

(別紙)

平成31年度（令和元年度）
事業報告書

社会福祉法人 あけの星会

目 次

◇ 平成31年度（令和元年度）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	12頁
◇ 給食委員会開催状況	13頁
◇ ボランティア・慰問活動等の受入れ状況	14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

◇ 平成31年度（令和元年度）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31年度（令和元年度）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31年度（令和元年度）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確認し、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。

令和2年1月から国内で感染が拡大した新型コロナウイルス感染症について、家族との面会禁止や職員のマスク着用・手洗いの励行・不要不急の外出禁止等の措置を講じ、施設内での感染防止に努めました。

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、認知症の方の介護について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：6月15日（土） 午前10時～11時30分

実施内容：地域介護講座「認知症介護について」をテーマとして、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（23名参加）しました。当法人の統括主任が認知症への理解や介護のポイント等について講義の後、参加者からの質疑に応じたり、参加者の介護体験談を話していただいたりして、アンケートでは「良かった」との評価をいただきました。

4. 業績について（関連資料：平成31年度（令和元年度）決算報告書）

<資金収支の部>

事業活動収入	2億7,757万円	（対前年度比 +856万円） （平成30年度 2億6,901万円）
事業活動支出	2億9,762万円	（対前年度比 △88万円） （平成30年度 2億9,850万円）
事業活動資金収支差額	△2,005万円	（対前年度比 △944万円） （平成30年度 △2,949万円）

※増減の主な要因

事業活動収入：介護保険事業収入で、1,040万円増加

事業活動支出：人件費支出で、96万円増加

事務費支出で、222万円減少

◆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	1,590	1,643	1,590	1,643	1,643	1,590	1日当たりの 入居定員 53名
延入居者数	1,498	1,580	1,574	1,573	1,570	1,546	
入居率	94.2	96.2	99.0	95.7	95.6	97.2	
平均介護度	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	
区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
延入居定員	1,643	1,590	1,643	1,643	1,537	1,643	19,398名
延入居者数	1,608	1,585	1,643	1,599	1,509	1,639	18,924名
入居率	97.9	99.7	100.0	97.3	98.2	99.8	97.6
平均介護度	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8

※平成31年2月1日から入所定員を「50名」から「53名」に変更

参考：平成30年度の延入居者数は17,971名、入居率は97.5%、平均介護度は3.9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	30	31	30	31	31	30	1日当たりの 利用定員 聖母の家 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	31	30	31	31	29	31	366名
延利用者数	0	0	14	0	0	0	14名
利用率	0	0	45.2	0	0	0	3.8
平均介護度	—	—	3.0	—	—	—	3.0

※平成31年2月1日から利用定員を「4名」から「1名」に変更

参考：平成30年度の利用者なし。

[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	489	508	488	502	519	490	
利用率	81.5	81.9	81.3	81.0	83.7	80.0	
平均介護度	2.4	2.3	2.4	2.3	2.3	2.3	
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	580	620	7,320名
延利用者数	536	475	483	518	507	506	6,021名
利用率	86.5	79.2	77.9	83.5	87.4	81.6	82.3
平均介護度	2.2	2.1	2.2	2.2	2.2	2.2	2.3

参考：平成30年度のマリヤの家・ひかりのいえの延利用者数は6,218名、入居率は85.2%、平均介護度は2.4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29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、利用が進まない短期入所の長期入所への転用等を目指します。

(5) 感染症対策の強化

令和2年1月から流行している新型コロナウイルス感染症は、第1波が終息に向かいつつあるも、第2波・第3波の流行が懸念されているため、今後ともインフルエンザやノロウイルスを含め、罹患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 令和元年5月28日（火） 午後2時

第1号議案 平成30年度社会福祉法人あけの星会事業報告及び平成30年度計算書類等について

第2号議案 社会福祉法人あけの星会次期役員候補者について

第3号議案 社会福祉法人あけの星会社会福祉充実計画の終了について

第4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 令和元年6月18日（火） 午後2時

第1号議案 社会福祉法人あけの星会理事長の選定について

第3回 令和元年11月12日（火） 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準職員就業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職員給与等支給規則の一部改正について

第4号議案 社会福祉法人あけの星会経理規程細則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運営規程の一部改正について

第6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7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8号議案 社会福祉法人あけの星会第三者委員の承認について

第4回 令和2年1月28日（火） 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 令和元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5回 令和2年3月17日（火） 午後2時

第1号議案 令和2年度社会福祉法人あけの星会事業計画について

第2号議案 令和2年度社会福祉法人あけの星会収支予算について

第3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 令和元年6月18日（火） 午前10時

第1号議案 平成30年度社会福祉法人あけの星会計算書類及び財産目録について

第2号議案 社会福祉法人あけの星会理事6名及び監事2名の選任について

第3号議案 社会福祉法人あけの星会社会福祉充実計画の終了について

第2回 令和2年2月6日（木） 午前10時

第1号議案 令和元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 令和2年3月26日（木） 午前10時

第1号議案 令和2年度社会福祉法人あけの星会事業計画について

第2号議案 令和2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10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（29周年）について ・ 入居者の現状について
2	5月 7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17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 6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10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 8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12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10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 7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10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10日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4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13日 ～18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25日	聖母の家中庭	聖母の家創立29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 5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がりました。
9	敬老会	9月 7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。
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 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10日) 感染症対策委員会(4月10日) 褥瘡予防委員会(4月10日) 身体拘束廃止委員会(4月10日)	・コンプライアンス研修 (4月11日、15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7日)	・食中毒の研修 (5月9日、20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)	・高齢者の観察ポイント研修 (6月13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17日) 感染症対策委員会(7月17日) 褥瘡予防委員会(7月17日) 身体拘束廃止委員会(7月17日)	・施設事故対策研修 (7月11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6日)	・ユニットケア研修 (8月8日)	・目的、ケアの視点等
9	事故対策委員会(9月10日)	・介護保険制度研修 (9月12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8日) 感染症対策委員会(10月8日) 褥瘡予防委員会(10月8日) 身体拘束廃止委員会(10月8日)	・高齢者の栄養研修 (10月10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12日)	・インフルエンザ・ノロウイルス対策研修(11月14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10日、20日)	・施設事故・身体拘束対策 (12月12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
1	事故対策委員会(1月7日) 感染症対策委員会(1月7日) 褥瘡予防委員会(1月7日) 身体拘束廃止委員会(1月7日)	・施設災害対策研修 (1月9日)	・防災体制、発生時の対応、防災対策、備蓄品等
2	事故対策委員会(2月4日、10日)	・認知症介護研修 (2月13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10日) 感染症対策委員会(3月10日)	・施設運営・倫理研修 (3月12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
5月16日 ～17日	東北ブロック老人福祉施設宮城大会	仙台市	3名
5月23日	宮城県介護職員合同入社式	仙台市	1名
6月11日	福祉現場のリスクマネジメント研修	仙台市	2名
6月13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
6月26日	白石・角田地区介護・福祉フェス2020実 行委員会	柴田町	1名
7月11日	宮城県社会福祉施設中堅・監督職員研修	仙台市	2名
7月18日	ティーチング研修	仙台市	1名
8月 6日 ～7日	新任職員研修	仙台市	2名
9月11日	アサーティブ（相手にも配慮した自己主張） 研修	仙台市	1名
9月24日	仙南圏域認知症ケア向上研修会	大河原町	1名
9月26日	職場のモチベーションアップ研修	仙台市	1名
10月 1日 ～2日	新任職員研修	仙台市	2名
10月 1日 ～3日	宮城県喀痰吸引等研修事業基本研修	仙台市	1名
10月21日	介護予防のための地域ケア個別会議	角田市	1名
10月28日	福祉サービスの苦情解決に関する研修会	仙台市	1名
11月 1日	老人福祉施設職員研修	仙台市	2名
11月12日	宮城県ケアマネジャー協会仙南支部総会及び 研修会	大河原町	2名
11月21日	福祉サービスの苦情解決に関する研修会	仙台市	3名
11月21日 ～26日	宮城県喀痰吸引等研修事業基本研修	仙台市	1名
11月28日	感染対策研修	大河原町	2名
延 参 加 人 数			32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22日(水) 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14日(金) 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19日(火)
- (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16日(木)
(結果：異常なし)

第2回目 点検日：11月15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

遠藤 義晃 先生
毎週木曜日 午前

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）

◇ 実習生受入れ状況

月 日	実 習 名	所 属	人 員
9月 5日	職場体験学習	角田高等学校	6人
9月11日 ～13日	職場体験学習	角田中学校2年生	2名
合 計			8名

◇ 給食委員会開催状況

月 日	協 議 事 項	出 席 者
4月23日	(1) 創立記念行事食について (2) ソフト食対応について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母生活相談員、聖母ケアマネ、マリヤ介護リーダー、マリヤケアマネ、管理栄養士 委託会社職員2名
6月17日	(1) 水分補給対応について (2) 食中毒について	施設長、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
8月19日	(1) 敬老会行事食について (2) 食事スプーンについて	事務長、統括主任、看護師、事務主任、聖母ケアマネ、管理栄養士、 委託会社職員2名
10月21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、看護主任、聖母ケアマネ、マリヤケアマネ、管理栄養士 委託会社職員2名
12月13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、看護師、聖母ケアマネ、マリヤリーダー、マリヤケアマネ、管理栄養士 委託会社職員2名
2月17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、事務長、統括主任、看護主任、マリヤリーダー、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
4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15名
5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8名
5月25日	聖母の家創立29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	25名
6月 5日	歌・花束贈呈などによる入居 者との交流	角田光の子保育園 様 先生3名 児童28名	31名
6月13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3名 児童12名	15名
6月28日	歌・踊り・軽運動による慰問	一期一会 様	5名
7月23日	踊りによる慰問	モキハナ角田 様	8名
9月 5日	マリンバ演奏による慰問	神原 瑤子 様	1名
9月17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37名	39名
10月23日	ギター演奏（童謡）による慰 問	奈良 光男 様	1名
11月13日	合唱による慰問	オールド・ビアン・アンサン ブル 様	7名
合 計			延155名

◇ 工事、修繕、備品購入等の実施状況

着工日等	工事・修繕等名	金 額
5月31日	マリヤの家リフト浴槽の昇降機故障による修繕	162,000円
8月 9日	聖母の家避難誘導灯設備の老朽化による修繕	280,800円
8月21日	聖母の家給湯ポンプ漏水による修繕	60,000円
10月24日	聖母の家循環ラインポンプ漏水及び介護職員休憩室エアコン故障による修繕	64,800円
10月28日	聖母の家給湯用ボイラー故障による入浴用補助ボイラーの購入	517,000円
1月24日	聖母の家給湯用ボイラー故障による修繕	385,000円
1月29日	聖母の家暖房用循環ポンプ故障による購入	330,000円
3月25日	聖母の家高圧気中開閉器交換改修工事	610,500円
—	聖母の家サッシ戸錠故障による修繕外5件	116,045円
合 計		2,526,145円

◇ 苦情処理の状況

1. 苦情の件数 2件

2. 苦情の概要とその対応策

(1) 短期入所利用者の苗字の誤記について

【受付日】

令和元年10月1日

【概要】

初めて短期入所を利用された利用者の「施設サービス計画書」について、担当ケアマネジャーから連絡があり、「利用者の苗字の記載が間違っている（“正：永〇”を“誤：長〇”と記載）」との指摘を受けた。

【対応策】

施設内の「苦情に対する検討委員会」を開催し、パソコンでの文字変換・文書作成後の十分な確認作業（①入力完了後にパソコン画面で確認、②プリントアウト後に紙媒体で確認、③利用者宅に向かう前に確認、④計画書の説明前に確認など）を徹底すること、利用者やその家族及び担当ケアマネジャーを訪問し丁寧な謝罪を行うとともに、正しい「施設サービス計画書」を交付した。

(2) 短期入所入所時・退所時の対応について

【受付日】

令和元年11月8日

【概要】

利用者の家族が短期入所前に、利用の際に使用する荷物を持参したところ、「ひかりのいえ」の玄関が閉鎖され、「マリヤの家」の玄関で、応対に出た職員に「〇〇です。」と告げたところ、話が通じず情報の共有が図られていなかったことから、「なぜ、情報共有ができていないのか。」と声を荒げられた。

また、退所の際、職員の対応を見て、「目が見えないのに付き添いの対応がなっていない、利用中も対応がなっていないのではないか。」、「事前にケアプランの説明を受けていない（∴当日説明することで事前に了解済）。」、「ケアプランを職員に周知させていない。」、「利用者の立場に立った介護、対応を考えてほしい。」、「連絡帳の報告を把握できていない職員が家族に説明するのはどうなのか。」、「施設見学の際、担当の職員と見学の予約をしたが、その職員が対応しないのはなぜか。」との苦情が寄せられ、その場で介護支援専門員や生活相談員が丁寧に謝罪と説明を行い、納得されたが、次の利用の際も、同一家族から、また同じ内容の苦情が繰り返された。

利用者からは、家族のいないところで、当施設のサービス提供には満足しているとの話をいただいている。

【対応策】

苦情に対する検討委員会を開催し、このようなクレームにどう対応すべきか検討を行った。

施設の円滑な利用を促進するため、家族への丁寧な説明や謝罪を適切に行い、職員相互の徹底した引継ぎが必要不可欠であり、何より利用者の意思を尊重し、サービスの提供に努めることとした。

しかし、懇切丁寧な謝罪と説明を行っても納得されず、過度の要求が続く場合は、当施設ではその期待に応ずることができないと伝えることも必要ではないかとの発言もなされた。