジマット	150,336 11,140 27,500 32,076
11月	木製チェア	860,860
12月	ダスタークロス NJW コネクタ	11,140 26,675
1月	PHS 機種変更 シューズボックス 1人用ロッカー AED バッテリーパック	27,500 56,320 27,500 19,800
2月	ダスタークロス PHS 機種変更 既存ロッカー移設料	10,890 55,000 27,500

15. 固定資産物品購入

月 日	内 容	金 額 (円)
8月31日	全自動洗濯機 1台	122,493円
9月26日	ドリームケア(リスクマネジメント&介護支援システム)	21,623,760円
12月17日	超低床ベッド 2台	602,800円
1月31日	更衣室(女性用)改修工事	715,000円