

# 事業報告書

令和3年度



社会福祉法人聖啓会

特別養護老人ホーム菜の花

ショートステイ菜の花

デイサービス菜の花

居宅介護支援事業所菜の花



## 目次

法人役員 .....	1
法人活動報告 .....	2
特別養護老人ホーム菜の花 事業報告 .....	5
支援業務 .....	10
機能訓練 .....	10
栄養業務 .....	12
介護業務 .....	17
令和3年度実施年間行事 .....	23
全体行事 .....	24
ボランティア .....	25
実習生受け入れ .....	26
ショートステイ菜の花 事業報告 .....	28
デイサービス菜の花 事業報告 .....	30
居宅介護支援事業所菜の花 事業報告 .....	32
医務計画（健康サポートセンター報告） .....	33
消防・防災・災害 事業報告 .....	34
寄付・寄贈 報告 .....	35
.....	35
令和3年度苦情対応報告 .....	36
令和3年度 苦情・対応 .....	37
内部研修報告 一覧 .....	38
外部研修報告 一覧 .....	40
事業報告の附属明細書 .....	47



# 法人役員

## 理事

氏名	住所
(理事長)星野 正明	静岡県藤枝市
星野 美奈子	静岡県藤枝市
金原 俊輔	静岡県浜松市
川口 節子	静岡県静岡市
神尾 芳典	静岡県藤枝市
亀甲 良明	静岡県牧之原市

任期 令和3年6月17日から  
令和4年度決算に関する定時評議委員会の終結の時まで

## 監事

氏名	住所
杉山 重人	静岡県菊川市
松村 奈緒子	静岡県藤枝市

任期 令和3年6月17日から  
令和4年度決算に関する定時評議委員会の終結の時まで

## 評議員

氏名	
石田 治子	静岡県藤枝市
岩崎 丈夫	静岡県藤枝市
加納 裕子	静岡県島田市
佐藤 芳憲	静岡県静岡市
西沢 良孝	静岡県藤枝市
八木 あさよ	静岡県藤枝市
牧野 小百合	静岡県藤枝市

任期 令和3年5月27日から  
令和6年度決算に関する定時評議委員会の終結の時まで

# 法人活動報告

## 令和3年度 第一回理事会（令和3年5月27日開催）（一部リモート）

種別	No.	議題
報告事項	1	理事長専決事項・これまでの経緯
議案	1	令和2年度 監事監査報告・事業報告・計算書類及び財産目録
議案	2	社会福祉充実計画
議案	3	次期評議員 推薦案
議案	4	次期役員（理事）推薦案
議案	5	次期役員（監事）推薦案（監事の過半数の同意について報告）
議案	6	次期評議員選任解任委員選出
議案	7	評議員選任解任委員会招集
議案	8	評議員会招集・評議員会議案決議
議案	9	就業規則変更

## 令和3年度 第一回評議員会（令和3年6月17日開催）（一部リモート）

種別	No.	議題
議案	1	事業報告・計算書類（貸借対照表及び収支計算書）及び財産目録
議案	2	社会福祉充実計画
議案	3	次期役員（理事）選任
議案	4	次期役員（監事）選任（監事の過半数の同意について報告）
議案	5	役員報酬及び費用弁償規程変更（法人監査による指摘事項の改善）

## 令和3年度 第1回評議員選任解任委員会（令和3年6月17日開催）（一部リモート）

種別	No.	議題
報告事項	1	評議員選任解任委員選任結果報告・委員委嘱
議案	1	社会福祉法人聖啓会 評議員選任

## 令和3年度 第2回理事会（令和3年6月17日開催）（一部リモート）

種別	No.	議題
報告事項	2	理事長専決事項・これまでの経緯
報告事項	3	評議員会審議結果報告
議案	10	理事長互選
報告事項	4	第三者委員任命（理事長専決事項報告）

令和3年度 第3回理事会 (令和4年3月3日開催) (一部リモート)

種別	No.	議題
報告事項	5	社会福祉法人聖啓会理事 亀甲良明様 ご逝去について
報告事項	6	理事長専決事項・これまでの経緯
議案	11	次期聖啓会理事 推薦案
議案	12	借入金繰上返済・弁済保証金負担
議案	13	令和3年度第一次補正予算
議案	14	令和4年度事業計画
議案	15	令和4年度予算
議案	16	給与規程変更
議案	17	役員及び評議員報酬及び費用弁償規程 規程名称変更
議案	18	評議員会招集・評議員会議案決議 (決議の省略)

令和3年度 第2回評議員会 (令和4年3月開催) (決議の省略による)

種別	No.	議題
議案	6	理事選出 (欠員補充)
議案	7	役員及び評議員報酬及び費用弁償規程 規程名称変更



# 特別養護老人ホーム菜の花 事業報告

## 1 施設運営の方針

### <ご利用者対応指針>に関する報告

- ① 身体拘束  
事故予防  
委員会の開催は少なかったが、身体拘束廃止の必要性は職員全体に浸透している。現在はスピーチロックの廃止に向けて注意喚起をしている。  
事故予防として、「あずみ野の里の裁判」の凡例を職員全員で読み合わせをして来期の課題とした。
- ② 生活環境  
外出ができず季節感を味わって頂く工夫をしている。  
お花を飾り、果物を大量に配布してその場でカットして季節の味を堪能して頂いた。  
南側のベランダのお花も随時植え替えて各居室からも眺められる事も継続できた。コロナ感染予防の為外部の清掃業者による清掃はできなかったが、日常点検チェック表にて定時に感染予防を行った。
- ③ 排泄援助の個別化  
排便時のショックに注意した。下剤は極力使用しないよう個別に下剤の与薬方法を検討した。水分や納豆、ヤクルト、ヨーグルトの摂取を、支援した。又、腸の蠕動運動を促す運動を取り入れた。個別に24時間排泄の希望に添った援助を行った。
- ④ 食形態  
管理栄養士が主体となり担当者会議と摂食委員会の場で検討している。回診時に医師と相談している。
- ⑤ 入浴時間  
殆どの方が日中でも満足されて居られる様子。
- ⑥ 認知症  
家族の面会制限があり認知症の進行が危ぶまれたが、ガラス越し面会やフリーダムによる健康倶楽部の活躍と機能訓練士の室内散歩が効を奏した。  
レク活動、倶楽部活動に力を入れた。
- ⑦ 健康管理  
嘱託医は毎週2回の回診と看護師による健康サポート部が毎日の健康管理・健康診断・緊急時に対応。今期も感染症（インフルエンザ）は0名であった。コロナ感染症の予防に努めた。  
新型コロナの予防接種を3回目も実施した。  
職員のコロナ予防接種の副反応が数人みられた。

### <職員処遇指針>に関する報告

- ① 人財  
17名が退職。13名入社。3月現在95名（パート含）で運営。
- ② ワークライフ  
職員一人一人のライフスタイルの中で勤務。シフトは94に分けている。
- ③ 福利厚生  
コロナの関係で忘年会、秋祭り、など各行事の開催ができなかった。年末には数人交代として茶菓子などで反省会を開催し職員間の交流を図った。新型コロナ対応で疲弊した職員に対して理事長より労いを頂いた。
- ④ 外部、内部研修  
別紙研修一覧表参照。

<地域や関係機関との連携>に関する報告

- ① 協力病院との連携 緊急搬送は別紙参照。相談員、ケアマネとの相互の連携を図った。藤枝市立総合病院主催の研修会に参加した。
- ② 地域の行事の参加 4月 河川の清掃(町内行事)
- ③ 地域町内会に加入 11月 烏帽子山祭り(山の麓での神事に参加した。  
4月に継続手続きをした
- ④ 地域防災拠点 藤枝市施設長会で福祉避難所協定を結ぶ。  
県下の福祉施設間の緊急連絡網を作成した。又実際緊急連絡実施訓練を行った。
- ⑤ 地域交流室 県下の中部エリアで災害避難訓練を想定し実施した  
コロナ感染予防の為使用を控えた。  
リモートによる各種会議に使用した。
- ⑥ ボランティア コロナ感染予防でボランティアの受け入れは中止した
- ⑦ 関連施設の勉強会 特養施設長会主催のコロナ感染予防ウエブ研修を行った
- ⑧ 施設主催 菜の花だよりで、施設内のイベントを家族や地域に発信。
- ⑨ 「菜の花だより」 毎月発行。ご家族、関連施設に発送。
- ⑩ ホームページ 毎月更新。
- ⑪ 地域の学校 コロナ感染予防の為交流は控えた。
- ⑫ 自然との触れ合い コロナ感染予防に為外出レクは在宅系サービスに限り実施した。入居者に対しては感染予防を留意の上施設内散歩を行った。花壇の花を見たり、風に触れたり季節感を味わった。
- ⑬ 地域の名産 名物を取り入れた献立は栄養事業報告参照。
- ⑭ 地域のレストラン 外食レクは実施できなかった。施設内で握り寿司やラーメンなどお好みのメニューを提供した。舌鼓倶楽部で果物や和菓子を楽しむ会を頻回に開催した。

## 2 令和3年度の評価及び来期の課題

### <評価>

新型コロナ感染予防を重視した為に、開設10年目の計画通りの内容での運営はできなかったが、利用者の感染者を出さなかった。

昨年度の優良事業所表彰を受けたことは職員の自信に繋がり大きな成果となった。

### <課題>

- ・委員会、ユニットリーダー会の開催。
- ・職員間のコミュニケーションが取れる施設の職風土作り。
- ・令和4年度に向け（11年目）求められる介護力の向上。
- ・若手の職員の採用。 各種学校に求人要請の活動を積極的に実行。

### <11年目に向けて>

- ① 介護のスキルUPを図る。
  - ・ユニットリーダーの育成→引き続き研修を行ないマネージメントスキルアップを図る。
  - ・目標管理の徹底。自己評価により達成感を感じる。
  - ・ランチトレーニング（内部研修）を充実させる→毎日12時30分～13時まで。講師は職員。
  - ・ユニットケアの実践→企画運営をユニット単位で任せる。
  - ・受け持ち制を実践→介護職員と入居者との信頼関係を深める。
  - ・口腔ケアの充実→口腔ケア研修計画。
- ② 職員の満足度を上げる。
  - ・福利厚生を充実→職員間のコミュニケーションを良好にする。
  - ・遣り甲斐感→処遇改善。目標管理（自分の目指す事を明確にする）
  - ・心の健康づくり→介護士長を中心に（面接、相談窓口を作る）
- ③ 新型コロナ感染予防を図る。職員全員に義務付ける（感染源を持ち込まない）
  - ・職員の出勤時に感染予防チェック表の記載→行動を把握し感染の危険性がないか確認。
  - ・感染のリスクをなくす→家族の健康状態や環境の報告。
  - ・感染予防フェイスシールド使用推奨（食事介助、入浴介助時必置）
  - ・4回目のワクチン接種を完了する。
- ④ 制度改革に添いケアの向上を図る。
  - ・自立支援促進→評価、支援計画書の作成
  - ・科学的介護の推進に努める→科学的介護推進に関する評価の記載。
  - ・認知症基礎研修の参加。
- ⑤ リスクマネージメントの強化を図る。
  - ・安全対策委員会の開催→安全対策担当養成研修の参加。
- ⑥ 入居者の生きがい、楽しみが充実できるプランを立てる。教養娯楽費の有効活用を図る。
  - ・倶楽部活動の充実を図る。昨年同様「美味しい」「楽しい」「嬉しい」時を企画。
  - ・面会、外出の機会を多く持つ。
- ⑦ 開設10周年記念行事の企画運営。

## 相談業務

介護が必要となった高齢者で、日常生活が困難になった場合など、介護者等からの入所申込を受け、優先入所指針に基づいて、入所の必要性の高い方から入所の受け入れができるよう努めました。尚、受け入れの際はコロナ感染予防対策に基づいて慎重に対応しました。在宅で介護をしているご家族が、様々な理由により介護が困難になった場合や、一人暮らしの場合の方から、優先入所検討委員会を設けて随時入所手続きをして参りました。

### 支援報告

入所されたご利用者が長期に生活できる施設として安心快適にお過ごしいただけるよう、できるだけの支援をしました。必要に応じて受診手続きの支援を行いました。また、ご利用者様やご家族からの相談を受け、ご利用者様の心身の状況等についてご家族様との報告・連携を密に取らせていただきました。

### 相談報告

1. 常にご利用者様の心身の状況・その置かれている環境等の明確な把握に努め、ご利用者様またはご家族様に対し、相談に適切に応じると共に必要な助言とそのほかの援助に努めました。
2. ご家族様との「連携」を充実させ、必要な助言・援助を行うことに努めました。
3. 優先入所制度の円滑な運用に努力しました。

### 延利用者数

摘要	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
うち男性	300	310	299	310	310	300	310	275	279	279	252	281	3505
うち女性	1793	1860	1789	1824	1803	1770	1838	1786	1867	1851	1684	1825	21690
延利用数	2093	2170	2088	2134	2113	2070	2148	2061	2146	2130	1936	2106	25195

平均介護度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
平均介護度	4.09	4.09	4.09	4.11	4.09	4.07	4.07	4.05	4.02	4.03	4.09	4.08	4.07

稼働率(%)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
稼働率(%)	99.7%	99.3%	99.4%	98.3%	97.4%	98.6%	99.0%	98.1%	98.9%	98.3%	98.8%	98.2%	98.7%

### 要介護度別入居者数 (R4. 3. 31 現在)

	男	女	介護度
要介護1			
要介護2		1	1
要介護3	2	13	15
要介護4	4	26	30
要介護5	4	18	22
総計	10	58	68

### 年齢分布 (R4. 3. 31)

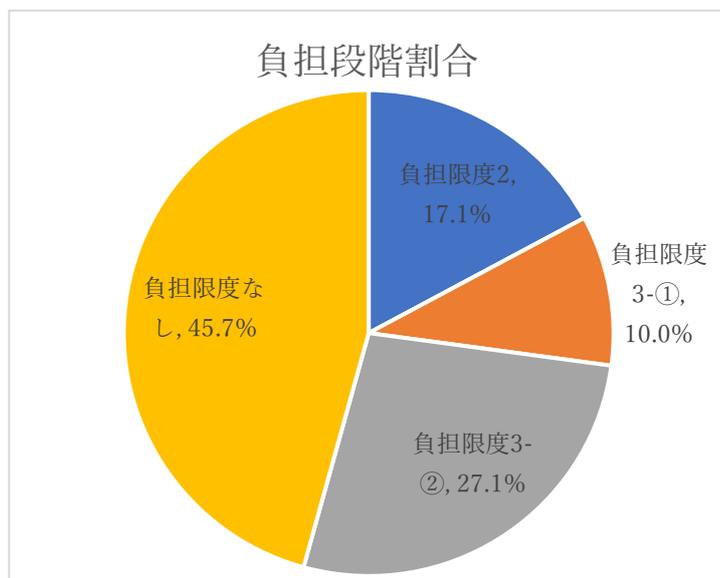
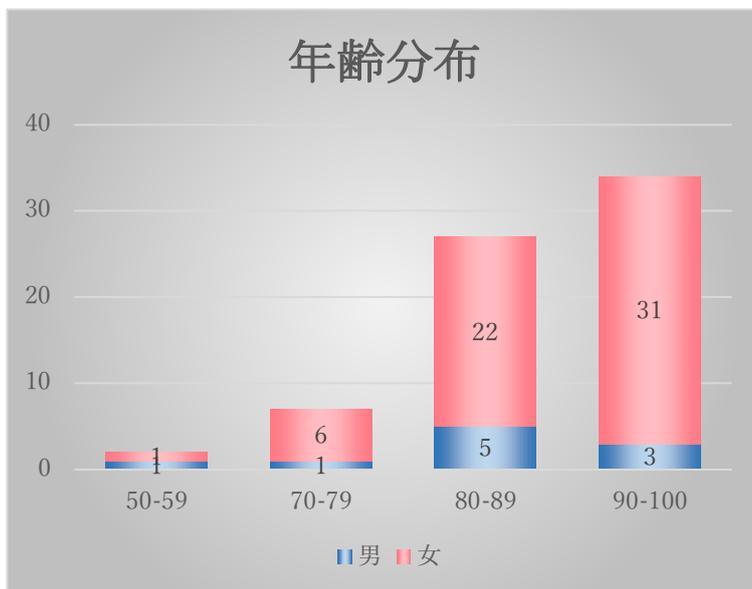
年齢	男	女	総計
50-59		1	2
70-79	1	6	7
80-89	5	22	27
90-100	3	31	34
総計	10	60	70



保険者別入居者数 (R4. 3. 31 現在)

市区町村	女	男	総計
藤枝市	52	8	60
焼津市	5	1	6
島田市	2		2
川根本町		1	1
浜松市	1		1
総計	60	10	70

負担段階	集計	割合
負担限度 2	12	17.1%
負担限度 3-①	7	10.0%
負担限度 3-②	19	27.1%
負担限度なし	32	45.7%



## 支援業務

- ・支援計画（ケアプラン）の作成を行いました。その人らしさを重視した個別性のある計画を心掛けました。
  - ・更新時と概ね6ヶ月ごとのアセスメントを実施してその都度フェイスシートの見直しを行いました。変更ある場合は随時行いました。
  - ・6ヶ月ごとのモニタリングを行いモニタリングシートに記入をしました。
  - ・状態に変化がある場合は、できるだけ担当者会議を開催し、家族や多職種の専門的な見地からの意見を伺い支援計画の見直しを行いました。
  - ・区分変更時は家族や多職種から意見を伺い担当者会議を開きプランの変更を行いました。
  - ・退院カンファレンスを行い変更のある場合や予後の状態や留意点などを共通理解し今後の支援の見直しを行いました。
  - ・看取りの担当者会議を行い利用者様が残り少ない日々を安楽に過ごせるように他職種やご家族様と連携し調整や依頼などを行いました。
  - ・多職種やご家族様との担当者会議の調整を行いました。担当者会議を開催してご家族にプランの説明をして 同意して署名をしていただき交付しました。
  - ・入院 退院 受診同行を相談員や看護師とともに交代で行いました。
  - ・新型コロナウイルス予防対策を講じてご家族面会をガラス越しで実施して、本人とご家族のコミュニケーションを図り本人家族が安心して入居が続けられるようにしました。
  - ・自立支援計画を立て、「できること」を見極め、自律した施設生活を支援していきました。
- 担当者会議開催回数

月	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
回数	5	8	5	1	1	3	5	3	6	5	3	6	51

また、介護保の更新時の書類の提出をして認定がスムーズに行なわれるように、認定調査の立ち合いをしました。

本年度は、新型コロナウイルス感染対策として面会制限を行っておりました。それに伴い、認定調査においては特変のあるご利用者様を除いて1年間の延長申請、担当者会議においては電話による状態報告、ケアプランの説明、意向確認、郵送による書類のやり取り、という形に替えさせていただきました。

介護保険認定調査立ち合い回数 6回



## 機能訓練

利用者様・ご家族様の意向を尊重しながら、身体機能の維持・向上を目指し、下記の事業を実施しました。

- ・他職種と共同して個別機能訓練計画書の作成を行いました。
- ・個別訓練（歩行訓練、立ち上がり訓練、立位保持訓練、移乗訓練、マッサージ、関節可動域訓練、車椅子散歩等）を行いました。
- ・集団訓練（TV体操・ラジオ体操・リハビリ体操）を行いました。
- ・担当者会議への出席をしました。
- ・委員会への出席、各行事、倶楽部活動への参加をしました。
- ・車椅子の確認等を行いました。
- ・食事介助を行いました。
- ・フリーダムを使用した健康倶楽部を行い、体操や歌を楽しんでいただきました。

月別訓練実施延人数

4月（個別訓練 138名、集団訓練 176名）	5月（個別訓練 135名、集団訓練 165名）
6月（個別訓練 113名、集団訓練 111名）	7月（個別訓練 131名、集団訓練 140名）
8月（個別訓練 123名、集団訓練 149名）	9月（個別訓練 111名、集団訓練 109名）
10月（個別訓練 131名、集団訓練 82名）	11月（個別訓練 140名、集団訓練 140名）
12月（個別訓練 132名、集団訓練 93名）	1月（個別訓練 101名、集団訓練 80名）
2月（個別訓練 116名、集団訓練 83名）	3月（個別訓練 130名、集団訓練 116名）

- ・今後は、コロナの感染予防の為施設外訓練の制限があり施設内での訓練メニューを検討し可能な限りの運動を取り入れます。
- ・運動不足を視野に入れ便秘対策として、下肢筋力、腹筋強化、マッサージなどを計画して積極的に実施します。

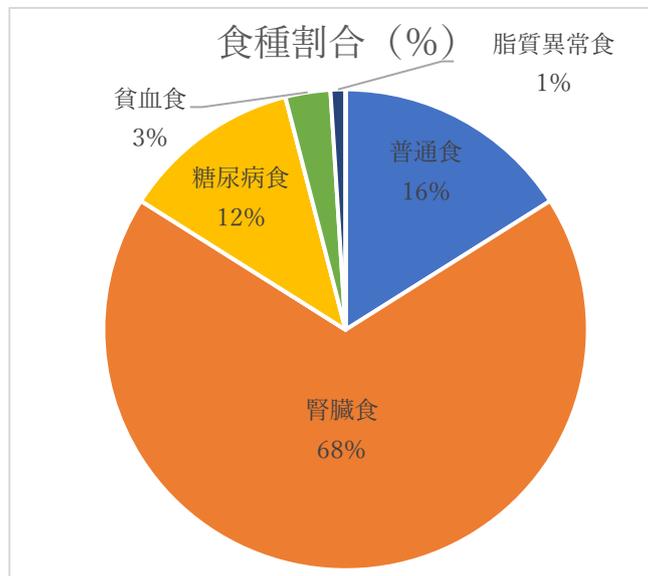


## 栄養業務

多職種共同で栄養ケアマネジメントを実施しました。施設ケアプランに基づき、栄養計画書を作成し、定期的に評価、状態の変化に合わせて見直しを行いました。給食業務がスムーズに行われ、毎食、安全でおいしいお食事を提供できるように、日々技術向上の努力を行っております。引き続き、おいしく楽しく気持ちよく、食事ができる工夫をしていきます。

### 1、食種 (R4.3.15 現在)

食種	食数 (人)	割合 (%)
普通食	11	16
腎臓食	47	68
肝臓食	0	0
糖尿病食	8	12
胃潰瘍食	0	0
貧血食	2	3
脂質異常食	1	1
痛風食	0	0
脾臓食	0	0
合計	69	100



### 2、食形態 (R4.3.15 現在)

	形態	食数 (人)	割合 (%)
主食	米飯	15	22
	軟飯	13	19
	全粥	23	33
	ソフト粥	17	25
	パン	1	1
合計		69	100

	形態	食数 (人)	割合 (%)
副食	常菜	34	49
	やわらか	20	29
	ソフト	15	22
	ミキサー	0	0
	合計		69

※その他、個別対応食、ハーフ食、ターミナル食、禁止食、夜食など入居者様個人の状況に合わせて提供

### 3、栄養給与目標量と栄養給与量 (令和3年度)

栄養給与目標量 (R3 年度)

	エネルギー	たんぱく質	脂質エネルギー比	カルシウム	鉄	ビタミン A	ビタミン B1	ビタミン B2	ビタミン C	食塩相当量	食物繊維総量
	k g	g	%	m g	m g	μ g	m g	m g	m g	g	g
男	1500	62	20~25	700	7	800	1.2	1.3	100	7.5	20
女	1300	55	20~25	650	6	650	0.9	1.0	100	6.5	17

栄養給与量 (R3.1~R3.12)

エネルギー	たんぱく質	脂質エネルギー比	カルシウム	鉄	ビタミン A	ビタミン B1	ビタミン B2	ビタミン C	食塩相当量	食物繊維総量
k g	g	%	m g	m g	μ g	m g	m g	m g	g	g
1441	53.5	23.8	630	5.7	623	1.19	1.11	52	7.7	12.3

#### 4、行事食

4月	9日	全ユニット	春の味覚献立（たけのこごはん）
5月	5日	全ユニット	おやつ 柏餅風ねりきり
	5日	全ユニット	こどもの日献立
6月	4日	全ユニット	あなご寿司献立
7月	7日	全ユニット	七夕そうめん献立
	28日	全ユニット	土用の丑の日献立
8月	24日	全ユニット	夏の涼献立（そうめん）
9月	20日	全ユニット	敬老会お祝い膳
	22日	全ユニット	おやつ おはぎ提供
	30日	全ユニット	秋の味覚献立（松茸ごはん）
10月	13日	全ユニット	秋の味覚献立（栗ごはん）
11月	8日	全ユニット	秋の味覚献立（さつまいもごはん）
	19日	全ユニット	まぐろ丼提供
12月	20日	全ユニット	にぎり寿司提供
	24日	全ユニット	クリスマス献立
	31日	全ユニット	年越しそば
1月	1.2日	全ユニット	おせち料理
	7日	全ユニット	七草粥
	14日	全ユニット	刺身献立
2月	3日	全ユニット	まぐろ寿司&太巻き
	14日	全ユニット	バレンタイン献立
3月	3日	全ユニット	ひなまつり献立
	7日	全ユニット	春の味覚献立（たけのこごはん）
	17日	全ユニット	おやつ ぼたもち提供
	30日	全ユニット	開設記念日お祝い膳

季節に合った献立にし、食事が楽しみになるようにしました。また料理の温度、彩り、盛り付けにも注意し、よりおいしく食べていただけるように心がけました。入居者様お一人お一人に合わせたお食事内容になるように努力しました。衛生管理に気をつけました。行事食の他に、各ユニットごとに企画された調理・おやつレクリエーションの材料の準備、参加をしました。



4月2日 春の稲荷寿司



5月5日 こどもの日献立



7月7日 七夕そうめん



7月28日 ひつまぶし



9月20日 敬老会お祝い膳



10月13日 秋の味覚献立



11月19日 まぐろ井



12月20日 にぎり寿司



12月24日 クリスマス献立



1月1日 おせち料理



1月14日 刺身献立



2月3日 節分献立



3月3日 ひなまつり



3月14日 ホワイトデー



3月30日 10周年開設記念日

## 祝 敬老の日

敬老の日とは、昭和16年に制定された。昭和20年（1945年）に制定された。昭和20年（1945年）に制定された。

祝いの品書き

- 栗入り赤飯
- 金目鯛の西京焼き
- かき揚げ
- 寿焼き五子
- 海老入りお浸し
- 彩り団子
- 花車蒲鉾
- 紅白なます
- 季節の果物
- 茶わん蒸し
- すまし汁

お祝菓子(和菓子2種)

お祝い膳(↑)は、秋らしく果があしらわれて、とても美味しかったと好評でした。

各階で余興を用意しました。(↓)紙芝居屋さん、ギター演奏、フルート演奏、歌などそれぞれ工夫を凝らしました。

## 5月5日 聖ユニット お誕生会

Happy Birthday

八十八夜も過ぎました。新茶とあんみつを楽しみました。新茶、とても良い色が出ています。

## 7月14日(水) スイカ割り大会

優しく割って美味しくいただきます

## 秋の味賞

### 11月3日 3階 さつまいもレク

秋の美味しいものといえば・・・丸里四里うまい十三里!(さつまいも!) 皆で一から作りましたよ! さつまいもを茹で、アク抜きして柔らかく茹でて裏ごし、牛乳とマーガリンを加え、カラツに入れて仕上りに黄身を塗って焼き上げました! 「美味しいねえ」、「さつまいもがホクホクだね」、「オシャレなもんが出来たねえ」とたいへん好評でした。



# 介護業務

菜の花開設10年が経過しました。菜の花が開設された当初に比べ『介護福祉士』という言葉は社会に浸透されてきており、取り巻く環境もめまぐるしく変化し、社会から『求められる職業』となりました。コロナ禍の現在、医療従事者と並び介護職は『社会的機能維持者』としてますます重要性を増してきています。しかしながら『求められる職業』＝『目指したい職業』とはなり得ず、介護人材不足や離職など苦しい現実を常に抱えている現状です。そのような中でも『介護職』にやりがいを持ち『専門職としての成長』を歩み進める職員と力を合わせ日々のケアに取り組んでまいりました。介護職とは『生きることを支える』仕事であり、目の前の高齢者に対する思いの深さは更なる知識・技術の習得に結び付くと考えます。

専門的な職業に求められるのは『技術・知識』と『情熱』であり、現場職員の『情熱の灯』が吹き消されることのない施設の姿勢や体制づくりが来年度の課題として浮き彫りとなった1年でもありました。

## 1. 教育委員会

令和3年介護保険改定に伴い、『科学的介護情報システム（LIFE）』がスタートいたしました。LIFEは『データの提出とフィードバックの活用によってPDCAサイクルの推進とケアの質の向上を図る事』を目的とされており、それ故『入居者様の暮らしの質の向上』が様々な場面で問われてきました。

入居者様一人一人の生活指針となるケアプランを主体とし、褥瘡・入浴・排泄・自立支援促進など各計画書すべてに『科学的な根拠』が求められました。暮らしの質を高めるために、多量なフィードバック情報を確認把握、事業者のサービス提供方法の改善、ケアプランの見直しを図り、それらすべてを数値化された科学的根拠に基づき、実際のケアに活用していくことが今後求められてきます。令和3年度はLIFE加算導入初年度のため、手探りの状態でのスタートでしたが、1年が経過し、施設ケアマネをはじめとする各専門職種との連携をはじめ課題も明確化されました。特に介護サイドの課題としては経験や勘ではなく、『科学的な根拠に基づくケア』を実行するために必要不可欠である介護職員一人ひとりの『専門的で客観性のある知識』と『身体の仕組みと機能を基盤とした介護技術』『ケアを支える福祉用具』の不足が明らかになりました。今年度はコロナ禍により、開催頻度は減少しましたが、『専門的な技術・知識』の習得に向けた実のある内部研修を1日でも早く再開するとともに、介護職が日常的に求められている意味と目的を都度伝える場を設け介護職のモチベーション維持に努めていきたいと考えます。

## 2. 摂食委員会

新設加算『自立支援推進体制加算』が令和3年から開始されました。自立支援・重度化防止に対する取り組みへの観点から、口腔・栄養・リハビリテーションの重要度がさらに増しました。「ある状態に対し、〇〇すれば、△となる」といった、介護職の気づきからの情報収集と分析、ケア実践、状態の改善が得られることで初めて科学的根拠が証明され、それに基づくサービス提供が自立支援に帰結します。

食事をたとえに挙げるならば、「摂食時の口腔制御ができず誤嚥性肺炎のリスクが高い→スタンダードタイプの車いすでは骨盤の安定が図れず、体幹制御が難しく、頭部が不安定となり、舌の動きが思わしくない→テイルドリクライニング車いすへ変更。足底設置と骨盤の安定に努めることで摂食・咀嚼・嚥下の改善となり食事のむせ込みが減少」といったPDCAサイクルに則ったケアが必要とされます。介護保険上でも高齢者におけるシーティングとは「個々の望む活動や参加を実現し自立を促すために椅子や車いすなどの快適に座るための支援」と記されており、まさに安定した座位姿勢とは『暮らしに直結』するケアです。3階では既存の車いすに対しクッションやタオル、枕を組み合わせて個々のシーティング検討を行いました。頭部と体幹、座面と下肢がその人の状態に合わせて調整可能なテイルド式車いすの必要性を強く感じました。真の自立支援とは介護職の『知識』と『複数の福祉用具』が

組み合わせることで実現できる支援です。次年度は福祉用具専門員に協力を依頼、福祉腰用具に対する知識習得の機会を設けていけるよう研修企画を行っていきます。

### 3. 入浴・排泄委員会

『科学的介護情報システム（L I F E）のスタートに伴い、令和3年度より個別排泄支援計画の取り組みを開始いたしました。排尿・排便の状態及びおむつ使用の有無ならびに特別な支援が行われた場合における、三か月後の見込みについて評価・改善踏まえ、ケアにあたりました。お一人お一人の基礎疾患や病状把握に始まり、排泄リズム、排尿量それに伴う排泄用品の選択、ご本人のQOL、ご本人の希望される時間、排泄一連動作に対するADLの見直しなど多岐にわたる情報収集と分析が必要とされました。夜間におけるおむつ交換も一斉定時交換ではなく、個々の排尿量に合わせたおむつ交換の実施が望まれました。すでに寿ユニットでは10名の入居者、3階も一部入居者に対し夜間帯も個別の排泄対応を実施しております。来年度は入居者70名に対し夜間も含めた個別対応を行っていけるよう、業務改善を行っていきたいと考えています。

自立支援促進計画における入浴支援に関しても、『分業による機械的ケア』ではなく、同一の職員による移動・脱衣・洗身・着衣などの一連の動作が算定要件として記されています。

すでに個室にて入浴される入居者に対してはワンツーマン入浴ケアを行っていますが、臥床浴利用の方のワンツーマンケアは実施困難な現状です。入居者の状態に応じ、入浴方法の検討見直しを行うと同時に、職員の負担軽減を視野に入れ、各フロアにアビット浴槽を設置するなどハード面での整備も今後の課題として残されました。

### 4. 感染褥瘡委員会

2019年12月、新型コロナウイルスは中国で初めて報告され、今なお世界的な流行を見せています。コロナウイルスにより施設のケアも大きな変化を余儀なくされました。『社会的機能維持者』として、手洗い・うがいはもとより、出勤時『行動調査』の記載など、感染症対策には最大限取り組んでまいりました。残念ながら令和4年3月職員1名がコロナ陽性となりましたが、速やかな対応により幸いにもクラスター発生には至りませんでした。その反面、陽性職員勤務フロアは、感染拡大防止の観点から一定期間限られた職員のみ業務となりました。長時間労働、業務逼迫による孤独感の増長、保健所指導＝職員の不安解消とはならないなどの声も各所から届きました。狭義における感染症対策は従来の『持ち込まない・持ち出さない・拡げない』が基本となりますが、終わりの見えない感染症に対しては、該当フロアを単に閉鎖、業務縮小するのではなく、該当フロア職員の孤独感や疲労感、不安感をいかに軽減するかを広義の意味でとらえ、施設をあげてバックアップ対応策を講じる必要があると思われまます。

令和元年度より褥瘡ケア計画を実施しています。褥瘡が発生しない適切な介護とは？

褥瘡の予防に関わる・褥瘡に関する基礎的知識の習得、褥瘡発生の予防効果向上にむけ、日々のケアにおいて看護・介護・栄養士の情報共有を行ってまいりました。褥瘡リスクを負う大半の方は体位交換などで消退する一時的発赤範囲内でしたが、中にはNPUAPステージⅡ発生者もおりました。その方の生活状態を踏まえると、除圧動作不能・拘縮・長時間の同一姿勢が挙げられました。来年度は拘縮や褥瘡など（基本は長時間臥床で進行）二次的障害予防に対するシーティングの見直しを機能訓練士とともに行えればと考えています。

### 5. 身体拘束委員会

長野県内特別養護老人ホームの入居者様が、おやつのドーナツを食べたのち意識を失い1月後に亡くなり、刑事責任を問われた『あずみの里裁判』について綴られた本を全職員へ回覧、感想を求めました。ケアの現場におけるリスクとリスクコミュニケーションのあり方それにまつわる「生活ケア」とはどうのようあのものか？と職員一同考えさせられました。

司法が『ゼロリスク』を求めれば行き過ぎた『安全』のみが突出します。歳を重ねれば自然の流れで、飲み込む力や歩く力など人の機能は衰えていきます。その中でも「食べたい」「トイレに行きたい」と生活を営む上での当たり前前の望みに応え、その結果誤嚥事故や転倒事故が起こることもあります。事故を回避するための「安全」を最優先＝「身体拘束」や「管

理」につながります。終の棲家である特養は職員がベストを尽くしても避けられない事故があり、その事故の背景には高齢者の「安全」と「望み」、介護職の「責務（事故を起こしてはいけない）」と「その人らしく生活してほしい」と相反する思いが常に隠されています。

『身体拘束・行動制限・スピーチロック』は時に『命を守る』上では必要とされるが、『生活を守る』上では必ずしも必要ではありません。『あずみの里裁判』を通じ身体拘束ひいては介護職の未来にまで思いを寄せることができました。

## 6. 事故対策委員会

令和3年度の事故総数156件（内訳：転倒・転落・その他150件、誤嚥5件、誤食1件）でした。

全介助の入居者様の骨折事故や広範囲の皮下出血事故など職員のケアを見直すことで改善可能な事故もありました。事故内容の分析を行うとともに個々の入居者様に合わせた介助方法の再検討も視野に入れ次年度の活動に結び付けていきます。

介護事業全体におけるリスクマネジメントが重要視されていることを受け、令和3年度の介護報酬・基準改定ではリスクマネジメントの強化が反映されています。リスクマネジメントに関する研修を受講、「安全対策担当者」の設置が義務付けされました。

業務内容の特性ゆえに介護事業は他事業に比べ様々なリスクがあり、時に人命を大きく左右することも考えられます。介護のリスクマネジメントは入居者と介護職双方を守るうえで重要です。リスクマネジメントを正しく機能させる取り組みとして①情報の報告・共有②安全対策に関する情報のリアルタイムでのアップデート③先入観を持たないありのままの情報を伝える力④万が一の事故に備え入居者・ご家族と日頃からのリスクコミュニケーション⑤職員の「気づかなかった」「わからないです」を減らす等が挙げられます。次年度は全職員に対し施設におけるリスクマネジメントの考え方や取り組みについて改めて理解を示す研修の企画開催に努めていきます。

## 7. 看取り委員会

令和3年度は退居された方18名、逝去による退居は12名（うち救急搬送にて病院で死亡1名）でした。医療機関への転院は5名、ご家族様引っ越しの都合での他市特養へ移動1名でした。18名の中には菜の花開設時にご入居された方もおりました。9年4か月27日の月日を菜の花で過ごされ、ご面会に来られるご家族様も職員に気さくに声をかけてくださいました。ですがコロナ禍となり面会もままならず、施設の看取りケアも従来のケアとは異なりました。最たる変化として、旅立たれるその時にご家族様の声や手がその場にはないこと。傍に付き添えないご家族様に替わり介護職として何を行えばよいのか？と悩む日々でした。その中でもご家族様から『あんたたちはバーさんの家族だから』『職員さんは心の栄養です』『傍にいてくださるだけで力になっています』とたくさんのうれしい言葉をいただきました。その反面、フロアやお部屋に足を運び、入居者様の生活を目で見て耳で聞いて肌で感じる事ができる常の面会が制限されている今、職員とご家族様との関係も希薄となり、良好な関係性の構築に至らない、入居者様の些細な変化に対する情報共有困難、ひいては施設に対する信頼感が損なわれる要因となりうると考えました。急変時や看取り期に差し掛かった時でも、ご家族様の『心をプラスの状態』に保っていけるよう次年度はコロナ禍による新しい生活様式に即したご家族様との情報共有の工夫を相談員・介護支援専門員と共に改善していきます。

## 8. 防災委員会

近年、自然災害だけではなく、感染症や情報漏洩など幅広い災害に対応することが介護事業所には求められています。『まさか』ではなく『いつか』起こるという感覚を常に持ち、備えることが重要です。今年度はコロナ禍でもあり、防災訓練は規模を縮小し実施いたしました。

そのため新人職員には非常電源をはじめとする建物・設備・備蓄など被害軽減のために行う、意識共有にまで至りませんでした。また災害リスクとして感染症対策も近年クローズアップされてきました。BCPの観点からも感染症における主要リスクは『人員不足』です。人

員不足際は、現在は退職されている職員や自治体など外部応援も視野に入れる必要があります。自然災害・感染症拡大時における緊急事態に備え、平時から応援要請可能者とのコンタクトを定期的実施していく必要性を感じました。

9. クラブ活動など

書道クラブ：第2、第4水曜日開催を予定していましたが、新型コロナ感染予防の為講師による活動は3月になり、開催することができました。

華道クラブ：第3水曜健康クラブ日開催。季節の花々に触れ、口々に「きれいなね」と喜んで下さいます。麻痺がある方も参加しやすく、完成した作品をホールや居室に飾る事で、入居者、職員とも会話が増えました。花とかかわり人と交わる時間です。

手芸クラブ：第3金曜日開催予定でしたが新型コロナ感染予防の為活動は縮小しました。

絵手紙クラブ：第4金曜日開催を予定していましたが、新型コロナ感染拡大もあり活動は休止しましたが、令和4年3月より再開しています。

音楽クラブ：新型コロナ感染予防の為活動は中止しました。

健康クラブ：機能訓練士が中心となり活動しています。フリーダムから流れる懐メロと映像にあわせ皆さん一生懸命身体を動かされています。歌は高齢者にとって、人生の思い出と結びついていることも多く、感情の喚起や会話の発展に活かされました。

舌鼓倶楽部；本年度は頻回に開催しました。外出の機会が無くなった為に入居者の方がたの気分転換を図る為に季節毎の味を楽しむ機会を多くもちました。



4階 お誕生会 令和3年4月8日(木)

お誕生日  
おめでとう!



11月17日 富士ユニット お楽しみ会

ユニットに大きな釣り堀が出現しました。お魚やアプレゼントが泳いで(?)います!大きなのを釣ってくださいね~!



お正月(寿ユニット)

皆様のリクエストにお応えて、新春は日本酒(ソール)でお祝いをしました。  
「寿旅館の若女将」が新年を寿ぎ、お酌をしてくれました(?)。この一年、笑顔が続きますよう  
願いを込めて、福笑いで笑い初めをしました。書き初めもお題に軽妙なひねりが効いています。



節分の鬼退治

鬼の退治法いろいろ...



クリスマス会



地域のコロナ感染者数がほぼ無くなったこの時期がチャンス！気候もよし！施設の東隣の畑のコスモスも見頃を迎えています。爽やかな秋風とコスモスを楽しみに散歩に出掛けました。「どうぞコスモスを摘んで良いですよ」とお声掛けをいただいでいて、有り難くお花を頂いています。 全体的な写真をホームページに掲載しました。



**7月5日・23日 華道倶楽部** お花はいつも私達に元気と喜びをくれます。

**華道倶楽部 2月1日3階・2月16日4階・2月17日2階**

華道倶楽部で扱うお花も、春らしい優しい花が増えてきたような気がします。気温よりもひと足早く、日が伸びてきました。夜はまだまだ寒いですが、お陽さまの光には力強さが感じられて嬉しいですね。

**9月8日19日3階4階 華道倶楽部**

**11月22日 華道倶楽部**



# 令和3年度実施年間行事

## 全体行事

月日	内容	
3月30日	開設記念日	各フロア
7月1日～7月7日	七夕祭り	各フロア
9月20日	菜の花敬老会 お食事会	各フロア
12月24日	クリスマス会	各ユニット





## 実習生受け入れ

新型コロナ感染予防の為受け入れは最小限としました。

実習場所はデイサービスとし、実習生と家族の健康状態を把握の上での受け入れとしました。

実習の終了後のデイ利用者と実習生の健康は問題ありませんでした。

学校名	日付	延べ人数
静岡県立藤枝特別支援学校 (焼津分校)	2月1日、2月3日、2月5日	1名
静岡県立沼津聴覚特別支援学校	5月31日、6月2日、6月4日、6月7日	1名
静岡県立藤枝特別支援学校	6月28日、6月30日、7月2日	1名
静岡県立藤枝特別支援学校	10月18日、10月20日、10月22日	1名



## ショートステイ菜の花 事業報告

定員：20名 特別養護老人ホーム菜の花併設

ショートステイ菜の花は11年目に突入し、毎月平均3名程の新規利用者と契約をしました。令和3年度の年間稼働率は、前年度を13.1ポイント上回り52.2%となり、52%の目標を達成することができました。

新型コロナウイルスの感染拡大により外出やボランティアなど大きく制限された中、座席の配置・シールドを使用する・定期的な換気等の感染対策を行ない、誕生会やひな祭り・クリスマス会などの季節ごとのイベントを行ない、季節感を味わうことの出来る、ショートステイ作りを行いました。

施設として「感染しない・させない」を合言葉に少し厳しいと思われる程の制限を設け、利用前確認票でご利用者・ご家族の体調確認を行ない、ショートステイ菜の花に関わる全ての方の安心と安全な環境づくりに取り組みつつも、ショートステイ菜の花の魅力を訴える営業活動にも力を入れ、サービスを継続できる状況を保っています。

令和4年度も年間稼働率52%以上を目標に掲げ営業活動を図っていきます。そして利用者一人一人が「ショートステイを利用してよかった」「菜の花にいれば安心だ」と思っていたけりような明るいユニット作りを行なっていきます。

### 利用状況

実人員	述べ人数	1日あたり人員	1人辺り日数	稼働率
467人	3814人	10.45人	8.17日	52.2%

### 利用者数 実人員

月	男	女	計
4	6	29	35
5	7	31	38
6	8	30	38
7	7	28	35
8	7	27	34
9	8	30	38
10	10	37	47
11	9	35	44
12	8	34	42
1	7	34	41
2	8	27	35
3	10	30	40
計	95	372	467

### 利用者延べ人数

月	男	女	計
4	56	222	278
5	83	261	344
6	95	230	325
7	46	215	261
8	48	231	279
9	37	287	324
10	47	372	419
11	47	310	357
12	35	348	383
1	40	272	312
2	39	220	259
3	55	218	273
計	628	3,186	3,814

# ショートステイ歳時記

## 開設記念日お祝膳



## お誕生日おめでとう！誕生日会



## ラジオ体操第一！がんばってまーす！



## 貼り絵で紫陽花を作りました



## 七夕飾り

## 夏はやっぱりかき氷！



## ショート夏祭り

## 丑の日 うなぎに舌鼓



## 敬老会と記念品、祝い膳



## スポーツの秋！



## クリスマス会

## 新年はおせち料理で

## 節分、鬼迎撃体制！



## みかん三昧！フルーツレク

## 普段も脳トシや体操を欠かしません。でも楽しくね！



## デイサービス菜の花 事業報告

定員 : (月)～(金)25名 (土)20名  
 特別養護老人ホーム菜の花併設  
 営業日 : 月曜日から土曜日 (年末年始を除く)

営業時間 : 午前9時30分～午後4時45分までの7時間15分

デイサービス菜の花では平成27年8月より個別機能訓練を開始いたしました。筋力維持向上を目指す利用者様大変喜ばれております。また、1日の基本スケジュールに集団体操を午前・午後と1日に2回3種類以上取り入れ、ADLの維持・向上に力を入れています。例年、毎月さまざまな行事を実施し利用者様の心身の活性化を図っておりましたが、コロナウイルス感染症の蔓延により、自粛生活や活動縮小に追い込まれ稼働率にも大きな打撃を受けました。利用者様から人気だった調理レクは中止、おやつレクは厳重な感染対策をしたうえで職員が作ったものを利用者様に味わっていただくよう趣旨を変え、継続して実施しています。カラオケや大きな声で笑う事も制限され、外出行事、小学生との世代間交流、社会性や生きがいを持つための取り組みとして行ってきた大学生や民間ボランティアの受け入れも中止となりました。現在は「感染しない・させない」をモットーに、制限のある中でどのような活動ができるか、利用者様に楽しんでいただけるかを試行錯誤しています。

既存利用者様の増回や市内居宅支援事業所からの紹介もありましたが、コロナ感染予防対策による自粛や厳しい利用制限が加わり、稼働率は低空飛行を脱せません。しかしながら急降下した昨年度(47.5%)から今年度(49.5%)は少しだけ上向きになり微かな光が見えました。

社会全体が、予防接種の取り組みや働き方改革などコロナウイルス感染症と共存する世の中を作ろうとしています。高齢者福祉施設で出来る「コロナと共に生きる」方法を創意工夫し利用率回復に向け全力で対策を練る所存です。

### 利用人数

	利用人数 (人)	延人数 (人)	営業日数 (日)	平均利用 (人)	利用率 (%)
4月	30	315	26	12.1	50.4
5月	30	327	26	12.6	52.8
6月	29	319	26	12.3	50.8
7月	28	321	27	11.9	49.9
8月	27	245	26	9.4	39.5
9月	26	285	26	11.0	45.4
10月	29	298	26	11.5	48.5
11月	31	339	26	13.0	53.6
12月	31	336	27	12.4	52.4
1月	31	301	24	12.5	51.9
2月	29	274	24	11.4	45.4
3月	30	307	27	11.4	48.5
計	351	3667	311	11.8	49.5



# 居宅介護支援事業所菜の花 事業報告

## 事業の概要

要介護者が自宅での生活を続けられるように居宅サービス計画の作成等を行います。  
3人体制で運営しております。

## 居宅サービス計画作成数の推移

	非該当	要支援		要介護					計
		1	2	1	2	3	4	5	
4月	0	10	6.5	19	13	11	7	2	68.5
5月	0	9.5	6.5	21	14	11	7	3	72
6月	0	9.5	6.5	21	14	11	7	3	72
7月	0	9.5	6.5	22	14	11	7	3	73
8月	0	9	6	22	16	11	7	2	73
9月	0	9	6	22	16	11	7	2	73
10月	0	7	6	23	15	10	7	2	70
11月	0	6.5	6.5	22	15	12	7	3	72
12月	0	5.5	5.5	23	16	13	7	3	73
1月	0	5.5	5	23	16	13	7	3	72.5
2月	0	5.5	6	22	18	14	6	3	74.5
3月	0	6	7	24	18	14	6	2	77

※非該当～要支援2は担当1件を0.5件として計算

## 医務計画（健康サポートセンター報告）

### < 実施可能な医療行為 >

① 褥瘡処置	01名
② 浣腸摘便	05名
③ 人工肛門	03名
④ インスリン注射	00名
⑤ 簡単な創処置	02名
⑥ 在宅酸素療法	01名
⑦ 胃瘻経管	00名
⑧ 薬剤管理	70名
⑨ バルーン管理	03名

### < その他の医療行為 >

1 感染症対策	
① インフルエンザ	00名
② 疥癬	00名
③ 「MRSA」	00名
④ 結核	00名

### < お亡くなりになった方 >

1 「施設」で亡くなった方	15名
① 「看取り」で亡くなった方	10名
② その他の方	05名
2 「病院」で亡くなった方	01名

### < 医務会議（健康サポートセンター会議） >

毎月1回

### < 急変時の対応 >

1 救急車にて救急搬送先

① 藤枝市立総合病院・・・6名

### < 健康診断 >

1 入所者定期健康診査

① 実施期間 平成3年09月18日～11月26日

② 実施機関 ほしのクリニック

③ 実施人数 68名

④ 実施内容 胸部レントゲン・心電図・血液検査・尿検査

⑤ 費用 施設負担（検査内容により家族負担あり）

### < 予防接種 >

1 インフルエンザ予防接種

① 実施期間 令和3年11月02日～11月28日

② 実施医師 嘱託医 星野正明先生

③ 実施場所 菜の花各ユニット

④ 実施人数 63名

2 コロナワクチン予防接種

② 実施期間 令和3年4月22日～令和4年3月10日

② 実施医師 嘱託医 星野正明先生

③ 実施場所 菜の花各ユニット

④ 実施人数（延人数）159名



# 消防・防災・災害 事業報告

## <消防・防災>

### 1 消火・通報・避難・救護・総合訓練・水害訓練

令和3年8月18日 10:00~11:00

参加者 35名(職員、入居者、利用者、消防設備業者)

「訓練内容」

地震訓練、通報訓練、消火訓練、避難訓練を連動して実施(日中体制時)。

避難終了後、職員・一部のご利用者で水消火器を使用して初期消火訓練を実施し、消防設備の取扱いについては、点検業者・防火管理者からの説明を受けました。

### 2 「社会福祉施中部支部設防災」総合防災訓練・水害避難訓練

令和3年11月10日 10:00~11:30

参加者 38名(職員、入居者、利用者、消防設備業者)

\*本年度は静岡県中部支部施設長会で菜の花が理事となり、その中で**防災担当リーダー**の任を受け中心的な役割を果たしました。

「訓練内容」

災害発生(水害、地震)時の施設相互連携訓練

被災施設に職員及び食料品の支援や入居者の避難先とした訓練

今年は新型コロナウイルス感染が静岡県内増大に伴い連携訓練は電話連絡のみ実施しました。

## <災害>

### 1 感染症発生施設への応援職員派遣事業

令和2年10月22日より継続中

菜の花 介護職員1名 応援派遣登録

### 2 新型コロナウイルス感染症発生施設への応援職員派遣対応訓練(中部支部)

令和3年01月13日

参加者 静岡県老人福祉施設協議会 中部支部役員15名

訓練目的 新型コロナウイルス感染症発生による職員応援要請への迅速な派遣体制の整備

「訓練内容」グループに分かれ訓練シナリオに沿ってロールプレイ

本年度より消防、防災に災害を加えました。

災害時の施設間連携は重要と考え新型コロナウイルス感染時の対応も必置となります。今後もあらゆる機会を有事に備えて訓練を重ねて参ります。



## 寄付・寄贈 報告

年月日	寄贈者	品目・数量
令和3年6月11日	静岡トヨタ自動車株式会社	加湿器 1台
令和3年10月8日	藤枝市茶手揉み保存会	手揉み茶



# 令和3年度苦情対応報告

令和4年3月31日

苦情解決管理責任者 川口節子

菜の花はお蔭様で開設10周年を迎える事ができました。  
開設当初は職員も皆様のご要望にお応えできず悩みながらの10年でした。その間、職員も資格を取り成長してきましたが、まだまだ以下のような初期的なミスや、配慮に欠ける行動があり、深く反省して居ります。苦情をありがたく受け止め研修を重ねて、更に精進して参ります。

何卒これまで通り介護の力になるようにと苦情、要望を頂き、叱咤激励の程をお願い申し上げます。

今年戴きました苦情は下記の通りです。

## 記

1 期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日

2 件数 7件

3 事業所内訳

・デイサービス 2件

・ショートステイ 2件

・特養 3件

以上

## 令和3年度 苦情・対応

受付年月日	事業区分	苦情内容	今後の対応方法
令和3年4月22日	デイ	施設の車が旧国1号線の一旦停止を一瞬止まっただけで危険な走り方をしていた	慌てると事故に繋がる。落ち着いて運転すること、法令遵守を指導した。
令和3年4月27日	ショート	帰りの時間になっても帰ってこない。心配した。	約束の時間に間に合わない場合は事務所に連絡。事務から利用者宅に遅くなる旨を連絡するようにした。
令和3年5月3日	デイ	入浴の温度が低い冷え性の母にはストレスになる。本人に合わせた温度調節をしてほしい。	本人の希望に合わせたお湯の温度に調整しサービスを提供させて頂いた。
令和3年6月15日	特養	ご本人から飲み物のコップの内側に前のカフェオレの汚れが残ったままお茶を提供された。しっかり洗ってほしい。	食器洗いを丁寧にする。不潔で食中毒の危険性があるので、注意するよう指導した。
令和3年7月5日	特養	施設より、送られてきた封筒の中身の説明がなく同意を求められても同意しかねる。又文章が理解できない内容もある。	極力面会時に説明し同意を頂くようにする。文章の内容は専門用語でなく理解して頂ける内容とする。
令和3年8月9日	特養	連絡なく散髪されていた。歯ブラシの購入に関して2か月で5本の依頼があったが、本当にそれだけ必要なか備品管理に疑問をもった。他に色々確認したいことがある。	理美容に付いて、は必ずご家族様に連絡し了解をえているが、担当者の連絡ミスであった。今後はより確実な情報連絡を密に行い再発防止に努める事とした。歯ブラシは基本的には1か月1本交換している。コロナで面会制限があり通常より余分に依頼してしまった。ご家族連絡ミスで職員間で反省して職員単独でご家族様に依頼する場合はリーダーに相談するようにした。又ご本人ご家族様との担当者会議を計画した。
令和3年8月20日	ショート	フロアの座席に座っていたところ臀部の痛みがあり、座布団を貸して欲しいと職員に頼んだが貸してくれなかった。又デイでは立って体操してたので立って体操したら危ないので座って下さいと言われた。	デイでは座布団使用されていた。又体操も立位でできていた。ショートでも同じようにサービスが提供できるように情報を共有するように、ケアプランに取り入れた。

## 内部研修報告 一覧

No.	開催年月日	研修名	主催者	会場	参加者職種	参加者氏名	研修内容
1	令和3年4月7日	新型コロナ感染予防策	感染委員会	地域交流室	看護・介護・相談員	小川、藤平、大石、條野、山内、中村、服部	コロナ予防接種計画、取り扱い
2	令和3年6月9日	事故対策	事故対策委員会	地域交流室	介護・看護 (新入社員)	服部、坂上、二木、塚本、小長谷、児玉、小川、	菜の花の安全管理システムの理解
3	令和3年7月14日	感染予防褥瘡マネジメント	感染委員会	地域交流室	介護・看護、 用・務	加藤、中村、飛驒、佐藤、堀田、鈴木	科学的介護加算対応。褥瘡ケアに付いて
4	令和3年7月22日	食中毒感染予防	感染委員会	地域交流室	介護、事務、看護師	奥津、池谷、西角、チー、中村、加藤、大塚、石田	食中毒予防の3原則。感染発生時の対応
5	令和3年8月18日	途中採用研修	教育委員会	地域交流室	介護・看護ケア マネ、相談員	向井、チー、遠藤、	菜の花理念、菜の花誓詞に付いて、
6	令和3年9月22日	介護の本質・接遇・認知ケア	望月介護士長	地域交流室	介護・事務・相談員	福原、チー、石田、原崎	菜の花のユニットケア、接遇、認知の対応
7	令和3年10月6日	食事介助。誤嚥予防	管理栄養士	地域交流室	介護、看護	梶山、高柳、久保、他14名	菜の花の食事の提供方法、誤嚥予防
8	令和3年11月24日	身体拘束廃止、スピーチロック	身体拘束廃止委員 地域交流室	地域交流室	各職種	北川、児玉、チー、池田、斎藤、他3名	身体拘束の影響、スピーチロックの弊害
9	令和3年12月29日	看取りに付いて	施設長	地域交流室	各職種	大塚、遠藤、大関、奥津、他6名	看取り期に付いて、支援の実際
10	令和4年1月25日	感染予防新型コロナ抗原	介護士長	地域交流室	デイ職員、職種	中村他11名	抗原検査について、感染予防策

No.	開催年月日	研修名	主催者	会場	参加者職種	参加者氏名	研修内容
11	令和4年2月16日	感染予防ノロウイルス	介護士長	地域交流室	各職種	斎藤、各フロア1名計8名	感染日常点検の必要性和チェックリストに基づき点検の順守ノロウイルス感染の対応方法
12	令和4年3月25日	あずみの里 誤嚥事故	事故対策委員	地域交流室	全職員	各職種各ユニット計95名	あずみの里の裁判例を参考に事故対策。職員全員本よ読み感想文を書く事になった。提出5月末
13	令和4年3月30日	災害時の対応 救急搬送時の注意	村瀬消防士	地域交流室	看護師、相談員	中村、早川、佐藤、他8名	救急搬送時の注意。災害時の対応

## 外部研修報告 一覧

No.	開催年月日	研修名	主催者	研修会場	参加者職種	参加者氏名	内容	研修結果報告
1	令和3年7月2日	第1階開寿園ネットワーク会議	開寿園	WEB研修	在宅ケアマネ	小林浩二	BCP（業務継続計画）作成（自然災害・コロナ感染症）作成方法・グループワーク	模擬作成を通して計画作成を学んだ。今後自事業所でも作成をしていくため役立った。
2	令和3年7月12日	令和3年度認知症介護基礎研修	静岡県介護福祉士会	WEB研修	介護職員	藤本エリザベス	認知症の人を取り巻く現状・理解と対応の基本・留意点	今までの自らの対応の不適切な点に気づくことができた。研修内容を今後の仕事に活かしていきたい。
3	令和3年7月15日	新型コロナウイルス感染症対策研修会	静岡県老人福祉施設協議会	WEB研修	特養相談員	堀田隆弘	講演：新型コロナウイルス感染症発生施設の課題と提案 体験談：発生施設による報告	課題と提案の講義に接し、感染対策の予防の再確認・勉強をすることができた。
4	令和3年7月15日	静岡県老人福祉施設協議会中部支部総会・研修会	静岡県老人福祉施設協議会中部支部	コーポール会館	施設長	川口節子	新型コロナウイルス感染症発生施設の課題と提案	新型コロナウイルス感染症の現在の状況と課題・提案を受け、自施設での感染予防に役立てたい。
5	令和3年7月28日	認知症機能低下予防メソッドを活用した効率的なケアマネ営業とは？	(株)ルネサンスヘルスケア事業推進部	WEB研修	デイ相談員	藤原真利子	新型コロナウイルス感染症感染状況下における効率的な新規利用者様の獲得方法	研修で学んだ・営業力・運営力の具体的方法を、今後に活かしていきたい。
6	令和3年7月29日	接遇マナー研修会	静岡県老人福祉施設協議会	WEB研修	介護職員	塚本正好	接遇マナーの基本・表情訓練・身だしなみ・敬語・職場用語・接遇動作	普段の行っている言葉遣いにも、修正すべき点を自覚することができた。マナーとは相手の立場に立った思いやりを持ち形に表せることができるようになりたいと思いました。

No.	開催年月日	研修名	主催者	研修会場	参加者 職種	参加者氏名	内容	研修結果報告
7	令和3年 7月29日	接遇マナー研修会	静岡県老人福祉施設協議会	WEB 研修	介護職員	田中三雄	接遇マナーの基本・表情訓練・身だしなみ・敬語・職場用語・接遇動作	いままでの自分中心の言葉や行動を見直し、研修で学んだことを活かしていきたい。
8	令和3年 7月29日	接遇マナー研修会	静岡県老人福祉施設協議会	WEB 研修	用務	贄猪三郎	接遇マナーの基本・表情訓練・身だしなみ・敬語・職場用語・接遇動作	身に付けていたつもりでも誤っていたり重要なポイントに気付くことができた。マスク着用でのコミュニケーションの取り方についても活かしていきたい。
9	令和3年 7月29日	接遇マナー研修会	静岡県老人福祉施設協議会	WEB 研修	用務	曾根静枝	接遇マナーの基本・表情訓練・身だしなみ・敬語・職場用語・接遇動作	直接介護しない職員であっても、利用者さまと話をするなどの機会は多く、漠然としていた対応や会話にも気づきを得ることができた。
10	令和3年 8月1日 -令和3年 8月31日	介護施設における安全対策担当者養成研修	全国老人福祉施設協議会	WEB 研修	介護士長	佐藤葉子	介護施設における安全対策	面会による「リスクコミュニケーション」が失われている中、ご家族への説明・適切な対応や記録の重要性を再認識し、今後は職員と共有・ケアプランへの反映を通して個の安全対策・施設全体の安全対策へとつなげていきたい。
11	令和3年 8月4日	看護の室向上促進 研修 スキンケア	静岡県看護協会	WEB 研修	看護職員	加藤彩織	高齢者の皮膚の機能・特養・トラブル・IAD（失禁関連皮膚炎）について	高齢者は褥瘡やIAD（失禁関連皮膚炎）を起こしやすいことが明確にできた。IADの発生予防とケアに活かしていく。
12	令和3年 8月21日	個別機能訓練加算I未算定向け基本セミナー	株式会社 M o f f	WEB 研修	デイ相談員	藤原真利子	個別機能訓練加算I算定要件と具体的な方法について	一つ一つの作業の基本を改めて知ることでより明確に問題点を知ることができることを再確認しました。
13	令和3年 9月2日	第2回 新型コロナウイルス感染症対策研修会	静岡県老人福祉施設協議会	WEB 研修	介護職員	野上初美	クラスター発生施設への応援派遣報告・感染施設の特徴・感染対策	高齢者施設での感染状況と対策・問題を意識することができた。感染対策の基礎の重要性を再認識することができた。
14	令和3年 9月8日	ケアマネジメントにおける災害時の備え～ハザードマップの活用	地域ネットワーク 会議	WEB 研修	在宅介護支援専門員	小林浩二	藤枝市が作成したハザードマップを用いて災害時の備えについて再確認する	災害発生からの避難の流れを初めて理解できた。災害に備えて多くのことを学ぶことができた。

No.	開催年月日	研修名	主催者	研修会場	参加者 職種	参加者氏名	内容	研修結果報告
15	令和3年 9月16日	藤枝市通所サービス事業所連絡会	藤枝市地域包括ケア推進課	WEB 研修	事務課長	服部哲也	防災・避難訓練について・ 他	市内事業所間の連携を深め、地域包括ケア体制の充実の必要性について認識することができた。
16	令和3年 9月16日	藤枝市通所サービス事業所連絡会	藤枝市地域包括ケア推進課	WEB 研修	デイ相談員	藤原真利子	防災・避難訓練について・ 他	平成28年に起きた認知症高齢者グループホームの水害による被害や、非常対策時の手引を参考に、今後の防災について見直していきたい。
17	令和3年 10月6日	身体拘束廃止推進員養成研修	静岡県介護福祉士会	シズウェル	フロア副主任	飛驒敏一	認知症の理解と介護・身体拘束と高齢者権利擁護・取り組み事例紹介・グループワーク	講義を通して身体拘束が起きる理由とどのようにして無くしていくのかを学ぶことができた。
18	令和3年 10月14日	身体拘束廃止推進員養成研修	静岡県介護福祉士会	シズウェル	フロア副主任	飛驒敏一	講義：高齢者の権利擁護と身体拘束廃止 グループワーク 自施設の問題点の洗い出し・課題の具体化方法と実践方法	今後の自施設での取り組みを通じて、他の職員の学びの手助けを行っていきたい。
19	令和3年 10月14日	静岡県老人福祉施設協議会中部理事会	静岡県老人福祉施設協議会中部支部	シズウェル	施設長	川口節子	支部総会・防災協定における防災訓練について・介護の日啓発事業について 他	県中部の各高齢者施設での感染症対応の具体策・感染の報告・レクリエーション実施の工夫などを共有することができた。
20	令和3年 10月18日	令和3年度認知症介護基礎研修	静岡県介護福祉士会	WEB 研修	介護職員	梅原春奈	認知症の人を取り巻く現状・理解と対応の基本・留意点	多忙時の認知症への関わり方に、改めて気づきを得た。ご本人の状態をしっかりと見て対応していきたいと思った。
21	令和3年 10月27日- 令和3年 12月14日	介護支援専門員更新研修 B2	静岡県介護支援専門員協会	WEB 研修	介護支援専門員	原崎尚子	介護保険制度及び地域包括ケアシステムの今後の展開・ケアマネジメントにおける実践事例の研究及び発表・介護支援専門員のあるべき姿 他	業務を並行しての受講はハードだったが、前回の更新研修と比較し、より介護支援専門員に求められる職務を理解することができた。

No.	開催年月日	研修名	主催者	研修会場	参加者職種	参加者氏名	内容	研修結果報告
22	令和3年11月2日	安全運転管理者等講習	静岡県公安委員会	藤枝市藤の瀬会館	安全運転管理者	清水明	地区安全運転管理活動・公安委員会の指示・地域の交通情勢・安全運転管理と教育・安全運転管理への低減・認知症と安全運転 他	藤枝地域の事故・取締状況・事故の傾向・ドライブレコーダーの有効性・認知症と安全運転について認識を得ることができた。
23	令和3年11月24日	給食施設の危機管理対策	地域保健福祉研修会	WEB研修	管理栄養士	奥津和予子	講話：災害時対応・栄養の現場最前線・事例報告：災害時の食事・情報交換；災害時の食の備え 他	発災時の具体的な問題点の報告を受け、自施設の問題点を考察することができた。必要物資の備えや職員不足の際の準備などを認識できた。
24	令和3年11月26日	令和3年度高齢者入所施設等における感染症予防策研修会	静岡県中部保健所	WEB研修	管理栄養士	奥津和予子	高齢者施設での感染症集団感染の予防と対応方法	新型コロナウイルス感染症第5波が落ち着いた現在の現在、第6波への準備と対策を確認することができた。自施設で実施できているかを確認できたので、今後の見直しにつなげていきたい。
25	令和3年11月26日	令和3年度高齢者入所施設等における感染症予防研修会	静岡県中部保健所	WEB研修	施設長	川口節子	新型コロナウイルス感染症対策についてのポイント/最近の感染症の話題について	施設職員に対して正しい知識や対応方法についての普及を図ることにより、感染症の施設内蔓延等予防について学ぶことができた。
26	令和3年11月26日	令和3年度高齢者入所施設等における感染症予防研修会	静岡県中部保健所	WEB研修	管理栄養士	奥津和予子	新型コロナウイルス感染症対策についてのポイント/最近の感染症の話題について	施設職員に対して正しい知識や対応方法についての普及を図ることにより、感染症の施設内蔓延等予防について学ぶことができた。
27	令和3年11月29日	人材育成研修	静岡県老人福祉施設協議会	WEB研修	特養相談員	堀田隆弘	2021介護報酬改定から見える施設介護の今後	科学的介護「life」の開始に伴うデータ化・PCDAサイクルについて学ぶことができた。
28	令和3年11月29日	人材育成研修	静岡県老人福祉施設協議会	WEB研修	介護士長	佐藤葉子	2021介護報酬改定から見える施設介護の今後	エビデンス（科学的根拠）のある介護が求められる必要性を再認識することができた。

No.	開催年月日	研修名	主催者	研修会場	参加者職種	参加者氏名	内容	研修結果報告
29	令和3年11月29日	3包括合同医療介護連携ネットワーク会議	藤枝市安心すこやかセンター	WEB研修	介護支援専門員	原崎尚子	在宅医療サポートセンターについて・心不全ノートについて	心臓疾患患者についてカロリーのほか塩分量の確認の必要性を認識した。心不全ノートについて理解し、周知の必要性を認識した。
30	令和3年12月8日	社会福祉法人連携の必要性と今後の展望	藤枝市社会福祉協議会	焼津市総合福祉会館	事務主任	中村瑞穂	藤枝市社会福祉協議会連絡会の活動及び連携の目的の共有・県内の法人関連系の取組状況 他	地域の法人間の連携の必要性・災害を課題とした連携について学ぶことができた。
31	令和3年12月10日	看護師職能研修会	静岡県看護協会	WEB研修	看護師	小川美晴	安全対策と最新見守り機器・看護からみた身体拘束廃止と安全対策	身体拘束廃止における看護師の役割の重要性和 ICT 機器の知識を深めることができた。今後役立てていきたいと考えている。
32	令和3年12月10日	福祉職員のための成年後見人制度理解と活用セミナー	静岡県老人福祉施設協議会	WEB研修	特養介護支援専門員	有賀伸之	成年後見人制度の現状と県内の取組状況・制度について	成年後見人制度への理解と、なくなった場合のケース・制度の問題点・身寄りのない方の医療行為に関するガイドラインについて学ぶことができた。
33	令和3年12月10日	福祉職員のための成年後見人制度理解と活用セミナー	静岡県老人福祉施設協議会	WEB研修	特養相談員	堀田隆弘	成年後見制度を活用した福祉サービスの展開について・実践報告2例	具体的な事例報告を得て、今後役立てていきたい。
34	令和3年12月11日	科学的介護システムについて～ケアの質の向上にむけて～	静岡県介護支援専門員協会	WEB研修	在宅介護支援専門員	小林浩二	科学的介護システムのデータの活用方法について	データ活用により、ケアプランの質の向上が見込めることを理解し、質の高いケアマネジメントに向けて今後のデータ活用を目指したい。
35	令和3年12月16日	感染症特別研修	静岡県老人福祉施設協議会中部支部	シズウエル	ユニットリーダー	野上初美	感染予防の基本・手順がわかる个人防护具の着脱・嘔吐物の処理	感染症にかかわらず、介護職として日常のケア前後の手指衛生・環境の衛生について学ぶことができた。
36	令和4年1月7日	身体拘束廃止推進員養成研修	静岡県介護福祉士会	シズウエル	介護職員	26名	身体拘束廃止実践報告会	他施設の報告を共有し参考にすることで自施設の介護の質の向上に役立てていきたい。

No.	開催年月日	研修名	主催者	研修会場	参加者 職種	参加者氏名	内容	研修結果報告
37	令和4年1月12日	令和3年度社会福祉施設運営管理研修会	静岡県社会福祉協議会	WEB研修	特養相談員	堀田隆弘	BCP(事業継続計画)とは・BCP策定に必要な要素とプロセス・実践報告	他施設の防災内容や事業計画の作成方法を知ることができ、大変勉強になりました。
38	令和4年1月29日	東部支部研修 事業継続計画(BCP)の作成について	厚生労働省老健局高齢者支援課	WEB研修	在宅介護支援専門員	小林浩二	介護事業所に義務付けられた事業継続計画の作成について	居宅介護支援事業所向けのBCP作成研修を受け、実際の作成に役立つ点を多く学ぶことができた。
39	令和4年2月25日	令和3年度静岡県結核予防リーダー研修	静岡県健康福祉部	WEB研修	特養相談員	堀田隆弘	手遊びで体操・脳トレの体操・認知症の対応・足踏み体操・足上げ体操	具体的で楽しめる健康法の紹介を受け、現場でのケアに活かしていきたいと思いました。
40	令和4年2月26日	今日から実践！現場で役立つ排便ケア	太陽化学株式会社メディケア事業	WEB研修	管理栄養士	奥津和予子	排便の3大要素の基本的なメカニズム・排便時の問題の原因因子の探り方ほか	排便にはいろいろな要素が関わっていることが理解できた。多職種間で様々な角度からの観察・試行・評価が大切だと理解できた。
41	令和4年3月17日	介護口腔ケアセミナー	雪印ビーンスターク株式会社	WEB研修	管理栄養士	奥津和予子	要介護から人生の最終段階における口腔ケア方法の基本テクニックからトラブルシューティング	口腔ケアに対しての知識を深め、口腔のトラブルについて知ることができた。
42	令和4年3月18日	令和3年度地域医療と介護福祉をつなぐ会	藤枝市立総合病院	藤枝市生涯学習センター	施設介護支援専門員	有賀伸之	心不全管理ノートへの取り組み状況・施設・薬局の立場から	心不全管理ノートへの理解を深めることができた。
43	令和4年3月25日	介護予防ケアマネジメント現任者研修	志太医師会	WEB研修	在宅介護支援専門員	大塚ゆかり	地域包括ケアシステムの必要性とその背景・プランニングについて	介護予防ケアマネジメントの背景を改めて確認し、より効果的な介護予防ケアプランについて理解を深めることができた。
44	令和4年3月25日	介護予防ケアマネジメント現任者研修	志太医師会	WEB研修	在宅介護支援専門員	原崎尚子	しずケアかけはし普及事業について	しずケアかけはしについて理解し問題点と活用する方法について考えることができた。



## 事業報告の附属明細書

該当事項ありません

社会福祉法人聖啓会

