

令和2年度 香梅苑拠点事業報告

《養護老人ホーム香梅苑事業報告》

1. 事業総括

(1) サービス事業

今年度は、新型コロナウイルス感染対策上、通常のサービス提供が難しい中、サービスの低下のないよう、知恵と工夫を集め自立支援介護の推進を図りました。入居者様の心身機能の維持、向上を図ることを大きな目標とし、予防できる病気や事故の防止、残存能力の維持、向上、個別ケア、生活の質の向上のためのサービス提供を多職種連携により取り組みました。その成果として、入院日数が昨年度に比べ55%減少に繋がりました。

また、養護老人ホームの保護施設としての役割を再確認し、施設が持つ専門的な知識や技術等を活かしながら地域の方々の求めに応じ、職員派遣活動は引き続き実施し職員の地域貢献意識の向上を図りました。

総合防災対策の強化及び防犯対策では、自治会の協力のもと合同避難訓練を実施し防災体制の強化に取り組みました。防犯カメラも苑内外に7か所設置しました。

(2) 人財育成事業

外部研修への参加はほとんどできませんでしたが、オンライン研修や、法人内研修、内部研修にはできる限り参加し研鑽に努めました。特に自立支援介護については、理論に基づいた実践を進めるよう全職員で取り組みました。接遇・マナー、権利擁護、虐待、感染対策、認知症ケア研修など、感染対策上2～3回に分けて実施するなど環境を整えました

又、職員それぞれが人事考課制度を活用し、自己の振り返りを行うと共に求められる姿に至るよう努めました。

(2) 施設整備事業

新型コロナウイルス感染対策上、業者が施設内に入ることができない中、急を要するものや、安全対策及びサービス提供上必要なものについては、入居者様との接触のない時間帯を選び、オンライン面会が可能となる環境整備、手すりの設置、防犯カメラの設置など安全面の整備を進めることが出来ました。

令和2年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

計画上の事業	実施した内容・成果等
心身機能の維持、向上を図る支援の推進	<p>予防できる病気、事故（感染症、誤嚥性肺炎、脱水症、転倒事故など）を防ぐと共に心身の状態に応じ、一人ひとりの残存機能の維持、向上を図るため以下のことを実施いたしました。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 生理学に基づく自立支援介護（科学的介護）について、外部コンサルタントの指導を月1回受け、水分ケア、排泄ケア、運動、認知症アセスメントなどについて個別事例検討を実施し、入居者全体に広げていく取り組みを進めました。（事例検討6例） ② 入居者自身にも健康管理についての意識を高めていただけるよう、月1回の全体常会の際は各部門から、健康に関する情報をプリント配布し説明いたしました。 ③ 職員間、医療機関との情報共有、連携の密を図り、異状の早期発見、早期治療に努めました。 ④ 毎食事前の嚥下体操、日に2回のラジオ体操、クラブ活動の参加率を高める取り組みに努めました。 ⑤ リスクマネジメントの認識を高める取り組み強化のため委員会での検討事項、対策などは職員全体に周知するよう努めました。 ⑥ 入居者全員が取り組める行事は月1～2回、各クラブ活動などは週1回程度新型コロナウイルス感染対策を講じ実施しました。
ご本人の望む生活に寄り添う個別ケアの取り組み	<p>入居者様の目標とする生活を具現化し、自己実現、生きがいに繋げるため、心身機能の改善を図るよう以下のことを実施いたしました。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 入居者様の意向に沿った処遇計画に基づいた支援を行うため、アセスメント、モニタリング、担当者会議などを居室で行い個別に関わる時間（月に一人1時間）を作るように努めましたが、目標達成に至りませんでした。 ② 多職種による適切なアセスメントの実施によりニーズの把握、課題解決を明確にし、より具体的な生活目標を設定することに努めました。 ③ 自立支援介護の実践のため、外部コンサルタントを導入し、個別の事例検討を実施いたしました。水分管理を中心に、運動管理、排泄管理などを実施することで、ご本人の困っておられた課題について解決に繋げることが出来ました。

<p>生活の質の向上</p>	<p>生活の満足度を上げるため、苦情や要望を多く出して頂ける取り組みの強化、クラブ活動の参加率を上げるため、以下のことを実施いたしました。</p> <p>① 入居者様お一人お一人に、満足度アンケートを実施しました。また、居室において個別にご意見を聞く時間を作るよう努めました。要望などを含めると件数は今年のほぼ50%増となりました。第三者委員、介護相談員の訪問、ご指導により、苦情や要望に対して解決に向け、迅速に対応するよう努めました。</p> <p>② 入居者様の希望や特技を生かしたクラブ活動の参加率を上げるため、3密を避け一つの活動を2回に分けての実施や、クラブの新設など工夫いたしましたが、昨年度より43%減少となりました。</p> <p>③ 給食に関しては嗜好に合わせ代替品の提供、状態に応じた形態での食事提供や、リクエストメニューを取り入れました。</p> <p>④ 家族との信頼関係を深め、連携強化のため、施設だよりの発行（年4回）や、ご家族からの返信をお願いするなど、コロナ禍での入居者様との繋がりが保たれるように努めました。</p>
<p>地域とのかかわりの強化及び専門機能強化</p>	<p>① ボランティア、地域の方との交流を通し、入居者様の孤独感の解消、生きがいの高揚、認知症の進行予防、心身機能低下予防を図ることとしておりましたが、コロナ禍により難しい環境でした。（例年ボランティア活動をしてくださっている団体からは、入居者様とは直接かかわらないよう配慮を行い、草取りなどの活動や、寄付を頂いたり、矢上高校生から手作り作品や年賀状を頂いたりと多くのご支援いただきました。）</p> <p>② 矢上公民館で行われている運動教室、認知症予防教室（年間3回）には昨年度から引き続き、職員を派遣しました。また、デイサービスでのレクレーションを担当するなど、施設職員としての専門性を生かした活動を実施できました。活動地域を拡げるところまでには至りませんでした。</p> <p>③ 町からの委託事業「生活管理指導短期宿泊事業」の利用者受け入れ（1名）は、ご家族、関係機関との連携を図り実施しました。</p> <p>④ 入所希望の方の見学者や、相談者、来苑者の方には、施設の概要、機能、役割について説明を行い理解が得られるよう努めました。</p>

総合防災対策の強化及び防犯対策	<p>防災意識を高めると共に、災害時の行動を安全、迅速に行い被害を最小限にとどめるため、以下のことを実施いたしました。</p> <ol style="list-style-type: none">① 避難訓練（誘導訓練、消火訓練、通報訓練）、救急法の回数を増やすことを目標としておりましたが、例年通りの実施となりました。② 災害 BCP 策定にあたり、地震対策等に対して施設内の安全対策をより強化していく必要があり、次年度への課題となりました。③ 地域住民との合同防災訓練は、自治会役員のご協力で実施することができ、訓練を通して貴重な意見を頂きました。住民の方との協力体制を整える第1歩を踏み出すことが出来ました。④ 備蓄、備品については、食料、水、感染対策用品などについてはほぼ揃えることが出来ましたが、地域の方の求めに応じた受け入れ時等の場合今後の検討が必要です。⑤ 不審者対応、入居者様の離設事故防止のため、施設内外7か所に防犯カメラを設置いたしました。
-----------------	--

【人財育成事業】

① 研修

《事業所内研修》

計画上の研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
自立支援介護	全職員	30名	生理学に基づいた自立支援介護理論について学び、職員の意識向上と、実践により入居者様の状態の向上に繋げることが出来ました。
認知症ケア	全職員	11名	邑智病院認知症認定看護師を講師に迎え、認知症ケアについてグループワークなどを通し、具体的なケアについて理解を深め、実践に生かすことが出来ました。
人権・権利擁護. 高齢者虐待	全職員	35名	コンプライアンス遵守、職員の行動規範についての徹底を図りました。また、介護現場における利用者の人権、権利擁護、福祉従事者としての役割について再確認しました。
身体拘束、虐待防止 (2回)	全職員	35名	身体的拘束の具体的な中身について確認しました。個人アンケートにより自己を振り返り、特に不適切ケアについて理解を深めました。身体拘束等の適正化推進の為、年2回の研修を実施しました。
救急法	全職員	18名	心肺蘇生、AEDの取り扱いについて消防署員を講師に招き指導を仰ぎました。施設職員としてできる人命救助について学びました。
通報、避難誘導、消火訓練(2回)	全職員	52名	夜間、日中想定 of 総合訓練を2回実施しました。その内1回は消防署員の指導を仰ぎました。心肺蘇生法、AEDの取扱いについては消防署員を講師に指導を受けました。
不審者対応	防災委員 他	4名	防犯カメラのビデオの取り扱いについて説明を受けました。
介護技術	介護職員	—	未実施（外国人技能実習生を受け入れるためのマニュアル作成、見直しを進めました。）
調理技術	厨房職員		未実施

対人援助	全職員	11名	コミュニケーション能力を高める技法を学びました。
苦情解決処理	全職員	11名	苦情受付時の対応、苦情内容、解決策を周知しました。
OJT	全職員	14名	人事考課制度における能力目標達成、人材育成のため実施いたしました。
計画書作成	正規職員	5名	介護ソフトの機能を活用し、個別援助計画書作成の効率化を図りました。
接遇・マナー	全職員	20名	仕事をする上で身に着きたい最低限のマナーについて、グループワークを通し、学びを深めました。

計画外の研修	対象者	参加人数	実施した内容・成果等
感染対策	全職員	18名	新型コロナ感染対策として、予防と感染者が発生した際の対応（防護服などの着脱方法などの実技）について、再確認しました。

《事業所外研修 専門研修》

計画上の研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
認知症実践者研修	基礎研修 修了者	1名	事例検討を通し、認知症の理解を深め、実践に生かすことが出来ました。
人権擁護、高齢者虐待防止	主任、一般職、施設長	3名	介護現場における利用者の人権、権利擁護について（オンライン研修）学びました。
メンタルヘルス	管理監督者	—	新型コロナ感染拡大防止対策として不参加
認知症介護基礎研修	介護職員	2名	認知症の人の理解と対応の基本、ケアの実践上の留意点などを再確認できました。
組織環境マネジメント	正規職員	15名	それぞれの立場で組織が持続可能となるための役割や、個人が成長するための仕組みについて学びました。
県老人福祉協議会研修大会	生活相談員・介護職員	—	未開催
初任者研修	一般職	—	該当者なし

介護福祉士取得のため 実務研修	一般職	—	未実施
対人援助について		—	未実施
介護食について		—	未実施

計画外の研修	対象者	参加人数	実施した内容・成果等
新型コロナウイルス感染 対策研修会	看護師	1名	新型コロナウイルス感染対策の強化 を図る為、内部研修にて職員への周知 に努めました。

【施設整備事業】

計画上の施設整備等	実施した内容等
居室トイレ入り口の手すり 設置	全てのトイレの入り口に、長さ 60 センチの手すりを取り付け ました。
居室床材の更新	居室内の床材の更新は感染対策上実施せず、安全上必要な箇 所のみ張替を実施しました。
洗面所 給湯機の更新	水漏れが発生していた箇所の更新をしました。
建具など修繕	動きの悪かった建具や、障子紙の変更等を行いました。
防犯カメラ 設置	苑内外に 7 箇所設置しました。
ベッドの更新	電動ベッドを購入しました。
加湿（除菌）機器の購入	感染対策のため 2 台購入しました。
パソコンの更新	Windows7 から Windows10 に更新しました。
タブレット購入	介護ソフトと連動し、業務効率化を図るため購入しました。
テーブル型冷蔵庫の更新	温度設定が出来なくなり、機能しなくなったため更新しまし た。
床ワックス掛け	保全の為実施しました。
運動機器の購入	未実施
トイレ便座取り換え	未実施
昼表替え	未実施
空調設備保守	未実施
次亜塩素生成装置更新	未実施

計画外の施設整備等	実施した内容等
給茶機購入	老朽化による故障のため、新たに購入しました。
無線環境整備	新型コロナウイルス対策補助事業により、全館でタブレットが使用できるよう整備しました。
面会用タブレット購入	新型コロナウイルス対策補助事業により、2台購入しました。
空気清浄機購入	新型コロナウイルス対策補助事業により、2台購入しました。

【業務改善活動】

業務のムダ、ムリの解消	委員会で職員へのアンケートを実施し、業務の検討、見直しを図り、処遇に反映しました。 また、介護ソフト、連動するタブレット等の活用で業務の効率化に努めました。
業務の統一、標準化	ヒヤリハットや事故などがあつた際は、マニュアルを更新し再発防止に努めました。

2. 利用者状況の総括

50人定員を維持しました。昨年度に比べ大幅に入院日数が減少し、平均利用率は目標の96%を上回りました。自立支援介護の実践や、新型コロナウイルス感染対策を多職種連携のもと取り組んだ成果が表れ、入居者様の健康の維持に繋がったものと捉えております。また、入居者様の健康意識の向上にも注力したことで、より効果が発揮できたと思われまます。

【利用率（入所率）の状況表】

(単位：人、%)

定員	計画		実績		備考
	人数	利用率	延人数	利用率	
18,250	17,520	96.0	17,770	97.4	

【利用者（入所者）構成の状況表】

(単位：人、%)

構成	計画		実績		備考
	人数	構成割合	人数	構成割合	
一般入居者	17	34.0	17	34.0	
介護保険利用入居者	33	66.0	33	66.0	
計	50	100.0	50	100.0	

3. 要員（人員）体制の総括

ほぼ計画通りの人員体制でしたが、看護師について正規職員1名が12月末で退職し、体制が整わなかったため、桃源の家より3カ月間派遣を依頼しました。

【要員状況表】

(単位：人、%)

職 種	計 画		実 績		
	人 員	常勤換算数	人 数	常勤換算数	計画に対する 充足率
施設長	1	0.6	1	0.6	100.0
事務員	1	0.6	1	0.6	100.0
生活相談員	2	1.0	2	1.0	100.0
看護師	1	1.0	1	0.75	75.0
支援員	15	2.78	15	2.78	100.0
栄養士	1	1.0	1	1.0	100.0
調理員	7	5.1	7	5.1	100.0
環境整備員	1	0.76	1	0.76	100.0
計	29	12.84	29	12.59	98.0

4. 苦情処理（要望含む）について

令和2年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

【苦情事例1】	サービスの内容・職員の対応に関わる事項について
発生日	令和2年4月29日
申立者	入居者様
苦情内容	21:00消灯時間の際、特定の職員はいつもテレビを消すように言う。ほかの職員に言われたことはない。好きなテレビ番組を見たい。ボリュームは小さくしており、隣にも迷惑はかけていない。何故、その人だけはテレビを消すように言うのか、見てはいけないのか。
処理結果	夜間のテレビ視聴時間について主任支援員に確認すると、他の入居者様の中にも消灯時間を過ぎてもテレビを見ている人はいる。禁止しているわけではない。テレビを消すように言った職員の真意を確かめてみると答えました。 (夜遅くまで視聴して生活リズムが崩れる人がおられ、最近、申出人も昼寝が長い事もあり、そのあたりで声をかけたかもしれない。)5月1日、主任が該当の職員に確認したところ、「朝、起きられない事や、昼寝が長く、夕ご飯時に呼びに行く事があったため、早めの就寝をした方が良いと思い声掛けした。」との返答でした。

頻繁にあるわけではないので、現時点ではテレビ視聴については21時以降も禁止はしておらず、23時頃になった場合は声掛けをさせていただくことをお伝えしました。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例2】

職員の対応に関わる事項について

発生日

令和2年4月29日

申立人

入居者様

苦情内容

令和2年4月27日昼食後配布された全体常会資料の中に、暖房の入る時間が夕方17時前後と書いてあったが、実際には17:30頃だった。自分は17時前後と書いてあり、16:55分から17:05頃に暖房が入ると思って待っていたが一向に入らなかった。その事を職員に言ったところエアコンの設定時間が、17:30になっていると聞かされた。入居者全体に伝えた内容と違う事は、プロとして仕事をしている方たちにしては甘いのではないか。責任を持って仕事をして欲しい。

処理結果

資料を作った者、エアコンの時間設定した者、資料の最終チェックをする施設長の3者の間で十分な確認ができていなかったことによるミスである事を謝罪し、今後、チェック体制を強化し、ご迷惑をおかけしないよう、責任感を持って仕事にあたる事をお伝えしました。

入居者様には苦情を頂いた日の夕食時間の前に配布資料に誤りがあったことを訂正し、お詫びしました。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例3】

職員の対応に関わる事項について

発生日

令和2年5月1日

申立人

入居者様

苦情内容

コロナウィルスの影響で散髪ができない状態になっている。散髪ができる職員に切って欲しいと職員に伝えたが、一向に返事がない。職員は施設長に伝えたと言うがどうなっているかちゃんと対応して欲しい。

処理結果

5月1日 14:00 申出人の居室を訪室する。事情は把握しており、上層部に相談もしていたが、職員による散髪については結論が出ていなかった為、返答しかねていました。しかし、結論は出ていなくても事情を説明する等の対応しなかったことを謝罪しました。相談した時は近隣のコロナの感染拡大が収まりそうだった為、散髪を再開できるのではないかと、しばらく待っていただければと判断していましたが、29日に新たな感染者が発生した事により外部の出入り禁止が延長になりました。職員による散髪については長期にわたり再開できないとなれば検討すると伝えました。

「国の緊急事態宣言の延期になったことから、仕方ないことだと思っています。我慢します。前、横の髪は自分で切れます。後ろ髪が気になるが、我慢します。赤いリボンで結ぼうか。」と冗談を言いながら、理解を示していただきました。

職員から要望があったことは承知していたが、誰が本人に返答するのか、対応者がはっきりしていなかったことが苦情になった原因と考えます。

苦情を受けた者が、受付担当者に伝え、苦情責任者が解決にあたる流れを徹底し迅速な対応を心がけます。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 4】	個人の嗜好、選択に関わる事項について
発生日	令和2年6月8日
申立人	入居者様
苦情内容	換気の際の音楽が浴室で流れており、「音楽がうるさい。うるさいの上で上がらせてもらう。」と言って帰られた。
苦情処理	浴室は音が響いてうるさく感じられたようで、個人的なことでもあったが、他の入居者様からも音が大きいとの声があったことなどから、浴室には音が流れないようにいたしました。(浴室だけボリュームを下げるできないため)

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 5】	職員の対応に関わる事項について
発生日	令和2年6月13日
申立人	入居者様
苦情内容	介護ステーションに置いてある鉛筆削りを使ったら「職員に黙って自分の物のように使ったらいけん。」と大きな声で怒られた。自分も一言声をかけて使えば良かったが、夕食を待つ人たちが何人もいた中で怒られたのは嫌な気持ちをした。言い方を直して欲しい。夕食後の食堂の掃き掃除をしても「もう終わったのかな。」と大きな声をする。他の職員は「お疲れ様とかありがとうございます。」と声をかけてくれるのに、どうしてその職員はあんないい方をするのか。
処理結果	13日19:10頃に、該当職員に苦情があり、言い方に気を付けるよう話しましたが、苦情内容に異議があるようで聞き入れてもらえなかった為、15日にその場にいた職員にも聞き取りをすると、普通に注意していて、大きな声はしていないと言います。 16日11:30 生活相談員同席の下、該当職員の話を行いました。 「鉛筆削りは自分の物ではない。なんで一言言ってできないの、他の人は一言声をかけてから使っている。」と注意したが、大きな声ではしていないと言います。注意の声掛けの仕方や申出人との今までの関係性から出た苦情であると思われまます。掃除の後の挨拶もし

ているが目を合わせていないと答えます。他の場面での不適切な発言もある事が発覚したので、職員の倫理観や人権擁護について、支援するという事はどういう事かを話し、改めるよう指導しました。

申出人に対しては、嫌な思いをされたことを謝り、職員教育をして態度を改めて行く事を伝えました。又、職員の態度が改まったかどうか申出人や、他の職員からも話を聞いて行きます。苦情が起きた背景は様々な問題があると思われませんが、その原因を探り、個人の問題ではなく、施設職員全体の事と捉え、コンプライアンス遵守、虐待防止、接遇の為の研修等を実施します。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 6】	職員の対応に関わる事項について
発生日	令和2年8月3日
申立人	入居者様
苦情内容	巡回で居室を訪ねて来た職員が、「変わらないかいね。」と言った。「変わらないですか。」と言うのが本当だろう。
処理結果	まず、丁寧語で接しておらず、不快な思いをさせてしまい、施設長としての指導が至らない事を謝罪し、該当職員には丁寧語で接するよう指導しました。 職員の言葉遣いについては申出人から苦情を受けることがあり、該当職員のみならず、誤った言葉遣いをしている職員がいる為、研修の機会を設けたり、気付いた時には注意、指導を行ったりしていますが、徹底していない現状が続いています。何故徹底できないか、言葉遣いだけの問題ではなく、根本にある倫理観、入居者様と職員の関係、接遇マナーの必要性等を深く考えていく研修機会を持つ必要があります。 7月末には係長職以上に接遇マナー研修をしており、指導職自ら手本を示し、対応について問題があれば都度注意、指導、助言を行っていく必要性を確認したところでした。職員全員に対しては、9月初めに接遇マナー研修会を開催し、一人ひとりが自己を振り返ると共に職員の意識統一を図って改善していきます。申出人には改善できているか確認させていただきます。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 7】	サービスの内容・職員の対応に関わる事項について
発生日	令和2年8月3日
申立人	入居者様
苦情内容	T様～隣のKさんがナースコールを使って「目薬を入れてもらいたいが、いつステーション前に行けばいいか」職員に聞いた。言われた時間に行き、看護師が目薬を入れてくれたが、そのあと介護職員に「勝

手にコールを押さないでください。」と叱られたと涙を流して自分に話に来た。Kさんは転んで足が痛く、ステーションに行って帰るのは大変だからコールを使ったらいいと自分が勧めた。コールを使ってはいけないのか。

処理結果

K様に確認すると、「多くの人がいる前で叱られたのが嫌だった。コールを使ったらいけなかったのか。」その後、別の職員が聞いたところ「緊急では無ければ元気なのだから歩いてきんさいと言われた。」と話されました。該当の職員に確認すると、Kさんには「急ぎでなければ（コールを使わず）ステーションに来ていただけませんか。」と言った。コールを隣の人に使うことを勧められて初めて使ったKさんは使ったことがいけないことだったと思われたのではないか。また、叱られたように感じられたと言われることについては、該当職員は介護ステーション周りにおられる転倒の危険性の高い入居者様の見守りを一人でしていたところに緊急ではないコールを受けたため、そのような気持ちが表れた言い回しになったのではないか。コールの使用目的については、緊急事態でない要件（伝言）もコールを使っている現状があり、受けた職員はどの入居者様に対しても、誠実な対応を行うようにします。

又、一人でコールや入居者様の対応をするのは困難なことがあるので、職員体制の検討もしていきます。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例8】

サービスの内容にかかわる事項について

発生日

令和2年8月26日

申立人

入居者様（言語、聴覚機能障害1級）とその長女様

苦情内容

入居者～女性職員が朝、着替えを無理やりさせた。その時に内出血が起きた。（ジェスチャーと筆談で確認）

入居者の長女様～内出血の原因が父の言っている通りなのか、知りたい。「ここでの生活は不都合がある。」と父が言っていた。職員さんは声をかけてケアをしているとは思いますが、全く聞こえないので納得できない事がある。しっかり伝わるようにしてほしい。

処理結果

内出血が見つかったのは8月15日。次の日、筆談で確認したところ、「歯磨きをする時に、ドアで打った。」と本人言われた。苦情が出るまで「打った。」と言われていたことから、無理やり服を脱がされた嫌な思いが内出血と結びついたのではないかと推測するが、ご本人の訴えが変わらず、理事長、局長に報告し、相談した。

内出血は職員が強くこすったり、腕を強くつかんだりしてできたものか、物にあたってできたものかの判断を医師による診断ではつきりさせた方がいい。大隅医院にて確認して貰う。医師の診断結果は「打撲」。強くこすったり、つかんだりしてできたものではない。結果を娘さんに報告する。着替えの時の対応については無理やりさ

れたという不快な思いをされたことに対し、ご本人、娘さんに謝罪し、今後同じような事が起きないように、筆談などを通し、意思の疎通を図り、納得していただいてからケアに入るよう職員全員で確認しました。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 9】 サービスの内容・職員の対応に関わる事項について
発生日 令和 3 年 1 月 10 日
申立者 入居者様
苦情内容 起床時間の 6 時になっていないのに職員が訪室して、起こしていく。時間までは訪室しないでほしい。
処理結果 起床時間の 6 時まで訪室しないことを、職員に周知しました。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 10】 サービスの内容・職員の対応に関わる事項について
発生日 令和 3 年 3 月 12 日
申立者 入居者様 邑南町役場の担当職員から報告を受け対応しました。
苦情内容 病院受診について、以前はどこでも職員が公用車で連れて行ってくれていたが今は町外の病院はタクシーを利用するようになった。通院が続き、金額がかさむようになったらと考えると心配になる。
処理結果 嘱託医（大隅医院）、協力医院（邑智病院、岸歯科、前眼科）は通院介助をしています。そのほかの医療機関を希望される場合、基本、自力で、タクシーなどを利用するか、家族様の送迎になっています。受診介助が必要な時の費用は 1 回 1,000 円。今まで家族様にお願ひ出来ない場合は町外、県外問わず、職員の送迎が当たり前になっていましたが、本来は入居時の取り決め事項に交通費は実費とあり、昨年度改めて町外受診については他の施設の方法を参考にタクシーなどを利用し（職員の長距離、冬場の運転の不安があり）、実費負担をしていただくことに、ご本人、ご家族の同意を得ました。ご本人にこの取り決めのことを話すと、「決められたことだから。」と承知されました。しかしながら、今後、町内にない診療科の長期の通院、骨折などの緊急時の転送、身元が近くにおられない方、年金収入が少ない方の場合など対応について検討をしていく必要があります。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 11】 サービスの内容・職員の対応に関わる事項について

発生日 令和3年3月12日
申立者 入居者様 邑南町役場の担当職員から報告を受け対応しました。
苦情内容 コロナ感染対策中に、Tさんが電動車で出かけるのを見た。外出禁止中に出かけるのはルール違反だ。許した職員がいるのは納得いかない。
処理結果 新型コロナウイルス感染拡大防止対応策の段階が感染状況により6段階に分類しております。この度その2から小康状態と緩やかになり、外出についても十分に感染対策を講じていただければならずとT様の外出は施設長判断で許可しました。(もともと禁止をしているわけではなく、必要な場合は認めていました。)今週になって段階が下がり、面会などの対応策が変わったことを周知し外出についてももう一度伝えていればこの問題は発生しなかったと謝罪しました。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情事例 12】 サービスの内容・職員の対応に関わる事項について

発生日 令和3年3月12日
申立者 入居者様
苦情内容 買い物をして帰ると、介護ステーションのカウンターで中身を確認される。変なものは買ってないのにみられる。他の入居者がいる前で、見られるのは嫌だ。人がいる前で荷物を開けるはやめてほしい。
処理結果 現状はどうしているのか主任に確認しました。送られた荷物、家族の差し入れ、本人が購入された食品などについて、生もの、賞味期限の短い物があれば、食中毒予防対策で早めに食べていただくよう声を掛けさせていただいたり、多量にある場合はご本人の了解を得て、少量ずつ、お渡ししたりしています。確認場所については介護ステーションのカウンターですることが多かったようです。
中身の確認は申出人だけに行っていることではなく、施設のルールになっています。理由についても説明をすると、ご本人もよく理解をされ、納得されていまして。ほかの入居者の方がいるところで中身を確認していることについては気分を害されるのは当然で、大変配慮に欠けた行為であったことを謝罪いたしました。今後は居室等で、ご本人の了解を得て、荷物の確認を一緒に行うことにします。今回の荷物の件にとどまらず、プライバシー侵害、人権侵害につながるような場面が起きていないか振り返り、研修の機会を持つ必要があります。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

以上

《特定施設入居者生活介護事業所事業報告》

1. 事業総括

(1) サービス事業

- ・要介護状態であってもご本人の有する能力に応じ、常に自立を目指したサービス提供に努め、尊厳を保持したその人らしく元気で、笑顔あふれる生活が継続できるよう、医療機関との連携に努め、状態の悪化予防、心身機能の維持向上を図りました。
- ・介護支援専門員が立案した「介護計画」や、それを基に介護員が作成する「個別支援計画」は、入居者様や、ご家族の意向を十分に確認し、専門職としての視点も踏まえながら、入居者様の自己決定を尊重するように努めました。

(2) 人材育成事業

職員一人ひとりが専門的な知識、技術の習得と能力の向上を図り、外部研修、内部研修に積極的に参加し、自己研鑽に努めました。法人の理念を念頭に置き、より質の高いサービス提供を目指し、処遇にあたりました。

又、職員それぞれが人事考課制度を活用し、自己の振り返りを行うと共に求められる姿に至るよう努めました。

令和2年度に実施した個別事業の詳細及び成果は以下の通りです。

【サービス事業】

計画上の事業	実施した内容・成果等
自立支援に資する介護サービス	状態の維持、向上を図るため、常に自立支援を目指したサービス提供に努めました。計画を作成するにあたっては、必要な情報を得るためのアセスメントに力を入れ、担当者会議ではご本人の意向や生活課題、目標を引き出せるよう努めました。

【人材育成事業】

研修は養護老人ホーム 香梅苑と合同で行いました。

2. 利用者状況の総括

33名の計画通りの実績でしたが、昨年度の反省から、転倒や誤嚥など事故防止に努め、昨年の同時期に比べ、要介護状態の方の人数は減少しており、自立支援に繋げる多職種連携によるサービス提供の成果と考えております。

【利用率（入所率）の状況表】

(単位：人、%)

定員 (月平均利用者数)	計画		実績		備考
	人数	利用率	人数	利用率	
33	33	100	33	100	

【利用者（入所者）構成の状況表】

(単位：人、%)

構成	計画(R2.3月実績)		実績(R3.3月実績)		備考
	人数	構成割合	人数	構成割合	
要支援1					
要支援2					
要介護1	17	48.6	15	48.4	
要介護2	7	20.0	7	22.6	
要介護3	9	25.7	7	22.6	
要介護4	2	5.7	2	6.4	
要介護5					
計	35	100.0	31	100.0	

3. 要員（人員）体制の総括

ほぼ計画通りでした。

【要員状況表】

(単位：人、%)

職 種	計 画		実 績		
	人 員	常勤換算数	人 数	常勤換算数	計画に対する充足率
施設長	1	0.4	1	0.4	100.0
事務員	1	0.4	1	0.4	100.0
生活相談員兼 介護支援専門員	2	1.0	2	1.0	100.0
看護師兼 機能訓練指導員	3	2.2	3	2.3	104.5
支援員	17	10.9	17	10.4	95.4
計	24	14.9	24	14.5	97.3

以上