

(別紙)

令和4年度  
事業報告書

社会福祉法人 あけの星会

## 目 次

◇ 令和4年度事業概要	2頁
◇ 理事会・評議員会開催状況	7頁
◇ 運営委員会開催状況	8頁
◇ 施設行事開催状況	9頁
◇ 委員会・職員研修会開催状況	10頁
◇ 外部研修会参加状況	11頁
◇ 避難訓練・消防用設備等の点検状況	12頁
◇ 嘱託医等の配置状況・協力病院	13頁
◇ 実習生受入れ状況	13頁
◇ 給食委員会開催状況	14頁
◇ ボランティア・慰問活動等の受入れ状況	15頁
◇ 工事、修繕、備品購入等の実施状況	15頁
◇ 苦情処理の状況	16頁
◇ 事業報告の附属明細書	19頁

## ◇ 令和4年度事業概要

社会福祉法人あけの星会の基本理念である「共助共生」並びに「令和4年度事業計画」に基づき、適切な介護サービスを総合的に提供するとともに、入居者（長期入所）や利用者（短期入所）が安心して充実した生活を送れるように努めました。

### 1. 介護基本計画の推進

#### (1) 身体のケア

常日頃から入居者や利用者の身体状況を注視し、ささやかな変化も見逃さないよう心掛けました。特に入浴の際には、身体の清潔保持はもちろん、身体状況を観察する重要な機会でもあるので、複数の介護職員で異常の有無を確認し、異常がある場合は、看護師・嘱託医と連携・協議のうえ、即時通院等の対応策を講じました。

#### (2) 心のケア

新型コロナウイルス感染症の完全な収束が見通せない状況下において、感染防止の観点から、多くの団体や個人ボランティアの支援・協力により開催してきた催しが一切出来ませんでしたので、入居者・利用者と職員とのコミュニケーションを大切にしながら、季節の移ろいに応じた行事を開催し、入居者・利用者の安らぎや励み等心のケアに努めました。

#### (3) 感染症対策

全国的に新型コロナウイルス感染症がまん延する中、施設長を委員長とする「感染症対策委員会」を中心に、家族との面会禁止や職員のマスク着用・手洗いの励行、濃厚接触者として疑いのある職員の自宅待機等の措置を講じ、感染防止に努めましたが、11月下旬から1月上旬にかけ、聖母の家（長期入所）を皮切りにマリヤの家（短期入所）においてもコロナ感染が発生してしまいました。

保健所や嘱託医等の指導・指示をいただき、施設内での感染拡大防止に努め、収束を図ったところですが、その対応に多額の人的・物的費用を要し、事業運営に少なからず影響を及ぼしました。

### 2. 職員の育成と処遇改善

#### (1) 研修の充実

介護現場を支える職員の指導・育成に努め、内部や外部研修への積極的な参加を推奨して、介護従事者の技術・技能の向上を図りました。

#### (2) 資格取得者の処遇

介護報酬の増収（加算の取得）や介護サービスの提供強化のため、一人でも多くの介護福祉士（国家資格）資格取得者を輩出するよう推奨し、介護福祉士資格取得者や介護職員実務者研修修了者（介護福祉士資格のために受講が必要）に対しては、規則に基づき資格手当の支給を行いました。

### 3. 地域における公益的な取り組み

当法人が有するベッド移乗や入浴の介助、食事の提供、排泄時の対応等に関わる介護技術について、地域の公民館等を活用し普及・推進に努めました。今年度は、認知症について地域講座を開催することにより、認知症者への理解を深めていただくとともに地域との交流ができました。

実施日：10月22日（土） 午前10時～11時

実施内容：地域介護講座「認知症について」をテーマに、前沖公民館で開催（12名参加）し、認知症介護指導者である当法人の職員が講師となり、認知症の症状や対応方法について講演の後、認知症に関する自己チェックや様々な質疑に応じました。

### 4. 業績について（関連資料：令和4年度決算報告書）

#### <資金収支の部>

事業活動収入	2億7,233万円	（対前年度比 △1,746万円） （令和3年度 2億8,979万円）
事業活動支出	3億1,340万円	（対前年度比 +1,790万円） （令和3年度 2億9,550万円）
事業活動資金収支差額	△4,107万円	（対前年度比 +3,536万円） （令和3年度 △571万円）

#### ◆増減の主な要因

##### 事業活動収入

・介護保険事業収入 △1,533万円

##### 事業活動支出

・職員給料支出 +408万円

※正職員1名の増

・職員賞与支出 △97万円

・非常勤職員給与支出 +1,069万円

※60歳定年により2名が非常勤職員へ移行

・派遣職員費支出 △119万円

※派遣月数の減

・法定福利費支出 +252万円

※社会保険料の事業主負担分の増

・給食費支出 △274万円

※給食業務委託契約の減額見直し

入居者・利用者の減に伴う食数の減

・水道光熱費支出 +380万円

※電気料の高騰

・燃料費支出 +130万円

※重油・灯油代の高騰

・事務費支出 △64万円

## 5. 施設の利用状況

### ◇令和4年度：聖母の家（長期入所）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	年間
延入居定員	1,650	1,705	1,650	1,705	1,705	1,650	1日当たりの 入居定員 55名
延入居者数	1,395	1,496	1,513	1,555	1,603	1,525	
1日当たりの 入居者数	46.5	48.3	50.4	50.2	51.7	50.8	
入居率	84.5	87.7	91.7	91.2	94.0	92.4	
平均介護度	4.2	4.2	4.2	4.2	4.3	4.3	
区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
延入居定員	1,705	1,650	1,705	1,705	1,540	1,705	20,075名
延入居者数	1,530	1,489	1,438	1,408	1,359	1,616	17,927名
1日当たりの 入居者数	49.4	49.6	46.4	45.4	48.5	52.1	49.1名
入居率	89.7	90.2	84.3	82.6	88.2	94.8	89.3%
平均介護度	4.2	4.2	4.2	4.2	4.0	4.0	4.2

### 【参考】令和3年度：聖母の家（長期入所）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	年間
延入居定員	1,650	1,705	1,650	1,705	1,705	1,650	1日当たりの 入居定員 55名
延入居者数	1,473	1,583	1,550	1,612	1,614	1,594	
1日当たりの 入居者数	49.1	51.1	51.7	52.0	52.1	53.1	
入居率	89.3	92.8	93.9	94.5	94.7	96.6	
平均介護度	3.9	3.9	3.9	3.9	4.0	4.0	
区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
延入居定員	1,705	1,650	1,705	1,705	1,540	1,705	20,075名
延入居者数	1,661	1,588	1,612	1,579	1,396	1,471	18,733名
1日当たりの 入居者数	53.6	52.9	52.0	50.9	49.9	47.5	51.3名
入居率	97.4	96.2	94.5	92.6	90.6	86.3	93.3%
平均介護度	4.1	4.1	4.2	4.2	4.2	4.1	4.0

※平成31年2月1日から入所定員を「50名」から「53名」に、令和2年11月1日から「54名」に、同年12月1日から「55名」に変更

参考：令和2年度の延入居者数は18,714名、入居率は95.4%、平均介護度は3.9である。

◇令和3年度・令和4年度の聖母の家における短期入所：利用なし

◇令和4年度マリヤの家・ひかりのいえ（短期入所）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	年間
延利用定員	600	620	600	620	620	600	1日当たりの 利用定員 マリヤの家 10名 ひかりのい え 10名
延利用者数	498	480	495	487	489	484	
1日当たりの 利用者数	16.6	15.5	16.5	15.7	15.8	16.1	
利 用 率	83.0	77.4	82.5	78.5	78.9	80.7	
平均介護度	2.4	2.4	2.3	2.4	2.7	2.5	
区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
延利用定員	620	600	620	620	560	620	7,300名
延利用者数	520	418	342	415	450	447	5,525名
1日当たりの 利用者数	16.8	13.9	11.0	13.4	16.1	14.4	15.1名
利用率	83.9	69.7	55.2	66.9	80.4	72.1	75.7%
平均介護度	2.5	2.5	2.7	2.7	2.3	2.4	2.5

【参考】令和3年度マリヤの家・ひかりのいえ（短期入所）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	年間
延利用定員	600	620	600	620	620	600	1日当たりの 利用定員 マリヤの家 10名 ひかりのい え 10名
延利用者数	483	355	442	504	542	556	
1日当たりの 利用者数	16.1	11.5	14.7	16.3	17.5	18.5	
利 用 率	80.5	57.3	73.7	81.3	87.4	92.7	
平均介護度	2.4	2.6	2.6	2.8	2.8	2.9	
区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
延利用定員	620	600	620	620	560	620	7,300名
延利用者数	604	545	525	538	438	471	6,002名
1日当たりの 利用者数	19.5	18.2	16.9	17.4	15.6	15.2	16.4名
利用率	97.4	90.8	84.7	86.8	70.6	76.0	82.2%
平均介護度	2.8	2.8	2.9	2.7	2.8	2.4	2.7

参考：令和2年度のマリヤの家・ひかりのいえの延利用者数は5,822名、入居率は79.8%、平均介護度は2.4である。

## 6. 今後対処すべき事項

### (1) 施設の維持・管理

建物及び設備機器は、建設後30数年が経過し、給湯設備や冷暖房機器を中心に高額な修繕や更新が次々と発生してきています。また、近年の度重なる大地震や経年劣化により建物躯体の損傷・雨漏り等も徐々に始まっており、厳しい財務状況の中、緊急度の高いものから順に対応していく必要があります。

### (2) 職員の育成と処遇改善

入居者や利用者のニーズに即したサービスを提供するため、自己研修や内部・外部研修の受講が必須であり、更に介護福祉士等の資格取得を推進させ、有資格者の増員を図ることが重要となっています。

また、「人事考課制度」の活用による継続的な待遇の改善に取り組み、職員の定着化と更なる資質の向上を図っていくことが必要です。

### (3) 職員体制の充実と入居者の確保による財源の確保

当法人の健全な事業運営のため、長期入所における利用率と平均介護度を高めることが重要であるので、重度の要介護者を多く受け入れられるよう看護・介護職員体制の充実・強化を図っていくことが必要です。

また、経費の節減に心掛け、介護福祉士等有資格者の増員による介護報酬加算の取得や長期入所の空床発生から次の入所までの期間短縮を図ることも重要です。

### (4) 感染症対策の強化

新型コロナウイルス感染症は下げ止まりの状態にあり、時々高齢者施設等でのクラスターも発生しており、第9波への警戒が必要な状況にあります。

このような中、職員や来園者が外部からウイルスを持ち込まないようにマスク着用・手指消毒などの標準予防策を徹底・継続し新型コロナワクチンの接種等により、今後とも気を緩めることなく感染防止に向けて対策を強化していくことが重要です。

## ◇ 理事会・評議員会開催状況

### 《理事会》

第1回 令和4年6月1日

第1号議案 令和3年度社会福祉法人あけの星会事業報告及び令和3年度計算書類等の承認について

第2号議案 社会福祉法人あけの星会定時評議員会の招集について

第2回 令和5年3月7日

第1号議案 令和4年度社会福祉法人あけの星会第一次補正予算について

第2号議案 社会福祉法人あけの星会職員給与等支給規則の一部改正について

第3号議案 社会福祉法人あけの星会準職員就業規則の一部改正について

第4号議案 令和5年度社会福祉法人あけの星会事業計画について

第5号議案 令和5年度社会福祉法人あけの星会収支予算について

第6号議案 社会福祉法人あけの星会第2回評議員会の招集について

### 《評議員会》

第1回 令和4年6月21日

第1号議案 令和3年度社会福祉法人あけの星会計算書類及び財産目録の承認について

第2回 令和5年3月22日

第1号議案 令和4年度社会福祉法人あけの星会第一次補正予算の承認について

第2号議案 令和5年度社会福祉法人あけの星会事業計画の承認について

第3号議案 令和5年度社会福祉法人あけの星会収支予算の承認について



## ◇ 運営委員会開催状況

回	開催月日	協議事項
1	令和4年 4月13日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 5月の行事予定について</li> <li>・ 消防避難訓練について</li> <li>・ 創立記念式典について（感染症対策のため中止と決定）</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
2	5月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 6月の行事予定について</li> <li>・ 避難訓練（防災講話）について</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
3	6月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 7月の行事予定について</li> <li>・ 七夕行事について</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
4	7月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 8月の行事予定について</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
5	8月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 9月の行事予定について</li> <li>・ 敬老会について（感染症対策ため中止と決定）</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
6	9月13日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 10月の行事予定について</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
7	10月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 11月の行事予定について</li> <li>・ 避難訓練（日中想定）について</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
8	11月8日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 12月の行事予定について</li> <li>・ クリスマス会について</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
9	12月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1月の行事予定について</li> <li>・ 新春餅つき大会について（感染症対策ため中止と決定）</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
10	令和5年 1月11日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2月の行事予定について</li> <li>・ 節分豆まきについて</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
11	2月8日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3月の行事予定について</li> <li>・ 雛まつりについて</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>
12	3月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月の行事予定について</li> <li>・ 始業式について</li> <li>・ 入居者の現状について</li> </ul>

## ◇ 施設行事開催状況

月	行事名	開催日等	場 所	内 容
4	お花見週間	4月 9日 ～11日	市内桜の名所 (高蔵寺、台山 公園、愛宕神社 等)	数人単位で花見を楽しみ ました。
5	創立記念式典	5月25日	—	聖母の家創立32周年を 迎えるも、新型コロナ感 染対策により延期しまし た。
7	七夕まつり	7月 7日	聖母の家 マリヤの家	伝統行事を楽しみ、入居 者の活気ある生活に繋げ ました。
9	敬老会	9月15日	聖母の家食堂・ 多目的ホール	新型コロナ感染対策によ り式典は中止し、お祝い の膳とプレゼントを差し 上げました。
12	クリスマス会	12月23日	聖母の家多目的 ホール	イエス・キリストの誕生 を祝い、入居者・職員でク リスマスを楽しみました。
2	節分豆まき	2月 3日	聖母の家多目的 ホール	入居者の無病息災を願 い、健康と一層の長寿を 祈りました。職員総出で 会場を盛り上げました。
3	雛まつり	3月 3日	聖母の家多目的 ホール マリヤの家	茶話会(抹茶を使用し茶 をたてる)を催し、入居 者・利用者の健康と長寿 を祝いました。

## ◇ 委員会・職員研修会開催状況

月	委員会	職員(内部)研修名	研修内容
4	事故対策委員会(4月13日) 感染症対策委員会(4月13日) 褥瘡予防委員会(4月13日) 喀痰吸引安全委員会(4月13日)	・コンプライアンス・機能 訓練研修 (4月14日)	・職員としての行動規範の遵守 事項を確認、腰痛予防の方法
5	事故対策委員会(5月10日) 身体拘束廃止委員会(5月10日) 虐待防止委員会(5月10日) 喀痰吸引安全委員会(5月10日)	・食中毒予防研修 (5月12日)	・発生状況、種類、予防3原則、 手洗いチェックの演習
6	事故対策委員会(6月7日) 喀痰吸引安全委員会(6月7日)	・高齢者の観察・褥瘡予 防研修 (6月9日)	・摂食、嚥下障害の原因、入浴 介助、リスクの再確認、栄養、除 圧、入居者の観察等
7	事故対策委員会(7月12日) 感染症対策委員会(7月12日) 褥瘡予防委員会(7月12日) 喀痰吸引安全委員会(7月12日)	・施設事故・身体拘束・ 虐待対策研修 (7月14日)	・事故発生原因・事例、対策、身 体拘束の禁止、虐待防止等
8	事故対策委員会(8月10日) 身体拘束廃止委員会(8月10日) 虐待防止委員会(8月10日) 喀痰吸引安全委員会(8月10日)	・食事介助方法研修 (8月11日)	・誤嚥や窒息を防ぐ食事介助の 方法等
9	事故対策委員会(9月13日) 喀痰吸引安全委員会(9月13日)	・避難・人命救助研修 (角田消防署との連携に よる開催、コロナ感染防 止のため中止)	—
10	事故対策委員会(10月12日) 感染症対策委員会(10月12日) 褥瘡予防委員会(10月12日) 喀痰吸引安全委員会(10月12日)	・介護保険制度研修 (10月14日)	・栄養管理、低栄養と脱水、栄養 基準、効率的な摂取方法等
11	事故対策委員会(11月8日) 身体拘束廃止委員会(11月8日) 虐待防止委員会(11月8日) 喀痰吸引安全委員会(11月8日)	・高齢者の栄養研修	・栄養管理、低栄養と脱水、栄養 基準、効率的な摂取方法等
12	事故対策委員会(コロナ感染のため 開催せず) 喀痰吸引安全委員会(コロナ感染の ため開催せず)	・感染症対策研修(コロ ナ感染のため3月に延 期)	—
1	事故対策委員会(1月11日) 感染症対策委員会(1月11日) 褥瘡予防委員会(1月11日) 喀痰吸引安全委員会(1月11日)	・施設事故・身体拘束・ 虐待対策 (1月12日)	・虐待防止、事故防止、過去の 事故集計と分析、身体拘束とな る具体的な例等の防止対策
2	事故対策委員会(2月8日) 身体拘束廃止委員会(2月8日) 虐待防止委員会(2月8日) 喀痰吸引安全委員会(2月8日)	・認知症介護研修 (2月9日)	・認知症の症状、事例検討、介 護の最終目標等
3	事故対策委員会(3月14日) 喀痰吸引安全委員会(3月14日)	・感染症対策研修 (3月9日)	・病原体、症状、感染経路、潜伏 期間、治療法、予防法等

## ◇ 外部研修会参加状況

月 日	研 修 名	開催地	参加人員
令和4年 7月21日 ～8月26日 うち4日間	介護支援専門員専門研修・更新研修Ⅱ	自宅でのオンライン研修	1名
11月10日 ～12月12日 うち10日間	介護支援専門員再研修・更新研修	施設・自宅でのオンライン研修	1名
令和5年 2月16日	宮城県ケアマネジャー協会仙南支部 施設 部会研修	施設内でのオンライン研修	1名
延 参 加 人 数			3名

(注) 新型コロナウイルス感染症の感染対策のため開催が少なかったことにより、受講の機会がほとんどありませんでした。

## ◇ 避難訓練・消防用設備等の点検状況

### 《避難訓練等》

#### 第1回

- (1) 実施日及び目的 6月17日(金) 非常時の実践的避難訓練
- (2) 想定 夜間の火災を想定した実践的、総合的訓練
- (3) 訓練の種別 消火訓練・通報訓練・避難訓練
- (4) 訓練の内容 聖母の家：女子更衣室より出火、夜勤者2名・宿直者1名による初期消火、消防署への通報、入居者の避難、消火設備の実技訓練  
マリヤの家：ひかりのいえ調理場より出火、夜勤者2名・宿直者1名による初期消火、消防署への通報、利用者の避難、消火設備の実技訓練
- (5) 指導者 角田消防署から2名来園

#### 第2回

- (1) 実施日 11月14日(月)
- (2) 目的 非常時の実践的避難訓練  
前沖第二行政区自主防災会との連携による地域相互支援体制の確立(コロナ感染予防のため参加辞退)
- (3) 想定 日中の火災、水害を想定した実践的、総合的訓練
- (4) 訓練の種別 消火訓練・通報訓練・避難訓練
- (5) 訓練の内容 聖母の家：厨房より出火、西寄りの風が強く延焼の憂いあり。初期消火、消防署への通報、入居者の避難、消火設備の実技訓練  
大雨による聖母の家への床上浸水のおそれあり。入居者のマリヤの家への避難方法を確認  
マリヤの家：ひかりのいえ調理場より出火、延焼の憂いあり。初期消火、消防署への通報、利用者の避難、消火設備の実技訓練
- (6) 指導者 コロナ禍により角田消防署から来園せず。

### 《消防用設備等点検》

第1回目 点検日：5月23日(月)  
(結果：異常なし)

第2回目 点検日：11月11日(金)  
(結果：異常なし)

## ◇ 嘱託医等の配置状況・協力病院

### 《嘱託医等》

#### 1. 内科医

仙南病院

櫛田 正男 先生

毎週水曜日又は土曜日 午前

#### 2. 精神科医

仙南中央病院

船山 多佳子 先生

月1回 月の中旬 午前

#### 3. 歯科医

氏家歯科医院

氏家 和子 先生

月2回 不定期

### 《協力病院》

1. 仙南病院（角田市）

2. みやぎ県南中核病院（柴田郡大河原町）

## ◇ 実習生受入れ状況

・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策のため、受入れなし。

## ◇ 給食委員会開催状況

月 日	協 議 事 項	出 席 者
令和4年 4月18日	(1) 創立記念お祝い食について (2) 食事の諸対応について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、マリヤ介護主任、マリヤケアマネ、マリヤ生活相談員、管理栄養士 委託会社職員3名
6月20日	(1) おやつ対応について	施設長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、聖母ケアマネ、マリヤケアマネ、マリヤ生活相談員、管理栄養士 委託会社職員2名
8月29日	(1) 敬老お祝い食について (2) おやつの内容について	事務長、事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、聖母ケアマネ、、マリヤケアマネ、マリヤ生活相談員、管理栄養士、 委託会社職員2名
10月31日	(1) 午後のおやつの内容について	施設長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、マリヤケアマネ、マリヤ生活相談員、管理栄養士 委託会社職員2名
12月23日	(1) 元旦の食事(おせち)について (2) 午後のおやつについて	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、マリヤ生活相談員、マリヤケアマネ、管理栄養士 委託会社職員1名
令和5年 2月20日	(1) おやつの内容について	事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、聖母生活相談員、マリヤ生活相談員、管理栄養士 委託会社職員2名

## ◇ ボランティア・慰問活動等の受入れ状況

- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策のため、受入れなし。

## ◇ 工事、修繕、備品購入等の実施状況

工事・修繕・備品購入等名	金額
マリヤの家トイレ配管目詰まり等による修理	110,000円
聖母の家洗濯室の手洗い用混合栓止水不可による修理	71,500円
聖母の家特殊浴槽用ストレッチャー故障による修理	230,500円
マリヤの家居室（和室）用電動ベッド、サイドガード購入	49,900円
マリヤの家で使用のデジタルカメラ（2台）購入	57,000円
聖母の家電動ベッド用リモコン（1台）故障による購入	56,760円
マリヤの家衣類乾燥機（2台）故障による購入	106,000円
マリヤの家居室エアコン（2台）故障による購入	222,200円
聖母の家発電機（3台）不作動によるバッテリー購入等	148,845円
聖母の家通院等に使用の普通ワゴン車の昇降用リフト不作動に伴う修理	215,000円
聖母の家玄関自動ドア連動のアルコール消毒器故障による購入	71,500円
聖母の家特殊浴槽用リモコン故障による購入	49,500円
聖母の家電動ベッド起き上り補助用モーター故障による修繕	66,000円
聖母の家玄関天井損傷による修繕	52,800円
聖母の家特殊浴槽お湯と水の混合栓故障による修繕	521,400円
マリヤの家洗濯機故障による購入（1台）	76,000円
聖母の家ボイラー室ラインポンプ漏水による修繕	198,000円
聖母の家厨房食材粉碎用ブレンダー故障による購入	130,000円
聖母の家厨房調理器具故障による修繕外5件	202,510円
合計	2,635,415円



## ◇ 苦情処理の状況

1. 苦情の件数 3件

2. 苦情の概要とその対応策

(1) 短期入所の介護職員の対応について

【受付日】

令和4年5月9日

【概要】

短期入所利用の家族より次のような電話を受ける。

先日、市内のスーパーで、短期入所担当の職員から声を掛けられたので、「お世話様です。うちのじいちゃん大変でしょう。」と言葉を返すと、「大変だけど、寝ていると楽だから寝てもらっているんだ、私はね。身体が大きいから起こすのも怖くて大変なんだよね。」との返答があった。その職員とは顔見知りで、ある程度人となりも知っていたが、父が可愛そうだと思った。他の職員は良くしてくれるので今後も継続して利用したいが、その職員が担当していないユニットを利用したいとの要望がなされた。

【対応策】

施設内に設置の「苦情に対する検討委員会」を開催し、今後ご利用いただく際の対応について検討した。

結果、当該職員の勤務していないユニットをご利用いただくか、利用者の利用期間のみ当該職員を別ユニットの勤務とすることにより、利用を継続いただくこととした。

なお、短期入所担当職員の会議において、当該職員を交えて事実確認と解決に向けた話し合いを行い、当該職員が直接の謝罪を望んだことから家族に申し入れたが、「今後気を付けてもらえれば、それで良い。」とのことであったので、要望どおりの受け入れ態勢をとることを伝え、了承を得た。

(2) 短期入所の居室清掃について

【受付日】

令和4年6月24日

【概要】

短期入所利用の本人より、初めて利用（1泊2日）された際の状況について、電話を受ける。

自分が利用した居室のトイレの便器内や便座の裏側が汚れ、近くにおいてある汚物入れには使用済みの紙パンツが入っていた。掃除を行っていない事が明らかであると同時に、感染症等々の問題を考えると、非常に心配である。

職員に話をした後にお掃除シートをもらい、便座や手すりを自分で拭いてから使用した。今後の身体状況を考えての利用だったが、利用直後から不安な思いに

なった。1か月以上悩み・考え、先日担当ケアマネジャーへ相談して施設に電話を入れた。

#### 【対応策】

気持ち良く短期入所をご利用いただくため、「苦情に対する検討委員会」を開催し、利用者退所後の居室掃除について検討を行った。

居室掃除は職員が掃除を行うこととしているが、出来なかった時は職員間でしっかり申し送りを行い、清潔な居室でお迎えできるようにする。

職員一人ひとりが最低限の仕事ができるよう上司が指導を徹底し努力していく。また、スタッフ教育として施設長が抜き打ちチェックを実施する。

本件について、不快な思いと不安な思いを抱かせてしまったことに対し、お詫びするとともに、掃除を含め、あらゆる面において職員全体で意識を持って行動していくことをお伝えし、ご理解いただいた。

### (3) 短期入所退所時の職員対応について

#### 【受付日】

令和4年9月26日

#### 【概要】

短期入所利用の家族より次のような電話を受ける。

ア. 退所送迎時に職員から、本日浣腸を行っている事について報告を受けた。自宅でトイレへ案内したら、リハビリパンツと臀部から腰にかけて、乾いた拭き残しの便が付着していた。臀部にスキントラブルがあり、皮膚科に通院し良くなってきていたのに悪化してしまった。

施設サービス計画書は良くできていると安心していたが、計画書どおりのケアが出来ていないのではないか。

イ. 退所日は寒い日であったが、ランニングシャツにTシャツと薄手のブラウスのみを着用して帰ってきた。送迎の職員から「施設の中は暖房で暖かかった。」との説明を受けたが、身体がとても冷えていたので、外に出る時はもう少し考えて欲しかった。私物の中に寒い時のために、「重ね着として使って下さい。」というメモを貼った衣服を入れておいたのに着せて貰えなかった。

良くお世話をしして貰って感謝しているが、本人のためを思っているのお願いであるので配慮してほしい。

#### 【対応策】

「苦情に対する検討委員会」を開催し、短期入所退所時等の対応について検討を行った。

「ア」について

- ㊦ 退所直前にトイレへ案内し、清拭タオルを用いてしっかり清拭を行う。
- ㊧ 利用時は計画書に添ったケアが提供できるよう確認を徹底する。

- ㊦ 下剤使用や浣腸を行う際は、退所日の午前中までに排泄できるようにする。

「イ」について

- ㊦ 退所の際は、屋内と屋外の気温差を考慮した服装とするよう職員同士の連絡を密にする。
- ㊧ 寒さ対策の上着は、利用者がすぐ着用できるよう被り物ではなく羽織れるものを準備いただく。
- ㊨ 家族からの連絡事項は、申し送り簿へ記載し共有を図る。

職員間での情報の共有の不徹底、対応の不備をお詫びし、今後十分注意してケアにあたることを説明のうえ、上着については次回より羽織れるものを持参いただくようお願いし、ご理解いただいた。

## ◇ 事業報告の附属明細書

平成4年度事業報告の内容を補足する重要な事項がないため、事業報告の附属明細書は作成していません。

社会福祉法人 あけの星会