

令和 6 年度  
事業報告書

笑

介護目標

社会福祉法人 啓 真 会

|            |        |
|------------|--------|
| 特別養護老人ホーム  | 新潟あそか苑 |
| ショートステイ    | 新潟あそか苑 |
| デイサービスセンター | 新潟あそか苑 |
| 居宅介護支援センター | 新潟あそか苑 |

# 1. 施設管理

## (1) 設備の保守・管理について

| 計画          | 実績                                           |
|-------------|----------------------------------------------|
| 家庭浴槽の入れ替え   | 実施せず<br>(安全性・緊急性を勘案し、令和7年度入れ替えが妥当であると判断したため) |
| 送迎車の入れ替え    | 送迎車両1台を増車し、入替対象車両は各部署共有車両として継続使用。            |
| GHP 定期部品の交換 | 5台に対し修繕と部品交換を実施                              |
|             | 全館LED照明に更新                                   |
|             | 厨房排気ファンの入れ替え                                 |
|             | デイサービスセンター床面の一部を貼り替え                         |
|             | 給湯設備衛生管理方法の見直しによるコスト削減                       |

## (2) 災害対策について

| 計画                  | 実績  |                                        |
|---------------------|-----|----------------------------------------|
| 項目                  | 実施月 | 実施内容                                   |
| 火災や各災害に関する避難訓練 年3回  | 8月  | 火災避難訓練(日中想定)<br>災害時対応訓練と一体的に実施         |
|                     | 8月  | 災害対応訓練<br>火災避難訓練と一体的に実施                |
|                     | 11月 | 火災避難訓練(夜間想定)                           |
| 防災設備の点検委託 年2回       | 6月  | 消火器2本耐圧不良(対応済み)                        |
|                     | 12月 | スプリンクラー設備呼水槽の不良(対応中)<br>ピロティ発信機不良(対応中) |
| 消防署員による防火講和 年1回     | 8月  | 火災避難訓練と一体的に実施                          |
| 電子メールによる情報提供一括送信 随時 | 随時  | BCPに関わる情報は随時発信                         |
|                     | 10月 | 心肺蘇生法講習会                               |

## 2. 事業継続について（BCP）

| 計画 |                 | 実施  |                               |
|----|-----------------|-----|-------------------------------|
| 区分 | 項目              | 実施月 | 実施内容                          |
| 研修 | 想定される災害リスクについて  | 9月  | BCP研修にて新潟市ハザードマップに基づき立地リスクを理解 |
| 研修 | BCP研修           | 9月  | 講義形式にてBCP全般の講習                |
|    |                 | 2月  | 安否確認訓練の総括                     |
| 訓練 | 避難訓練            |     | (2) 災害対策にて報告                  |
| 訓練 | 感染症発生時のシミュレーション | 8月  | オンライン形式による研修                  |
|    |                 | 10月 | スタンダードプリコーション訓練               |
|    |                 | 11月 | 吐物処理等初動訓練                     |
| 訓練 | BCP実地訓練         | 8月  | 火災避難訓練と一体的に実施                 |
|    |                 | 2月  | 安否確認訓練                        |
| 研修 | 各班によるBCPの演習     |     | 実地訓練と一体的に実施                   |

# サービス利用状況・事業報告



### 3. 入所者・利用者の立場に立った支援方針 特養（長期・短期）

#### 1. 日常生活の保障について

- ・入所者・利用者の日常生活が、快適で心地よいものになるよう、清潔な空間の確保や適切な健康管理を実施しました。
- ・生活の質の向上に向けて、自立支援に重点を置き支援の取り組みを行いました。

#### 2. 安全性の確保について

- ・転倒や転落の事故リスクの高い入所者・利用者については、事前に予測し事故予防のため見守り機器を使用し事故防止に努めました。
- ・感染予防の観点から手洗い、消毒、マスクの着用、換気、温湿度管理を徹底しました。

#### 3. プライバシーの配慮について

個人情報等の保護のみならず利用者のプライドを傷つけたり、身体的苦痛を与えたり恥ずかしい思いをさせないように、プライバシーの保護に努めました。

#### 4. 交流への配慮について

中野小屋中学生の職業体験にて、利用者とレクリエーション活動を通し交流をおこないました。

#### 5. 心の安らぎへの配慮について

自分にふさわしい居住空間で過ごせるように、昔から慣れ親しんだ物の持ち込みや、習慣の継続ができるよう支援を行ないました。

#### 6. 身体機能低下への配慮

日々の生活の中で、身体機能維持ができるように個別の支援を行いました。

#### 7. 認知症への配慮について

認知症ケアの専門性を高めるための知識の習得を定期的に資料を使用し、学ぶ機会を確保するとともに、外部研修にも積極的に参加し学びを共有しました。

以上

#### 4. 入所者の状況（特養）

##### （1）年齢別入所者の状況

（令和6年3月31日現在）

|   | 55～59歳 | 60～69歳 | 70～74歳 | 75～79歳 | 80～84歳 | 85～89歳 | 90～94歳 | 95歳以上 | 計  | 平均年齢 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----|------|
| 男 | 0      | 0      | 0      | 3      | 7      | 5      | 0      | 0     | 15 | 83.1 |
| 女 | 1      | 0      | 2      | 2      | 7      | 17     | 19     | 17    | 65 | 89.7 |
| 計 | 1      | 0      | 2      | 5      | 14     | 22     | 19     | 17    | 80 | 88.4 |

##### （2）入所者の移動状況

| 入所前の場所 | 入所者数 | 退所後の場所  | 退所数 |
|--------|------|---------|-----|
| 家庭     | 16   | 家庭      | 0   |
| 社会福祉施設 | 0    | 社会福祉施設  | 0   |
| 医療機関   | 0    | 医療機関    | 2   |
| 老人保健施設 | 1    | 施設内での死亡 | 11  |
|        |      | 入院中の死亡  | 4   |
| 計      | 17   | 計       | 17  |

##### （3）地域別入所者数

（令和6年3月31日現在）

| 西区 | 西蒲区 | 中央区 | 江南区 | その他 |
|----|-----|-----|-----|-----|
| 67 | 6   | 3   | 2   | 2   |

## 5. 令和6年度 新潟あそか苑長期入居 利用状況一覧

|                | 4月  | 5月   | 6月   | 7月   | 8月   | 9月   | 10月  | 11月  | 12月  | 1月   | 2月   | 3月   | 合計    |
|----------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 特例入居           | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 39    |
| 要介護3           | 25  | 25   | 24   | 25   | 25   | 28   | 27   | 28   | 30   | 31   | 29   | 33   | 330   |
| 要介護4           | 21  | 22   | 22   | 23   | 24   | 22   | 23   | 21   | 21   | 19   | 20   | 19   | 257   |
| 要介護5           | 30  | 30   | 29   | 29   | 29   | 29   | 28   | 27   | 27   | 26   | 26   | 26   | 336   |
| 合 計            | 80  | 81   | 80   | 80   | 81   | 82   | 81   | 79   | 81   | 79   | 78   | 81   | 962   |
| 1日当たりの<br>入居者数 | 80  | 78.6 | 78   | 76   | 77.7 | 77.5 | 77.5 | 77.7 | 78.1 | 75.8 | 76.9 | 77.7 | 77.6  |
| 利用率            | 100 | 98.3 | 97.5 | 96.2 | 97.1 | 96.8 | 96.8 | 97.1 | 97.6 | 94.7 | 96.2 | 97.1 | 97    |
| 平均介護度          | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4.03 | 3.93 | 3.94 | 3.89 | 3.86 | 3.88 | 3.84 | 3.92  |
| 入居/退居          | 0   | 1/2  | 0    | 0    | 1/2  | 3/3  | 2/3  | 2/0  | 2/3  | 1/3  | 2/0  | 3/1  | 17/17 |
| 令和5年度利用率       | 97  | 94.1 | 98.8 | 98.1 | 96.6 | 99.8 | 98.3 | 97.1 | 97.4 | 98   | 98.8 | 99.6 |       |

### 運営報告

- ・日々の生活が充実したものになるよう、ご利用者・ご家族の意向を基に施設介護サービス計画書を作成し実施しました。
- ・自立支援に向けた対応が特に必要とされるご利用者には支援計画書を多職種で作成し寝たきり防止に資する取り組みや、自立した生活を支える取り組みを行いました。
- ・介護ロボット「眠りスキャン」を増設したことで、より多くのご利用者の生活リズムの改善や健康状態の把握が可能となりました。
- ・面会制限の緩和や家族との外出や外泊を再開した結果、ご利用者の生活の質の向上につながりました。
- ・居宅ケアマネジャーのみならず、老人保健施設や病院など他施設とも利用状況を共有した結果、入所申し込み者が増加しました。
- ・ホームページのリニューアル、インスタグラムを定期的に更新することで施設内の様子をご家族のみならず、外部に発信することができました。

## 6. 令和 6 年度 新潟あそか苑短期入居 利用状況一覧

|                 | 4月   | 5月   | 6月    | 7月    | 8月    | 9月   | 10月   | 11月   | 12月   | 1月   | 2月    | 3月   | 合計   |
|-----------------|------|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|-------|------|------|
| 要介護 1           | 2    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2    | 2     | 2     | 2     | 1    | 3     | 1    | 24   |
| 要介護 2           | 4    | 4    | 3     | 2     | 3     | 5    | 6     | 5     | 4     | 3    | 4     | 4    | 47   |
| 要介護 3           | 7    | 7    | 8     | 9     | 8     | 10   | 6     | 6     | 6     | 4    | 5     | 5    | 81   |
| 要介護 4           | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3    | 2     | 3     | 3     | 3    | 3     | 2    | 34   |
| 要介護 5           | 3    | 2    | 2     | 2     | 2     | 2    | 4     | 4     | 3     | 3    | 4     | 3    | 34   |
| 要支援 1           | 0    | 0    | 1     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 1    |
| 要支援 2           | 1    | 2    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 1    | 0     | 0    | 4    |
| 合 計             | 20   | 20   | 19    | 18    | 19    | 22   | 20    | 20    | 18    | 15   | 19    | 15   | 225  |
| 1 日当たりの<br>入居者数 | 10.1 | 10.2 | 10.6  | 10.6  | 10.3  | 10.9 | 10    | 10.6  | 10.1  | 9.8  | 10.8  | 8.4  | 10.2 |
| 利用率             | 101  | 102  | 105.7 | 105.8 | 102.8 | 109  | 100   | 106   | 101   | 98.3 | 108.9 | 83.9 | 102  |
| 平均介護度           | 3.1  | 3    | 3.1   | 3     | 3.1   | 2.9  | 3     | 3.1   | 3.1   | 3.3  | 3     | 3.1  | 2.96 |
| 実利用者数           | 303  | 317  | 319   | 328   | 318   | 327  | 310   | 318   | 313   | 305  | 305   | 260  | 3723 |
| 令和 5 年度利用率      | 115  | 98.4 | 82.7  | 90    | 103.2 | 98.3 | 104.5 | 111.7 | 107.4 | 95.8 | 91.4  | 94.2 |      |

### 運営報告

- ・介護記録を電子化した結果、記録時間の短縮・共有など業務効率化につながりました。
- ・常勤の看護職員を 1 名配置し、特養同様に夜間帯も連絡できる体制を確保いたしました。
- ・利用者の状態を居宅ケアマネジャー、ご家族、医療機関と共有し、症状の改善につなげることができました。
- ・特養の空床利用を提案することで、ご利用者、ご家族の意向に沿ったサービスが提供できました。

## 7. 令和6年度 新潟あそか苑通所介護 利用状況一覧

|            | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 合計      |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 事業対象者      | 4     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 4       |
| 要介護1       | 103   | 115   | 117   | 92    | 98    | 88    | 87    | 93    | 99    | 102   | 105   | 125   | 1203    |
| 要介護2       | 181   | 197   | 171   | 186   | 190   | 225   | 208   | 173   | 179   | 154   | 135   | 164   | 2152    |
| 要介護3       | 156   | 166   | 178   | 190   | 191   | 197   | 185   | 167   | 179   | 131   | 117   | 142   | 2024    |
| 要介護4       | 46    | 32    | 27    | 37    | 43    | 38    | 39    | 42    | 40    | 34    | 27    | 51    | 456     |
| 要介護5       | 43    | 48    | 51    | 47    | 43    | 59    | 57    | 53    | 61    | 40    | 52    | 57    | 611     |
| 要支援1       | 5     | 8     | 13    | 14    | 17    | 12    | 15    | 18    | 21    | 15    | 16    | 16    | 169     |
| 要支援2       | 46    | 53    | 40    | 31    | 32    | 29    | 36    | 41    | 48    | 46    | 55    | 58    | 523     |
| 合 計        | 584   | 619   | 597   | 597   | 614   | 648   | 627   | 587   | 627   | 522   | 507   | 613   | 7142    |
| 1日当たりの利用者数 | 19.4  | 19.9  | 19.9  | 19.2  | 19.8  | 21.6  | 20.2  | 19.5  | 20.2  | 18.6  | 18.1  | 19.7  | 19.6    |
| 利用率        | 67%   | 69%   | 69%   | 66%   | 68%   | 74%   | 70%   | 67%   | 70%   | 64%   | 62%   | 68%   | 67%     |
| 平均介護度      | 2.3   | 2.2   | 2.3   | 2.5   | 2.4   | 2.5   | 2.4   | 2.3   | 2.2   | 2.1   | 2     | 2.1   | 2.3     |
| 契約／解除      | 3名/0名 | 2名/4名 | 0名/1名 | 2名/0名 | 2名/0名 | 5名/2名 | 3名/4名 | 1名/1名 | 2名/0名 | 2名/3名 | 3名/0名 | 1名/1名 | 26名/16名 |
| 登録者数       | 59名   | 57名   | 56名   | 58名   | 60名   | 63名   | 62名   | 62名   | 64名   | 63名   | 66名   | 66名   |         |
| 延利用者数      | 584   | 619   | 597   | 597   | 614   | 648   | 627   | 587   | 627   | 522   | 507   | 613   | 7142    |
| 試用利用数      | 2名    | 2名    | 0名    | 1名    | 2名    | 5名    | 3名    | 1名    | 3名    | 6名    | 2名    | 2名    | 29名     |
| 利用繋がり数     | 2名    | 2名    | 0名    | 1名    | 1名    | 5名    | 3名    | 1名    | 1名    | 2名    | 2名    | 1名    | 21名     |
| 令和5年度利用率   | 59%   | 62%   | 66%   | 67%   | 63%   | 63%   | 62%   | 67%   | 62%   | 64%   | 64%   | 63%   | 63%     |

## 年間実績

\*年間利用者数 7142名 (約58%が要介護2・3の利用者) \*利用者平均介護度 2.3

\*1日あたりの平均利用者数 19.6名 (令和5年度18.4名)

\*年間利用率 67% (令和5年63%)

\*年間契約数 26名 (令和5年度24名)

\*年間解約数 16名 (令和5年度25名)

\*年間体験利用者数 29名 \*利用繋がり数 21名 = 契約率 73%

(令和5年度体験利用者数 27名 利用繋がり数 21名 = 契約率 78%)

## 介護サービス・施設運営

①利用者様の身体状況を把握し、その能力に応じた介護を実践することで利用者様の自立支援の一助となることができました。

②自宅での生活の継続を意識し、各種体操や運動を行うことで身体機能の維持や向上に努めました。

③楽しみとなるようなレクリエーション、活動、イベントを企画・実施することができました。活動内容はチラシや広報紙、SNS等でお知らせし、利用者様・ご家族様に周知していただくことができました。

④感染症対策を徹底したことで、新型コロナウイルスや、インフルエンザなどの感染症が大きく広がることなく通常の営業を行うことができました。

⑤利用者様のニーズに合わせ、希望する時間区分でのサービス提供を行うことができました。

⑥営業業務を増やし、新規利用者様獲得に努めてきました。昨年に比べて利用率がプラス4%と伸びましたが、大きな伸び率とはなりませんでした。

## 8. 令和6年度 新潟あそか苑居宅支援 利用状況一覧

|          | 4月 | 5月 | 6月                          | 7月                                      | 8月                 | 9月                       | 10月 | 11月              | 12月       | 1月                                             | 2月                                              | 3月                   | 合計  |
|----------|----|----|-----------------------------|-----------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----|------------------|-----------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------|-----|
| 要介護1     | 10 | 10 | 14                          | 12                                      | 13                 | 12                       | 11  | 11               | 10        | 10                                             | 13                                              | 13                   | 139 |
| 要介護2     | 11 | 11 | 14                          | 11                                      | 13                 | 12                       | 12  | 15               | 12        | 13                                             | 13                                              | 14                   | 151 |
| 要介護3     | 10 | 9  | 9                           | 9                                       | 9                  | 9                        | 8   | 6                | 6         | 6                                              | 8                                               | 8                    | 97  |
| 要介護4     | 4  | 5  | 4                           | 5                                       | 4                  | 4                        | 5   | 6                | 6         | 6                                              | 5                                               | 6                    | 60  |
| 要介護5     | 2  | 1  | 3                           | 1                                       | 2                  | 4                        | 4   | 3                | 3         | 3                                              | 4                                               | 4                    | 34  |
| 要介護 計    | 37 | 36 | 44                          | 38                                      | 41                 | 41                       | 40  | 41               | 37        | 38                                             | 43                                              | 45                   | 481 |
| 要支援1     | 7  | 7  | 7                           | 8                                       | 7                  | 8                        | 8   | 9                | 9         | 8                                              | 8                                               | 9                    | 95  |
| 要支援2     | 7  | 8  | 8                           | 8                                       | 8                  | 8                        | 8   | 8                | 9         | 8                                              | 11                                              | 10                   | 101 |
| 要支援 計    | 14 | 15 | 15                          | 16                                      | 15                 | 16                       | 16  | 17               | 18        | 16                                             | 19                                              | 19                   | 196 |
| 合 計      | 51 | 51 | 59                          | 54                                      | 56                 | 57                       | 56  | 58               | 55        | 54                                             | 62                                              | 64                   | 677 |
| 備考       |    |    | 月遅れ分<br>4月3名<br>5月3名分<br>含む | 月遅れ<br>1名分<br>含む。<br>要支援か<br>ら要介護<br>1名 | 要支援か<br>ら要介護<br>1名 | 要支援1<br>月遅れ<br>1名分含<br>む |     | 月遅れ<br>1名分含<br>む | 入院中<br>3名 | 入院中<br>2名<br>サービス<br>利用無し<br>3名<br>1月月遅れ<br>2名 | 月遅れ<br>要介護1<br>1名<br>要支援2<br>1名含む<br>利用無し<br>1名 | 新規<br>要介護4名<br>要支援1名 |     |
| 新規契約     | 5  | 4  | 2                           | 3                                       | 3                  | 4                        | 1   | 1                | 1         | 3                                              | 1                                               | 5                    | 33  |
| 契約終了     | 4  | 2  | 3                           | 1                                       | 3                  | 1                        | 2   | 0                | 0         | 1                                              | 0                                               | 0                    | 17  |
| 令和5年度要介護 | 33 | 33 | 35                          | 31                                      | 32                 | 34                       | 35  | 33               | 36        | 33                                             | 35                                              | 39                   | 409 |
| 令和5年度要支援 | 6  | 6  | 6                           | 7                                       | 9                  | 9                        | 12  | 12               | 13        | 14                                             | 14                                              | 13                   | 121 |
| 令和5年度合計  | 39 | 39 | 41                          | 38                                      | 41                 | 43                       | 47  | 45               | 49        | 47                                             | 49                                              | 52                   | 530 |

## 居宅 令和6年度 事業報告

- ・利用者の身心状況、その置かれている環境等を考慮し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮し、主治医や各関係機関との連携に努め、利用者・家族が安心して生活を送れるように支援しました。
- ・運営基準・人員基準を考慮し、運営基準減算、特定事業所集中減算などの減算なく、業務を行えました。
- ・地域との連携を意識し、地域包括支援センターが主催する「ケアマネジメント検討会」「地域ケア会議」などに出席するとともに、他居宅介護支援事業所、各サービス事業所、医療機関等との連携に努めました。
- ・県ケアマネ協会、市居宅介護支援事業所連絡協議会等が主催する研修に参加し、主任介護支援専門員・介護支援専門員としての、資質の維持・向上に努めました。
- ・必要に応じた介護保険の新規・更新・変更申請の手続き、訪問認定調査などを行いました。  
本人、家族、地域包括支援センター等からの依頼があった際、その時点での受け持ち人数等を考慮し、必要な対応を行いました。  
新規契約28件（サービス利用無しも含む）、契約終了11件、介護保険訪問認定調査32件、要介護者担当件数延べ481件（月平均40.1件）（前年度延べ408件（月平均34件））、要支援者委託件数延べ196件（月平均16.3件）（前年度延べ121件（月平均10.08件））でした。
- ・ICTの活用の一つとして、導入を検討していたケアプランデータ連携システムは、他事業所等の導入状況から、令和6年度は導入のメリットが少ないと判断し、保留しました。

## 9. 福祉サービスに関する苦情受付について

令和6年度苦情受付…38件

### 相談状況

#### ○デイサービス…12件

##### 1. 内 容：送迎時の対応について（苦情）

受 付 日：令和6年7月3日

受 付 方 法：送迎時

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 退院したばかりでご本人が自宅玄関の鍵を管理することが難しいということで、リール付きの鍵をキーボックスから出し入れして施錠・解錠していた。職員間で取り扱い方に差があり使用中に破損する。

対 応：生活相談員よりご本人と娘様に謝罪する。  
弁償も含め今後の取り扱いについて娘様と相談する。

結 果：弁償については不要となる。  
取り決め時に比べご本人の状態が改善したため、職員サポートのもと鍵は本人管理とした。

##### 2. 内 容：新型コロナウイルス感染症について（苦情）

受 付 日：令和6年10月22日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) デイサービスより体調不良で帰宅し、受診した結果、新型コロナウイルス感染症に感染していた。1度も接種していないので、感染しないよう気をつけてほしい。  
(強い口調で頼むよと話される)

対 応：介護主任、生活相談員が自宅に訪問。施設で感染症が発生した場合感染の可能性もある。利用前に電話連絡を行い、デイサービスでの感染状況の説明と利用について同意いただいた上でご利用していただいていることをご家族と改めて確認する。

結 果：説明を受け、納得される。

##### 3. 内 容：ケアの内容（苦情）

受 付 日：令和6年12月21日

受付方法：電話

申し出者：ご本人

内容(詳細) 入浴後、軟膏を塗ってほしいが、職員が忙しそうで声がかけづらい。  
脱衣場に職員がいないことや何度か塗ってもらえないこともあった。

対応：生活相談員より対応について謝罪する。苦情があったことを部内で共有する。

結果：ご利用者が脱衣場にいる際は、必ず職員が1名つけるよう体制を見直し、改善を図った。(ご利用者が脱衣場におり、職員が1名しかいない場合は、清掃などの業務は行わない)

#### 4. 内容：連絡帳の記載ミス(苦情)

受付日：令和6年12月26日

受付方法：電話

申し出者：ご家族

内容(詳細) 連絡帳に記載された名前が間違えており、思いもよらないことが書かれていると懷疑的になってしまうので、連絡帳に記載する場合は、名前や内容をしっかり確認してほしい。

対応：生活相談員より記入ミスについて謝罪し、ケアの内容について、改めて口頭で伝達する。

結果：説明を受け納得される。生活相談員は連絡帳の記載ミスがないよう、当日リーダーと2重チェックを実施することとなった。

#### 5. 内容：送迎時の対応について、ケアの内容(苦情)

受付日：令和7年2月13日

受付方法：送迎時

申し出者：サービス高齢者住宅職員

内容(詳細) 外出拒否の方を送り出す際に、誘導を工夫し対応しているが、迎えに来たあそか苑の職員は手伝いもせず黙っている。  
うまく送りだせない時は手伝ってほしい。

対応：生活相談員より、サービス高齢者住宅ケアマネージャーに電話連絡を行い、状況について共有と今後の対応について検討した。  
※契約時の取り決めでは施設職員が玄関まで誘導したのちにお連れすることになっていた。

結果：施設職員からの要請があった際はお手伝いをするをお互いの職員に周知した。なお、送迎車内の状況により車を離れての対応が難しい時は

一度帰苑してから再度送迎を行うことになる」と説明し同意を得た。

6. 内 容：請求について（問い合わせ）

受 付 日：令和7年1月8日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 引き落とされている金額と領収書のコツ額が合ツないがどういふことか教えてほしい。

対 応：引き落とされている金額と領収書のコツ額を教えてもらい、総務と確認をおこなツた。

結 果：ご家族の勘違いと判明。納得された。

7. 内 容：デイサービスとショートステイの連携について（苦情）

受 付 日：令和7年1月7日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族（デイ・ショート共通利用者）

内容(詳細) デイの送迎時に2日後のショート送迎時間の問い合わせあり。依頼から連絡がくるまでに時間がかツたことで連携に不安を感じる。

対 応：ショート担当者が休みだツたことと、連絡ツール（LINE）で伝言したことにより連絡が遅れた。生活相談員より事情を説明をする。

結 果：説明を受け納得される。ショート生活相談員と共有し、送迎連絡のミスがないよう確認を行うこととした。

8. 内 容：デイサービス利用時の体調の変化について（苦情）

受 付 日：令和7年1月23日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 血尿と熱発についてデイから連絡があツたが、詳しく聞かせてほしい。血尿については内服で完治しているのだからそちらでお尻を強く吹いたのではないか。また、主治医にも連絡をとツてくれない（連携をとツてくれない）のは困る。

対 応：デイサービスでは基本的小にご家族から主治医に連絡ととツてもらふことになっていると説明し、担当ケアマネツジャーにも報告する。

結 果：上記説明に理解を得る。

9. 内 容：送迎について（苦情）

受 付 日：令和7年2月19日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) ※家族送迎でご利用されている方  
迎えを頼んでいたが、まだ来ない。

対 応：生活相談員より謝罪し、送迎を行う。（デイでは送迎依頼があったことを確認できておらず、同時に確認を行う）

結 果：担当ケアマネージャーに報告をすると、訪問した際に「もしかしたらこの日は送迎をたのむかもしれない」と話しがあったそう。  
CMは確定ではなかったのでデイに伝えず、ご家族は伝えたつもりになっていた、ということが判明。

10. 内 容：送迎について（苦情）

受 付 日：令和7年2月26日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族（家族送迎が多い方）

内容(詳細) 職員の連絡ミスからご家族に不必要な送迎をさせてしまった。

対 応：当日のキャンセル者と人員体制により出発前に一部送迎計画が変更されたことにより、送迎忘れが起こった。  
ご家族は時間になっても迎えが来ないことから、当日の送迎依頼をしていなかったと勘違いし送ってきてくださった。

結 果：生活相談員より説明と謝罪を行い、理解を得る。  
デイでは全体でのミーティングの他に変更点は個人にも口頭とメモで確認することにした。

11. 内 容：デイサービス利用時の体調の変化について（苦情）

受 付 日：令和7年1月23日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) デイサービス利用時に体調不良があったが、病院へ連絡してもらえなかった。

対 応：デイサービス利用時に起こった体調不良の際の対応を説明するが、納得を得られずに迎えに来られる。（もう利用しない旨も口にしている）

結 果：担当ケアマネージャーも含め説明を繰り返し、理解を得て利用も継

続となる。

12. 内 容：デイサービス利用時の席について（苦情）

受 付 日：令和7年3月3日

受 付 方 法：口頭

申 し 出 者：ご本人

内容(詳細) 席が決まっておらずに到着時間によってはいつもの席に座れない

対 応：他の皆さんも席は決めていないことを説明し、職員も配慮すると伝える。

結 果：上記説明に理解を得る。

○ショートステイ…7件

1. 内 容：荷物の紛失（苦情）

受 付 日：令和6年5月10日

受 付 方 法：利用中

申 し 出 者：家族

内容(詳細)：ショート利用中に履いていたはずの内履きがない。 自宅内も探したのだが、見当たらない。

対 応：施設内でも周知し、靴を探すが見当たらず。状況を苑長に報告すると謝罪に加え弁償の指示あり。家族に電話連絡を行う。

結 果：電話連絡をすると、そこまでしなくて良い、仕方がないしもう十分とのこと。苑長と相談し、ご厚意に甘え今回の電話で終了とした。再発防止策として、ショート担当職員と送迎担当職員が2重チェックを徹底することになった。

2. 内 容：ケアの内容（苦情）

受 付 日：令和6年11月12日

受 付 方 法：利用中

申 し 出 者：ケアマネージャー

内容(詳細)：(経管栄養の方) ショートステイより帰宅後、栄養チューブが口の中でとぐろを巻いていた。ご家族より状況を説明してほしいとある。

対 応：看護より状況を確認し、生活相談員よりケアマネージャーに説明を行う。(経管栄養を流す際は、手順を踏んで行うので、利用中、栄養を流す際に起きた可能性は低い。嘔気など反射で食道よりチューブがでてしまうことがあるので、送迎中あるいは自宅でそうなった可能性が高い)

結 果：説明を受け、納得された。ご心配をかけたことについては謝罪した。

3. 内 容：ケアの内容（苦情）

受 付 日：令和6年12月27日

受 付 方 法：利用中

申し出者：ケアマネージャー

内容（詳細）：ケアマネージャー訪問中ご本人より①～②、ご家族より③相談あり。

①クリスマス会でプレゼントをもらって嬉しかったが、プレゼントを持って歩いていたら、職員より預らせてほしいと回収された。なぜ持っていくが説明がほしかった。

②荷物をチェックした時かもしれないが、口腔ケア道具をいれた袋がきれていた。経年劣化もあるし、仕方がないが教えてほしかった。

③足の爪を切ってもらったが一緒に爪が切れてしまった。すぐに処置してもらったが、自宅に帰ってから出血したので教えてほしかった。

対 応：利用日に勤務していた職員に状況確認を実施する。

①～②…本人に説明が不足していた。

③…入浴を担当していた職員より報告がなかった。

アセスメントした内容をケアマネージャー、ご家族に説明し謝罪する。

結 果：説明を受け納得された。ご本人にも利用時謝罪し、お許しいただく。

①…対応をする際は、必ず説明と同意をおこなうよう周知と共有した。

②…破損等ある場合は、生活相談員に報告するよう周知を図った。

③…爪切り時のトラブル時については、事故とするか曖昧になっていた経緯があったが、相談員より軽微でも怪我なので必ず事故報告を行うよう周知してほしいとブロック長に伝え改善した。

4. 内 容：ケアの内容（苦情）

受 付 日：令和7年1月11日

受 付 方 法：利用中

申し出者：ご本人

内容（詳細） 来苑してからお部屋の場所を聞いておらず、「部屋の場所を教えないなんてどうなっているのか」と強い口調で介護職員に訴える。

初めての利用なので、部屋の場所はしっかりと説明してほしい。

対 応：介護主任、生活相談員よりご本人に謝罪する。また、ご家族へ状況報告と謝罪を行った。また、想定原因と今後の対応について検討した。

結 果：ご本人より謝罪があったあとにすぐお部屋に案内してくれたので気持ちが落ち着いたと話して下さる。

原因については、感染症が蔓延していた時期で、ご利用者への対応が疎かになってしまったことが大きいと考えられる。しかし、忙しい状況でも、受け入れ時の対応や挨拶など基本的な対応は疎かにしてよい理由にならない。職員間で共有し、意識して対応していくことになった。

5. 内 容：事故報告について（苦情）

受 付 日：令和7年1月20日

受 付 方 法：利用中

申 し 出 者：ケアマネージャー

内容(詳細) ショートステイより帰宅後、右手の甲に出血痕と腫れがあった。状況を説明してほしい。

対 応：生活相談員と介護主任、看護主任で状況を検証する。結果、送迎時に受傷した可能性が高い。検証結果を踏まえ、苑長に報告。生活相談員がケアマネージャーと自宅に出向き、説明と謝罪を行うこととした。

結 果：説明と謝罪を行った結果、ご容赦いただける。  
ご本人は痛みがあっても表現できないことを留意し、対応全般注意し対応を行っていくよう周知し、職員間で共有した。

6. 内 容：荷物について（苦情）

受 付 日：令和7年2月11日

受 付 方 法：送迎時

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 利用中ズボンを紛失してしまった。施設内を探してもでてこない。

対 応：新型コロナウイルス感染症蔓延期間であり、施設利用者と衣類が混じってしまった可能性が高い。送迎時説明と謝罪をする。苑長に報告し、弁償することとなった。

結 果：説明と謝罪、ズボンを弁償した結果、納得される。衣類の取り扱いについては、従来の対応を徹底するよう職員間で共有した。

7. 内 容：保険証について（問い合わせ）

受 付 日：令和7年3月28日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 受診時、新しい保険証がなく支払いができなかった。施設がなくな  
たのではないか。

対 応：保険証を預かっているが、写しのみ使用している。家族以外、出し  
入れしないので分からないとご家族に伝えた。また、主介護者が高  
齢の為、他親族とも紛失の可能性した可能性があることを共有し、  
必要があれば再発行を依頼する。

結 果：後日ご家族が持っていたと苑に連絡あり。

8. 内 容：ケアの内容について（苦情）

受 付 日：令和7年3月31日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ケアマネージャー

内容(詳細) 連絡帳の内容について帰る日が中心なので、もう少し詳しく記載し  
てほしい。

対 応：ショートステイ対応職員にもう少し具体的に記載するよう伝えた。

結 果：利用日だけでなく別日の様子も記載することとしたが、それでも納  
得されないようであれば、別紙で詳細な記録を添付することとした。

○特養…19件

1. 内 容：面会について（苦情）

受 付 日：令和6年4月23日

受 付 方 法：来苑時

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 現在の面会方法に不満がある。新型コロナも5類になったと思うの  
で、見直しを行ってほしい。

対 応：ご不自由いただいていることについて謝罪し、ご家族からの意見を  
苑長に伝える。入所判定会議、運営会議、感染症委員会内で面会方  
法の見直しを図った。

結 果：6月より面会方法を緩和し、施設内で面会が出来るようになった。  
面会制限の緩和について、ご家族に説明とご不自由をかけたことにつ  
いて謝罪すると「意見を尊重してくれてありがとうございます」と感謝の言葉あり。

2. 内 容：荷物について（苦情）

受 付 日：令和6年5月6日

受付方法：電話

申し出者：ご家族

内容(詳細) 入院中なので、施設から電気シェイバーを届ようと思っていたが、電気シェイバーが故障していたことを相談員が把握していなかった。  
(問い合わせ後、動作確認を実施し、故障していたのでその日の内に電話連絡をした。)

対応：確認が不十分であったことを謝罪する。

結果：お許し下さる。故障等、相談員とも共有すると介護に伝えた。

3. 内容：退院日について（苦情）

受付日：令和6年7月30日

受付方法：電話

申し出者：ご家族

内容(詳細) 勝手に入院させられて大迷惑。退院日も病院と相談して勝手に決めてどうなっているのか。

対応：退院日については、病院と家族で話をしているかと思い、病院と話を進めていた。家族の話を聞いて、病院と再度連絡調整を行った。

結果：退院日については納得される。

4. 内容：入院について（苦情）

受付日：令和6年7月30日

受付方法：電話

申し出者：ご家族

内容(詳細) 今後体調不良等で入院が必要な場合、嘱託医を通さず、直接病院と連絡をとり、病院へ連れて行ってほしい。  
(かなり強い口調で対応している職員に暴言もきかれる。)

対応：施設に入所している以上は難しいとご家族に説明をした（苑長に報告し、介護主任、看護主任とも共有する）。

結果：説明するも納得されず、相談内容を苑長にも伝えたことを怒っている。退院後の担当者会議で改めて対応についてご家族と確認を行うこととなり、苑長も参加することとなった。

※後日サービス担当者会議にてご家族来苑。急変時の対応について確認を行い、ご理解される。急変時の電話連絡先は息子様に変更となる。弁護士ともクレームに対する取り扱いを協議し、対象利用者の電話対応窓口は相談員となった。必要によっては、通話内容を録音する。

5. 内 容：保険証について（苦情）

受 付 日：令和6年9月8日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 退所に伴い荷物を取りにきたが保険証類が入っていなかった。

対 応：保険書類を渡し忘れたことを謝罪し、速達で郵送する。

結 果：対応について納得された。

6. 内 容：写真の使用について

受 付 日：令和6年11月2日

受 付 方 法：ライン

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 退所した利用者の写真をホームページ掲載したことを連絡する。

※肖像権許可あり。

対 応：ホームページに掲載した件を伝えた。

結 果：連絡時、「母を覚えていただいてありがとうございます。」と感謝の言葉をいただく。また、後日にご家族の友人からも皆さんが忘れな  
いできてうれしかった本当に喜んでいたと口頭で話があった。

7. 内 容：退所について（苦情）

受 付 日：令和6年11月2日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：後見人

内容(詳細) 退所したことを家族から聞いておらず、施設からも連絡がなかった。

対 応：苑長に報告。直接謝罪をするよう指示があり、電話にて伺う。そこ  
までしなくても良いとあり、電話での謝罪のみ行う。

結 果：ご容赦いただける。過去の記録より、身上保護は家族、金銭管理が  
後見人となっていたので、家族より報告が行くこととなっていたが、  
連絡を受けた時点で曖昧になっていた。今後は、施設間で取り決め  
をはっきりと行うことで、再発防止を図ることとした。

8. 内 容：郵送物について（苦情）

受 付 日：令和6年11月2日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：後見人

内容(詳細) 請求書類の入れ間違いが何度かあり不信感がある。

対 応：苑長に報告。直接謝罪をするよう指示があり、電話にて伺う。そこ  
までしなくても良いとあり、電話での謝罪のみ行う。

結 果：お許し下さる。事務とも苦情について共有した。

9. 内 容：ケアの内容について（苦情）

受 付 日：令和6年11月11日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 看取り対応になるということをはっきり伝えてほしかった。状態に  
ついて聞いたがどういう意味か曖昧で分からなかった。

対 応：相談員より看取り対応のプロセスを説明した上で、ご状態について  
は、医師の説明前なのではっきりできなかったことも伝えた。

結 果：納得される。今後何かある場合は、はっきり伝えてほしいと希望さ  
れたので、相談員、ケアマネージャーで共有した。

10. 内 容：薬について（苦情）

受 付 日：令和6年12月15日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 月1回服用する薬なのに、取りに行った当日持ってきてくださいと  
看護職員に言われ、忙しいのにイライラした（当日薬の持参なし）。

対 応：心情について謝罪する。処方箋にも期限があるので確認してほしい  
ことと、急ぎではないが改めて持参してくださいと伝える。

結 果：納得される。その後、お薬を持参下さる。ご家族に説明やお願いす  
る際は、伝え方を配慮する必要があることを医務と共有した。

11. 内 容：薬について（苦情）

受 付 日：令和6年12月15日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 月1回服用する薬なのに、取りに行った当日持ってきてくださいと  
看護職員に言われ、忙しいのにイライラした（当日薬の持参なし）。

対 応：心情について謝罪する。処方箋にも期限があるので確認してほしい  
ことと、急ぎではないが改めて持参してくださいと伝える。

結 果：謝罪と説明を受け納得され、お薬を持参いただける。ご家族に説明やお願いする際は、伝え方を配慮する必要があることを医務とも共有した。

12. 内 容：制度について（苦情）

受 付 日：令和6年12月15日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 震災被害を受けた方の医療費免除を案内したところ、わかっていたなら早く教えてほしかったと話がある。

対 応：案内が遅れたことを説明し、対応が遅れたことについても謝罪した。

結 果：謝罪と説明を受け納得される。介護保険に限らず、ご利用者に必要とされる制度の変更などは早めに案内を行っていくこととした。

13. 内 容：制度について（苦情）

受 付 日：令和6年12月17日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 震災制度の案内を行ったが、医療保険の解釈が違い、償還払いの対象となっておらず、誤った情報を提供してしまった。

対 応：改めて、介護保険と医療保険の違いについて説明を行う。また、混乱させてしまったことについて謝罪を行う。

結 果：謝罪と説明を受け納得される。介護保険とは違う制度についても市町村により取り扱いが異なることもあるので、行政に問い合わせを行うなど情報を確認した上で、正確な情報をご家族に提供するよう努める。

14. 内 容：医療保険について（苦情）

受 付 日：令和6年12月17日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 医療保険証を紛失した。施設で管理していないか。以前入院した際に施設の看護師が取り扱っていたような気がする。

対 応：ご家族の希望があり、令和5年より写しのみ預かっていることを伝える。看護師が施設の様子を病院に伝えるが、入院手続きについてはこちらで行うことはないとも説明をした。

結 果：説明を受け、もう少し自宅を探してみるとのこと。苑長に報告し、

個人名（看護師）もでているので、引き続き相談員が中心で対応することとした。

15. 内 容：医療保険証について（苦情）

受 付 日：令和6年12月27日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 保険証が見つからない。親が困っている。施設で預かっていたのではないか。

対 応：令和5年よりご家族の希望で保険証を預かっておらず、嘱託医の往診は、写しで対応していると改めて説明をする。また、紛失した場合の手続き方法に加えマイナ保険証を登録していると聞いているので、緊急時はそれで対応できると伝えた。

結 果：説明を受け、納得された。保険証は他利用者同様施設で預かってもらっていると思っていた。自分からも親に話をすること。

16. 内 容：体調連絡について（苦情）

受 付 日：令和6年12月30日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 子が忙しいので迷惑。体調不良などの連絡は、自分に戻してほしい。  
※ご家族からの申し出で子に変更していた。

対 応：変更の申し出について同意した。

結 果：体調不良時の連絡先の変更について、介護・看護に周知した。

17. 内 容：保険証について（苦情）

受 付 日：令和6年12月30日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容(詳細) 夏に相談員より手紙をもらい、保険証を預かることになったかと思って保険書類を施設に送った記憶がある。確認してほしい。

対 応：手紙については、全利用者を対象に郵送していることを伝え、改めて預かっていないことと再発行手続きの手順も伝える。

結 果：再発行の手続きは考えていない、時期がきたら申請すること。  
※後日、看護師が異常を発見したせいで受診したせいでこうなった、

言い出した人に責任があると個人を責める内容の手紙が届く。内容を苑長、介護主任、看護主任と共有し、様子を見て対応していくことになった。

18. 内 容：退院について（苦情）

受 付 日：令和6年2月5日

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容（詳細） 事前に施設へ退院時刻の連絡がきていたが、迎えの時刻を間違えた。

対 応：相談員より介護・看護に連絡を怠ったことが原因である。ご家族に謝罪の連絡を行うことともに介護・看護に謝罪した。

結 果：業務を整理し、優先順位を明確にした上で伝達ミスを防いでいくこととした。

19. 内 容：対応について

受 付 日：不詳

受 付 方 法：電話

申 し 出 者：ご家族

内容（詳細） 現場の職員（特養）

介護さんの対応がすごく良かった。とても心温まる時間、思い出でした。いつも笑顔と優しい言葉、日々の生活を教えていただいています。大変良い所に入所でき、親族一同安心しています。

事務職員

事務員さん達の対応がとても良かったです。

電話をさせてもらった時の受け答え、お邪魔した時、ちゃんと立って挨拶してくれる姿勢。そして笑顔。こういう人たちが受付にいてくれると新潟あそか苑の評判も上がると思います。

対 応：上記内容を苑長が運営会議で報告した。

結 果：特養、事務のみでなく、全職員で周知した。引き続き、挨拶や対応など意識して取り組んでいくこととした。

## 10. 研修について

### ○施設内研修

| 月 日 | 研修内容                   |
|-----|------------------------|
| 6 月 | 身体拘束廃止・虐待防止研修（1 回目）    |
| 7 月 | 感染症の予防及びまん延防止の研修（1 回目） |
|     | 事故発生防止研修（1 回目）         |
| 8 月 | 消防訓練（通報・消火・避難）昼間想定     |
|     | 褥瘡予防研修                 |
|     | 認知症ケア研修                |
| 9 月 | プライバシーに関する研修           |
|     | BCP 研修・訓練              |
| 10月 | コンプライアンス研修             |
| 11月 | 消防訓練（通報・消火・避難）夜間想定     |
| 12月 | 感染症の予防及びまん延防止の研修（2 回目） |
| 1 月 | 身体拘束廃止・虐待防止研修（2 回目）    |
| 2 月 | 防災訓練（非常災害対策）           |
|     | 事故発生防止研修（2 回目）         |
| 3 月 | パワハラ研修                 |

## 11. 実習生の受け入れについて

### 令和6年度実習生等受け入れ状況

| 学校名                   | 期間                | 日数 | 人数 | 延人数 |
|-----------------------|-------------------|----|----|-----|
| ①新潟看護医療専門学校           | 令和6年7月11日～07月17日  | 4  | 2  | 8   |
|                       | 令和6年8月30日～09月4日   | 4  | 2  | 8   |
|                       | 令和6年11月6日～11月11日  | 4  | 1  | 4   |
| ②新潟翠江高等学校<br>インターンシップ | 令和6年7月18日～07月19日  | 2  | 1  | 2   |
| ③新潟大学                 | 令和6年6月24日～6月28日   | 5  | 1  | 5   |
|                       | 令和6年7月8日～7月12日    | 5  | 1  | 5   |
| ④国際こども・<br>福祉カレッジ     | 令和6年8月5日～9月5日     | 23 | 1  | 23  |
|                       | 令和6年9月9日～10月11日   | 23 | 1  | 23  |
| ⑤介護労働安定センター           | 令和6年10月23日～10月25日 | 3  | 2  | 6   |
|                       | 令和6年12月9日～12月10日  | 2  | 2  | 4   |
| 小計                    |                   | 75 | 14 | 88  |

# 令和6年度事業報告

## 追加資料

|   |                         |    |
|---|-------------------------|----|
| 1 | 新潟あそか苑人員体制(令和7年3月31日現在) | P1 |
| 2 | 寄せられたご意見等まとめ            | P2 |
| 3 | 発生した事故について              | P3 |
| 4 | 研修開催状況                  | P5 |



# 新潟あそか苑 人員体制

令和7年3月31日現在

|                                 | 職 種        | 正職員 | 特定職員 | 第一種 契<br>約職員 | 第二種 契<br>約職員 | 派遣 | 備 考            |
|---------------------------------|------------|-----|------|--------------|--------------|----|----------------|
| 特<br>養<br>・<br>シ<br>ョ<br>ー<br>ト | 苑長         | 1   | 0    | 0            | 0            | 0  | デイセンター長兼務      |
|                                 | 生活相談員      | 2   | 0    | 0            | 0            | 0  | 介護職員兼務         |
|                                 | 介護支援専門員    | 3   | 0    | 0            | 0            | 0  | 介護職員兼務         |
|                                 | 介護職員       | 23  | 1    | 2            | 12           | 0  | 柄澤介護主任含む       |
|                                 | 看護職員       | 3   | 0    | 1            | 3            | 0  |                |
|                                 | 機能訓練指導員    | 0   | 0    | 0            | 0            | 0  | R7.4.1～採用予定    |
|                                 | 管理栄養士      | 1   | 0    | 0            | 0            | 0  |                |
|                                 | 総務・事務職員    | 2   | 0    | 2            | 0            | 0  | 1名介護職員兼務       |
|                                 | 総務・業務員     | 0   | 0    | 0            | 2            | 0  |                |
|                                 | その他        | 0   | 0    | 0            | 0            | 0  |                |
|                                 | 小 計        | 35  | 1    | 5            | 17           | 0  |                |
| デ<br>イ<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス      | 生活相談員兼介護職員 | 2.5 | 0    | 0            | 1            | 0  | 1名居宅兼務（～5月31日） |
|                                 | 介護職員       | 4   | 1    | 1            | 0            | 0  |                |
|                                 | 看護職員       | 0   | 0    | 0            | 2            | 0  |                |
|                                 | 運転員        | 0   | 0    | 0            | 1            | 0  |                |
|                                 | 業務員        | 0   | 0    | 0            | 1            | 0  |                |
|                                 | その他        | 0   | 0    | 0            | 0            | 0  |                |
|                                 | 小 計        | 6.5 | 1    | 1            | 5            | 0  |                |
| 居<br>宅                          | センター長      | 1   | 0    | 0            | 0            | 0  | 主任介護支援専門員      |
|                                 | 介護支援専門員    | 0.5 | 0    | 0            | 0            | 0  | 1名デイ兼務         |
|                                 | 小 計        | 1.5 | 0    | 0            | 0            | 0  |                |
| 本部                              | 事務局長       | 1   | 0    | 0            | 0            | 0  | 法人本部           |
|                                 | 小 計        | 1   | 0    | 0            | 0            | 0  |                |
|                                 | 合 計        | 44  | 2    | 6            | 22           | 0  |                |

\* 各職種法定配置人数は充足

\* 4月1日付特養機能訓練士（作業療法士）1名配属

\* 5月1日付居宅介護支援専門員1名配属

（居宅介護支援専門員、デイ生活相談員兼務解消）

令和6年度に寄せられた意見等(苦情等)

■特別養護老人ホーム長期 19件

■特別養護老人ホーム短期 7件

■通所介護(デイサービスセンター) 12件

合計 38 件

\*1 件は特別養護老人ホーム介護職員・看護職員・生活相談員等、事務職員に対する【感謝】の思いを伝えていただいた内容。

運営適正化委員会／法人第3者委員等への申し出案件 0 件

# 行政報告詳細

○長期入居(7件)

|   | 発生日        | 外傷     | 概要                                                                                  | 原因                                                   |
|---|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 令和6年9月10日  | 腰部圧迫骨折 | 起床しようとする本人より背中の訴えあり。動作困難な状態になり医療機関を受診した                                             | 骨粗鬆症の既往あり。生活動作中に受傷したと考えれる。                           |
| 2 | 令和6年10月1日  | 右肋骨骨折  | 起床時、右わき腹の痛みを訴える。痛みが続いたため、医療機関に受診した。                                                 | 骨粗鬆症の既往あり。生活動作中に受傷したと考えれる。                           |
| 3 | 令和6年10月27日 | 右眉上裂傷  | 苑内で転倒。受傷される。嘱託医より処置の指示あり、対応する。                                                      | 歩行中、靴をつぶし履きしておりバランスを崩し、転倒してしまった。                     |
| 4 | 令和6年11月6日  | なし     | 死亡退所されたことを家族把握していたが、財産管理をしていた後見人が把握しておらず、連絡がなかったことについて、指摘あり。<br>(受傷ないが苑長の指示で新潟市に報告) | 後見人との連絡については、取り決めが曖昧であり、家族が連絡すると思い込んでいたため、連絡ミスが生じた。  |
| 5 | 令和7年1月20日  | なし     | 新型コロナウイルス罹患中、ベッドより転落。その日の内に新型コロナウイルスが悪化し、入院。入院先で整形受診し、骨折の所見なく痛み止めのみ処方あり。            | 新型コロナウイルス罹患により、隔離対応を行っていたが、環境の変化等も起因してか多動な様子が見られていた。 |
| 6 | 令和7年2月6日   | 左上腕骨折  | 更衣介助時、左腕に袖を通そうとした所、受傷。骨折の疑いがあり、医療機関に受診した。                                           | 四肢に拘縮が強いため、2人で対応していたが想定より可動域が狭く受傷に至ったと考えられる。         |
| 7 | 令和7年2月6日   | 腰部圧迫骨折 | 起床時より腰部痛の訴えあり。痛みが続く為医療機関を受診した。                                                      | 加齢により骨が脆くなっていったことにより、生活動作中に受傷したと考えられる。               |

○短期入居(1件)

|   | 発生日       | 外傷    | 概要                                             | 原因                                |
|---|-----------|-------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 令和7年1月24日 | 右上腕骨折 | 新型コロナウイルス罹患により、隔離対応をしていたが居室で転倒。骨折の可能性あり医療機関した。 | 歩行時、付き添いを行っていたが、隔離中のため対応が遅れてしまった。 |

# 事故状況一覧(長期入居)

○事故件数 75件(内7件は新潟市に報告) ○ヒヤリハット 160件

|        | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計   |
|--------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|
| 転倒・転落  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3   | 4   | 7   | 9  | 6  | 4  | 52  |
| 傷の発見   | 0  | 5  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2   | 0   | 0   | 0  | 1  | 2  | 15  |
| 誤薬     | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 1   |
| 経管関連   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 1  | 2   |
| 請求関連   | 0  | 0  | 0  | 0  | 4  | 0  | 0   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 5   |
| 計      | 2  | 9  | 5  | 5  | 10 | 4  | 5   | 5   | 7   | 9  | 7  | 7  | 75  |
| 外傷なし   | 1  | 1  | 3  | 2  | 8  | 3  | 1   | 4   | 6   | 4  | 5  | 4  | 42  |
| 皮下出血   | 0  | 1  | 1  | 2  | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 0  | 0  | 1  | 6   |
| 表皮剥離   | 0  | 3  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 0  | 0  | 1  | 6   |
| 打撲・裂傷  | 1  | 4  | 1  | 0  | 2  | 0  | 1   | 1   | 1   | 5  | 1  | 0  | 17  |
| 骨折     | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1   | 0   | 0   | 0  | 1  | 1  | 4   |
| ヒヤリハット | 11 | 6  | 18 | 16 | 17 | 5  | 8   | 10  | 12  | 18 | 18 | 21 | 160 |
| 行政報告   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 2   | 1   | 0   | 1  | 1  | 1  | 7   |

## 令和 6 年度 苑内研修について (1)

| 日時                        | 内容                                  | 主催                              | 講師                       | 出席人数                  |
|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6 月 1 1 日<br>19:00～20:30  | 身体拘束廃止・虐待防止研修<br>(会議室にて集合研修)        | 身体拘束・虐待防止委員会                    | 横山苑長                     | 全職員<br>* 動画視聴<br>参加含む |
| 7 月 1 日～<br>8 月 31 日      | 事故発生防止研修<br>(イーケアラボによる動画視聴)         | 事故対策委員会<br>(委員会が視聴動画を選別)        | イーケアラボ<br>(金山峰之氏)        | 45 名                  |
| 7 月 22 日～<br>8 月 15 日     | 感染症の予防及びまん延防止研修①<br>(イーケアラボによる動画視聴) | 感染症対策委員会<br>(委員会が視聴動画を選別)       | イーケアラボ (森幸夫<br>氏・田原ひろみ氏) | 35 名                  |
| 8 月 29 日<br>19:00～20:00 日 | 褥瘡予防研修                              | 褥瘡予防委員会                         | 苑看護職員                    | 22 名                  |
| 8 月 15 日～<br>9 月 15 日     | 認知症ケア研修<br>(イーケアラボによる動画視聴)          | 研修係                             | イーケアラボ<br>(福嶋潤一氏)        | 42 名                  |
| 9 月 15 日～<br>10 月 15 日    | 看取り研修<br>(イーケアラボによる動画視聴)            | 研修係                             | イーケアラボ                   | 40 名                  |
| 9 月 17 日<br>19:00～20:00   | BCP 研修・訓練①<br>(会議室にて集合研修)           | 本部事務局・研修係                       | 佐藤本部事務局長                 | 30 名                  |
| 10 月 15 日～<br>11 月 15 日   | コンプライアンス研修<br>(イーケアラボによる動画視聴)       | 研修係                             | イーケアラボ<br>(福嶋潤一氏)        | 40 名                  |
| 12 月 17 日<br>17:40～19:00  | 感染症の予防及びまん延防止研修②<br>(会議室にて集合研修)     | 感染症対策委員会                        | 佐野看護主任                   | 26 名                  |
| 1 月 1 日～<br>2 月 28 日      | 身体拘束廃止・虐待防止研修②<br>(イーケアラボによる動画視聴)   | 身体拘束廃止・虐待防止委員会<br>(委員会が視聴動画を選別) | イーケアラボ (木村誠<br>氏・鈴木貴彦氏)  | 33 名                  |
| 2 月 15 日～<br>3 月 15 日     | 事故発生防止研修<br>(イーケアラボによる動画視聴)         | 事故対策委員会<br>(委員会が視聴動画を選別)        | イーケアラボ<br>(福嶋潤一氏)        | 28 名                  |
| 3 月 15 日～<br>4 月 15 日     | パワハラ研修<br>(イーケアラボによる動画視聴)           | 研修係                             | イーケアラボ<br>(宮沢佳子氏)        | 27 名                  |

※消防訓練（通報・消火・避難）については 8 月 31 日、11 月 28 日の 2 回実施している。

※当年度 2 回目の BCP 研修の訓練として 2 月 20 日 20：00 頃に全職員に向け緊急連絡のメール配信を行い受信を確認後返信をもって訓練とした。

※1 月の身体拘束廃止・虐待防止研修は感染症流行に伴い、視聴期間を 1 か月延長している。

※2 月の事故発生防止研修は集合研修を予定していたが、感染症拡大防止のため動画視聴へ変更している。

## 令和 6 年度 外部研修について (2)

| 日時                               | 内容                                          | 主催                     | 講師                         | 参加人数 |
|----------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------|
| 6 月 13 日<br>7 月 13 日<br>8 月 21 日 | 介護職員初任者研修                                   | 三幸福祉カレッジ               |                            | 1 名  |
| 7 月 23 日                         | 新人介護職員向けフォローアップ研修                           | 介護労働安定センター             | 山田節子氏・宮本美穂氏                | 1 名  |
| 9 月 3 日                          | 第 28 回新潟県老人福祉施設研究会                          | 新潟県老人福祉協議会             |                            | 5 名  |
| 10 月 3 日～<br>10 月 4 日            | 第 59 回<br>関東ブロック老人福祉施設研究総会<br>(長野市)         | 全国老人福祉協議会<br>関ブロ老施協(略) |                            | 5 名  |
| 10 月 7 日～<br>1 月 10 日            | 令和 6 年度自立支援総合研修<br>～認知症・BPSD について～          | 全国老人福祉協議会              | オンデマンド動画配信                 | 6 名  |
| 10 月 21 日～<br>1 月 24 日           | 職場環境作りに関する研修<br>～介護現場で役立てる～心理的安全性のつ<br>くりかた | 全国老人福祉協議会              | オンデマンド動画配信                 | 14 名 |
|                                  | 令和 6 年度新潟市養介護施設・養介護事<br>業所管理者向け 高齢者虐待防止研修   | 新潟市                    | 林 正海氏<br>(YouTube による動画研修) | 2 名  |