

(別紙)

令和5年度
事業報告書

社会福祉法人 あけの星会

目 次

◇ 令和5年度事業概要	2頁
◇ 理事会・評議員会開催状況	8頁
◇ 運営委員会開催状況	9頁
◇ 施設行事開催状況	10頁
◇ 委員会・職員研修会開催状況	11頁
◇ 外部研修会参加状況	12頁
◇ 避難訓練・消防用設備等の点検状況	13頁
◇ 嘱託医等の配置状況・協力病院	14頁
◇ 実習生受入れ状況	14頁
◇ 給食委員会開催状況	15頁
◇ ボランティア・慰問活動等の受入れ状況	16頁
◇ 工事、修繕、備品購入等の実施状況	16頁
◇ 苦情処理の状況	17頁
◇ 事業報告の附属明細書	20頁

◇ 令和5年度事業概要

1. 社会福祉法人を取り巻く状況

社会における高齢化は急速に進展し、要介護高齢者の増加や介護期間の長期化並びに核家族化の進行や介護家族の高齢化など課題が山積するなか、介護保険施設（特別養護老人ホーム、老人保健施設など）や在宅介護サービス（ショートステイ、デイサービスなど）に対する需要は、ますます増大する状況にあります。

しかし、これらのサービスを提供する介護人材は、少子化や民間企業の業績好調等に伴い、その確保が年々厳しい状況となって来ています。最近、ハローワーク（公共職業安定所）からの紹介は全くなく、退職していく職員の補充は、専ら人材紹介会社や人材派遣会社に頼りざるを得ず、多額の紹介手数料や派遣手数料を要し、法人運営面に大なる影響を及ぼしています。

このような中、当法人が運営する施設は、「共助共生」を基本理念として、職員一人ひとりが「キリストの愛の実践～隣人愛～」の精神を持ち、長期の入居者や短期の利用者の多様なニーズに沿った手厚い介護サービスが提供できるよう鋭意努力をしているところであります。

2. 令和5年度事業実績について

令和5年度当初予算においては、事業活動収入を3億1,960万円、事業活動支出を3億1,960万円、事業活動収支を0万円と見込んでおりましたが、年度末決算においては、事業活動収入が3億645万円、事業活動支出が3億133万円、事業活動収支が512万円となり、ここ3年間の動きは次のとおりです。

区分	3年度		4年度		5年度	
	当初予算	決算	当初予算	決算	当初予算	決算
事業活動収入	300,710	289,793	305,090	272,332	319,600	306,452
事業活動支出	298,715	295,500	303,395	313,405	319,600	301,330
事業活動収支	1,995	△5,707	1,695	△41,073	0	5,122
主たる要因	—	長期利用者が伸びず	—	11・12月 コロナ感染 長期利用者 43人 職員21人	—	—
職員数 (人)	—	正職 35 準職 17 計 52	—	正職 35 準職 18 計 53	—	正職 34 準職 17 計 51

<資金収支の部>

事業活動収入	3億645万円	(対前年度比 +3,412万円)
	(令和4年度 2億7,233万円)	
事業活動支出	3億133万円	(対前年度比 Δ1,207万円)
	(令和4年度 3億1,340万円)	
事業活動資金収支差額	512万円	(対前年度比 +4,619万円)
	(令和4年度 Δ4,107万円)	

◆増減の主な要因

事業活動収入

- ・介護保険事業収入 +3,320万円
 ※年間延入居者1,770名、利用者513名の増
 令和4年度新型コロナウイルス感染症のクラスター発生に伴う補助金973万円の交付

事業活動支出

- ・職員給料支出 Δ759万円
 ※正職員1名の減
- ・非常勤職員給与支出 Δ500万円
 ※準職員1名の減
- ・派遣職員費支出 +428万円
 ※職員減に伴う派遣月数の増
- ・法定福利費支出 Δ154万円
 ※職員減に伴う社会保険料の事業主負担分の減
- ・給食費支出 +284万円
 ※入居者・利用者の増に伴う食数の増
- ・燃料費支出 Δ112万円
 ※暖冬に伴う重油代の減
- ・事務費支出 Δ134万円
 ※修繕費60万円の減等

<入居者・利用者の推移>

(単位：人、%)

区分		3年度 決算	4年度 決算	5年度	
				当初予算	決算
聖母の家	定員	55	55	55	55
	年間延定員	20,075	20,075	20,130	20,130
	延入居者	18,733	17,927	19,727	19,697
	1日平均	51.3	49.1	54.0	53.8
	入居率	93.3	89.3	98.0	97.8
マリヤの家	定員	20	20	20	20
	年間延定員	7,300	7,300	7,320	7,320
	延利用者	6,002	5,525	6,222	6,038
	1日平均	16.4	15.1	17.0	16.5
	利用率	82.2	75.7	85.0	82.5

<施設別利用状況>

◇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

※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3年度の延入居者数は18,733名、入居率は93.3%、平均介護度は4.0である。

◇令和5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	1,607	1,676	1,609	1,701	1,701	1,591	
1日当たりの 入居者数	53.6	54.1	53.6	54.9	54.9	53.0	
入居率	97.4	98.3	97.5	99.8	99.8	96.4	
平均介護度	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.9	
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	1,595	1,705	20,130名
延入居者数	1,689	1,650	1,700	1,613	1,503	1,657	19,697名
1日当たりの 入居者数	54.5	55.0	54.8	52.0	51.8	53.5	53.8名
入居率	99.1	100.0	99.7	94.6	94.2	97.2	97.8%
平均介護度	3.9	4.0	4.0	3.9	3.9	3.9	4.0

◇令和4年度・令和5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年度のマリヤの家・ひかりのいえの延利用者数は6,002名、利用率は82.2%、平均介護度は2.7である。

◇令和5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	459	517	562	483	496	516	
1日当たりの 利用者数	15.3	16.7	18.7	15.6	16.0	17.2	
利用率	76.5	83.4	93.7	77.9	80.0	86.0	
平均介護度	2.4	2.5	2.4	2.5	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	580	620	7,320名
延利用者数	552	507	500	469	479	498	6,038名
1日当たりの 利用者数	17.8	16.9	16.1	15.1	16.5	16.1	16.5名
利用率	89.0	84.5	80.6	75.6	82.6	80.3	82.5%
平均介護度	2.6	2.6	2.5	2.4	2.4	2.5	2.5

3. 介護事業の取り組み

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5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）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、新たにインフルエンザによる感染・流行も加わり、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

新型コロナウイルス感染症やインフルエンザの感染が繰り返される中、施設内でのクラスターも懸念されたため、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・手指消毒・出勤時の体温チェックを励行し、感染防止に努めました。

4. 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。

5. 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14日（土） 午前10時～11時

実施内容：地域介護講座「軽体操で体を動かそう」をテーマに、横倉自治センター

で開催を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症の市中感染及び職員
の感染もあり、今回は開催を見送りました。

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やインフルエンザは季節に関係なく流行し、時々高齢者施設等でのクラスターも発生しています。

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5年5月30日

第1号議案 令和4年度社会福祉法人あけの星会事業報告及び令和4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役員候補者について

第5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6月20日

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5年11月24日（令和5年12月6日書面決議）

第1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6年3月5日

第1号議案 令和5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経理規程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介護職員処遇改善支援補助金の支給に関する規程の制定について

第4号議案 令和6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6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5年6月20日

第1号議案 令和4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2回 令和6年3月21日

第1号議案 令和5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6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6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5年 4月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5月の行事予定について ・ 避難訓練（夜間想定）について ・ 創立記念式典について ・ 入居者・利用者の現状について
2	5月16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・利用者の現状について
3	6月 6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・利用者の現状について
4	7月11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 8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（感染症対策 ため家族の参加は 見送りと決定） ・ 入居者・利用者の現状について
6	9月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 10月の行事予定について ・ 入居者・利用者の現状について
7	10月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 11月の行事予定について ・ 避難訓練（日中想定）について ・ 入居者・利用者の現状について
8	11月 7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・利用者の現状について
9	12月12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（感染 症対策ため中止と決定） ・ 入居者・利用者の現状について
10	令和6年 1月 9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・利用者の現状について
11	2月 6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・利用者の現状について
12	3月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4月の行事予定について ・ 始業式について ・ 入居者・利用者の現状について

◇ 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 4日 ～ 7日	市内桜の名所 (聖母の家庭園、高蔵寺、台山公園等)	数人単位で花見を楽しみました。
5	創立記念式典	5月27日	聖母の家中庭	聖母の家創立33周年を迎え、式典ととくら太鼓の演奏を行い、子供達の躍動する姿に入居者も元気をもらいました。
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がりました。
9	敬老会	9月18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25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 1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) 喀痰吸引安全委員会(4月11日)	・施設での経費節減・職員就業規則の確認研修 (4月13日)	・経費節減の努力喚起、病気休暇や特別休暇等取得時の留意点
5	事故対策委員会(5月16日) 身体拘束廃止委員会(5月16日) 虐待防止委員会(5月16日) 喀痰吸引安全委員会(5月16日)	・食中毒予防研修 (5月18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6日) 喀痰吸引安全委員会(6月6日)	・高齢者の観察・褥瘡予防研修 (6月8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11日) 感染症対策委員会(7月11日) 褥瘡予防委員会(7月11日) 喀痰吸引安全委員会(7月11日)	・施設事故・身体拘束・虐待対策研修 (7月13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8日) 身体拘束廃止委員会(8月8日) 虐待防止委員会(8月8日) 喀痰吸引安全委員会(8月8日)	・身体機能の強化研修 (8月10日)	・機能訓練による誤嚥や窒息、転倒の防止等
9	事故対策委員会(9月12日) 喀痰吸引安全委員会(9月12日)	・防災計画と業務継続計画の違い研修 (9月14日)	・各種災害に備えた対策、優先・継続・復旧すべき事業の選択等
10	事故対策委員会(10月10日) 感染症対策委員会(10月10日) 褥瘡予防委員会(10月10日) 喀痰吸引安全委員会(10月10日)	・介護保険制度研修 (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7日) 身体拘束廃止委員会(11月7日) 虐待防止委員会(11月7日) 喀痰吸引安全委員会(11月7日)	・感染症対策研修 (11月9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12日) 喀痰吸引安全委員会(12月12日)	・高齢者の栄養研修 (12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
1	事故対策委員会(1月9日) 感染症対策委員会(1月9日) 褥瘡予防委員会(1月9日) 喀痰吸引安全委員会(1月9日)	・施設事故・身体拘束・虐待対策 (1月11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6日) 身体拘束廃止委員会(2月6日) 虐待防止委員会(2月6日) 喀痰吸引安全委員会(2月6日)	・コンプライアンス研修 (2月8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 ・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7日) 喀痰吸引安全委員会(3月7日)	・認知症介護研修 (3月7日)	・認知症の症状、事例検討、介護の最終目標等

◇ 外部研修会参加状況

月 日	研 修 名	開催地	参加人員
令和5年 7月 5日	宮城県介護職員合同入職式	仙台国際センター	1名
7月19日 ～20日 2日間	安全衛生推進者養成講習	仙南地域職業 訓練センター	1名
10月11日	危険物取扱者保安講習	大河原合同庁 舎	1名
令和6年 1月28日 ～2月4日 うち5日間	認知症介護基礎研修	自宅でのオン ライン研修	1名
2月6日	認知症介護基礎研修	自宅でのオン ライン研修	1名
3月8日	宮城県社会福祉法人経営者協議会令和 5年度臨時総会&セミナー	TKP ガーデン シ テ ィ ー PREMIUM 仙台 西口	2名
延 参 加 人 数			7名

(注) 新型コロナウイルス感染症やインフルエンザの感染対策のため、研修の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 5月12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：マリヤの家居室より出火、夜勤者2名・宿直者1名による初期消火、消防署への通報、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10日(金)
- (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(新型コロナウイルス感染症等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：給湯室より出火、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：ひかりのいえ職員更衣室より出火、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 角田消防署から2名来園

《消防用設備等点検》

第1回目 点検日：5月15日(月)
(結果：異常なし)

第2回目 点検日：11月8日(水)
(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1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等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5年 4月24日	(1) 創立記念お祝い食について (2) 午後おやつの内容について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、マリヤ介護主任、マリヤ生活相談員、管理栄養士 委託会社職員2名
6月29日	(1) おやつ対応について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、聖母ケアマネ、管理栄養士 委託会社職員2名
8月25日	(1) 敬老お祝い食について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、聖母ケアマネ、マリヤ介護主任、管理栄養士、 委託会社職員2名
10月17日	(1) 食事諸対応について	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、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18日	(1) 元旦の食事(おせち)について	施設長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、マリヤ介護主任、管理栄養士 委託会社職員1名
令和6年 2月21日	(1) 開栓・開封した補助食品の提供・取扱いについて	施設長、事務長、統括主任、看護主任、聖母機能訓練指導員、聖母ケアマネ、マリヤ介護主任、マリヤ生活相談員、管理栄養士 委託会社職員1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等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
マリヤの家居室エアコン1台故障に伴う購入	108,690円
聖母の家FAX回線不通に伴う修繕	250,000円
聖母の家特別浴槽用電動担架故障に伴う修繕	55,000円
聖母の家ボイラー室給湯配管漏水に伴う修繕	100,000円
マリヤの家送迎自動車左ドアミラー破損に伴う修繕	50,006円
短期入所利用者宅玄関上がり框破損に伴う修繕	50,000円
マリヤの家送迎自動車転倒防止用手すり破損に伴う修繕	46,508円
聖母の家介護ベッド操作用リモコン破損に伴う購入	50,000円
聖母の家スチームコンベクション(大型調理器具)故障に伴う修繕外18件	543,748円
合 計	1,253,952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) 短期入所送迎時の対応について

【受付日】

令和5年10月25日

【苦情内容】

短期入所利用の家族から、「入所送迎時、自宅玄関の上がり框まで車椅子を乗り入れたため、上がり框の表面と角に傷がついてしまった。確認に来てほしい。」との電話を受けた。

【経緯】

すぐに、施設職員2名で利用者宅を訪問し、上がり框の上部に長さ17cm・幅5mm程度のすり傷と、上がり框の角に8mm程の削り傷を確認した。

利用者家族から、「送迎時には家の中に車椅子を入れないでほしい。」との要請がなされていたが、送迎を担当した職員が歩行困難な利用者を気遣い、車椅子の足の部分を上がり框の上まで乗せてしまったこと、また「玄関の中」を「家の中」と捉えず認識にズレがあったこと等から、上がり框に傷をつけてしまった。

【対応策等】

施設内に設置の「苦情に対する検討委員会」を開催し、今後の対応について検討を行った。

- ①送迎担当職員が、「家の中」について認識のズレがあったため、利用者のファイル確認を徹底し、しっかり情報共有を図ること。
- ②介護職員のミーティングにおいて、「情報共有の方法」についてしっかり意見を調整・集約し、有効な方法で情報共有が図れるようにする。
- ③車椅子の足の部分を上がり框に乗せたことでウイリー状態となり、後ろに倒れる可能性があり、危険であるので、利用者が歩行困難でも家族の要請どおり手引き歩行等を行い車椅子への移乗を図る。
- ④上がり框の傷については、家族へ連絡し改めて謝罪を行い、施設が業者を手配し修繕を行うこととし、その旨伝える。

本件について、不快な思いと損害を与えてしまったことに対し、お詫びするとともに、施設側での修繕を含め送迎全般について職員全体で十分注意していくことをお伝えし、ご理解いただいた。

(2) 短期入所送迎時の対応について

【受付日】

令和5年11月11日（土）

【苦情内容】

短期入所利用者の家族から担当ケアマネジャーを通じて、次のような電話があった。

- ①退所送迎の途中、隣に座った利用者から急に左腕を数回叩かれたが、同乗していた職員や運転手は何もフォローしてくれなかった。
- ②施設から家族に電話があったが出れなかったので、1時間後、折り返したところ、応じた職員は要領を得ず、おぼつかない返答だった。こういう職員が介護に携わっているかと思うと不安であり、とても安心して任せられないと感じた。

【経緯】

退所送迎時、今回の当事者Aさん（男性）が後部座席1列目の中央に着座し、その左隣に利用者Bさん（女性）が座った。Bさんは乗車以前から興奮気味であり、自宅到着手前で、突然「叩くぞ」と声を発しAさんの左腕を3回叩いた。Aさんは「何で叩くんだ。」と声を荒げて怒った。同乗していた職員はBさんを落ち着かせながら自宅以降ろし、その後Aさんを自宅まで送り届けた。

帰園後、生活相談員がAさんの家族に状況報告のため電話するも繋がらず、1時間後、家族より電話があり、送迎を担当した職員が対応したが、新人で車内での出来事に動揺し満足のいく受け答えができなかった。家族から今後2度と同じ車に同乗させないでほしいとの要請がなされた。

翌朝、改めて生活相談員から家族に電話するも繋がらず、20分後、家族からの折り返しの電話に、送迎した職員の上司が対応し、状況説明のうえ謝罪を行った。

その後、担当ケアマネから生活相談員に電話があり、上記【苦情内容】が告げられ、併せて家族への説明を求められたので、生活相談員は家族へ電話し、再度の状況説明と謝罪を行い、ご理解いただいた。

また、翌々日から、Aさんの施設利用があったため、本人にも直接謝罪を行い、今後も利用したいとの話を受けた。

【対応策等】

今回の苦情について、「苦情に対する検討委員会」を開催し、状況分析と今後の対応について検討を行った。

本来、普通シートに座る予定であったBさんが、退所時刻前から興奮気味であったため、居室から送迎車まで車椅子で誘導したことにより、送迎担当職員は、そのまま車椅子で乗車するものと思い、最初に降りるAさんを普通シートに誘導した。

ところが、Bさんはドア手前で車椅子を降り、Aさんが座っている普通シートに座ってしまったことにより、降車順（本来はAさん⇒Bさんの順）や着席場所（AさんとBさんが隣り合わせとなる。Bさんは異性が特に苦手）を誤ってしまった。

また、送迎担当職員はBさんの送迎が初めてであり、かつ後部座席に座ったため、Bさんの行動を事前に察知できず、「叩くぞ」の言葉にも俊敏に反応できなかった。

トラブル発生後の連絡についても、家族への連絡を優先させたが、連絡がつかなかったことから、その時点で担当ケアマネジャーにも連絡し、情報を共有しておくべきであった。

これらのことから、次の点に十分注意し送迎に携わることとし、職員会議において職員に徹底する。

- ①送迎に不慣れな職員については、送迎車内の座る順や位置について乗車手伝いの職員がしっかりフォローする。
- ②Bさんについては、原則、単独送迎の対応を行う。やむを得ず同乗送迎をする際は、必ず他利用者との間に職員が入るようにする。
- ③送迎車内でトラブルがあった際は、帰園後、退所時にご家族へ速やかに報告する。また、必要に応じ、主任または相談員より改めて連絡することを伝える。

◇ 事業報告の附属明細書

令和5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