



足立ブロック 令和6（2024）年度通期事業報告

【 足立ブロック全体 】

1. 総括

まず、コロナウイルスをはじめとする感染症対策について、令和6年（令和5年度）の年明けにさくらでコロナウイルスのクラスターが発生したこともあり、入居事業所を中心に、外部からのひとの流れを慎重に少しずつ戻しながら運営しました。クラスター発生などはなかったものの、ご利用者・職員ともども体調不良者が続いたため、予約面会や活動行事への参加を全面的に解除することはできませんでした。

一方で、そのような状況でも活動行事の企画、ボランティアの方々による出し物、野菜販売やマルシェをはじめとする地域団体との交流やイベントへの参加や、下半期は館内にご家族が入れるような行事や懇談会を計画し実施しましたが、特に冬季はコロナウイルスやインフルエンザなどの感染拡大には怖さを持つことは確かです。残りの細かい制約をどのような形で平時に戻していけるかはいまだ悩ましいところです。また、感染対応をはじめ自然災害への備えとして事業計画でもあげた「業務継続計画（BCP）」の策定はしていますが、計画のさらに詳細な確認・見直し作業も必須であり、すすめています。

次に、4月から6月にかけて、介護保険および障害者福祉サービスの報酬改定がありましたが、大きな混乱はなく移行できたかと思います。但し、各事業種別とも多かれ少なかれ加算の創設や見直しがあったため、今後の体制構築も含め、加算管理ミーティングを立ち上げ、入居系事業所を中心に月2回程度、加算に関する共有と、新しい体制加算の算定できる体制づくりを行っています。

次に、利用率や収支に関して、「財務に関する目標に対する評価」でもあるように、各事業種別ともにおおよそ目標値で推移しており、収支目標としても全体で目標を上回りました。そのなかでの課題は、さくらかえでのショートステイの受け入れです。徐々に一定の成果は得られてきているものの、目標値とはまだ開きがあります。まずは実現可能な数値を示すため、さくらショートステイの利用率目標値は見直しをしました。一方で、通所サービスはさくらかえでとともに実績が伸びています。どちらにせよ地域会議や居宅周りミーティングも継続して行っており、その活動で一定の成果は出ていますが、今後も、SNSの利用やリフレットなどの配布も含め、どのように宣伝しご利用していけるかが課題です。

その他、経費面で光熱水費増大しており、管理課を中心に光熱水費対策チームをつくり、館内巡回や啓発活動を行っています。ただ、行政からの臨時補助金などを含め、企業努力だけでは補えず、12月よりさくらかえでの入居ご利用者に、日用品費として一部自己負担をしていただくこととしました。先にも記載したとおり、4月から6月にかけてのサービスの自己負担や居住費値上げなども行ったため、ご利用者やご家族が、重なる自己負担増に対してどのような感じられるかの不安はあります。リブインさくらの光熱水費負担の見直しも含め、現状を鑑みながら検討が必要です。

最後に、ブロックとしての大きな成長として、VISION2028 法人事業の中長期計画がひろく浸透してきており、法人中長期計画を軸に考えた事業運営となりつつあります。「事業所から法人へ」の目標どおり、法人全体で一貫した目的を持ち、各事業所の特性を活かした運営を行う。それぞれの取り組みがご利用者の生活の質の向上につながるとともに、職員のスキルアップおよび意欲向上につながるよう努めています。さくらかえでの一体化、リブインさくらの体制見直しなど具体的な事業所の動きとVISION2028のチームの活動を活かした職場環境づくり、さらに事業計画でもあげたミドル層・シニア層、外国人雇用および障がい者雇用などの推進。ICT（生産性向上）の活動など、業務負担や業務効率の見直し、業務範囲の細分化等、具体的な課題をあげ取り組んでいます。

〈足立ブロック全体〉

2. 重点目標に対する評価

- (1) 「個別化」「尊厳」「自己選択」：原点である「制度における理念・目的」を見失わず、「自分の居場所だと思える」「自分がしたいことができて」「自分で決めることができる」を意識し、ご利用者のできる力とニーズを捉えた個別支援計画策定と計画に基づいたサービス提供に努めます。

設定理由・・・介護保険・障害者支援で示す「自立支援（予防）」の考えに基づいた個別支援計画を作成し、計画に沿ったサービス提供をするとともに、「個別化」「尊厳」「自己選択」を基本に、ご利用者の日常生活を整え、PDCAを意識した具体的な支援を実施します。

取り組み内容	評価
①ご利用者の「できる力」とニーズを見極めた個別支援計画を作成し、ご利用者・ご家族の思いに寄り添う支援を提供します。 ②法人事業所を含めた、事業所間、部署間、他職種間、協力関係機関の連携を強化し、チームとしての支援体制とネットワークを構築し、入所施設及び在宅で、最期まで住み慣れた環境で生活できる支援を提供します。 ③多くのご利用者・地域の方々へ事業所を知っていただき、ご利用していただくことができるように、情報発信を積極的に行います。	①②担当会議や情報共有の体制づくりもすみ、かえで・さくら・リブインさくらともに、居室担当を中心にケアマネージャー・サービス管理責任者が個別支援の意識を持ちプランを作成しています。また、継続的に取り組んでいるさくらと かえで、それぞれの一体化運営への取り組みについて、ブロックの他事業所・部署間・職種間の認識もすみ、ご利用者ご本人・ご家族の意向を大切に、日々のかかわりながら職員のスキルアップにつなげ、ご利用者に還元できるように努めています。 ③さくらかえででは地域会議や居宅訪問ミーティング、リブインさくらでは入居戦略会議などを定期的会議を実施し、周囲への事業所の認知および集客へのつながる活動を行うとともに、ブロック単位では広報会議やSNSを活用した宣伝活動を行っています。

- (2) 働きやすい職場環境づくりとともに、「法人が求める人財像」を意識し、その視点からの人財育成に努め、“強くしなやかな組織”をつくりまします。

設定理由・・・人財育成は良質なサービス提供のために欠かせない要件です。

職員配置を安定的に確保するため、職員の採用・育成・定着は継続的な課題と捉えます。仕事の本質を明確にし、目的を持って取り組むことで、職員のスキルアップとなり、組織体制の整えにつながる。そして、継続して利用者支援にあたっている職員が、心身ともに安心して働ける職場環境につながると考えます。
また、就業規則等の改定・公休数の増加・処遇改善としての手当上乗せ・就業時間の一部見直し・人事考課制度の資質向上などの具体的な見直しを導入し、働きやすい職場環境づくりを行います。

取り組み内容	評価
①「法人が求める人財像」として“主体性・チームワーク・自己研鑽”の観点から、職員が自分の役割を持ち、事業所運営に率先してかかわれる組織づくり。 ②人事考課制度を活かしたコミュニケーションの活性化とリーダー・中核人財の育成。 ③長く働ける労働環境づくり（平等な勤怠・超過勤務削減・年間休日の見直し・有給取得）。 ④新卒およびキャリアアップ（中途）採用への取り組み。 ⑤ミドル層シニア層、外国人、障害者雇用への取り組み。 ⑥ストレスチェック・ハラスメント防止への取り組み。	①常勤職員を中心に、居室担当業務を軸に、委員会やその他担当業務に、我がこととして主体性を持ってかかわれるスキルアップを目指した育成に取り組んでいます。 ②③コロナウイルス対応緩和から、面会訪問数の増加や行事へのご家族参加を踏まえ、さらにご家族や外部の方々からのご意見をいただける機会が増えました。引き続き「第三者からのご意見による気づき」や「見てくれている」「注目されている」という意識、仕事のモチベーションや接遇マナーへの影響は大きく、いただきたご意見はそれぞれさまざまな形で職員へフィードバック、サービス向上に取り組んでいます。また継続的に人事考課制度を活用し、ご利用者とのかわり、職員同士のコミュニケーションや、研修体制、職場環境の整え、採用活動に対しても、組織的に動けるようになりつつあります。 ④⑤人財雇用・安定した事業運営の観点から、障がい者雇用・外国人財雇用・シニア人財雇用などに対しても、ブロックとして意識して取り組めるようになってきていますが、そのなかでも外国人採用については、いまだ重点課題です。 ⑥ストレスチェックやハラスメントについても制度改定に対して、必要な規程改定および職員への周知・情報共有の動きに努めました。

- (3) 引き続き、制度に沿ったさくら・かえでの一体化運営体制づくりに取り組み、事業運営の整備を行います。それぞれのご利用者の支援目的を再確認することで事業の特性を理解し、新たな体制を構築しながら、併設の事業所とともに安定した事業運営を目指します

設定理由・・・さくら（介護保険法）とかえで（障害者総合支援法）の2事業所が同フロアで生活される特異な形の事業運営である当事業所ですが、いままではフロア単位での配置や管理体制をとり運営してきました。ただ、従来型特養の専門職の業務負担、人事考課上の部署管理規模のばらつき、採用・人財育成などの仕組みづくりや今後の制度展開など、さまざまな視点で考え、できる限り制度に沿った新たな運営・管理体制（人員体制、適正な収支基盤等）が必要と判断したため。

取り組み内容	評価
①制度に沿ったご利用者の支援体制づくり。 ②人事考課制度における組織体制の整理	①引き続き、さくら・かえで、それぞれの一体化運営 ※他（1）の評価に記載

（管理職・指導職の事業管理規模の整理等）。 ③会議・ミーティングや委員会活動などの体制の再構築。	②③事業運営単位の整え。例えば、人事考課上で管理職層および指導職層が管理するご利用者数および職員数等に対して、職層に求められる役割に差が生まれないような組織体制の見直しに取り組んでいます。
---	--

※令和5年度、さくらの区画を中心に事業所全体（フロア・浴室・厨房等）で大規模修繕を実施しましたが、今年はかえで区画の一部修繕を予定しています。工事期間中は、少なからずご利用者の生活にも影響が想定されるため、ご利用者への事前説明や支援方法の説明、安全に配慮した工期中の支援方法の代替対応策など、適切に対応します。

取り組み内容	評価
①ご利用者の生活への影響に対する代替対策の選定、支援方法の検討・実施。 ②工期中の安全対策の徹底、大規模修繕における環境整備。 ③大規模修繕を活用した業務動線の見直し、修繕後の活用方法の見直し。	①②③昨年度5月～12月にかけて、主にさくら区画部分の大規模修繕を広範囲で施工しました。令和6年度はかえで区画を中心に（フロア・トイレ等）残りの修繕区画を無事に実施しました。修繕期間は通所支援科の運営導線が変わり、高齢デイサービスと生活介護の実施場所（1Fと2F）にわかれて事業を継続しました。職種間を含め、部署内の情報共有等を円滑に行い、職員同士のコミュニケーションスキルアップにつながりました。

（4）報酬改定と法人事業計画を軸に事業所全体で運営・経営を考えます。

設定理由・・・令和6年報酬改定（介護保険・障害者サービス等）に対する必要な要件の見直しや取り組み、加算要件などの精査をし、さくら・かえでの運営および収支基盤整備に取り組みます。引き続きそれぞれの事業で利用率目標や財務での目標を定め、事業の目的を再認識したうえで、ひろい視野で事業の安定に努めます。必要なサービスが安定かつ継続的に提供するために義務化されるBCP（業務継続計画）を整理し、感染症や自然災害に備えます。

取り組み内容	評価
①利用率・財務に関する目標の設定。当期資金収支差額の黒字化（大規模修繕・大規模設備投資を除く）。 ③物価高騰および光熱水費の値上げに対する具体的な節約・節電等の対策。	①③利用率・収益の年間目標および経営改善による黒字化について、入居事業においては、退居者が出た後の速やかな入居に取り組みました。短期入所および通所事業においては、近隣の居宅介護支援事業者や足立区の障がい福祉センターへの定期訪問の継続、短時間ショートステイ体験（ちょこっとステイ）の開始などを行い、地域のいまの福祉ニーズの聞き取りをすすめています。デイさくらでの短時間利用サービスへのニーズ

④安心・安全の基盤ーリスクマネジメント。 ⇒ガイドラインに沿ったBCP（業務継続計画）の策定、防災訓練等の実施、感染症予防への対応、支援災害など有事への備え、緊急時連絡メールの浸透等に取り組みます。 ②コンプライアンスの徹底。 ⇒行動規範、規程・契約、法制度に則った事業運営、権利擁護（虐待防止）システム、報酬改定への対応等、PDCAサイクルに則った検証・確認・更新をします。	はひきつづき見られています。リブインさくらにおいては、利用率目標に向け、戦略会議や紹介会社との連携を強化し、地域町会との関係性構築、ホームページでのこまめな活動報告などを行い、情報発信と連携に努めました。支出面については、リース契約や保守契約の見直し、保険などの法人一括契約などを行い、経費削減を行いました。 ③④事業所運営・VISION2028のチーム運営をとおして、ヒト・モノ・カネ・シラセにまつわる業務の法人内連携の強化、研修体制の整え、地域町会との合同防災訓練など、事業所単位ではなくブロックまたは法人単位での体制づくりと地域連携をすすめました。 ②財務部を中心に、会計往査の対面実施、書式各種の見直しに取り組みました。 総括すると、目標利用率を下回った事業はあるものの、さくら・かえで（＋34.1百万円。5.0%）、リブインさくら（＋12.4百万円。5.3%）、どちらにおいても黒字化を達成しました（サービス活動増減差額。およびサービス活動増減差額率）。収益については、前年度比で大きく改善しました（さくらかえで＋40.8百万円、リブインさくら＋6.8百万円。サービス活動収益）。費用については物価高騰などの影響で増加しましたが（さくらかえで＋25.6百万円。サービス活動費用。リブインさくら＋6.6百万円）、人件費率などは改善し（さくら・かえでは令和5年度 65.9%→令和6年度64.9%、リブイン さくら令和5年度60.7%→令和6年度60.1%）、目標利用率を達成すれば確実に黒字になる財務構造が維持できています。その他、VISION2028の活動を中心に、BCP（事業 継続計画）等の取り組みをとおして、事業所単位から法人単位で物事をとらえ取り組む体制づくりがすすんでいます。多くの職員が法人全体的な事業のイメージを持ち、自分の担当業務にあたるよう、周知・実践できることを引き続き目指します。
--	--

(5) 地域貢献事業の基本：地域・社会貢献につながる事業を創造します。

設定理由・・・地域に安心をもたらす福祉拠点としての役割を果たすことができるように、法人中長期計画にもとづき、かかわるすべてのひとたちが笑顔となり、つながりの持てる地域貢献事業を創造します。また、事業所設備の貸し出しにより、新たにつながりを持つことができた事業所が増加したことにより、協働して創造していくことが可能となりました。

取り組み内容	評価
①施設設備の貸し出し、地域で活動をしている個人・団体とのつながり。 ②地域機関との連携、地域に対しての社会福祉貢献。 ⇒社会福祉法人としての役割を意識した活動を積極的に行います。	①ブロックとして、野菜販売、谷在家マルシェやフードパントリー。さくらかえでではキッズドア様への自習室としてのカフェスペースの貸し出し。リブインさくらではわらび餅販売。包括では自主グループ（体操活動）の活動場所提供等を行い、地域とのかかわりを率先して行いました。 ②上記を踏まえ、中学校（特別支援級の生徒さんを含めた）への職場体験、法人ボッチャ大会への特別支援級の生徒チームの参加、横浜地域学習センター様企画のおしごとらんど（職業紹介）の参加。リブインさくらでは地域内担当包括のあんしん連絡会参加や、地域自治会等とのかかわりを率先して行いました。地域と共生するネットワーク構築に向けて取り組みを続けていきます。

◎ 財務に関する目標に対する評価

	目標値（利用率）	実績	○×
さくら（入所）	98.0%	98.0%	○
さくら（短期入所）	85.0% →期中75.0%へ修正	74.0%	×
かえで（施設入所）	98.0%	99.9%	○
かえで（短期入所）	85.0%	88.8%	○
デイさくら	85.0%	91.9%	○
かえで（生活介護）	91.5% （通所85%、入居98%）	93.7%	○
居宅さくら	75.4% ・ケアマネジャー減員 3人→2人 ・延べ利用者数は増加 910.5人→957人	87.6%	○
包括横浜	一般管理費（歳出総額5%超過分）150万円以下	一般管理費（歳出総額5%超過分）121万円	○
	委託費の執行率を高める （令和5年度82.9%）	78.9%	×
リブインさくら	入居者平均37.0名	入居者平均36.8名	×

3. 利用状況（令和6（2024）年4月1日～令和7（2025）年3月31日）

【さくら 施設入居】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
365 日	65 名	65 名	23,240 名
一日平均	利用率	目標利用率	目標達成率
63.7 人	98.0%	98.0%	100.0%

【さくら 短期入所】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
365 日	7 名	6 名	1,891 名
一日平均	利用率	目標利用率	目標達成率
5.2 人	74.0%	85.0%	87.1%

【障害者支援施設かえで 施設入所支援】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
365 日	10 名	10 名	3,647 名
一日平均	利用率	目標利用率	目標達成率
10 人	99.9%	98.0%	102.0%

【かえで 短期入所】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
365 日	2 名	1 名	648 名
一日平均	利用率	目標利用率	目標達成率
1.8 人	88.8%	85.0%	104.4%

【かえで 生活介護】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
256 日	20 名	37 名	4,928 名
一日平均	利用率	目標利用率	目標達成率
18.7 人	93.7%	91.5%	110.3%

【デイサービスセンターさくら】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
310 日	28 名	80 名	7,981 名
一日平均	利用率	目標利用率	目標達成率
25.7 人	91.9%	75.4%	108.2%

【足立区地域包括支援センター鹿浜】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
295 日	8,289 名		3,998 名

【居宅介護支援事業所 デイサービスセンターさくら】

営業月数	定員(年間平均)	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
12 月	91.0 名	75.7 名	957 名
一月平均	利用率	目標利用率	目標達成率
79.8 人	87.6%	75.4%	116.2%

※要支援者に関しては、1/3名として換算、定員はケアマネジャー1名につき39名

【リブインさくら】

営業日数	定員	利用者数(3/31 現在)	延べ利用者数
365 日	41 名	37 名	13,423 名
一日平均	利用率	目標利用率	目標達成率
36.8 人	89.7%	90.2%	99.4%

※平均、パーセンテージは少数第一位まで

4. 職員状況（令和6年3月31日現在）

【さくらかえで合算（デイサービスセンターさくらと生活介護（直接介護者）抜く）】

職種	配置数	現員(常勤 換算)	うち常勤	うち非常勤	入職者数 (通期)	退職者数 (通期)
介護職員/生活支援員	32	27.5	16	16	12	14
看護師	6	4.8	2	4	4	4
機能訓練指導員	1	1.0	1			
管理栄養士/栄養士	2	2.0	2			
調理員	16	9.7	4	12	3	1
相談職（各職種を記載）	1	1.0	1			1
介護支援専門員	2	2.0	2		1	
管理者（施設長/所長）	1	0.7	1			
事務職員	6	5.5	4	2	1	1
清掃・宿直・日直	15	4.0		15	3	1

【デイサービスセンターさくら／デイサービスセンターかえで（生活介護（直接介護者））】

職種	配置数	現員(常勤 換算)	うち常勤	うち非常勤	入職者数 (通期)	退職者数 (通期)
介護職員/生活支援員	19	13.3	8	11	5	2
看護師	1	1.0	1			
機能訓練指導員	1	0.2		1		1
相談職（各職種を記載）	2	1.0	2			
サービス管理責任者	1	1	1			
管理者（施設長/所長）	1	0.5	1			
送迎添乗員	1	0.3		1		

【足立区地域包括支援センター鹿浜】

職種	配置数	現員(常勤 換算)	うち常勤	うち非常勤	入職者数 (通期)	退職者数 (通期)
看護師	3	1.6	1	2	2	1
事務職員	1	1.0	1			
主任介護支援専門員／ 実態把握専門員兼					1	1
介護支援専門員／実態 把握専門員兼	1	1.0	1		1	
社会福祉士 ／実態把握専門員兼	2	2.0	2		2	1
介護福祉士 ／実態把握専門員兼	1	0.5		1	1	1
所長 ／主任介護支援専門員兼	1	1.0	1		1	1

【居宅介護支援事業所 デイサービスセンターさくら】

職種	配置数	現員(常勤 換算)	うち常勤	うち非常勤	入職者数 (通期)	退職者数 (通期)
介護支援専門員	2	2.0	2		2	1
主任介護支援専門員	0	0				
所長兼／主任介護支援専門員	1	0.3	1		1	

【リブインさくら】

職種	配置数	現員(常勤 換算)	うち常勤	うち非常勤	入職者数 (通期)	退職者数 (通期)
介護職員	19	18.1	14	5	7	5
看護師	5	4.1	3	2		
機能訓練指導員	1	0.1		1		
相談職	1	1.0	1			
計画作成担当者	1	0.5	1			
管理者（施設長）	1	0.5	1			
食事清掃担当	8	3.7		8	3	1

5. 事故報告

【さくら／入居支援科】

(1) 重大事故 8件

日付(時間)	内容	対応・対策
4月7日 11:50	食堂の座席にて立ち上がろうとした際にバランスを崩され、尻もちをつくように床へ転倒される。その際、体が右側に倒れ頭部を打たれる。転倒後、状態観察行い 受診。結果「左転子部骨折」と診断され、入院となる。	ご本人で立ち上がることが可能で、危険予測が難しいため、フロアで職員が見守りを強化して対応する。
5月1日 4:15	センサー反応があったため、職員が居室を訪問したところ、ご利用者は端座位で起きられている。その際、右手の小指に痛みと腫れが見られ、内出血も確認されたため受診。受診の結果、「右手第5指のPIP関節骨折」と診断される。	ご本人が薄暗いなか、ベッド柵に接触された可能性があったため、柵に布製のカバーを装着する。また、起きあがりセンサーから踏むと反応するセンサーに変更する。
6月19日	6月8日のトイレ支援中に、ご利用者の左手の親指の付け根に腫れが見られる。その後、時間の経過とともに左手の手背にも腫れが確認され、痛みの訴えあり。受診の結果、「左手第1指および第5指の骨折」と診断される。	車椅子を使用した際にはご本人の指が車椅子に触れていないか、机にぶつからないように確認していく。支援時に拒否がみられることがあったため、今後、拒否がみられた場合には、時間を置いてから声かけをする。手引きで歩いていただくときは、ご本人の肘を支えて行う支援等対応をする。
10月7日 2:45	他のご利用者からナースコールがあり、職員が訪室したところ、右側臥位で倒れているところを発見。ご本人はトイレに行こうとして起き上がられた際、靴をきちんと履かれておらず、滑って転倒されたものと思われる。	ご本人は自立でトイレに向かわれる方であったため、離床センサーを設置する。また、夜間はポータブルトイレを設置し、安全確保に努める。
12月4日 2:05	居室内のセンサーが作動したため訪室したところ、ベッドの横に右側臥位で倒れておられ、ベッドから滑落された様子が見られる。右手から右手首にかけて痛みを訴えられたため、湿布を貼付し様子を観察。受診し、「右手橈骨骨折」と診断される。	今後も滑落の可能性を考慮し、ベッドの位置を変更する。また、床には転落予防のマットを敷き、安全対策を講じる。
1月10日 10:50	食堂で立ち上がり、後方にあった椅子に座ろうとされた際に椅子が動いてしまい、そのまま床に尻もちをつかれる形で転倒される。翌日、救急搬送で受診し、「左大腿部頸部骨折」と診断され、入院となる。	状況を踏まえた対応を徹底するため、食事席の見守りがしやすい位置に移動し、動きを観察しながら様子。

1月20日 16:20	食堂内で大きな音がし、テレビ前で左側臥位の状態で倒れているところを発見。左側頭部に痛みの訴えがありましたが、その後痛みは消失される。翌々日まで様子観察後、要受診と判断をし、「左大腿部頸部骨折」と診断され入院される。	ご入居されたばかりで、ADLの把握が不十分であり、見守りが行き届かず。今後の再発防止策として、退院後はプレートセンサーを設置し、安全の確保に努める。
2月6日 9:40	食堂内で大きな音がしたため、確認する、転倒されているところを発見。ご本人でシルバーカーに座ろうとされた際にブレーキがかかっておらず、シルバーカーが動いてしまったことで転倒されたものと思われる。受診し「腰椎第4番圧迫骨折」と診断されました。	シルバーカーの使用を中止し、今後は車椅子を使用して移動していただくことになりました。

(2) 事故ヒヤリハット (件数)

大区分	怪我等	251	服薬関係	121	医療行為	19	対人関係	8
中区分	出血	16	誤薬	13	経管栄養	7	利用者同士	2
	表皮剥離	26	忘れ	36	点滴関係		利用者と職員	2
	内出血	43	落下	50	バルン関係	2	情報管理	
	打撲	13	吐き出し	15	処置関係	3	所有物管理	
	火傷	1	セットミス		未測定	2	機器操作	1
	誤嚥	2	その他	7	その他	5	その他	3
	異食	18						
	その他	6						
	外傷なし	126	その他（所在不明含む）					

【かえで／通所支援科・入居支援科】

(1) 重大事故 0件

日付(時間)	内容	対応・対策
	特にありませんでした。	

(2) 事故ヒヤリハット (件数)

大区分	怪我等	70	服薬関係	9	医療行為	1	対人関係	0
中区分	出血		誤薬	9	経管栄養	1	利用者同士	
	表皮剥離	7	忘れ		点滴関係		利用者と職員	
	内出血		落下		バルン関係		情報管理	
	打撲		吐き出し		処置関係		所有物管理	
	火傷		セットミス		未測定		機器操作	
	誤嚥		その他		その他		その他	
	異食							
	その他	63	その他(所在不明含む)					0

【デイサービスセンターさくら／通所支援科】

(1) 重大事故 0件

日付(時間)	内容	対応・対策
	特にありませんでした。	

(2) 事故ヒヤリハット(件数)

大区分	怪我等	9	服薬関係	2	医療行為	0	対人関係	3
中区分	出血	2	誤薬		経管栄養		利用者同士	1
	表皮剥離		忘れ	2	点滴関係		利用者と職員	
	内出血		落下		バルン関係		情報管理	
	打撲	3	吐き出し		処置関係		所有物管理	
	火傷		セットミス		未測定		機器操作	
	誤嚥		その他		その他		その他	2
	異食							
	その他	4	その他(所在不明含む)					1

【リブインさくら】

(1) 重大事故 1件

日付(時間)	内容	対応・対策
11/15 16:00	日中から右腕の痛みの訴えがあり、触ると右前腕に痛みあり、アイスノンで冷やす処置をする。翌日、整形外科受診。右尺骨遠位端骨折との診断あり。ギプス固定となる。 12/23 整形外科受診にてギプスが外れ、終了となる。	数日間支援にかかわった職員に聞き取りを行う。支援上、問題となること、いつもと違った言動等なく自己損傷と憶測ができる。 翌日、臨時カンファレンス実施。 ・難聴により声かけしないで支援することで突発的に物にぶつける恐れがある。 ・手が車椅子の脇および下に入ることがある。 ・難聴のため声かけをしないでトイレ支援をすることで支援者が手を掴むことがある。 ・側臥位で寝ている時、手を巻き込んでしまうことがある。 ・自身でお尻を移動することで手をはさむ危険がある。

(2) 事故ヒヤリハット (件数)

大区分	怪我等	256	服薬関係	18	医療行為	6	対人関係	0
中区分	出血	60	誤薬	7	経管栄養		利用者同士	
	表皮剥離	33	忘れ	4	点滴関係		利用者と職員	
	内出血	105	落下	2	バルン関係	4	情報管理	
	打撲	12	吐き出し		処置関係	1	所有物管理	
	火傷		セットミス	5	未測定		機器操作	
	誤嚥	8	その他		その他	1	その他	
	異食	11						
	その他	27	その他(所在不明含む)					36

6. 権利擁護 (苦情・虐待通報等)

【さくら／入居支援科】

日付	内容	対応	解決
5月18日	面会時にご本人からご家族へ話があったことで報告を受ける。支援の際に強く引っ張る、歩行器を引っ張るなどの介助を受けたとのこと。以前にもナースコールを頻繁に押すことで怒られた職員と同じ人物であるとのこと。	出勤している職員に状況を確認。支援について気になることがある場合は上司に報告するように伝達。当該職員に対しても聞き取りを行う。	ご家族に聞き取った内容を報告し、支援の統一を図っていくことを報告し謝罪をする。ご本人からの状況確認を続ける。ご家族に話があったときは報告いただく。
9月1日	洗濯に出した衣類が漂白剤なのか色落ちしているとご本人から話あり。職員に話したところ謝罪ではない言葉が返ってきたことに腹を立てている。	ご本人に謝罪。ご家族にも電話にて状況報告し謝罪。ご本人に状況を改めて説明したところ「もう元に戻らないなら処分してほしい」と依頼あり。	状況を説明したことでご本人にもご家族にも理解していただく、ご入居者の洗濯や消毒方法をフロア内で改めて周知する。
10月18日	さくらショートご利用者より薬の管理のこと、感染予防対応中のため、カフェさくらのご利用がショート中はできないこと。食事に髪の毛が入っていたことを伝えたときに否定されたこと。夜間の巡回時に声をかけてもらえなかったなど複数に渡り退居時に苦情を受ける。信用してくれと話される。	事業所側の事情について説明して一部はご理解いただける。夜間帯の巡回については病気で気を失うことがあるため、声をかけてほしいと話がある。	ご本人に直接謝罪する。ケアマネジャーとご家族に報告。奥様からご本人と話していただけるとのこと。次回ご利用される前までに対応方法を検討する。

11月15日	かえで生活介護利用者より入浴介助時に職員が介助してくれるが、話を聞いてくれず無理やり服を脱がされて肩が痛くなったと苦情あり。	もう辞めたいとの話だったため、話を傾聴し謝罪する。	職員の指導育成を徹底していくことをお伝えする。これからも続けたいとご本人より話をいただく。
12月9日	面会時にご家族より苦情あり。12月なのに薄手のズボンと薄手のズボン下を履いていた。ご本人も寒いから着替えたいと職員に言ったけどやってもらえなかったと話しているとのこと。ズボン下などの衣類を買ってきてほしいと連絡をもらうが、昨年も何度か届けている。どこに行ってしまったのか、とのこと。	気候に合った服装の選定、特に足元が寒くならないように配慮する。衣類の枚数に関しては居室担当で確認する。	ご家族に今後の対応について説明し、謝罪する。ズボン下を靴下で挟んで寒くないようにするなどの回答をさせていただく。

【かえで／通所支援科・入居支援科】

日付	内容	対応	解決
	特にありませんでした。		

【デイサービスセンターさくら／通所支援科】

日付	内容	対応	解決
	特にありませんでした。		

【リブインさくら】

日付	内容	対応	解決
3月3日	入浴支援中、浴室よりご本人より大きな声が聞こえる。その日は立位、歩行の際不安定であり、着脱動作の際に危険を伴うことで職員が大きな声をあげられていた。ご本人は乱暴な支援（洗髪、着脱などの支援）を受けたとの訴えがあり、その後すぐにご家族の面会があり、泣いている状態を見られて、ご家族から不適切な支援であること、実際何が起きたか正確には把握ができないが乱暴に支援をされたことについて事業所でしっかり検討し、対応を出してほしいと申し立てをいただく。	その日に事実確認、嫌な思いをさせてしまったことをご本人に謝罪する。信用をなくしているため、一定期間対象職員を入浴支援から外し、日々のかかわりのなかで取り戻していくことを説明させていただく。翌日、ご家族に不適切な言動により嫌な思いをさせてしまったことは事実であり、今回の件は全職員周知とかかわった職員	3/6 法人ブロック長、施設長で対象職員へ面談を行い、状況確認する。3/7 不適切な支援について全職員周知することにも。ご家族へ、法人ブロック長が立ち合いし面談した内容を報告。改めて対象職員が一定期間直接支援は関与しないこともお伝えする。4/3 対象職員とのかかわり方、接遇に関して面談を行う。

		を、ご本人の理解をいただけるまで支援を外すことを説明させていただくとともに、法人本部に報告し、ご本人の状態を確認。 3/5 ご家族の面会時 「昨日、母親は動作的に不安定で歩行も危険を伴っていた。そのときにも職員による大きな声で怒鳴られました。その職員が入浴支援し怒りが誘発し入浴支援中も些細なことで暴言につながったと思われる。また、暴言のみでなく右の額を叩いたと話していた。もう、ここのお風呂を見るだけで怖くなる。その職員を見ると怖さを思い出しかかわらないように対応してほしい。認知症でも記憶を残すことはでき、それを家族が聞き取ることもできる。これは立派な虐待です。事業所としてしっかりとした対応をしてくれないと、納得いかない。家族全員同じ意見で今後安心して利用することができなくなる。対応の進展があればすぐに説明してほしい」と話をいただきました。	4/9 対象職員が法人研修権利擁護、虐待防止の内部研修を受講させる。さらに4月全職員対象に虐待防止研修を実施。5月中に全職員対象に身体拘束研修を実施。発生日より、ご本人の精神面、表情、言動など細かく記録に残し、ご家族にも都度お伝えさせていただく。
--	--	--	--