

# 平成 29 年度特別養護老人ホームすなみ荘事業報告

## 事業概況

昨今、利用者の身体状況の重度化が顕著になり、以前に比べ退所者数は増加した反面、待機者数は大幅に減少しています。また、順番が来ても諸般の理由で入所を断られる場合も多く、事業の運営（経営）上、大きな課題となってきました。

これは、平成 27 年度の制度改正で、特養への入所要件が要介護度 3 以上に限定されたことが主要因と考えられます。

これらを踏まえ、平成 29 年度はすなみ荘の懸案事項である施設建替えを視野に入れ、職員それぞれが事業経営への参画意識を持ち、稼働率向上による介護報酬確保対策、外部資金の導入、人件費や光熱水費の節減等、財務基盤の強化・安定に努めてまいりました。

施設運営面においては、数多ある施設の中から選ばれる施設をめざし、大衆演劇の観劇をはじめ新しいプログラムを用意し、「特色ある特養」としての取組みを様々行いました。利用者や家族から大好評を得ることができ、また利用者の笑顔が職員のやりがいにも繋がりました。引き続き、安心して楽しく施設を利用していただけるよう、質の高い介護サービスを提供してまいります。

また、施設職員の有する専門性は地域資源の一つであり、地域貢献という観点から地域へ様々な働きかけを行いました。顔の見える関係を築き、その結果として「地域共生社会」の一端を担えるよう、地域福祉ネットワーク会議やサロンでの介護予防教室等へ積極的に職員を派遣しました。

これまで希薄であった地域と施設を「信頼と協働」の関係にシフトし、地域福祉の拠点としてオーソライズされるよう今後も活動してまいります。

## 施設運営の基本方針

誠実、確実、堅実をモットーに社会福祉に貢献し、安全で安心して利用できる福祉サービスの提供に努めました。

また、個人情報の管理を徹底し、積極的な情報公開、情報提供を図り、信頼される福祉サービスの提供に努めました。

### 長期目標

「高機能特養として地域社会を支援する施設の確立」

- ・多職種協働で科学的介護を推進し利用者に適したサービスを提供しました。
- ・地域社会に貢献、還元できるサービスを提供しました。
- ・専門技術と知識を活用した質の高いサービスを提供しました。

### 短期目標

「生活の場としての施設の確立」

- ・快適に生活していただけるよう利用者の立場に立ったサービスを提供しました。

- ・利用者一人ひとりの状態に即した機能訓練や生活に生きがいを感じていただける活動を支援しました。

「働きやすい職場環境の確立」

- ・職員が生き生きと働くことのできる魅力ある職場づくりに取り組みました。

運営計画

※以下、( )内は前年度数値

1 利用者の快適な生活の支援

(1) 快適な暮らしに必要なものを絶えず検討し提供しました。

- ① 笑顔で思いやりのあるコミュニケーション
- ② 気持ちに寄り添った介護
- ③ 創意工夫したケア・マネジメントの実施
  - a サービス担当者会議
  - b モニタリング
- ④ 個別性や自己決定権の尊重

217人(185人)

114人(167人)

(2) ご利用者に生きがいを感じて生活していただけるよう、機能訓練指導員を中心に、日常生活動作(ADL)や生活歴等に配慮したプログラムを当初計画以外にも随時検討・計画しながらサービスを提供しました。

① 趣味・嗜好の支援

月	施設内外行事	活動支援	その他
4	花見会 外出買い物	花見会大正琴職員演奏 ぽかぽかひろば花見見物	・花見見物
5	大衆演劇観劇 須波小学校運動会 外食(浮城)	ぽかぽか広場の畑で野菜・ 花の手入れ作業	・ガーデニング
6	大衆演劇観劇	ぽかぽか広場畑作業	・施設内掲示品作成
7	大衆演劇観劇		
8	ドライブ(須波ハイツ夏祭り) 雨天中止	ぽかぽか広場畑作業 すいか割り	・勉強会
9	第四中学校、町民体育大会 須波ハイツドライブ 大衆演劇観劇	ぽかぽか広場環境整備	・誕生カード作成 ・施設内飾り付け
10	施設運動会 福祉展	ぽかぽか広場環境整備	・施設内BGM
11	県立大学学園祭 にぎり寿司(絆寿司)	ぽかぽか広場畑作業	・福祉展の作品作り
12	クリスマス忘年会 クリスマス演奏会	ぽかぽか広場畑作業	
1	初詣		

2	節分祭 のど自慢大会・茶話会		
3		調理実習	

② 施設行事

a 施設内行事参加者延数

花見会	30人(25人)	春祭り	2人(2人)
ソーメン流し	51人(35人)	盆法要	25人(24人)
夏祭り	37人(56人)	敬老会	32人(41人)
彼岸法要	18人(46人)	運動会	30人(20人)
秋祭り	0人(2人)	にぎり寿司	20人( - )
クリスマス会	30人(45人)	クリスマス演奏会	26人( - )
餅つき	10人(24人)	節分祭	15人(8人)
抹茶会	25人(21人)	のど自慢大会)	16人(13人)

b 施設外行事参加者延数

食事	6人(0人)	大衆演劇鑑賞 ※	73人(0人)
ショッピング	4人(7人)	須波小運動会	3人(4人)
四中運動会	3人(3人)	三原健康祭り	3人(2人)
県大学園祭	3人(3人)	四中学習発表会	3人( - )

※ 大衆演劇観劇実施状況

日付	利用者	家族
5/10.6/7.6/13.6/16.6/21.7/20.7/25.9/29	73人	7人

みはらし温泉での大衆演劇観劇を年3回の予定で当初計画していましたが、1回目を実施した結果、好評を得、利用者や家族から観劇の希望もあり、最終的に年間をとおし計9回実施しました。なお、短期利用者も10人参加されました。

③ クラブ活動、レクリエーション等参加者延数

華道	132人(174人)	手芸 ※	44人(144人)
書道	4人(45人)	般若心経	82人(169人)
喫茶・居酒屋	180人(177人)	スイカ割り	8人(26人)
カラオケ	80人(46人)	調理実習	19人(10人)
セレクトスイーツ	20人(25人)		

※ 手芸クラブを月1回開催していましたが、講師都合により平成29年7月を最後に終了しました。

(3) 多職種協働で、安全、安心、快適な暮らしを提供しました。

① 医師の協力による24時間体制の健康管理、療養指導

a 利用者健診者延数

前期	92人(101人)	後期	103人(101人)
----	-----------	----	------------

b 外診者延数

内科	48人(43人)	整形外科	6人(8人)
その他	20人(7人)		

c 往診者延数

皮膚科	64人(28人)	歯科	72人(76人)
-----	----------	----	----------

d 入院者延数

胃瘻・経鼻空腸チューブ交換	52人(46人)	嚥下性肺炎	13人(17人)
心不全	5人(2人)	その他	31人(33人)

e 入院先延数

松尾内科病院	76人(70人)	須波宗斉会病院	22人(21人)
三原赤十字病院	1人(1人)	興生総合病院	2人(3人)
三原病院	0人(3人)	小泉病院	0人(1人)

f 医療行為対象者数

経鼻栄養者 ※	4人(5人)	胃瘻栄養者 ※	22人(19人)
床ずれ対応者	10人(15人)	在宅酸素療法者	13人(14人)
インシュリン療法者	3人(3人)	口腔内吸痰 ※	24人(24人)

g 感染症延発生者数

インフルエンザ ※	10人(0人)	感染性胃腸炎	0人(1人)
食中毒	0人(0人)	結核	0人(0人)
疥癬	0人(0人)	B型・C型肝炎	0人(9人)

※ 平成30年2月14日に利用者1人がインフルエンザA型の感染を発端に、利用者10名及び職員6名の計16人が発症しました。マニュアルに基づき施設内活動の制限等拡大防止対策を開始し、同2月19日には保健所へ連絡しました。利用者はタミフルで治療、職員は受診後自宅療養を行い、同3月14日に保健所から終息宣言が出されました。感染者に入院等の重症化はありません。

h 予防接種延実施者数

インフルエンザワクチン	利用者	82人(77人)
	職員	77人(75人)
肺炎球菌ワクチン	利用者	11人(13人)
	職員	0人(0人)

② 尊厳や意向を尊重した看取り介護の実施

a ターミナルケア実施件数 7人(4人)

③ 状態に応じたおいしい食事の提供

a 食事形態 H30.3.31 現在

普通食	10人(14人)	カット食	6人(7人)
ソフト食	23人(22人)	ソフトキザミ食	14人(7人)
ペースト食	5人(2人)	ゼリー食	11人(11人)
経管栄養食	16人(24人)		

b 療養食種 H30.3.31 現在

腎心臓病食	72人(72人)	胃潰瘍食	2人(2人)
糖尿病食	4人(5人)	脂質異常症食	2人(2人)
肝臓病食	2人(3人)		

c 食事用具 H30.3.31 現在

箸	11人(0人)	箸とスプーン	3人(15人)
スプーン	32人(32人)	フォーク	0人(1人)
介助用スプーン	22人(16人)	介助用食器	7人(7人)

d 経口維持加算算定者数 6人(8人)

e 経口移行食加算算定者数 2人(3人)

④ 栄養状態の維持・改善

a 栄養ケア・マネジメント件数 1,000件(1,000件)

b モニタリング 1,394件(1,365件)

c 栄養リスク H30.3.31 現在

低リスク	17人(20人)	中リスク	37人(32人)
高リスク	31人(35人)		

⑤ 高齢者虐待の未然防止や身体拘束廃止に向けた対策

a 身体拘束者数 7人(11人)

b 身体拘束廃止者数 4人(7人)

⑥ 羞恥心やプライバシーへの配慮

⑦ 日常生活動作(ADL)を考慮した福祉機器や介護用品の検討・提供

a 福祉機器購入

高機能エアマット	8台	移動用リフト ※	2台
		専用シート	17枚
		専用ハンガー	1組
車椅子	2台	ベッド	20台

※ 移動用リフトの購入にあたって厚労省「介護福祉機器等助成制度」を活用し、助成金744,375円(購入額の1/4)を受けました。

⑧ 各委員会の適切な運営

a 各委員会開催数

身体拘束委員会	24回(24回)	安全管理委員会	13回(13回)
感染症予防対策委員会	14回(16回)	床ずれ対策委員会	5回(3回)
入所検討委員会	12回(12回)	グループケア委員会	17回(14回)
サービス改善委員会	4回(4回)	個人情報保護委員会	1回(1回)
衛生委員会	0回(1回)	防災対策委員会	3回(4回)
衛生委員会(労基)	12回(12回)	医療的ケア安全対策委員会	1回(2回)

## 2 リスクマネジメントの徹底

事故や災害などから利用者を守るため、必要な体制づくりや対策を継続的に行うことにより、前年度より事故件数は減少しました。ただし、重大事故やインフルエンザの蔓延等があり、行政機関の指示を得ながら対策を講じました。

① 介護事故の防止に対する予測した対応

a ヒヤリハット・介護事故件数

ヒヤリハット	201件(277件)	事故	2件(7件)
--------	------------	----	--------

b 市町村への報告回数 2件(7件)

- ② 感染症や食中毒に対する標準予防策の徹底
- ③ パンデミック（大流行）に備えた体制づくり
- ④ 備蓄品の確保
- ⑤ 定期的な防災教育や訓練、防災設備等の点検管理

a 防災訓練実施回数

模擬火災消火訓練	4回(4回)	模擬地震訓練	0回(0回)
----------	--------	--------	--------

- ⑥ 各対策マニュアルの定期的な見直し
- ⑦ リスク発生時の速やかな報連相の実施
- ⑧ 各種記録の徹底

### 3 信頼され選択していただけるサービス

(1) 利用者や家族の信頼を得るため、個人情報に配慮しつつ、各種相談へ随時対応し、サービスについては丁寧な説明のもと同意を得たうえで提供しました。

- ① 各種プランの担当者による説明
- ② サービス開始時の文書による同意

a 重要事項説明書見直し

1回(1回)

- ③ 医療ケアや健康状態のきめ細やかな報告
- ④ 権利擁護の推進

a 成年後見制度利用者数

4(他、任意後見人1)人(5名)

- ⑤ 個人情報の適切な管理
- ⑥ 苦情・各種相談への対応

a 苦情件数

利用者	0件(1件)	利用者家族	3件(1件)
-----	--------	-------	--------

b 市町村への報告件数

0件(0件)

(2) 地域と積極的に関わり、情報の公開や施設の持つ資源やノウハウを提供するなかで事業活動をアピールするとともに選ばれる施設づくりを推進しました。

- ① 年3回の広報誌発送
- ② 地域ニーズの収集や検討及び解決に向けた活動

a 地域団体会議への参加回数

1回(－)

・須波連合町内会地域福祉ネットワーク会議(3月)

- ③ 地域団体活動への参加・受け入れ

a すなみ荘受け入れ者延数

実習生	58人(56人)	ボランティア	29人(10人)
面会者	5,067人(4,511人)		

b 家族・地域参加者数

敬老会	19人(15人)	餅つき	10人(12人)
夏祭り	34人(5人)	節分祭	5人(－)

c 地域活動への職員派遣回数

4回(4回)

- ・「県立広島大学」講義(11月)
- ・「幸崎元気になる会」介護予防教室(7月、3月)
- ・「須波ハイツサロン」介護予防及び健康教室(3月)

④ 家族会での情報提供や待機者家族向けの介護相談会の実施

- ・すなみ荘夏祭りにて各部署のアピール
- ・すなみ荘のリーフレットを作成し夏祭りで配布
- ・県老施連コラムへの写真投稿
- ・福祉展への作品出品
- ・利用者写真の施設内展示(毎月行事・活動など)
- ・利用者と作品づくりを行い施設内展示

#### 4 魅力ある職場づくり

(1) 人材育成を促進するとともに各職員が目標を掲げ、働く意欲を高めることによって組織力の強化に努めました。

- ① 年間目標を掲げ意欲的に取り組むことのできる目標管理制度の充実
- ② 全職員が意見を出し合えるプロジェクトチームの運営

a プロジェクトチーム活動内容

チーム名	取り組み内容と成果
サービス改善・向上チーム	介護サービスの質の確保・向上に向けた取り組み 調理実習や大衆演劇の観劇を行い、気分転換をはかる活動や看取りケアについて研修等で尊厳を保ったケアの技術・向上に取り組みました。
安全・安心対策チーム	安全で安心できる生活に向けた取り組み 感染症蔓延予防、手洗い・うがいのポスター掲示や衛生面を配慮したおしぼりの検討に取り組みました。
地域連携・情報発信チーム	地域福祉の拠点となる事業所確立に向けた取り組み 地域の福祉拠点となる事業所をめざし、広報誌作成や地域貢献活動として須波ハイツや幸崎の健康教室等に参加しました。
魅力ある職場づくり対策チーム	職員確保・定着、働きやすい職場づくりへの取り組み 快適に働ける職場づくりのため、他施設への見学、施設課題の検討や働きやすい職場づくりに取り組みました。

b 尾道ブロック研究発表

発表題目 ※
よっ!座長!!

※ 平成29年度の年間行事の一つである「大衆演劇の観劇」を題材に、利用者が喜ばれたことや楽しみながら頑張った職員の姿、そしてその効果等を県老施連・尾道ブロック研究発表会において発表しました。

- ③ 自己点検ツール・自己評価の実施と分析
- ④ マニュアルに基づく統一した内容による新任職員研修の実施

a 新人研修受講者数 8人(8人)

- ⑤ 計画的な職場内外研修による知識・技術の向上

a 施設内勉強会

介護技術	2回(8回)	感染症予防	3回(2回)
身体拘束廃止	1回(1回)	介護事故防止	2回(2回)
高齢者虐待	0回(1回)	看取り介護	1回(1回)
医療ケア	3回(2回)	床ずれ	1回(3回)
職員心得	0回(2回)	接遇	0回(0回)
防災	4回(4回)	交通安全	1回(3回)
認知症	1回(2回)		

b 外部講師受入

講義	講師(敬称略)
高齢者虐待について	尾道人権擁護委員協議会 人権擁護委員 伊東信治 仁井利男 飯田治朗
褥瘡予防について	ソネトウ胃腸科・外科 院長 恒遠純一郎
口腔機能の向上について	広島県歯科衛生士会 会長 倉本晶子
AEDの取り扱い	三原消防本部 佐木主任消防士 川井消防士

c 外部研修参加者 92人(110人)

- ⑥ 自己啓発援助(SDS)への積極的な支援

a 資格取得者数

介護福祉士	3人(0人)	介護支援専門員	0人(1人)
-------	--------	---------	--------

- ⑦ サービス方針の統一及び接遇の向上を目的とした唱和の実施

- ⑧ 好感の持てる挨拶の徹底

(3) 職員がモチベーションを維持しながら楽しく働くことができるよう処遇改善を図り、離職者の減少につとめました。

- ① 非正規職員から正規職員への転換

a 正規職員転換数 1人(0人)

- ② 適正な職員配置による業務負担の軽減

a 職員数 H30.3.1現在

正規	41人	非正規	27人
派遣(シルバー)	2人		

- ③ 業務改善の意見を現場から提言できる環境づくり

- ④ 著しい成果のある職員の表彰

- ⑤ 介護補助器具等の購入や介護支援ソフトの有効活用

- ⑥ 定期健康診断、腰痛対策、ストレス対策の実施

- ・定期健康診断実施-8月、2月

- ・ストレスチェック実施-8月



## 5 施設管理

(1) 利用者の生活の場としてふさわしい環境であるよう、既存設備の改修や修繕、美化活動を計画的に行う。

- ① 日常生活動作（ADL）に応じた改修の実施
- ② 快適な生活環境の提供に必要な修繕と美化活動

### a 点検・整備

レジオネラ菌検査	2月	建設設備定期報告	11月
貯水槽点検	8月	水質検査	8、2月
消防設備点検	5、11月	防災管理自主点検	6、9、12、3月
エレベーター点検	毎月	電気設備点検	各月
福祉機器点検	使用前	医療機器点検	使用前
厨房機器点検	使用前	車両点検	運行前

### b 施設美化

一斉清掃	随時	ワックス清掃	年3回(年4回)
エアコン清掃	年2回(年4回)	換気扇清掃	年2回(年2回)

### c 施設管理

全館害虫駆除	年2回	厨房害虫駆除	年12回
--------	-----	--------	------

- ③ 経年化する施設設備のあり方の検討
  - ・行政関係者との打ち合わせ
  - ・他施設への先進地視察（大仙園・サンライズ大池）

## 6 利用状況（定員 90 人）

(1) 食事場所 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

2階食堂	11人(8人)	3階食堂・奥	48人(45人)
2・3階居室	12人(11人)	その他（経管栄養食者）	19人(24人)

(2) 食事摂取 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

自立	35人(36人)	一部介助者	17人(12人)
全介助者	19人(16人)	経管栄養食者	19人(24人)

(3) 排泄 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人、数に重複あり

自立	3人(5人)	トイレ誘導者	10人(5人)
ポータブルトイレ使用者	25人(26人)	オムツ使用者（紙オムツ） ※	65人(62人)

※ 紙オムツ変更の結果、皮膚トラブルの予防、在庫管理の簡素化、経費削減に繋がりました。

(4) 入浴形態 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

特浴者	66人(66人)	介助浴者	24人(22人)
-----	----------	------	----------

(5) 移動方法 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

自立	5 人(3 人)	シルバーカー	5 人(4 人)
歩行器	0 人(0 人)	車椅子	42 人(37 人)
リクライニング	41 人(44 人)	ストレッチャー	2 人(0 人)

(6) 更衣方法 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

自立	4 人(7 人)	一部介助者	20 人(9 人)
全介助者	66 人(72 人)		

(7) 口腔ケア H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人、数に重複あり

自立	9 人(11 人)	一部介助者	36 人(4 人)
全介助者	45 人(73 人)		

(8) 長谷川式 H29.10 現在、89 人、入院者 5 人除く

0 点	10 点未満	20 点未満	20 点以上
39 人(35 人)	31 人(31 人)	8 人(13 人)	11 人(6 人)

(9) 待機者数 H30.3.31 現在

女性	53 人(103 人)	男性	36 人(49 人)
		合計	89 人(152 人)

(10) 新入所状況

	女性	男性	合計
新規利用者数	30 人	5 人	35 人(33 人)
内：在宅生活者	8 人	1 人	9 人
内：病院入院者	9 人	3 人	12 人
内：老健利用者	9 人	1 人	10 人
内：療養型利用者	0 人	0 人	0 人
内：グループホーム	3 人	0 人	3 人
内：養護老人ホーム	0 人	0 人	0 人
内：有料老人ホーム	0 人	0 人	0 人
内：サ高住	1 人	0 人	1 人

(11) 利用者年齢状況 H30.3.31 現在

最高年齢者	101 歳	最低年齢者	65 歳
		合計	88.6 歳(88.2 歳)

(12) 入所者数 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

女性	77 人(75 人)	男性	13 人(14 人)
----	------------	----	------------

(13) 市町村別入所状況 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

三原市	87 人	尾道市	2 人
世羅町	1 人		

(14) 在所期間状況 H30.3.31 現在

全利用者

最長利用者	17 年 2 ヶ月	最短利用者	27 日
		平均	2 年 8 ヶ月 (3 年 1 ヶ月)

胃瘻実施後の在所期間

実施後最長在所期間	7 年 11 ヶ月	最短利用者	0 年 5 ヶ月
		平均	2 年 5 ヶ月

経鼻実施後の在所期間

最長利用者	1 年 8 ヶ月	最短利用者	1 年 5 ヶ月
		平均	1 年 7 ヶ月

(15) 退所者状況

	女性	男性	合計
待機者数	28 人(25 人)	6 人(8 人)	34 人(33 人)
内：長期入院	8 人(9 人)	3 人(3 人)	11 人(12 人)
内：死亡	19 人(16 人)	3 人(5 人)	22 人(21 人)
内：他施設移動	1 人(0 人)	0 人(0 人)	1 人(0 人)

(16) 利用者介護度分布 H30.3.31 現在、利用者 90 人、内入院者 5 人

要介護度 1	要介護度 2	要介護度 3	要介護度 4	要介護度 5	合計
2 人(0 人)	1 人(3 人)	18 人(19 人)	29 人(25 人)	40 人(42 人)	90 人(89 人)
2.2%(0%)	1.1%(3.4%)	20.0%(21.3%)	32.2%(28.1%)	44.5%(47.2%)	100%
				平均要介護度	4.2(4.19)

(17) 平均稼働率 :入院者除く

(単位 :%)

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
91.7(96.2)	92.5(93.6)	95.4(95.4)	93.0(95.4)	90.6(89.5)	88.3(91.6)
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
94.0(93.2)	92.4(90.6)	92.7(90.6)	92.4(92.5)	93.5(83.4)	96.5(91.9)
				年平均	92.8(92.0)

# 平成 29 年度すなみ荘ショートステイ事業報告

## 事業概況

利用者が住みなれた地域で在宅生活を継続できるよう、自立に向けた健康保持の支援と日常生活全般の介護サービスを提供しました。

短期入所がただの居場所提供だけになるのではなく潤いのある時間を過ごして頂ける場であるよう、大衆演劇の観劇等、様々なプログラムを用意し、利用者を中心に家族や職員が共に楽しめる「特色ある事業所」としての取組みを実施しました。

また、短期入所利用者は、将来的に特養に入所されることも多々あり、利用者や家族からの信頼関係の構築を意識した事業運営を行いました。

総じて、認知症高齢者や中重度の高齢者を積極的に受け入れるなど、質の高い介護サービスを提供することによって地域連携拠点としての機能を果たせたのではないかと考えています。

## 長期目標

「地域社会を支援する事業所の確立」

- ・多職種協働で科学的介護を推進し利用者に適したサービスを提供しました。
- ・地域社会に貢献、還元できるサービスを提供しました。
- ・専門技術と知識を活用した質の高いサービスを提供しました。

## 短期目標

「生活の場としての施設の確立」

- ・安全で快適な環境のなかで生きがいを感じながら楽しく利用していただけるサービスを提供しました。
- ・利用者一人ひとりの状態に即した機能訓練や生活に生きがいを感じていただける活動を支援する専門セクションを創設し活動しました。

「働きやすい職場環境の確立」

- ・職員が生き生きと働くことのできる魅力ある職場づくりに取り組みました。

## 運営計画

※以下、( ) 内は前年度数値

### 1 生活支援

利用者や家族が利用期間中安心して利用できるサービスを提供に努めました。

- ① 在宅生活継続を考慮したケア・マネジメントの実施
- ② 笑顔で思いやりのある心の届くコミュニケーション
- ③ 健康管理と療養指導

a 体調不良時の対応者数

受診	2人(2人)	入院	1人(4人)
----	--------	----	--------

- ④ 栄養・嗜好品に配慮した安全な食事の提供
- ⑤ 在宅生活に即した機能訓練と余暇活動の支援
- ⑥ 羞恥心やプライバシーへの配慮
- ⑦ 自己決定権や選択権の尊重
- ⑧ 身体拘束防止への配慮
- ⑨ 持参物品の管理の徹底
- ⑩ 清潔で安全で安心な環境の整備
- ⑪ 季節感のあふれる事業所の雰囲気づくり

## 2 安全管理対策

事故や災害等から利用者を守るため、必要な体制作りや対策を継続的に行いました。

- ① 利用時の情報収集
- ② 職員への情報周知の徹底
- ③ 介護事故防止に対する予測した対応

### a ヒヤリハット、介護事故件数

ヒヤリハット	11件(21件)	事故	0件(1件)
--------	----------	----	--------

### b 市町村への報告回数

0件(1件)

- ④ 感染症や食中毒に対する標準予防策の徹底
- ⑤ リスク発生時の速やかな報連相の実施
- ⑥ 各種記録の徹底
- ⑦ 車両点検と安全な送迎の実施。

## 3 信頼され選択していただけるサービス

利用者や家族、地域から信頼を得られるため、個人情報に配慮しつつ、各種相談や事業所の持つ資源やノウハウを随時対応し、サービスについては丁寧な説明のもと同意を得たうえで提供しました。

- ① 各種プランの担当者による説明
- ② サービス開始時の文書による同意
- ③ 利用時の様子について正確な情報提供
- ④ 個人情報の適切な管理
- ⑤ 苦情・各種相談への対応

## 4 介護予防対策

いつまでも住み慣れた地域で生活できるよう、介護予防につながるサービスを提供しました。

- ① 在宅生活維持に必要な健康指導や機能訓練の実施
- ② 日常生活を地域で継続していくためのアドバイス
- ③ 余暇活動の支援
- ④ なじみの人間関係づくりができる場の提供

## 5 利用状況（定員 5 名）

### （1）利用者

男性	6 人	女性	28 人
----	-----	----	------

### （2）新規利用者

男性	5 人	女性	13 人
----	-----	----	------

### （3）利用中止者

死亡	2 人	施設入所	11 人
入院	0 人		

### （4）利用者年齢状況 H30.3.31 現在

最高年齢者	93 歳	最低年齢者	75 歳
		平均	88.3 歳(87.4 歳)

### （5）平均稼働率（定員 5 名）

（単位：％）

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
77.3(50.0)	75.5(41.1)	84.7(61.0)	101.3(58.0)	103.9(80.0)	78.0(71.0)
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
86.5(49.0)	67.3(66.7)	71.0(56.8)	57.4(63.9)	67.9(55.0)	43.2(74.2)
				年平均	76.2(60.6)

### （6）居宅介護支援事業所別紹介者利用延日数

すなみ荘	448 日(220 日)	宗斉会須波	412 日(469 日)
ニチイ	137 日(33 日)	興生総合病院	4 日(130 日)
三原市医師会	77 日(27 日)	ふるさと	0 日(41 日)
笑顔みはら	133 日(16 日)	中央包括	58 日(15 日)
かもめ	0 日(102 日)	どりいむ	122 回(26 回)
		合計	1,391 日(1,106 日)

### （7）利用者送迎延回数

須波	3 回(23 回)	須波西	87 回(53 回)
須波ハイツ	26 回(28 回)	幸崎	87 回(133 回)
城町	0 回(2 回)	中之町	11 回(2 回)
田野浦	108 回(18 回)	深	0 回(4 回)
宮浦	15 回(23 回)	新倉	22 回(4 回)
頼兼	1 回(4 回)	宗郷	33 回(25 回)
沼田	28 回( - )	館町	54 回( - )
和田	8 回( - )		
		合計	483 回(319 回)

# 平成 29 年度すなみ荘デイサービスセンター事業報告

## 事業概況

「福祉・保健・医療・地域社会」との協力のもと、身体機能の維持向上や生活における意欲の向上など、デイサービス利用者が可能な限り在宅生活が継続できるよう事業計画目標の着実な実施に努めました。

平成 29 年度前期における稼働率が 100% 近くとなり、新規利用者の受入れが困難な状態となったため、11 月から定員を 3 人増やし 33 人で運営することとしました。

本年 1 月には 1 日平均 32 人程度のご利用を頂くまでになっていましたが、2 月にインフルエンザが流行し多くの利用者が感染したため、やむなく営業を 4 日間停止しました。

その影響で稼働率が 2 月 75.4%、3 月 81.1% と大幅減となり、年間利用者数も 8,577 人で対前年度比 1.0% 減少しました。

感染自体を完全になくすことはできませんが、感染を最小限に抑えるよう、平常時から対策を今まで以上に実施するとともに、感染症発生時には感染拡大防止のため迅速で適切な対応を図ってまいります。

平成 29 年度デイサービス事業を総じて言えば、認知症高齢者や中重度の高齢者を積極的に受け入れるなど、質の高い介護サービスを提供することによって地域連携拠点としての機能を果たせたのではないかと考えています。

## 長期目標

「在宅生活の支援を担う施設運営の確立」

- ・介護保険制度、医療、地域情報を把握し在宅生活を支えるため、地域連携の拠点としての役割を果たせるよう努めました。
- ・多職種協働で常に利用者本位の質の高いサービスを提供できるよう努めました。

## 短期目標

「危機管理・安全管理を徹底した施設の確立」

- ・個人情報管理の徹底を図り漏洩防止に努めました。
- ・業務マニュアルを遵守し事故防止に努めました。

「安定したデイサービスを提供するための事業運営」

- ・在宅生活が継続できるよう生活機能の維持・向上に努めました。
- ・認知症実務者研修終了の職員 3 人を配置し、認知症高齢者や中重度の要介護者を積極的に受け入れました。
- ・要支援の利用者について全員介護予防から総合事業に移行した。また、緩和基準型通所サービスについては予定どおり 9 月末までに受け入れ体制を整えました。
- ・次世代の職員を育て、明るく楽しい魅力ある職場づくりに努めました。

## 運営計画

※以下、( )内は前年度数値

### 1 サービス提供

#### (1) 生活相談サービス

- ① ケアプランに沿った通所介護計画書を作成し、利用者及び家族の同意のもと、適切なサービスを提供しました。
- ② 居宅介護支援事業所や地域包括支援事業所と連携をとり、家族の介護負担の軽減を図りました。
- ③ 苦情の相談窓口を設け、処理体制及び方法等の説明を行いました。

苦情処理件数	0件(2件)
--------	--------

#### (2) 送迎サービス

- ① 利用者の身体状況や地理的状況を考慮した送迎を実施しました。
- ② 送迎前に車両の点検・整備を行い、送迎中の安全運転に努めました。
- ③ 可能な限り定刻の送迎を旨とし、やむを得ず送迎時刻を変更する場合は電話等による迅速な連絡を行い、スムーズな送迎に努めました。

#### (3) 入浴サービス

- ① 身体状況を観察し必要に応じて看護員による医療的処置を行いました。
- ② 利用者への声かけに努め、事故のない安全な入浴を実施しました。
- ③ 癒しの音楽を流し、ゆったりとくつろげる雰囲気づくりに努めました。

#### (4) 食事サービス

- ① 個人の嗜好を把握し、状態により食事内容・食事形態・食事用具を変更するなど、おいしく食事ができるよう努めました。
- ② 食事時間は特に見守りを強化し、事故防止に努めました。
- ③ ミニ調理実習を年3回実施

月	調理名	参加人数
6月	ミニタルト	30人
10月	大学いも	30人
1月	抹茶どらやき	33人

#### (5) 口腔機能の向上

- ① 口腔内の清潔保持のため、昼食後、口腔ケアの援助及び指導を実施しました。
- ② 誤嚥性肺炎の予防のため、口腔リハビリ体操等による嚥下訓練を実施しました。

#### (6) リハビリ (機能訓練)

- ① 運動器の機能向上 (介護予防・総合事業)
  - ・運動器機能の向上によるADLの自立を促進するリハビリを実施しました。
  - ・利用者の安心安全のため、福祉用具、衣服、靴等の点検を実施しました。
  - ・脳の活性化のため、脳トレ (漢字、計算) や100マスゲーム等を実施しました。
- ② 個別機能訓練 (介護給付)
  - a 個別機能訓練 I
    - ・利用者の心身に合った訓練を実施しました。



- ・ 自立支援に向けた訓練を実施しました。
- ・ 認知機能の低下予防のため、脳トレ・ 100 マスゲームや手作業を実施しました。

b 個別機能訓練Ⅱ

- ・ 残存する機能を活用し、生活機能の維持向上を目指しました。
- ・ 日常生活動作（ADL）及び手段的日常生活動作（IADL）訓練を反復的に行いました。

(7) レクリエーション

- ① 利用者同士のコミュニケーションの促進やゲーム等による社交性や協調性を養うことによって、意欲の向上・心身の活性化を図りました。

② 年間行事

月	行 事	参加人数
4 月	花見	全員
5 月	健康教室（熱中症）	30 人
6 月	防災訓練（風水害・地震避難訓練）	28 人
7 月	七夕・人権学習	80 人・ 30 人
8 月	夏祭り	150 人
9 月	敬老会	180 人
10 月	運動会	150 人
11 月	健康教室（インフルエンザ）	30 人
12 月	クリスマス会 健康教室（ノロウイルス）	154 人・ 30 人
1 月	防災訓練（火災避難訓練）	30 人
2 月	節分・人権学習	88 人・ 22 人
3 月	ひな祭り	全員

## 2 健康管理

- (1) 心身の健康状態を観察し、異常の早期発見に努めるとともに、必要に応じて家族やかかりつけ医と連携するなど、利用者の健康管理を行いました。

(2) 医療支援対策

ストマー交換・在宅酸素・服薬管理・褥瘡処置等を実施するにあたり。かかりつけ医や訪問看護と連携し情報交換を行いました。

(3) 感染症対策

- ① 2月にインフルエンザが流行し利用者の多くが感染（利用者 26 人・職員 5 人が感染）したため、4日間営業を中止しました。インフルエンザの疑いのある利用者には家族に早期の受診を勧め、また独居の人や家族が付き添えない人にはデイサービス職員が病院受診に付き添いました。
- ② 年 3 回健康教室（熱中症・インフルエンザ・ノロウイルス）を開催し、感染症時期には利用者と家族に連絡帳で情報提供しました。
- ③ 来所時、帰宅前の手洗い・うがいを徹底しました。

- ④ マニュアルによる対策を実施しました。
- ⑤ 定期的なピューラックス清掃を行うとともに、インフルエンザ流行期にはヒビスコール清掃を実施しました。

### 3 地域との関わり

- (1) 「広報すなみ」を年3回発行し、情報公開に努めるとともにデイサービスの活動を積極的にアピールしました。
- (2) 閉じこもりや支援が必要な高齢者をケアマネや医療機関と連携してデイサービスの利用につなげ、安心して生活できるよう支援しました。
- (3) 高齢者の個別課題解決のため地域包括ケア会議に出席した。また地域住民の情報収集のため月1回幸崎連絡会議に参加しました。
- (4) 「三原市認定介護予防・生活支援員養成講座受講者」の実習生2人を受け入れました。
- (5) ボランティアの受け入れを行いました。

### 4 職員の資質向上

- (1) 目標管理を行うことで職員の働く意欲を高め、組織力の強化を図りました。
- (2) 利用者サービスの向上を目的に、職場内会議を月1回開催しました。
- (3) デイサービス内研修を月1回実施しました。
- (4) プロジェクトチームを編成し、送迎時間に関わる調査・検討・実践を行いました。
- (5) 職場内研修を毎月実施し、職場外研修にも参加しました。
- (6) 外部研修等で得た情報を職場内会議で報告・伝達し、職員全員が共有しました。
- (7) 接遇の向上を図るため、接遇チェックリストを作成し年3回実施しました。
- (8) 認知症実務者研修に職員1人が受講しました。(認知症加算の算定可能)
- (9) 事故・ヒヤリハット件数

	件数	内訳
事故報告件数	6件(2件)	車両事故4件、転倒2件
ヒヤリハット件数	7件(7件)	転倒5件、誤嚥1件、その他1件

#### (10) 緊急時対応件数

救急車にて搬送	1人(0人)
---------	--------

#### (11) 施設内設備・美化及び環境作りのため、定期的な点検・整備を実施しました。

貯水槽点検	年1回	水質検査	年2回
消防設備点検	年2回	レジオネラ菌検査	年1回
福祉機器点検	使用前	電気設備点検	月1回
厨房機器点検	使用前	車両点検	運行前
館内安全点検	年2回	害虫駆除	年6回
ワックス清掃	年1回	ピューラックス清掃	週1回

## 5 職員の処遇改善

- (1) 適正な職員配置により業務負担の軽減を図りました。
- (2) 定期健康診断、腰痛対策、ストレス対策等、職員が健康でサービス提供できるよう環境づくりに努めました。

## 6 活動実施状況

### (1) 年間利用者数

平成 29 年度	8,577 人	1.0%減
平成 28 年度	8,705 人	5.4%増
平成 27 年度	8,256 人	13.0%増

### (2) 平均稼働率 (単位 :%)

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
98.3(96.1)	100(99.4)	99.9(99.5)	100(100)	99.9(99.4)	100(100)
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
100(99.9)	96.7(99.7)	97.6(100)	95.7(99.1)	75.4(99.9)	81.1(95.8)
年間					95.4(99.1)

### (3) 地域別利用者延人数

地 域	年間延人数	構成比 (%)
須波	2,734 人(2,882 人)	31.9(33.1)
幸崎	4,974 人(5,047 人)	58.0(58.0)
東町・館町	124 人(186 人)	1.4(2.1)
その他	745 人(590 人)	8.7(6.8)
合計	8,577 人(8,705 人)	100(100)

### (4) 介護度別利用状況 (延べ人数)

要介護度 1	要介護度 2	要介護度 3	要介護度 4	要介護度 5
3,428 人(2,831 人)	1,995 人(2,414 人)	1,213 人(1,114 人)	357 人(710 人)	229 人(37 人)
40.0%(32.5%)	23.3%(27.7%)	14.1%(12.8%)	4.2%(8.2%)	2.7%(0.4%)
自立	要支援 1	要支援 2	合計	平均介護度
0 人(61 人)	424 人(492 人)	931 人(1,046 人)	8,577 人(8,705 人)	1.6
0%(1.2%)	4.9%(7.9%)	10.9%(11.0%)	100%	(1.6)

### (5) 新規利用者

要介護度 1	要介護度 2	要介護度 3	要介護度 4	要介護度 5
4 人(10 人)	4 人(2 人)	3 人(4 人)	0 人(0 人)	0 人(1 人)
自立	要支援 1	要支援 2		
0 人(0 人)	10 人(5 人)	3 人(4 人)		

(6) 理由別廃止件数

自己都合	長期入院	事業所変更	死亡	施設入所	計
6件(0件)	14件(4件)	4件(2件)	3件(6件)	8件(7件)	35件(19件)

(7) 加算取得状況

要介護者

入浴	個別Ⅰ	個別Ⅱ	認知症	口腔機能向上
6,690人(6,359人)	6,244人(6,185人)	3,573人(3,568人)	2,194人(2,298人)	164人(372人)

要支援者

運動器	選択的Ⅰ
263人(297人)	0人(0人)

## 平成29年度すなみ荘居宅介護支援事業所事業報告

### 事業概況

地域で孤立しがちなケースや家庭内に問題を抱えているケースに対し、本人だけでなく世帯全体への支援を視野に入れ取り組むとともに、地域共生社会の実現に向けた住民や福祉関係者との連携による地域福祉ネットワーク会議への参加及び地域包括ケアシステムを構築するため、情報システム（ICT）を活用した医療と介護の切れ目のないサービス提供等を積極的に実施しました。

その結果、医療機関や包括支援センターからの相談・依頼もあり、居宅介護サービス年間計画件数も徐々に増えています。

今後も信頼される居宅介護支援事業所をめざすとともに、要介護者自らがサービスを選択し、地域で自立した生活を送れるように支援します。

### 長期目標

「業務管理への取り組み」

- ・研修には積極的に参加し、情報交換や知識・技術の習得に努めました。
- ・マニュアル等の見直し・作成を行い、更なる適切な業務の徹底に努めました。

### 短期目標

「居宅介護支援事業所の信頼保持への取り組み」

- ・介護保険制度の正確な把握と、それにそった業務に努めました。
- ・保有している知識・技術を持って地域への情報発信、伝達を行いました。
- ・在宅生活継続にむけ過不足のないケアプランの作成を行いました。
- ・身体状況に応じた施設の紹介や病院に関する相談の適切な対応を行うとともに知り得る業務内容・個人情報・地域情報の慎重かつ厳重な取り扱いに努めました。
- ・介護支援専門員の人材育成に係る法定研修等の実習生受入れを「新カリキュラム」に沿って実施しました。

### 運営計画

#### (1) サービス提供

- ① 高齢者の生活環境や心身の状況に応じ、偏りのない保健医療サービス及び福祉サービスの提供を実施しました。
- ② 利用者や家族との連携を密にした適切で迅速な対応を行い、満足度の向上に努めました。
- ③ 「公的サービスから地域介護」に重点を置き、介護予防を目指し地域の持つ資源を生かしたマネジメントを実施しました。
- ④ 「自立支援」「尊厳の保持」を基本とし、効率性や安全性の高い介護予防事業を実施しました。
- ⑤ 高齢者の生活を支える上で、詐欺問題、虐待問題、認知症問題、感染症被害等に注意を払い、適切な情報提供による予防と、発覚時は関係機関へ連絡・協力する

事で早期対応を実施しました。

⑥ 重度化している在宅介護や困難事例に対して、各関係機関と連携し改善に向けて積極的な対応に努めました。

⑦ 車両の点検及び交通安全に心がけ、事故のない業務を実施しました。

(2) 情報の保護・管理

① 個人の尊厳を保持しながら、利用者が地域社会において安全で快適な生活が出来るよう業務に努めました。

② 利用者及び家族の権利が侵害されないようサービス選択の自由に十分配慮し、確実な同意の上で対応する事に努めました。

③ 関係機関、各事業者、利害関係者との情報交換において、法令に従い慎重な個人情報取り扱いに努めました。

④ 利用者及び家族に緊急事態が生じた場合、状況に応じた適正な情報の活用に努めました。

(3) 広報活動

① 地域包括支援センターとの連携により、地域の持つ福祉課題に役立つ情報の提供に努めました。

② 広報紙を活用し、福祉・医療・保健情報及び居宅介護支援事業のタイムリーな情報公表に努めました。

③ 地域の勉強会に参加し、医師や民生委員と協力して必要な介護サービスの情報提供に努めました。

④ 地域のサークルに参加し、他事業所との連携を図りその抱える問題点について、共に勉強し考える、協力体制づくりに努めました。

⑤ ホームページを適宜更新し、情報の発信に努めました。

(4) 職員資質の向上

① 人材育成を推進するとともに評価制度を導入し、職員の働く意欲を高めることによって組織力の強化に努めました。

② 事業の充実と内容の理解を得るため、自己評価に努めました。

③ 職員が行う業務の緊急度による優先順位の調整を日常的に行い、効率的な業務な業務に努めました。

④ マネジメント技術の向上のため、初任者研修、現任者研修等を実施しました。

2 活動実施状況

※以下、( )内は前年度数値

(1) 契約者数内訳 H30.3.31 現在

	契約者数合計	84人(90人)
内	サービス利用	76人(83人)
	サービス未利用	2人(0人)
訳	入院	6人(4人)
	老健入所	0人(3人)

(2) 居宅サービス計画年間作成件数

	延べ件数	月平均件数	月最高件数	月最低件数
要介護	965 件(946 件)	80.4 件(78.8 件)	85 件(83 件)	75 件(74 件)
要支援	195 件(206 件)	16.3 件(17.2 件)	18 件(18 件)	14 件(16 件)

(3) 新規計画件数

件数	月平均件数	月最高件数	月最低件数
30 件(30 件)	2.5 件(2.5 件)	5 件(8 件)	0 件(0 件)

(4) 入院者数

延べ人数	月平均人数	月最高人数	月最低人数
54 人(22 人)	4.5 人(1.8 人)	10 人(4 人)	1 人(0 人)

(5) 死亡者人数

人数	月平均人数	月最高人数	月最低人数
5 人(5 人)	0.4 人(0.4 人)	2 人(1 人)	0 人(0 人)

(6) サービス別利用延べ件数 (要介護)

訪問介護	通所介護	短期入所生活	短期入所療養
168 件(227 件)	549 件(543 件)	103 件(123 件)	76 件(92 件)
訪問入浴	通所リハ	福祉用具貸与	住宅改修
0 件(1 件)	257 件(234 件)	447 件(401 件)	12 件(7 件)
地域密着通所介護	定期巡回・随時	訪問リハ	訪問看護
60 件(100 件)	12 件(6 件)	53 件(47 件)	102 件(63 件)

(7) サービス別利用件数 (要支援)

訪問介護	通所介護	通所リハ	福祉用具貸与
65 件(66 件)	101 件(137 件)	13 件(1 件)	99 件(88 件)
訪問看護	訪問リハ	短期入所生活	
22 件(26 件)	0 件(0 件)	1 件(1 件)	

(8) 申請及び調査件数

申請件数	月平均件数	認定調査件数	月平均件数
104 件(96 件)	8.7 件(8.0 件)	62 件(62 件)	5.2 件(5.2 件)

(9) 資格取得者

主任介護支援専門員	0 人(0 人)
-----------	----------

(10) 苦情処理件数

苦情受付件数	月平均件数	ヒヤリハット件数	月平均件数
0件(0件)	0件(0件)	8件(0件)	0件(0件)

(11) 高齢者相談窓口

相談件数	20件(19件)
------	----------

(12) 地域交流参加

実施日	実施内容	参加人員
4月21日	困難事例検討会 健康体操	20人(18人) 11人(11人)
5月19日	困難事例検討会 三原市食生活改善推進委員連絡協議会	20人(16人) 11人(13人)
6月16日	困難事例検討会	20人(15人)
7月21日	困難事例検討会 楽しく体力づくり	20人(17人) 11人(11人)
8月18日	困難事例検討会	20人(15人)
9月15日	困難事例検討会 三原市食生活改善推進委員連絡協議会	20人(17人) 9人(11人)
10月20日	困難事例検討会 ペタンク	20人(15人) 9人(11人)
11月17日	困難事例検討会 健康予防体操	20人(16人) 9人(11人)
12月15日	困難事例検討会 年賀状作成、クリスマス会	20人(15人) 9人(18人)
1月19日	困難事例検討会 新年会、介護予防体操	20人(18人) 9人(11人)
2月16日	困難事例検討会	20人(16人)
3月16日	困難事例検討会 認知症について(オレンジアドバイザー)栄養指導	20人(15人) 9人(10人)

※(参加者) 医師、歯科医師、行政、包括、民生委員、居宅介護支援事業所  
幸崎元気になる会



# 苦情結果報告書

第三者委員様

苦情解決責任者

特別養護老人ホームすなみ荘  
すなみ荘ショートステイ  
施設長 杉原正典

次のとおり、苦情の申し立てがありましたので、報告いたします。

受付期間	平成 29 年 4 月 1 日 ～ 平成 30 年 3 月 31 日
受付担当者	主任生活相談員 横山 元寛

苦情受付年月日	申出人	苦情内容	対応
H29.4.15	利用者家族	口腔内に多量のお茶ゼリー残っており、口から溢れ出たお茶ゼリーが襟元に付いていた。 食べたくない時は、食べさせなくていい。	口腔内に残差物が溜まっていたままであったことについて謝罪し、食事介助後は口腔内の確認を行い、不快のないよう努めることを説明し了承を得る。
H29.4.19	利用者家族	ベッド臥床で頭部挙上を行っており、マットの体位変換機能が作動し、頭が枕から落ちて首が屈曲していた。 体位に注意して、乱れているようなら調整して欲しい。	見守りが不足していたことについて謝罪し、食事介助後は身の回りを確認し、安楽な体位で休んでいただくようにする旨を説明し了承を得る。
H29.6.22	利用者家族	ポロシャツ、肌着、タオルが色落ちしている。洗濯に気をつけて欲しい。	嘔吐物が衣類へ付着したため、感染症マニュアルに基づき消毒液に浸したことにより衣類等が色落ちしてしまったことについて謝罪した。 入所時に家族へ感染症対策として消毒液を使用すること等について説明をしていたが、説明が不十分であったため、再度説明を行い了承を得る。

# 苦情結果報告書

第三者委員様

苦情解決責任者

すなみ荘ダイサービスセンター

管理者 青野美佐子

次のとおり、苦情の申し立てはありませんでしたので、報告いたします。

受付期間	平成 29 年 4 月 1 日 ～ 平成 30 年 3 月 31 日
受付担当者	主任介護員兼生活相談員 砂田 由美

苦情発生年月日	申出人	苦情内容	対応
苦情なし	—	—	—

# 苦情結果報告書

第三者委員様

苦情解決責任者

すなみ荘居宅介護支援事業所

管理者 景山法子

次のとおり、苦情の申し立てはありませんでしたので、報告いたします。

受付期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日
受付担当者	介護支援専門員 實利 真由美

苦情発生年月日	申出人	苦情内容	対応
苦情なし	—	—	—