

# 令和3年度 社会福祉法人 藤の実会 会議・委員会設置一覧

令和3年4月1日現在

|                  | 会議等の名称         | 開催日               | 参加職員                                   | 会議の主な内容                                        | 備 考 |
|------------------|----------------|-------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|-----|
| 法人全体             | 幹部会議           | 毎週火曜13:00～        | 理事長及び理事3名(施設長・本部長)                     | 法人の運営方針、事業運営に関する検討                             |     |
|                  | 職員会議           | 毎月第4火曜19:00～      | 全職員                                    | 管理者からの通達・報告事項、互助会連絡事項<br>内部研修及び外部研修受講報告、他      |     |
|                  | 運営委員会          | 毎月第3火曜14:30～      | 理事長、施設長、本部長、事務長、各事業所代表者                | 各事業所の運営等に関する事項<br>その他、行事等の調整、実績報告等             |     |
|                  | 給食会議           | 毎月第2火曜14:30～      | 理事長、施設長、管理栄養士、各事業所代表者                  | 日々の献立、行事食の検討<br>給食簿報告等                         |     |
|                  | 感染症対策委員会       | 毎月第1火曜16:00～      | 各事業所委員                                 | 感染症予防及び蔓延防止のための協議、活動<br>上記の内部研修の企画・実施          |     |
|                  | リスクマネジメント委員会   | 毎月第4火曜16:00～      | 各事業所委員                                 | 苦情解決、事故防止、防災に関する内部研修及び<br>防災訓練等の企画・実施          |     |
|                  | ケアマネジメント委員会    | 毎月第1月曜16:00～      | 各事業所委員                                 | 認知証ケア、身体拘束廃止、褥瘡防止、看取り<br>介護等の内部研修の企画・実施        |     |
|                  | サービスマネジメント委員会  | 隔月(偶数月)第1木曜16:00～ | 各事業所委員                                 | 接遇に関する内部研修の企画・実施<br>法人広報誌の発行、環境整備活動の企画・実施      |     |
|                  | 研修委員会          | 毎週火曜13:30～        | 各事業所及び上記委員会より選出                        | 法人全体での職員教育や内部研修の企画等<br>外部研修の選定及び参加者の検討         |     |
|                  | 地域貢献委員会        | 第3火曜15:30～        | 各事業所委員                                 | 地域貢献や地域交流のための事業やイベント<br>の企画及び実施                |     |
| 特別養護老人ホーム<br>七樹苑 | 特養会議           | 毎月第1火曜18:30～      | 所属全職員                                  | 各担当からの報告事項、職員会議の報告、内部<br>内部研修、外部研修報告、業務改善検討、他  |     |
|                  | 多職種連携会議        | 毎月第2火曜15:30～      | 各職種主任職員                                | 各職種間の連携、打ち合わせ等<br>部門内の課題の検討                    |     |
|                  | ユニットリーダー会議     | 毎月第4火曜16:30～      | 介護主任及びユニットリーダー                         | 介護部門内の課題検討、各種報告、ユニット間<br>の調整                   |     |
|                  | ユニット会議         | 毎月第1火曜19:30～      | ユニットリーダー及び介護職員                         | 利用者の援助方法について、業務改善について<br>各種報告事項、他              |     |
|                  | 医務会議           | 毎月第4火曜18:00～      | 看護職員、介護主任、生活相談員、機能訓練指導員                | 医療に関する検討事項、部門内の業務改善等<br>医療ニーズの高い利用者の援助方法の検討    |     |
|                  | ケアカンファレンス      | 毎週火曜10:30～        | 施設長、介護支援専門員、管理栄養士、<br>機能訓練指導員、各職種主任職員等 | ケアプランの策定<br>嘱託医回診の報告(利用者毎)                     |     |
|                  | 医療的ケア安全対策委員会   | 毎月第4火曜18:30～      | 看護職員、介護主任、生活相談員                        | 医療的ケアの実施状況、安全対策の検討<br>内部研修の企画、実施状況の確認          |     |
|                  | 事故防止対策委員会      | 毎月第4火曜17:30～      | 施設長、各職種職員、介護リーダー                       | 事故防止・緊急時対応に関する検討<br>事例の検討                      |     |
|                  | 身体拘束廃止委員会      | 毎月第4火曜18:00～      | 施設長、各職種職員、介護リーダー                       | 身体拘束廃止に関する取り組みの検討<br>事例の検討                     |     |
|                  | 入浴担当会議         | 毎月第3日曜14:00～      | 介護主任、担当介護職員                            | 入浴ケアに関すること                                     |     |
|                  | 排泄・褥瘡予防委員会     | 毎月第1日曜14:00～      | 担当介護職員                                 | 排泄ケア、スキントラブルに関すること                             |     |
|                  | 環境(感染症対策含む)委員会 | 毎月第2日曜14:00～      | 担当介護職員                                 | 環境美化、感染症予防に関する環境整備に関すること                       |     |
|                  | 行事担当会議         | 毎月第4日曜14:00～      | 介護主任、担当介護職員                            | 行事、クラブ活動等の企画及び実施                               |     |
|                  | 認知症ケアワーキングチーム  | 毎月第2火曜16:00～      | 多職種職員                                  | 認知症ケアに関する知識習得及び職員周知<br>現場で抱えている事例の検討           |     |
|                  | 接遇向上委員会        | 月1回               | 多職種職員                                  | 接遇・風紀に関すること<br>接遇に関する自己評価表の作成・運用               |     |
| ケアハウス にじの森       | ケアハウス会議        | 月末木曜14:00～        | 所属全職員                                  | 業務調整及び改善に関すること、事故防止、身体拘束廃止<br>ケアカンファレンス、行事等の検討 |     |
| 七樹苑デイサービスセンター    | スタッフ会議         | 毎月第2金曜18:30～      | 所属全職員                                  | 業務調整及び改善に関すること<br>ケースカンファレンス、行事の検討             |     |
| 七樹苑ヘルパーステーション    | ヘルパーカンファレンス    | 毎月第4火曜18:00～      | 所属全職員                                  | 業務調整及び改善に関すること<br>ケースカンファレンス、行事の検討             |     |
| 七樹苑ケアプランサービス     | 居宅会議           | 毎週火曜9:00～         | 所属全職員                                  | CM間の連携、業務調整及び改善に関すること<br>外部研修報告、事例検討会、他        |     |
| デイサービスぬくもり       | ぬくもり会議         | 毎月第3火曜18:30～      | 所属全職員                                  | 業務調整及び改善に関すること<br>ケースカンファレンス、行事の検討             |     |
| 放課後等デイサービスだんらん   | だんらん会議         | 毎月第3金曜10:30～      | 所属全職員                                  | 業務調整及び改善に関すること<br>ケースカンファレンス、行事の検討             |     |

# 令和2年度 法人委員会 活動状況報告

委員会名称： 感染症対策委員会

## 1. 活動実績

| 開催又は実施日 | 会議又は実施事項  | 内容                         | 備考(参加者・人数・留意事項)                        |
|---------|-----------|----------------------------|----------------------------------------|
| 4月7日    | 委員会開催     | 定例会議(緊急事態宣言が出ることに對して)      | 小西施設長・川口施設長・大木本部長・梅谷・吉積・伊達・武藤・明吉・北川    |
| 4月16日   | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(新型コロナウイルスに対する取り決め)    | 小西施設長・川口施設長・梅谷・吉積・高口・明吉                |
| 4月22日   | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(新型コロナウイルスに対する取り決め)    | 小西施設長・川口施設長・梅谷・吉積・北川・明吉・高城             |
| 5月5日    | 委員会開催     | 定例会議(PPEの管理状況・職員の自粛行動について) | 小西施設長・川口施設長・武藤・吉積・伊達・北川・明吉・高城・平木       |
| 5月19日   | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(非常事態宣言解除後の取り決め)       | 小西・川口・大木・梅谷・吉積・伊達・武藤・明吉・北川・高城・平木・松原    |
| 5月29日   | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(非常事態宣言解除後の取り決め)       | 小西・川口・大木・梅谷・樋口・吉積・伊達・武藤・明吉・北川・高城・平木・松原 |
| 6月2日    | 委員会開催     | 定例会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 小西施設長・川口施設長・武藤・松原・伊達・北川・明吉・高城・平木       |
| 6月15日   | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(非常事態宣言解除後の取り決め)       | 小西・川口・大木・梅谷・西村・伊達・樋口・武藤・明吉・北川・高城・平木・松原 |
| 7月7日    | 委員会開催     | 定例会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 小西施設長・川口施設長・武藤・松原・伊達・北川・明吉・高城・平木       |
| 8月4日    | 委員会開催     | 定例会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 小西施設長・梅谷課長・松原・武藤・伊達・明吉・高城・平木・北川        |
| 9月1日    | 委員会開催     | 定例会議(BCP作成について)            | 小西施設長・梅谷課長・松原・伊達・明吉・高城・平木・北川           |
| 10月6日   | 委員会開催     | 定例会議(フローチャート・BCP作成について)    | 小西施設長・梅谷課長・松原・武藤・伊達・明吉・高城・平木・北川        |
| 11月3日   | 委員会開催     | 定例会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 小西施設長・川口施設長・武藤・伊達・北川・明吉・高城・平木          |
| 11月24日  | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 小西施設長・川口施設長・松原・武藤・伊達・北川・明吉・高城・平木       |
| 12月1日   | 委員会開催     | 定例会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 小西施設長・川口施設長・松原・武藤・伊達・北川・明吉・平木          |
| 12月15日  | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 松原・武藤・高城・伊達・北川・明吉・平木                   |
| 12月25日  | 委員会開催(臨時) | 臨時会議(新型コロナウイルスに対する取り決め)    | 小西施設長・川口施設長・梅谷・松原・武藤・高城・伊達・北川・明吉・平木    |
| 1月6日    | 委員会開催     | 定例会議(感染症対策による各事業者の状況や問題点)  | 小西施設長・梅谷課長・松原・伊達・明吉                    |
| 2月2日    | 委員会開催     | 定例会議(非常事態宣言による各事業者の状況や問題点) | 小西施設長・梅谷課長・松原・伊達・明吉・高城・平木・北川           |
| 3月2日    | 委員会開催     | 定例会議(非常事態宣言解除後の取り決め)       | 小西施設長・川口施設長・梅谷・松原・伊達・高城・武藤・樋口・平木・本田・北川 |

## 2. 総括

上半期は、新型コロナウイルスによる感染症予防対策の徹底、及びフローチャート・BCP作成にて、感染症発生時の対応の両極をシュミレーションし、社会情勢性と照らし合わせながら検討を重ねた。また、スタンダードプリコーションの徹底を強く発信し、嘱託医の助言を頂きながらより感染対策の気を付けるポイント等対策を講じることができた。

下半期は第3波が懸念されることから、第1波の経験を活かして、PPEの備蓄品のコントロールを行い、安定した供給ができるよう行えた。

R3.1/14の2回目の緊急事態宣言では、予め臨時の会議等を含め、法人としての取り決めをおこない、徹底した感染対策やBCPを活用し有事に備えることができた。

年間を通して嘱託医との連携の強化を図り・入居者の早期発見・早期対応・早期治療にて

6月に予定していた内部研修は、新型コロナウイルスによる会議の自粛により中止となっております。

令和2年度 法人委員会 活動状況報告

委員会名称: リスクマネジメント委員会

1. 活動実績

| 開催又は実施日 | 会議又は実施事項  | 内容                          | 備考(参加者・人数・留意事項)   |
|---------|-----------|-----------------------------|-------------------|
| 4月28日   | 委員会開催     | 感染症による予定変更について・防災訓練打合せ      | 川崎、大田、若山、福島、武藤    |
| 〃       | 内部研修      | 苦情解決について                    | 川崎、大田、若山、福島、武藤    |
| 5月26日   | 委員会開催     | 防災訓練延期、大雨対応について             | 川崎、大田、若山、福島、武藤    |
| 6月23日   | 委員会開催     | 防災訓練について                    | 川崎、大田、若山、福島、武藤    |
| 7月28日   | 委員会開催     | メールアドレス調査                   | 川崎、大田、若山、福島、武藤    |
| 7月28日   | 防災訓練      | 火災・土砂災害について(講習)             | 川崎、大田、若山、福島、武藤    |
| 〃       | 委員会開催     | 災害レベルについて・防災訓練反省・年間スケジュール変更 | 川崎、大田、若山、福島、武藤    |
| 8月25日   | 委員会開催     | 内部研修(救急)打合せ・備品報告            | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 9月22日   | 委員会開催     | 内部研修・災害時の参集、マニュアルについて       | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 〃       | 内部研修      | 内部研修(救急)AED使用方法について         | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 10月27日  | 委員会開催     | 11月防災訓練打合せ・アドレス集計           | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 11月24日  | 防災訓練      | 火災・土砂災害について(講習)             | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 〃       | 委員会開催     | 防災訓練反省                      | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 12月1日   | 特養会議・内部研修 | KYトレーニング+事故・ヒヤリ講習           | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 12月22日  | 委員会開催     | 内部研修(防犯・事故・ヒヤリ)打合せ          | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
| 2月23日   | 委員会開催     | 年間評価・反省点                    | 川崎、大田、若山、福島、浦田、武藤 |
|         |           |                             |                   |
|         |           |                             |                   |

2. 総括

令和2年度は感染症の影響もあり、予定変更を多く行う年度となった。防災訓練については延期になり、実際に動いて訓練を行う事ができなかった。そのため、講習の中で、クイズや疑似体験を取り入れ、イメージしやすい講習を行なった。また、大雨警報が多くあり、大雨対策として3回(7/9-10、7/13-14、9/6-7)程、山側居室の方に居室移動を行う事となった。移動対象の居室状況やベッド位置等を写真撮影し、名前と居室番号を記載する用紙を作成し、他部署がみても把握できる様な原本を作成できた。年々災害が増加傾向にある中で、委員会として何ができるかを考え、委員会だけでなく、法人の一人として各々がスムーズに動ける様な導線作りができればと思います。

年間スケジュールを立てていく中で、感染症の影響で様々な対応が必要になってくるため、臨機応変に対応できる様、来年度は取り組んでいきたい。

## 令和2年度 法人委員会 活動状況報告

委員会名称: ケアマネジメント委員会

## 1. 活動実績

[illegible]

## 2. 総括

本年度、委員会としての役割を明確にしたうえで役割分担を図りつつ、個々人が責任を持ち実施すべきことを把握し、主体的取り組みを促すとともに、委員会としては組織的取り組みとして、内部研修への実施に向け意見を出し合い、テーマの発表に向け建設的議論を行っている。コロナウイルスの影響から内部研修が中止されるなかでも、発表する準備は怠ることなく実施してきたが、内部研修が各事業所への対応に移譲される同時に感染症対策の観点から委員会開催を見送っている。コロナウイルスという新たな課題に直面する中で価値観の変容が求められたが、その中で委員としての果たすべき役割が混沌としてしまい悩んでしまった感も否めない。



## 令和2年度 法人委員会 活動状況報告

委員会名称：サービスマネジメント委員会

### 1. 活動実績

| 開催又は実施日 | 会議又は実施事項 | 内容                     | 備考(参加者・人数・留意事項)       |
|---------|----------|------------------------|-----------------------|
| 4月10日   | 委員会開催    | 大掃除、ブログ、内部研修、広報誌について   | 古賀、高宮、武藤、入船、北川、山崎、藤田、 |
| 5月21日   | 大掃除      | 特養ドレイン、溝、お地蔵様周辺周り、草取り、 | 参加者 12名               |
| 6月13日   | 委員会開催    | 「研修発表」接遇について           | 高宮、古賀、山崎、入船、北川、武藤、    |
| 6月18日   | 大掃除      | フィルター掃除                | 参加者 12名               |
| 7月16日   | 大掃除      | 駐車場草取り                 | 参加者 14名               |
| 8月6日    | 大掃除      | 窓掃除                    | 参加者13名                |
| 8月5日    | 委員会開催    | 広報誌、ブログ                | 古賀、高宮、入船、北川、          |
| 9月10日   | 大掃除      | 駐車場草取り                 | 参加者13名                |
| 10月15日  | 大掃除      | フィルター掃除                | 参加者12名                |
| 10月8日   | 委員会開催    | 広報誌(秋、冬)、ブログ           | 古賀、高宮、入船、北川、山崎        |
| 11月19日  | 大掃除      | 倉庫整理、粗大ゴミ搬出            | 参加者14名                |
| 1月21日   | 大掃除      | 特養ドレイン、溝、お地蔵様周辺周り、草取り、 | 参加者12名                |
| 2月10日   | 委員会開催    | 今年度取り組み、評価             | 古賀、高宮、入船、北川、山崎        |
| 3月18日   | 大掃除      | 窓掃除                    | 参加者14名                |
|         |          |                        |                       |
|         |          |                        |                       |
|         |          |                        |                       |
|         |          |                        |                       |

### 2. 総括

今年度は、委員会での役割担当を引き続き持ち、昨年よりもスムーズに活動を進めることが出来た。個人個人による書類作成、掃除の役割分担を担当ごとに決め業務に支障がないように時間短縮に効率よく行え、コロナ感染蔓延防止として各々にて感染対策を徹底し、作業中、密にならないよう作業を行えた。

広報誌に関しては年間イベントが自粛となりましたが、各部署からのリハビリ、レクリエーション、散歩等日常の活動をピックアップし、今後の宣伝活動になるよう掲載することが出来ました。

今後の課題は大掃除にて通常業務に支障がでないように少しでも参加できる人員を確保できたらと思います。

## 令和2年度 法人委員会 活動状況報告

委員会名称： 研修委員会

---

### 総括

令和2年度の活動として、研修の振り分け・申請の流れのマニュアルを作成し、毎月の会議を再開することを行った。研修の振り分け・申請までの流れは再確認できるようになったが、まだ浸透するところまで達成していないために今後も流れの確認を行いながら、法人としての研修の流れを確立していきたいと思います。また、コロナ禍で参加できる研修の減少と研修の中止が多くあった。下半期からは、リモートの研修に参加する機会が設けられたため、今後はリモートの受講を推進できるように働きかけていきたいと思います。

委員会名称： 地域貢献委員会

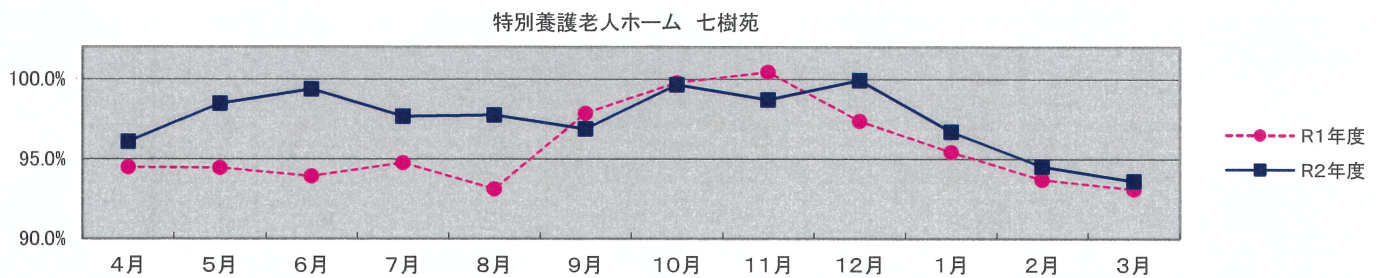
---

### 総括

令和2年度の活動としては、コロナ禍で対外的な活動は出来なかった。ライフレスキュー・今宿校区事業所の会議等は開催されることなく、ぬくもりカフェについても、民生委員からも中止の連絡があり、令和2年度は開催することはなかった。  
ただ、今宿校区のこども食堂については、理事長が中心となって令和2年度で2回の活動に参加することができた。上ノ原の自主グループも活動が休止しており、一時的に再開した際には七樹苑の職員をサポートとして派遣することができたため、活動が休止している状態でも地域との繋がりや他事業所との繋がりなどが途切れないようにこまめな情報交換や連絡などを行いながら、活動が再開できる際には、すぐに活動に参加が出来るように準備したいと思っています。

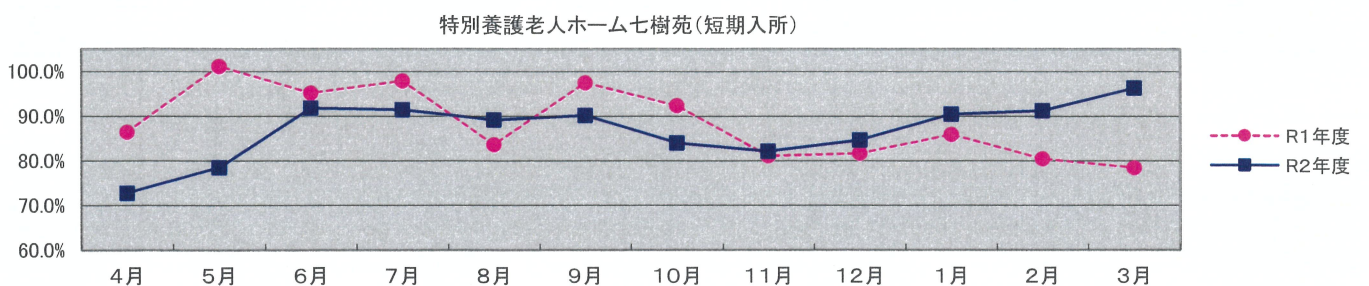
## 1. 特別養護老人ホーム 七樹苑

| 令和2年度  | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月    | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計      |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 定員     | 71    | 71    | 71    | 71    | 71    | 71    | 71    | 71     | 71    | 71    | 71    | 71    |        |
| 新規入所者数 | 2     | 0     | 0     | 2     | 0     | 3     | 3     | 0      | 1     | 3     | 0     | 1     | 15     |
| 退所者数   | 1     | 0     | 1     | 2     | 1     | 4     | 1     | 1      | 1     | 2     | 1     | 2     | 17     |
| 延べ入院者数 | 77    | 34    | 7     | 27    | 41    | 9     | 0     | 15     | 0     | 29    | 104   | 146   | 489    |
| 延べ利用者数 | 要介護1  | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      |
|        | 要介護2  | 210   | 217   | 210   | 217   | 217   | 198   | 186    | 186   | 186   | 168   | 186   | 2,361  |
|        | 要介護3  | 332   | 344   | 351   | 361   | 372   | 374   | 385    | 360   | 372   | 387   | 403   | 4,405  |
|        | 要介護4  | 861   | 899   | 872   | 889   | 880   | 851   | 972    | 940   | 990   | 917   | 803   | 10,733 |
|        | 要介護5  | 643   | 707   | 683   | 682   | 682   | 640   | 650    | 622   | 651   | 638   | 544   | 7,754  |
|        | 計     | 2,046 | 2,167 | 2,116 | 2,149 | 2,151 | 2,063 | 2,193  | 2,102 | 2,199 | 2,128 | 1,879 | 20,600 |
| 平均利用者数 | 68.2  | 69.9  | 70.5  | 69.3  | 69.4  | 68.8  | 70.7  | 70.1   | 70.9  | 68.6  | 67.1  | 66.5  | 69.2   |
| 稼働率    | 96.1% | 98.5% | 99.3% | 97.6% | 97.7% | 96.9% | 99.6% | 98.7%  | 99.9% | 96.7% | 94.5% | 93.6% | 97.4%  |
| 前年度稼働率 | 94.5% | 94.4% | 93.9% | 94.7% | 93.1% | 97.8% | 99.8% | 100.4% | 97.4% | 95.4% | 93.7% | 93.1% | 95.7%  |



## 2. 特別養護老人ホーム 七樹苑(短期入所生活介護)

| 令和2年度  | 4月    | 5月     | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計     |
|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 定員     | 10    | 10     | 10    | 10    | 10    | 10    | 10    | 10    | 10    | 10    | 10    | 10    |       |
| 実利用者数  | 18    | 17     | 21    | 20    | 20    | 18    | 20    | 19    | 18    | 19    | 18    | 20    | 228   |
| 新規利用者数 | 1     | 2      | 2     | 0     | 1     | 0     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 12    |
| 延べ利用者数 | 要支援1  | 3      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3     |
|        | 要支援2  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     | 0     | 0     | 0     | 2     |
|        | 小計    | 3      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     | 0     | 0     | 0     | 5     |
|        | 要介護1  | 5      | 10    | 20    | 23    | 26    | 27    | 33    | 26    | 24    | 23    | 28    | 272   |
|        | 要介護2  | 113    | 127   | 113   | 119   | 111   | 105   | 113   | 95    | 121   | 117   | 97    | 1,323 |
|        | 要介護3  | 81     | 84    | 115   | 109   | 106   | 105   | 86    | 71    | 81    | 102   | 94    | 1,140 |
|        | 要介護4  | 13     | 22    | 24    | 24    | 26    | 27    | 25    | 38    | 25    | 32    | 49    | 330   |
|        | 要介護5  | 3      | 0     | 3     | 8     | 7     | 6     | 9     | 9     | 7     | 12    | 9     | 96    |
|        | 小計    | 215    | 243   | 275   | 283   | 276   | 270   | 260   | 246   | 260   | 280   | 255   | 3,161 |
|        | 合計    | 218    | 243   | 275   | 283   | 276   | 270   | 260   | 246   | 262   | 280   | 255   | 3,166 |
| 平均利用者数 | 7.3   | 7.8    | 9.2   | 9.1   | 8.9   | 9.0   | 8.4   | 8.2   | 8.5   | 9.0   | 8.8   | 9.6   | 8.7   |
| 稼働率    | 72.7% | 78.4%  | 91.7% | 91.3% | 89.0% | 90.0% | 83.9% | 82.0% | 84.5% | 90.3% | 91.1% | 96.1% | 86.7% |
| 前年度稼働率 | 86.3% | 101.0% | 95.0% | 97.7% | 83.5% | 97.3% | 92.3% | 81.0% | 81.6% | 85.8% | 80.3% | 78.4% | 88.4% |

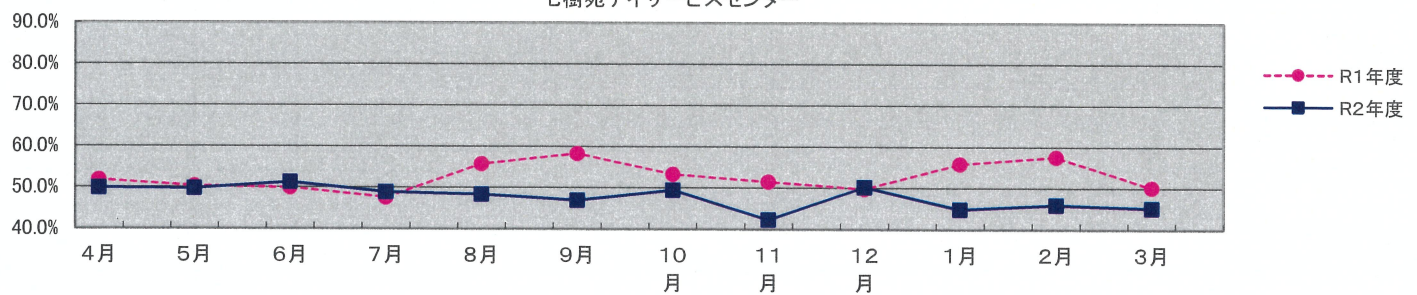




## 3. 七樹苑デイサービスセンター

| 令和2年度             |     | 4月    |     | 5月    |     | 6月    |     | 7月    |     | 8月    |     | 9月    |     | 10月   |     | 11月   |     | 12月   |     | 1月    |     | 2月    |     | 3月    |       | 計     |
|-------------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-------|-------|
| 定員                |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |     | 34    |       | 304   |
| 開館日数              |     | 26    |     | 26    |     | 26    |     | 27    |     | 23    |     | 25    |     | 27    |     | 25    |     | 25    |     | 23    |     | 24    |     | 27    |       |       |
| 実利用者数             |     | 47    |     | 45    |     | 46    |     | 49    |     | 46    |     | 49    |     | 49    |     | 47    |     | 49    |     | 46    |     | 46    |     | 46    |       | 565   |
| 新規利用者数            |     | 2     |     | 0     |     | 0     |     | 1     |     | 0     |     | 1     |     | 0     |     | 2     |     | 1     |     | 0     |     | 2     |     | 1     |       | 10    |
| 延べ利用者数<br>* 単位別 * | 支1  | 4     | 5   | 5     | 5   | 0     | 4   | 0     | 3   | 0     | 3   | 0     | 4   | 0     | 5   | 0     | 4   | 0     | 4   | 0     | 4   | 0     | 4   | 0     | 2     | 54    |
|                   | 支2  | 40    | 22  | 43    | 26  | 53    | 27  | 60    | 23  | 55    | 23  | 58    | 22  | 71    | 27  | 63    | 24  | 61    | 28  | 48    | 22  | 46    | 24  | 55    | 26    | 921   |
|                   | 小計  | 44    | 27  | 48    | 31  | 53    | 31  | 60    | 26  | 55    | 26  | 58    | 26  | 71    | 32  | 63    | 28  | 61    | 32  | 48    | 26  | 46    | 28  | 55    | 28    | 975   |
|                   | 介1  | 190   | 1   | 186   | 4   | 190   | 18  | 195   | 17  | 172   | 15  | 191   | 16  | 203   | 22  | 137   | 41  | 183   | 36  | 144   | 28  | 156   | 36  | 172   | 39    | 2,353 |
|                   | 介2  | 143   | 0   | 132   | 0   | 113   | 0   | 106   | 0   | 79    | 0   | 77    | 0   | 92    | 0   | 77    | 0   | 111   | 0   | 91    | 0   | 91    | 0   | 112   | 0     | 1,224 |
|                   | 介3  | 34    | 0   | 34    | 0   | 49    | 0   | 43    | 0   | 36    | 0   | 32    | 0   | 42    | 0   | 29    | 0   | 28    | 0   | 32    | 0   | 43    | 0   | 31    | 0     | 433   |
|                   | 介4  | 10    | 0   | 17    | 0   | 15    | 0   | 13    | 0   | 8     | 0   | 10    | 0   | 12    | 0   | 11    | 0   | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0   | 3     | 0     | 99    |
|                   | 介5  | 5     | 0   | 4     | 0   | 8     | 0   | 9     | 0   | 7     | 0   | 9     | 0   | 6     | 0   | 7     | 0   | 9     | 0   | 8     | 0   | 6     | 0   | 7     | 0     | 85    |
|                   | 小計  | 382   | 1   | 373   | 4   | 375   | 18  | 366   | 17  | 302   | 15  | 319   | 16  | 355   | 22  | 261   | 41  | 331   | 36  | 275   | 28  | 296   | 36  | 325   | 39    | 4,194 |
| 合計                | 454 |       | 456 |       | 477 |       | 469 |       | 398 |       | 419 |       | 480 |       | 393 |       | 460 |       | 377 |       | 406 |       | 447 |       | 5,169 |       |
| 平均利用者数            |     | 16.9  |     | 16.9  |     | 17.4  |     | 16.6  |     | 16.4  |     | 15.9  |     | 16.8  |     | 14.3  |     | 17.0  |     | 15.2  |     | 15.6  |     | 15.3  |       | 17.0  |
| 稼働率               |     | 49.8% |     | 49.6% |     | 51.2% |     | 48.7% |     | 48.3% |     | 46.8% |     | 49.3% |     | 42.2% |     | 50.1% |     | 44.8% |     | 45.8% |     | 45.0% |       | 50.0% |
| 前年度稼働率            |     | 51.7% |     | 50.3% |     | 49.9% |     | 47.5% |     | 55.6% |     | 58.2% |     | 53.2% |     | 51.4% |     | 49.7% |     | 55.8% |     | 57.5% |     | 50.1% |       | 54.0% |

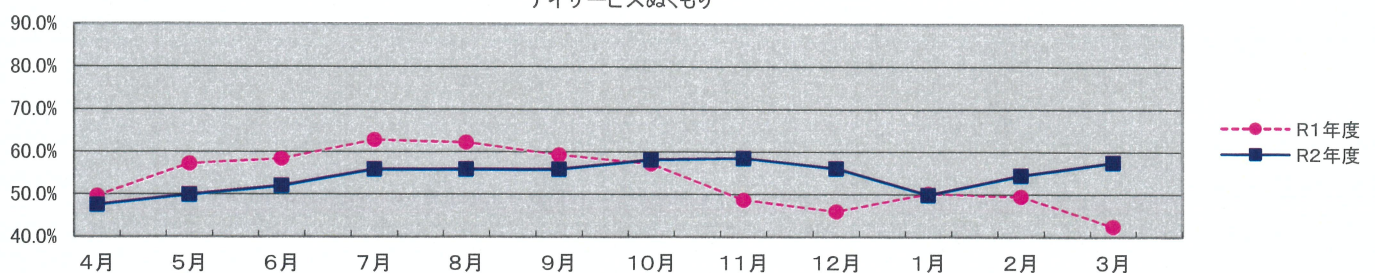
七樹苑デイサービスセンター



## 4. デイサービスぬくもり

| 令和2年度  |    | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計     |
|--------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 定員     |    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 18    | 304   |
| 開館日数   |    | 26    | 26    | 26    | 27    | 23    | 25    | 27    | 25    | 25    | 23    | 24    | 27    |       |
| 実利用者数  |    | 21    | 20    | 20    | 24    | 22    | 24    | 26    | 27    | 27    | 24    | 26    | 28    | 289   |
| 新規利用者数 |    | 0     | 0     | 0     | 2     | 0     | 2     | 2     | 0     | 3     | 1     | 3     | 1     | 14    |
| 延べ利用者数 | 支1 | 2     | 0     | 0     | 0     | 4     | 5     | 5     | 8     | 11    | 3     | 16    | 18    | 72    |
|        | 支2 | 7     | 12    | 16    | 20    | 17    | 15    | 15    | 16    | 10    | 8     | 0     | 12    | 148   |
|        | 小計 | 9     | 12    | 16    | 20    | 21    | 20    | 20    | 24    | 21    | 11    | 16    | 30    | 220   |
|        | 介1 | 119   | 119   | 117   | 144   | 124   | 113   | 133   | 121   | 105   | 89    | 123   | 140   | 1,447 |
|        | 介2 | 76    | 74    | 75    | 84    | 73    | 107   | 99    | 86    | 88    | 66    | 63    | 74    | 965   |
|        | 介3 | 5     | 15    | 22    | 10    | 0     | 0     | 15    | 16    | 17    | 15    | 16    | 18    | 149   |
|        | 介4 | 13    | 13    | 13    | 13    | 13    | 11    | 15    | 16    | 21    | 25    | 17    | 17    | 187   |
|        | 介5 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |
|        | 小計 | 213   | 221   | 227   | 251   | 210   | 231   | 262   | 239   | 231   | 195   | 219   | 249   | 2,748 |
|        | 合計 | 222   | 233   | 243   | 271   | 231   | 251   | 282   | 263   | 252   | 206   | 235   | 279   | 2,968 |
| 平均利用者数 |    | 8.5   | 9.0   | 9.3   | 10.0  | 10.0  | 10.0  | 10.4  | 10.5  | 10.1  | 9.0   | 9.8   | 10.3  | 9.8   |
| 稼働率    |    | 47.4% | 49.8% | 51.9% | 55.8% | 55.8% | 55.8% | 58.0% | 58.4% | 56.0% | 49.8% | 54.4% | 57.4% | 54.2% |
| 前年度稼働率 |    | 49.4% | 57.0% | 58.2% | 62.6% | 62.0% | 59.1% | 57.0% | 48.5% | 45.8% | 50.0% | 49.3% | 42.3% | 53.5% |

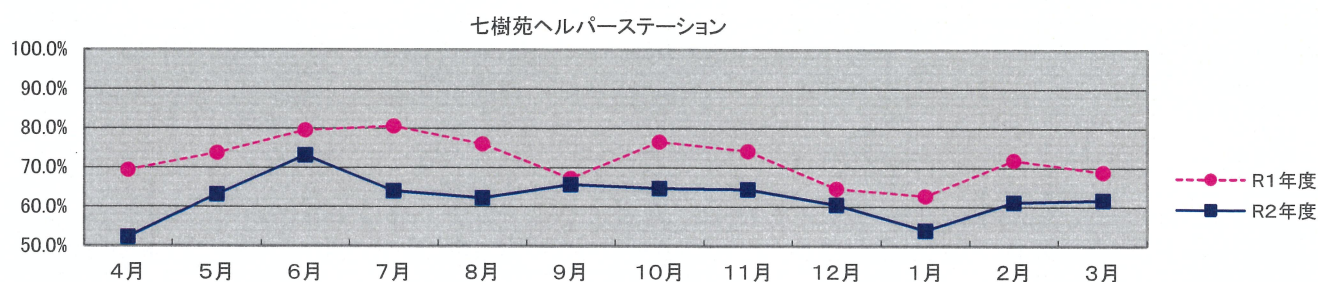
デイサービスぬくもり





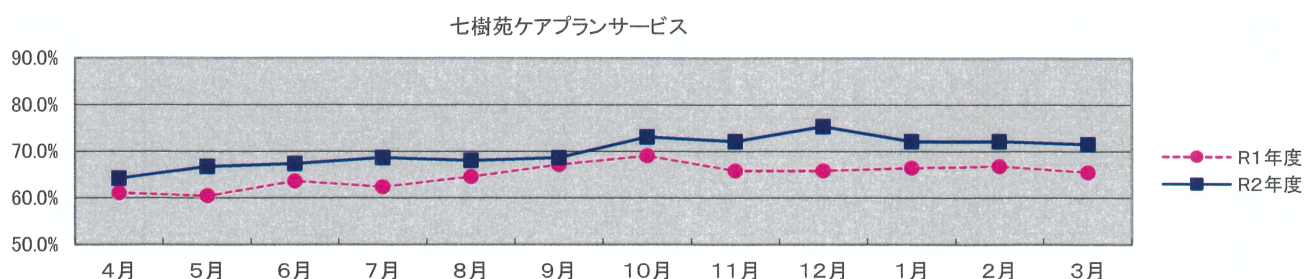
## 5. 七樹苑ヘルパーステーション

| 令和2年度          |         | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計       |
|----------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 契約者数           |         | 68    | 70    | 73    | 71    | 72    | 73    | 74    | 69    | 73    | 73    | 72    | 76    | 31      |
| 新規契約者数         |         | 2     | 3     | 1     | 1     | 4     | 4     | 2     | 4     | 2     | 2     | 2     | 4     |         |
| 実利用者数          | 要支援1    | 18    | 16    | 17    | 17    | 18    | 19    | 18    | 17    | 17    | 14    | 13    | 12    | 196     |
|                | 要支援2    | 21    | 24    | 25    | 25    | 26    | 23    | 24    | 24    | 25    | 26    | 26    | 25    | 294     |
|                | 小計      | 39    | 40    | 42    | 42    | 44    | 42    | 42    | 41    | 42    | 40    | 39    | 37    | 490     |
|                | 要介護1    | 20    | 19    | 18    | 20    | 19    | 20    | 22    | 21    | 22    | 22    | 23    | 22    | 248     |
|                | 要介護2    | 6     | 6     | 6     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 6     | 6     | 6     | 6     | 64      |
|                | 要介護3    | 3     | 2     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 0     | 0     | 0     | 26      |
|                | 要介護4    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 8       |
|                | 要介護5    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 1       |
|                | 小計      | 29    | 27    | 28    | 29    | 28    | 28    | 30    | 28    | 31    | 29    | 30    | 30    | 347     |
| 合計             |         | 68    | 67    | 70    | 71    | 72    | 70    | 72    | 69    | 73    | 69    | 69    | 67    | 837     |
| 活動時間数          | 予防      | 93.5  | 215.3 | 247.3 | 194.5 | 212.3 | 217.8 | 211.0 | 219.5 | 193.8 | 177.5 | 177.0 | 190.5 | 2350    |
|                | 生活      | 164.5 | 146.0 | 156.5 | 165.5 | 148.0 | 149.0 | 149.5 | 129.0 | 154.5 | 135.5 | 142.0 | 159.0 | 1799    |
|                | 身体      | 81.5  | 62.0  | 71.0  | 69.5  | 57.5  | 60.0  | 73.5  | 70.0  | 57.5  | 49.5  | 50.0  | 64.5  | 767     |
|                | 計       | 339.5 | 423.3 | 474.8 | 429.5 | 417.8 | 426.8 | 434.0 | 418.5 | 405.8 | 362.5 | 369.0 | 414.0 | 4,915.3 |
| 目標達成率          |         | 52.2% | 63.1% | 73.0% | 64.0% | 62.3% | 65.7% | 64.7% | 64.4% | 60.5% | 54.0% | 61.2% | 61.7% | 62.2%   |
| 前年度活動時間及び目標達成率 | 前年度活動時間 | 450.0 | 494.0 | 516.0 | 539.8 | 509.3 | 436.8 | 513.0 | 481.7 | 433.3 | 421.0 | 433.3 | 461.8 | 5,689.7 |
|                | 及び目標達成率 | 69.2% | 73.6% | 79.4% | 80.4% | 75.9% | 67.2% | 76.5% | 74.1% | 64.6% | 62.7% | 71.8% | 68.8% | 72.0%   |



## 6. 七樹苑ケアプランサービス

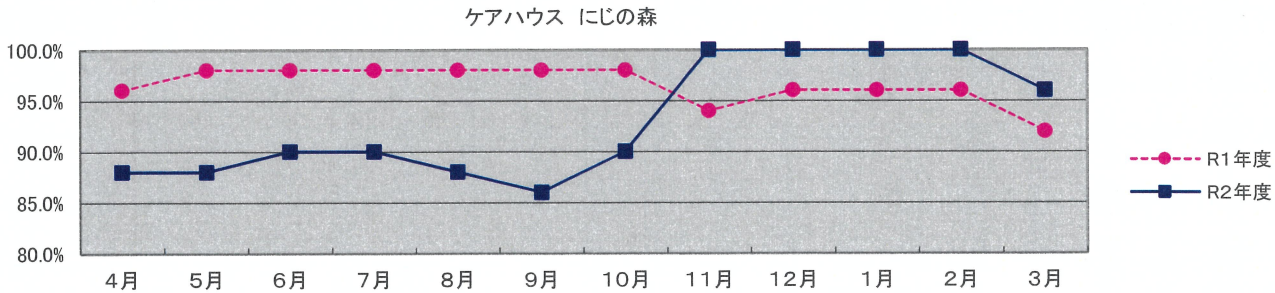
| 令和2年度  |      | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計     |
|--------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 契約者数   |      | 100   | 107   | 108   | 107   | 106   | 111   | 114   | 120   | 122   | 120   | 120   | 116   | 43    |
| 新規契約者数 |      | 1     | 7     | 0     | 4     | 2     | 8     | 3     | 7     | 6     | 0     | 3     | 2     |       |
| 実利用者数  | 要支援1 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |
|        | 要支援2 | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 29    |
|        | 小計   | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 29    |
|        | 要介護1 | 42    | 45    | 44    | 45    | 46    | 51    | 56    | 53    | 56    | 54    | 56    | 55    | 603   |
|        | 要介護2 | 34    | 32    | 32    | 34    | 31    | 31    | 32    | 35    | 36    | 34    | 34    | 30    | 395   |
|        | 要介護3 | 16    | 20    | 22    | 22    | 23    | 21    | 22    | 20    | 21    | 21    | 18    | 20    | 246   |
|        | 要介護4 | 7     | 6     | 6     | 5     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 46    |
|        | 要介護5 | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 3     | 5     |
|        | 小計   | 99    | 103   | 104   | 106   | 105   | 106   | 113   | 111   | 116   | 111   | 111   | 110   | 1295  |
| 合計     |      | 101   | 105   | 106   | 108   | 107   | 108   | 115   | 114   | 119   | 114   | 114   | 113   | 1324  |
| 稼働率    |      | 64.1% | 66.7% | 67.3% | 68.6% | 67.9% | 68.6% | 73.1% | 72.1% | 75.3% | 72.1% | 72.1% | 71.5% | 70.0% |
| 前年度稼働率 |      | 60.9% | 60.3% | 63.5% | 62.2% | 64.4% | 67.0% | 68.9% | 65.7% | 65.7% | 66.3% | 66.7% | 65.4% | 64.7% |





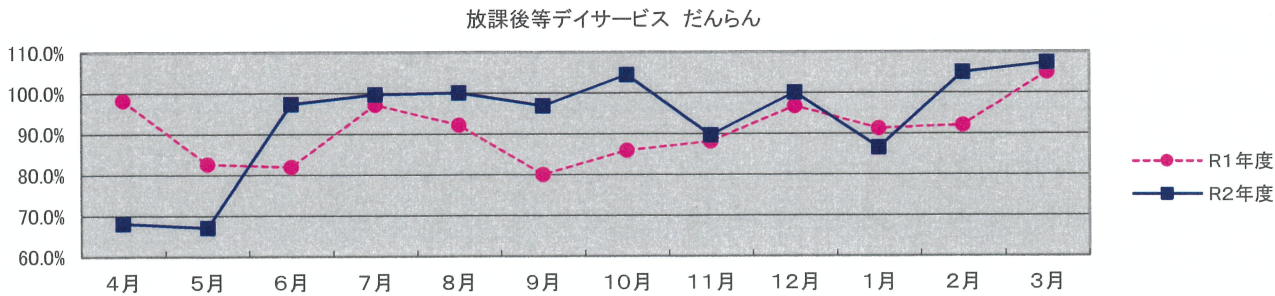
7. ケアハウス にじの森

| 令和2年度  |        | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月    | 計     |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 定員     |        | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50     | 50     | 50     | 50     | 50    |       |
| 新規入居者数 |        | 0     | 0     | 1     | 0     | 1     | 0     | 2     | 5      | 0      | 0      | 1      | 0     | 10    |
| 退居者数   |        | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     | 1     | 0     | 0      | 0      | 1      | 0      | 2     | 6     |
| 実利用者数  | 自立・未認定 | 12    | 12    | 12    | 12    | 13    | 12    | 14    | 15     | 16     | 16     | 15     | 14    | 163   |
|        | 要支援1   | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 6     | 6      | 6      | 6      | 6      | 5     | 65    |
|        | 要支援2   | 10    | 10    | 11    | 11    | 11    | 11    | 11    | 12     | 12     | 12     | 13     | 14    | 138   |
|        | 要介護1   | 12    | 12    | 12    | 12    | 10    | 10    | 10    | 11     | 11     | 10     | 11     | 11    | 132   |
|        | 要介護2   | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3      | 2      | 2      | 1      | 1     | 24    |
|        | 要介護3   | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3      | 3      | 4      | 4      | 3     | 36    |
|        | 要介護4   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     | 0     |
|        | 要介護5   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     | 0     |
|        | 計      | 44    | 44    | 45    | 45    | 44    | 43    | 45    | 50     | 50     | 50     | 50     | 48    | 558   |
| 稼働率    |        | 88.0% | 88.0% | 90.0% | 90.0% | 88.0% | 86.0% | 90.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 96.0% | 93.0% |
| 前年度稼働率 |        | 96.0% | 98.0% | 98.0% | 98.0% | 98.0% | 98.0% | 98.0% | 94.0%  | 96.0%  | 96.0%  | 96.0%  | 92.0% | 96.5% |



8. 放課後等デイサービス だんらん

| 令和2年度  |  | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月     | 9月    | 10月    | 11月   | 12月    | 1月    | 2月     | 3月     | 計     |
|--------|--|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 定員     |  | 10    | 10    | 10    | 10    | 10     | 10    | 10     | 10    | 10     | 10    | 10     | 10     |       |
| 開館日数   |  | 26    | 27    | 26    | 27    | 23     | 25    | 27     | 25    | 25     | 23    | 24     | 26     | 304   |
| 実利用者数  |  | 31    | 32    | 34    | 35    | 35     | 37    | 36     | 35    | 37     | 33    | 33     | 38     | 416   |
| 新規利用者数 |  | 1     | 0     | 1     | 0     | 0      | 1     | 0      | 1     | 0      | 0     | 0      | 0      | 4     |
| 延べ利用者数 |  | 177   | 181   | 253   | 269   | 230    | 242   | 282    | 224   | 250    | 199   | 252    | 279    | 2,838 |
| 平均利用者数 |  | 6.8   | 6.7   | 9.7   | 10.0  | 10.0   | 9.7   | 10.4   | 9.0   | 10.0   | 8.7   | 10.5   | 10.7   | 9.3   |
| 稼働率    |  | 68.1% | 67.0% | 97.3% | 99.6% | 100.0% | 96.8% | 104.4% | 89.6% | 100.0% | 86.5% | 105.0% | 107.3% | 93.4% |
| 前年度稼働率 |  | 98.1% | 82.6% | 81.9% | 97.0% | 92.1%  | 80.0% | 85.9%  | 88.1% | 96.7%  | 91.3% | 92.0%  | 105.0% | 90.8% |



## 9. ななの樹キッズハウス

| 令和2年度       |        | 4月 | 5月 | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 計    |
|-------------|--------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 定員          |        | 19 | 19 | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  | 293  |
| 開館日数        |        | 25 | 23 | 26  | 25  | 25  | 24  | 27  | 23  | 24  | 23  | 22  | 26  |      |
| 新規利用者数      |        | 2  | 0  | 0   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 6    |
| 延べ利用者数      | 0歳児    | 0  | 0  | 0   | 21  | 33  | 55  | 73  | 63  | 62  | 41  | 40  | 40  | 428  |
|             | 1, 2歳児 | 74 | 95 | 136 | 132 | 117 | 129 | 145 | 125 | 128 | 96  | 101 | 121 | 1399 |
|             | 合計     | 74 | 95 | 136 | 153 | 150 | 184 | 218 | 188 | 190 | 137 | 141 | 161 | 1827 |
| 月初契約者数      | 0歳児    | 0  | 0  | 0   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 19   |
|             | 1, 2歳児 | 6  | 6  | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 5   | 5   | 5   | 69   |
|             | 合計     | 6  | 6  | 6   | 7   | 7   | 8   | 9   | 9   | 9   | 7   | 7   | 7   | 81   |
| 前年度(月初契約者数) |        | 4  | 4  | 6   | 6   | 7   | 5   | 4   | 10  | 10  | 10  | 10  | 10  | 86   |

## 令和2年度 相談・苦情受付 一覧

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |      |    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|----|------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 令和 2年8月26日 | 受付方法 | 来所 | 電話 ・ 訪問 ・ 文章 ・ その他 ( ) |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                                                                                                                               | 特別養護老人ホーム  |      |    |                        |
| <p>～相談概要～</p> <p>8月22日に足の腫れが見られたため、嘱託医に報告を行う。8月24日の午前中に足の腫れが継続してみられ、嘱託医から皮膚科受診の指示がある。12時過ぎに家族へ連絡し、足の腫れが週末からみられており、皮膚科に受診する旨報告。家族から一緒に付添うとの申し出があり、一緒に病院受診する。病院より、25日に再診の指示があったが、苑の対応が困難であったため、26日に変更可能か家族へ確認し、了解。26日13:30に家族が来苑され、施設ケアマネへ「あの足の状況は知っていた?」「ああなる前になぜ連絡をしてくれなかった?」と言われる。</p> |            |      |    |                        |
| <p>～対応～</p> <p>こまめな報告ができていなかった事を謝罪し、現状を把握するために全入所者の足の状態を確認する事を伝える。受診から帰苑後、施設長より改めて連絡体制の不足について謝罪する。28日、担当より家族へ連絡し、報告の漏れや状況観察が改善できるように話し合いを行う事を伝えると「連絡体制を考えてもらえたら…」「お願いします」と言って頂く。</p>                                                                                                    |            |      |    |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                    |            |      |    |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|----|------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                                                                                | 令和 2年9月 5日 | 受付方法 | 来所 | 電話 ・ 訪問 ・ 文章 ・ その他 ( ) |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                                                                                          | 特別養護老人ホーム  |      |    |                        |
| <p>～相談概要～</p> <p>入浴介助時に入浴用シャワーチェアの背もたれが折れて後方に転落する。入浴介助者からも頭部の打撲はないと説明あり、看護師共に外傷確認するも腫脹等はみられなかった。家族へ連絡し、事故状況を謝罪し、経過観察する旨伝え、家族から病院受診の希望あり、受診の運びとなる。家族も受診時に来院し、医師の説明を聞く。終了後「今の状況を説明してほしい。頭を打っていないと言うが、そのような状況であれば打っているはず。介助した人に話を聞きたい」と強い口調で言われる。</p> |            |      |    |                        |
| <p>～対応～</p> <p>受診を検討しなかったことを謝罪、外傷がなかったために経過観察の判断をした事の説明を行う。介助に関わった職員2名より直接状況説明を行う。その後、状況を詳しく説明できなかったことを謝罪し、破損した椅子の写真を郵送、後日、施設長が自宅へ訪問するも不在。電話にて再発防止の会議、点検を行なっていく事を伝えると「ありがとうございます」と言われる。</p>                                                        |            |      |    |                        |



## 令和 2 年度 相談・苦情受付 一覧

|                                                                                                                                                                                         |                 |      |                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                     | 令和 2 年 9 月 26 日 | 受付方法 | 来所 ・ 電話 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 0 2px;">訪問</span> ・ 文章 ・ その他 (    ) |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                               | ショートステイ         |      |                                                                                                                |
| <p>～相談概要～</p> <p>本日朝より両手甲、両下肢に浮腫があり、退苑時に報告する。</p> <p>「なぜ朝のうちに報告をしてくれなかったのか。土日で受診ができないが、どうしたら良いのか。何かあったらどうするのか」と話される。</p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> |                 |      |                                                                                                                |
| <p>～対応～</p> <p>報告不足について謝罪する。白十字HPへ連絡するも救急では対応できないとの事で、娘様より直接連絡をして頂き、受診の運びとなる。病院にて昨日からの状況説明を行なう。娘様へ再度謝罪し、2日間の検査入院となる。「色々言ってすみません。頭に血が上ってしまっ」と言われる。</p>                                   |                 |      |                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |      |                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 令和 2 年 4 月 2 日 | 受付方法 | 来所 ・ <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 0 2px;">電話</span> ・ 訪問 ・ 文章 ・ その他 (    ) |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ヘルパーステーション     |      |                                                                                                                  |
| <p>～相談概要～</p> <p>サービス支援にて買い物代行行う。帰宅玄関の灯油置き場にて、灯油ポンプの受け皿に荷物をひっかけ灯油をこぼしてしまう。玄関前が灯油まみれになり、すぐに吹き上げる。再度きちんと吹き上げる為、一旦サービスを終え、又吹き上げに訪問する事を伝えるも、奥様より「だいたい片づけたから良い」との言葉を言われたため退出。4日後、奥様より、灯油の件をヘルパーから報告を受けたのかの確認の電話があり「吹き上げに来なくていいとは言ったが、きちんと謝罪、吹き上げに来なかった」との言葉を受ける。</p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> |                |      |                                                                                                                  |
| <p>～対応～</p> <p>ヘルパーより報告を受け、すぐに連絡・対応をしなかった事の謝罪行う。</p> <p>物の破損や故障はなくとも、ご迷惑をかけた件について今後は早急な対応をとることをお伝えする。</p>                                                                                                                                                                                  |                |      |                                                                                                                  |

## 令和 2 年度 相談・苦情受付 一覧

|                                                                                                                                                                                         |            |      |                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                     | 令和 2年4月21日 | 受付方法 | 来所 ・ 電話 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 0 2px;">訪問</span> ・ 文章 ・ その他（ ） |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                               | ヘルパーステーション |      |                                                                                                            |
| <p>～相談概要～</p> <p>玄関から居室へ続く廊下の壁に大人用自転車（マウンテンバイク）が滑り止めシート→新聞紙の上に敷いて置いてある。サービス施行中に持ち上げ拭こうとしたが、自転車が倒れてしまい、床面を傷つけてしまう。目立たないと思い、退出。次回サービス時に、思ったより目立つ事に気付いたが、利用者様に伝えるににくい状況のため、その日も報告せず退出。</p> |            |      |                                                                                                            |
| <p>～対応～</p> <p>2回目サービスの翌日に、担当ヘルパーより責任者へ報告あり、すぐに利用者様へ連絡・訪問。傷の状態を確認し謝罪する。「すぐに伝えてくれたら…。自転車も倒れやすい所にあるから気にしないで」と言われる。今後事故発生時には、すぐに利用者様、責任者へ報告確認し、対応することを伝える。</p>                             |            |      |                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                       |            |      |                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                                                   | 令和 2年5月18日 | 受付方法 | 来所 ・ 電話 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 0 2px;">訪問</span> ・ 文章 ・ その他（ ） |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                                                             | ヘルパーステーション |      |                                                                                                            |
| <p>～相談概要～</p> <p>西第5包括より連絡あり、本氏より「掃除をもう少し丁寧にしてほしい」と言われたとの事。具体的には言われなかったため、後日、本氏へ責任者が聞きとりに伺う。サービス終了後でも、床に髪の毛が落ちていたので「ここにも髪の毛があるのでお願いします」と言うと「私には目につきませんよ」と返事をされ、掃除をしてくれなかった。洗面台も拭きとり不足が目につくと話され、ヘルパーを変えてほしいとの要求あり。</p> |            |      |                                                                                                            |
| <p>～対応～</p> <p>お話をお聞きし、担当ヘルパーの言動・対応について謝罪し、他のヘルパーへの交代をすることを伝える。</p>                                                                                                                                                   |            |      |                                                                                                            |

## 令和2年度 相談・苦情受付 一覧

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |      |                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                                                                                             | 令和 3年2月5日  | 受付方法 | 来所 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 0 2px;">電話</span> ・ 訪問 ・ 文章 ・ その他（ ） |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                                                                                                       | ヘルパーステーション |      |                                                                                                            |
| <p>～相談概要～</p> <p>利用者様より「玄関で尻もちをつき立てなくなった」「ベッドから立ち上がることが出来なくなった」とお聞きしていた。この日は「今度骨の注射を受けることになった」と仰るため、ヘルパーより「パーキンソン病に似ている」と話し、利用者様はパーキンソン専門の病院を受診することとなる。診断結果は、パーキンソン病ではなく、後日西第5包括ケアマネが訪問時、受診された経緯を利用者様より聞き「専門医でもないのにヘルパーが病名を直接する発言は気をつけて下さい。不安を煽ります」と注意を受ける。</p> |            |      |                                                                                                            |
| <p>～対応～</p> <p>西第5包括ケアマネへ謝罪し、担当ヘルパーへ再度指導を行い、ヘルパー会議内での他スタッフへの周知を行なう。</p>                                                                                                                                                                                         |            |      |                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                            |            |      |                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                        | 令和 3年3月25日 | 受付方法 | 来所 ・ 電話 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 0 2px;">訪問</span> ・ 文章 ・ その他（ ） |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                                  | ヘルパーステーション |      |                                                                                                            |
| <p>～相談概要～</p> <p>西第6包括より、3/22の訪問サービス後、寝室2階の鍵をみると緩くなっていた。前日孫が来訪し、いつも鍵の2重ロックをかけていないが、その日は防犯の為に2重ロックをかけた。翌日ヘルパーが訪問し、2重ロックに気が付かず窓を開けたため、鍵がゆるくなったとの事。担当ヘルパーへ確認するも「すでに窓は開いていたような…」と記憶が曖昧である。</p> |            |      |                                                                                                            |
| <p>～対応～</p> <p>利用者様へお詫びし、修繕費がかかるようでしたら対応する事を伝える。</p> <p>西第6包括ケアマネへ謝罪、担当ヘルパーへの対応の指導を行なうことを伝える。</p>                                                                                          |            |      |                                                                                                            |



## 令和 2 年度 相談・苦情受付 一覧

|                                                                                                                                                                                                                                            |            |      |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|---------------------------------------|
| 受付日                                                                                                                                                                                                                                        | 令和 2年8月11日 | 受付方法 | 来所 ・ <u>電話</u> ・ 訪問 ・ 文章 ・ その他 (    ) |
| サービス提供事業所                                                                                                                                                                                                                                  | ケアハウス      |      |                                       |
| <p>～相談概要～</p> <p>ご夫婦でお過ごしの利用者様より、8/3に奥様の外出届けが提出されたが、すでに外出されていた。かかりつけ病院へ受診をするとの報告であったが、実際は眼科に受診されている。8/4、8/7にも外出届けが提出され、都度、ご家族へ連絡し、施設での感染防止対策への協力を呼びかけたが非協力的であった。</p> <p>相談員より、ご家族へお願いする中で「口酸っぱく伝えてほしい」という言動について、ご家族より「対応を改めてほしい」と言われる。</p> |            |      |                                       |
| <p>～対応～</p> <p>感染時期であり、この数日間での出来事に対して感情的な部分を出してしまった事、相談員の対応・言動について謝罪する。</p>                                                                                                                                                                |            |      |                                       |