

(別紙)

平成30年度 事業報告書

社会福祉法人 あけの星会

目 次

◇ 平成30年度事業概要	2頁
◇ 理事会・評議員会開催状況	5頁
◇ 運営委員会開催状況	7頁
◇ 施設行事開催状況	8頁
◇ 委員会・職員研修会開催状況	9頁
◇ 外部研修会参加状況	10頁
◇ 避難訓練・消防用設備等の点検状況	11頁
◇ 嘱託医等の配置状況・協力病院	12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・土地購入等の実施状況	16頁
◇ 苦情処理の状況	17頁

◇ 平成30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「平成30年度介護基本計画」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）や利用者（短期）が安心して充実した生活を送れるように努めました。

1. 平成30年度介護基本計画の推進

(1) 身体のケア

入浴は、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りますので、介護職員2名が身体に異常がないかどうか注視し、異常がある場合は、看護師と連携し、即時通院等の対応を行う体制をとりました。

(2) 心のケア

多くの団体や個人のボランティア支援・協力のもと、民謡や笑いヨガ、合唱等の慰問をいただき、入居者の安らぎや励み、生きがい等心のケアに努めました。

入居者もボランティアの方々との交流を心待ちにしていました。

(3) 感染症対策

施設長を委員長とする「感染症対策委員会」を中心に、年度を通じて居室の適正な温度・湿度管理を徹底し、かつ宮城県感染症発生動向調査週報や新聞・テレビ等のマスメディアによる情報の入手と素早い対応策を講じました。

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

自己研鑽により、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に対しては、「職員給与等支給規則」に基づく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。このうち今年度は、介護食について取り組み、体験的な地域講座を開催することにより、地域との交流ができ、距離が縮まり、ニーズの発掘につながりました。

実施日：10月27日（土） 午前10時～12時30分

実施内容：地域介護講座「介護食の調理実習」として、新聞折り込みチラシにより市民に周知し、横倉自治センターで開催（7名参加）しました。

当法人の管理栄養士により、高齢者の食事のポイント、介護食の基礎と作り方、介護食を作る時の注意点、きざみ食による誤嚥の危険性等について講義し、受講者からの質疑に応じるとともに、きざみ食の調理実習を行いました。

4. 業績について (関連資料：平成30年度計算書類等)

<資金収支の部>

事業活動収入	2億6,901万円	(対前年度比 +1,695万円)
	(平成29年度 2億5,206万円)	
事業活動支出	2億9,850万円	(対前年度比 +973万円)
	(平成29年度 2億8,877万円)	
事業活動資金収支差額	△2,949万円	(対前年度比 +722万円)
	(平成29年度 △3,671万円)	

※増減の主な要因

事業活動収入：介護保険事業収入で、1,500万円増加

事業活動支出：人件費支出で、1,070万円増加

修繕費支出で、360万円減少

◆聖母の家（長期）の入居率、聖母の家・マリヤの家（短期）の利用率等の推移

[聖母の家（長期入所）の入居率・平均介護度]

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	年間
延入居定員	1,500	1,550	1,500	1,550	1,550	1,500	1日当たりの 入居定員 50名 平成31年2 月から 53名
延入居者数	1,489	1,537	1,491	1,527	1,519	1,483	
入居率	99.3	99.2	99.4	98.5	98.0	98.9	
平均介護度	3.9	3.9	3.9	4.0	3.9	3.9	
区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
延入居定員	1,550	1,500	1,550	1,550	1,484	1,643	18,427名
延入居者数	1,508	1,459	1,487	1,513	1,389	1,569	17,971名
入居率	97.3	97.3	95.9	97.6	93.6	95.5	97.5
平均介護度	3.9	3.9	3.8	3.8	3.8	3.9	3.9

注)「延入居者数」に、入院者は含まない(介護報酬の支払いがないため)。

参考：平成29年度の延入居者数は17,761名、入居率は97.3%、平均介護度は4.0である。

[聖母の家（短期入所）の利用率・平均介護度]

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	年間
延利用定員	120	124	120	124	124	120	1日当たりの 利用定員 聖母の家 4名 平成31年2 月から 1名
延利用者数	0	0	0	0	0	0	
利用率	0	0	0	0	0	0	
平均介護度	—	—	—	—	—	—	
区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
延利用定員	124	120	124	124	28	31	1,283名
延利用者数	0	0	0	0	0	0	0名
利用率	0	0	0	0	0	0	0
平均介護度	—	—	—	—	—	—	—

参考：平成29年度の延利用者数は201名、入居率は13.8%、平均介護度は3.7である。

[マリヤの家・ひかりのいえ（短期入所）の利用率・平均介護度]

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	526	529	513	455	511	531	
利用率	87.7	85.3	85.5	73.4	82.4	88.5	
平均介護度	2.3	2.4	2.5	2.4	2.4	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	530	541	535	531	493	523	6,218名
利用率	85.5	90.2	86.3	85.6	88.0	84.4	85.2
平均介護度	2.4	2.6	2.4	2.4	2.5	2.4	2.4

※「ひかりのいえ」は平成29年7月1日から利用開始
 参考：平成29年度のマリヤの家・ひかりのいえの延利用者数は5,143名、入居率は80.5%、
 平均介護度は2.5である。

5. 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28年が経過し、給排水設備や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。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

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な課題であるので、重度の要介護者を多く受け入れられるよう更なる看護・介護職員体制の充実・強化を図っていくことが必要です。

(4) 財源の確保

更なる経費の節減に心がけるとともに、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時から次の入所までの期間短縮、短期入所の利用キャンセルの抑止等を目指します。

◇ 理事会・評議員会開催状況

《理事会》

第1回 平成30年6月6日（水） 午後2時

- 第1号議案 平成29年度社会福祉法人あけの星会事業報告及び決算について
- 第2号議案 特別養護老人ホーム聖母の家玄関屋根の設置及び浴室周辺の改修等工事並びに入札の実施について
- 第3号議案 特別養護老人ホーム聖母の家介護用電動ベッド等の購入並びに入札の実施について
- 第4号議案 社会福祉法人あけの星会評議員会の招集について

第2回 平成30年10月18日（木） 午後2時

- 第1号議案 社会福祉法人あけの星会職員就業規則の一部改正について
- 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 特別養護老人ホーム聖母の家長期入所の入所定員及び短期入所の利用定員の変更について
- 第4号議案 特別養護老人ホーム聖母の家運営規程の一部改正について
- 第5号議案 特別養護老人ホーム聖母の家（指定短期入所生活介護事業所）運営規程の一部改正について
- 第6号議案 小規模生活単位型指定短期入所生活介護事業所運営規程の一部改正について
- 第7号議案 社会福祉法人あけの星会給食業務委託について
- 第8号議案 固定資産（土地）の取得について
- 第9号議案 平成30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10号議案 社会福祉法人あけの星会評議員会の招集について

第3回 平成31年3月18日（月） 午後2時

- 第1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2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3号議案 特別養護老人ホーム聖母の家運営規程の一部改正について
- 第4号議案 特別養護老人ホーム聖母の家（指定短期入所生活介護事業所）運営規程の一部改正について
- 第5号議案 小規模生活単位型指定短期入所生活介護事業所運営規程の一部改正について
- 第6号議案 社会福祉法人あけの星会職員旅費規則の全部改正について
- 第7号議案 平成30年度社会福祉法人あけの星会第二次補正予算について
- 第8号議案 平成31年度社会福祉法人あけの星会事業計画について
- 第9号議案 平成31年度社会福祉法人あけの星会収支予算について
- 第10号議案 社会福祉法人あけの星会評議員会の招集について

《評議員会》

第1回 平成30年6月21日(木) 午前10時

第1号議案 平成29年度社会福祉法人あけの星会決算について

第2回 平成30年10月31日(水) 午前10時

第1号議案 社会福祉法人あけの星会役員等の報酬等並びに費用弁償に関する
規程の一部改正について

第2号議案 平成30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3回 平成31年3月27日(水) 午前10時

第1号議案 社会福祉法人あけの星会役員等の報酬等並びに費用弁償に関する
規程の一部改正について

第2号議案 平成30年度社会福祉法人あけの星会第二次補正予算について

第3号議案 平成31年度社会福祉法人あけの星会事業計画について

第4号議案 平成31年度社会福祉法人あけの星会収支予算について

◇ 運営委員会開催状況

回	開催月日	協 議 事 項
1	4月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5月の行事予定について ・ 消防避難訓練について ・ 創立記念（28周年）について ・ 入居者の現状について
2	5月 8日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 6月の行事予定について ・ 避難訓練（防災講話）について ・ 入居者の現状について
3	6月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 7月の行事予定について ・ 七夕行事について ・ 入居者の現状について
4	7月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8月の行事予定について ・ 入居者の現状について
5	8月 7日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9月の行事予定について ・ 敬老会について ・ 入居者の現状について
6	9月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 10月の行事予定について ・ 入居者の現状について
7	10月 9日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 11月の行事予定について ・ 避難訓練について ・ 入居者の現状について
8	11月 8日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 12月の行事予定について ・ クリスマス会について ・ 入居者の現状について
9	12月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1月の行事予定について ・ 新春餅つき大会について ・ 入居者の現状について
10	1月 8日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2月の行事予定について ・ 節分豆まきについて ・ 入居者の現状について
11	2月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3月の行事予定について ・ 雛まつりにについて ・ 入居者の現状について
12	3月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4月、5月の行事予定について ・ 入居者の現状について

◇ 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2日 ～6日	市内桜の名所 (高蔵寺、台山公園、愛宕神社等)	数人単位で花見と散策を楽しみました。
5	創立記念式典	5月12日	聖母の家中庭	聖母の家創立28周年にあたり、とくら太鼓の演奏を催し、更なる発展を祈念しました。
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	聖母の家聖母ホール、多目的ホール、食堂	式典、民謡ショー、記念品贈呈及び祝宴を催して長寿をお祝いし、更なる健康・長寿を願いました。
	芋煮会	9月27日	聖母の家食堂	今秋に収穫された新鮮で美味しい食材を使用した芋煮鍋を作り、食することにより、収穫の喜びと味を堪能しました。
12	クリスマス会	12月25日	聖母の家食堂	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。
1	新春餅つき	1月 9日	聖母の家食堂	新春を祝って、「臼と杵」を使った昔懐かしい餅つきを行い、お正月気分を味わいました。
2	節分豆まき	2月 1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	雑まつり	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、入居者の健康長寿を願いました。

◇ 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11日) 感染症対策委員会(4月11日) 褥瘡予防委員会(4月11日)	・コンプライアンス研修 (4月12日、18日) ・不眠症治療薬の研修(4月25日)	・職員としての行動規範の遵守事項を確認 ・薬の効果、服用のリスク、治療の流れ等
5	事故対策委員会(5月8日、21日、22日、30日)	・食中毒の研修(5月11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12日)	・高齢者の摂食・嚥下研修(6月1日) ・ショートステイ介護技術研修(6月5日)	・摂食、嚥下障害の原因、予防等 :入浴介助、リスクの再確認
7	事故対策委員会(7月10日、24日) 感染症対策委員会(7月10日) 褥瘡予防委員会(7月10日)	・施設事故対策研修(7月13日)	・発生原因・事例、対策、虐待防止、身体拘束の禁止等
8	事故対策委員会(8月7日)	・ユニットケア研修(8月30日)	・目的、ケアの視点等
9	事故対策委員会(9月11日)	・介護保険制度研修(9月6日)	・制度の仕組み、利用手続き、要介護認定、地域包括システム等
10	事故対策委員会(10月9日) 感染症対策委員会(10月9日) 褥瘡予防委員会(10月9日) 身体拘束廃止委員会(10月9日)	・高齢者の栄養研修(10月12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)	・インフルエンザ・ノロウイルス対策研修(11月2日)	・病原体、症状、感染経路、潜伏期間、治療法、予防法等
12	事故対策委員会(12月11日)	・高齢者の権利擁護と施設事故対策(12月7日) ・トランスファー(重心移動・乗り換え)研修①(12月18日)	・虐待防止、事故防止、30年上半期の事故集計と分析、具体的な防止対策等 ・介助姿勢、介助時の呼吸法、腰痛予防等
1	事故対策委員会(1月8日) 感染症対策委員会(1月8日) 褥瘡予防委員会(1月8日)	・施設災害対策研修(1月11日) ・トランスファー研修②(1月23日)	・防災体制、発生時の対応、防災対策、備蓄品等 ・移動介助・腰痛予防の実技等
2	事故対策委員会(2月12日)	・認知症介護研修(2月8日)	・介護とは、介護職とは、事例検討、介護の最終目標等
3	事故対策委員会(3月6日) 感染症対策委員会(3月26日)	倫理研修(3月8日)	・法人の理念・基本方針・行動理念等

◇ 外部研修会参加状況

月 日	研 修 名	開催地	参加人員
4月 3日 ～ 4日	新任職員研修①、②	仙台市	1名
4月13日	宮城県社会福祉法人経営青年会「第1回勉強会」	仙台市	2名
5月 9日	新任職員研修③	仙台市	1名
5月15日	認知症ケア相談会～本音で語る認知症ケア～	大河原町	7名
5月22日	仙南栄養士会定期総会及び研修会	大河原町	1名
5月30日	新任職員研修④	仙台市	1名
6月 8日	介護リーダー育成研修	仙台市	2名
6月13日	新任職員研修⑤	仙台市	1名
6月13日	今取り組むべき定着率アップセミナー	仙台市	1名
6月26日	新任職員研修⑥	仙台市	1名
7月17日	宮城県社会福祉施設事務担当職員研修	仙台市	1名
7月23日	介護リーダー育成研修	仙台市	1名
7月26日	仙南栄養士会福祉（老人）部会研修会	大河原町	1名
7月31日	宮城県ケアマネジャー協会仙南支部総会及び研修会	角田市	2名
8月 7日	介護リーダー育成研修	仙台市	1名
8月22日	介護リーダー育成研修	仙台市	1名
8月22日	職場のモチベーション向上研修	仙台市	1名
8月29日	給食施設栄養管理担当者研修会	大河原町	1名
9月14日	宮城県社会福祉施設研修「福祉レクリエーション」	仙台市	1名
10月 3日	介護リーダー育成研修	仙台市	2名
10月 9日	個別ケアセミナー「24時間シート研修」	仙台市	1名
10月24日	介護リーダー育成研修	仙台市	2名
10月22日 ～23日	高齢者ケア施設で働く看護リーダー研修	仙台市	1名
11月16日	宮城県エルダー制度導入支援研修	角田市	2名
11月20日	高齢者ケア施設で働く看護リーダー研修	仙台市	1名
12月11日	経営者向け意識改革研修「人材育成」	大河原町	1名
12月18日	外国人介護人材に関する勉強会	柴田町	1名
1月18日	宮城県ケアマネジャー協会仙南支部総会及び研修会	角田市	1名
1月22日	経営者向け意識改革研修「職場環境改善」	大河原町	1名
1月24日	社会福祉法人・社会福祉施設事務担当者（労務管理）研修会	仙台市	1名
2月15日	社会福祉法人福祉人材確保支援セミナー	仙台市	1名
延 参 加 人 数			43名

◇ 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 5月24日(木) 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：洗濯室より出火、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 角田消防署署員

第2回

- (1) 実施日及び目的 6月25日(月) 防災意識の向上
- (2) 想定 地震災害
- (3) 訓練の種別 防災講話
- (4) 訓練の内容 地震災害時の心構え、留意すべき事項、避難のポイント等についての講話
- (5) 講師 角田消防署署員

第3回

- (1) 実施日 11月22日(木)
- (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
- (3) 想定 日中の火災を想定した実践的、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
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 角田消防署署員

《消防用設備等点検》

- 第1回目 点検日：5月8日(火)
(結果：①聖母の家誘導灯バッテリーの交換時期経過(4か所)、②聖母の家洗濯室に自動火災警報感知器未警戒箇所あり⇒カーテンを全面布地から上部が網状のものに交換し未警戒箇所をなくす。)
- 第2回目 点検日：11月13日(火)
(結果：①聖母の家誘導灯バッテリーの交換時期経過(4か所)、②マリヤの家：スプリンクラーの一次側の圧力計不良⇒新品と交換)

◇ 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

遠藤 義晃 先生

毎週水曜日 午後

2. 精神科医

奥田 惇二 先生

月1回 第1水曜日 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）

◇ 給食委員会開催状況

月 日	協 議 事 項	出 席 者
4月16日	(1) 創立記念お祝い食について (2) 誕生者食事対応について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母ケアマネ、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2名
6月18日	(1) 水分補給対策について (2) 食中毒について	施設長、事務長、統括主任、看護師、マリヤ介護職員、マリヤケアマネ、管理栄養士 委託会社職員2名
8月27日	(1) 敬老会行事食について (2) 芋煮会について (3) 食事提供時間について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、マリヤケアマネ、管理栄養士、 委託会社職員2名
10月22日	(1) 生もの(刺身等)の提供について (2) ノロウイルス感染予防策について	施設長、事務長、統括主任、看護師、聖母ケアマネ、マリヤ介護主任、管理栄養士 委託会社職員1名
12月17日	(1) 元旦(おせち)について (2) 新春餅つき大会行事食について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母ケアマネ、マリヤ介護主任、マリヤケアマネ、管理栄養士 委託会社職員2名
2月18日	(1) 2月季節食(おでん)について (2) 3月季節食(にぎり寿司)について	施設長、統括主任、看護主任、聖母ケアマネ、マリヤ介護主任、マリヤケアマネ、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

開催日等	内 容	ボランティア・慰問者等	人 数
5月から 11月まで 毎月2回	民謡教室	日本民謡協会 仙台春城会 会主 小野春城 様	延14名
5月12日	聖母の家創立28周年記念演 奏・メッセージカード贈呈	とくら太鼓保存会 様	24名
6月から 12月まで 毎月1回	笑いヨガ	ママレード・ラフターヨガ くらぶ 様	延7名
6月14日	歌・花束贈呈などによる入居者 との交流	第一光の子保育園 様 先生3名 児童25名	28名
6月19日	歌・踊り・花束贈呈などによる 入居者との交流	横倉児童館 様 先生4名 児童19名	23名
8月28日	合唱による慰問	オールド・ビアン・カルテ ット 様	5名
9月19日	歌・踊り・メッセージカード贈 呈などによる入居者との交流	横倉小学校 様 先生2名 児童26名	28名
10月 5日	踊りによる慰問	モキハナ角田 様	8名
10月23日	歌・軽運動による慰問	ほうずきの会 様	3名
11月 9日	歌・踊り・軽運動による慰問	一期一会 様	5名
合 計			延145名

◇ 工事、修繕、備品・土地購入等の実施状況

着工日等	工事・修繕等名	金額
5月28日	聖母の家温水循環ポンプ故障による修繕	51,840円
6月28日	聖母の家厨房空調設備購入	1,458,000円
7月5日	聖母の家厨房ガス給湯器購入	183,600円
7月31日	事務用ノートパソコン購入	156,168円
8月2日	聖母の家ボイラー循環ポンプ、安全弁故障による修繕	95,000円
8月7日 ～10月31日	聖母の家玄関屋根の設置及び浴室周辺の改修等工事	10,850,760円
8月7日 ～10月31日	マリヤの家玄関スロープ屋根設置工事	1,245,240円
8月29日	聖母の家暖房配管漏水による修繕	90,720円
9月20日	聖母の家電動ベッド等購入	17,442,000円
9月28日	聖母の家洗濯機電源ユニット不良による修繕	99,360円
11月15日	角田市横倉字丸山21番土地購入費	2,771,911円
11月22日	聖母の家玄関アスファルト舗装打替え等修繕	540,000円
1月9日	マリヤの家トイレ使用不可による交換修繕	167,400円
1月31日	マリヤの家リフト浴誤作動による修繕	86,400円
2月4日	聖母の家多目的ホール加湿器設置	108,000円
—	聖母の家汚物除去機不作動による修繕外9件	178,016円
合 計		35,524,415円

◇ 苦情処理の状況

1. 苦情の件数 6件

2. 苦情の概要とその対応策

(1) 短期入所利用中の骨折事故について

【受付日】

平成30年5月12日（土）

【概要】

短期入所利用中、右足内出血と右足の痛みの訴えがあり湿布貼付により対応したが、退所後、痛みが継続するため病院を受診し、右脛骨骨折により全治8週間との診断を受け、ギプス固定となり通院加療に至る。

【対応策】

事故対策委員会を開催し、発生要因と思われる場面の分析と今後の予防策について協議・検討を行い、職員喚起を行うとともに、利用者宅を訪問し誠意を持って謝罪と状況説明等を行うも、家族から「訴訟もあり得る」との話がなされたので、弁護士に相談のうえ今後の対応を依頼する。

その後、弁護士が病状経過等を把握しながら協議を行い、治療費や通院交通費、治癒までの慰謝料として損害賠償金を支払うことで示談に至った。

(2) 短期入所退所時の対応について

【受付日】

平成30年9月20日（木）

【概要】

短期入所退所時、職員から「トイレに行きたくないか、尿取りパットは汚れていないか。」と聞かれ、「大丈夫」と答えたにも関わらず、トイレに誘導されパットを確認されて、とても不愉快な思いをした、この対応はどうなのか。(担当ケアマネから)

【対応策】

苦情に対する検討委員会を開催し対応を検討する。円滑な利用を促進するため一連の確認作業も大切であるが、何より利用者の意思を尊重し、嫌がられた場合は無理に行わず、その旨家族に説明を行うこととした。

(3) 短期入所利用中の生活状況の連絡記録について

【受付日】

平成30年9月21日（金）

【概要】

短期入所利用時の本人の生活状況を記録した記録物について、以前はケース記録の写し等がもらえ施設での状況を詳細に把握できた、現在はもらえないようだと言われ知人から聞いていたが、利用後に渡された連絡手帳の内容では、ほとんど利用時の状況が把握できなかったため、今後の利用に不安を感じてしまった。(利用者の家族から)

【対応策】

解りやすい連絡手帳の記載と退所時の家族への状況説明に努め、申し出があればケース記録の写し等を交付できることとした。

(4) 短期入所時のケアプランの確認と退所時のおやつ提供について

【受付日】

平成30年10月9日（火）

【概要】

ケアプランに従い、短期入所中に口腔ケアのため使用する新しい歯ブラシを持参したが使用の形跡がなく、また、退所時におやつの時間と退所時間が重なり、おやつが食べられなかったと訴えがあったが、どういうことか。（担当ケアマネより）

【対応策】

短期入所担当全職員による介護ミーティングを開催し、ケアプランの確認や引継ぎをしっかりと行い、おやつは送迎時間に間に合うよう事前に声掛けして食べていただくよう徹底することとした。

(5) 短期入所担当職員の態度や言葉づかいについて

【受付日】

平成30年10月12日（金）

【概要】

初めて短期入所を利用したが、職員と他の利用者とのやり取りを聞いて、泊りに行って怒られるのは嫌だ、次の予約は行きたくないと話している、どういうことなのか。（利用者の家族から）

【対応策】

施設長、統括主任及び短期入所担当職員全員による検討委員会を開催し、聞く人によって違和感のある方言を使わず、標準語の使用と言葉の強弱に注意すること、利用者に寄り添った対応を行うことを徹底することとした。

(6) 短期入所利用中に発生したケガの連絡について

【受付日】

平成30年10月26日（金）

【概要】

短期入所利用中、深夜に発生した手の甲の表皮剥離について、すぐ担当職員から連絡があったが、内容が意味不明であった、深夜でもあるので内容をよく整理し理解しやすいよう説明してほしい。（利用者の家族から）

【対応策】

職員ミーティングにおいて協議し、家族に連絡する前に伝えるべき点を紙に書く等して整理し、家族に理解していただけるよう慌てず的確かつ簡潔に伝えること、場合によっては他の職員に代わって連絡・対応にあたることとした。