

令和 4 年 度

事 業 報 告 書

社会福祉法人嬉野町社会事業助成会

目 次

1. 総括	2
2. 事業方針の実績	2～4
3. 部門別の実績	5
3. 1 総務部	5～
3. 1. 1 総務課	5
3. 1. 2 ケアハウス	5
3. 2 施設サービス	6～
3. 2. 1 特養・ショートステイ	6～7
3. 3 在宅サービス	8～
3. 3. 1 居宅介護支援事業	8
3. 3. 2 通所介護事業（デイサービス）	8～9
3. 4 嬉野市受託事業	10～
3. 4. 1 いきがいデイサービス事業（湯っくらーと）	10
3. 4. 2 在宅介護支援センター	10
3. 5 嬉野西部地域包括支援センター	11
4. 共通	12～
(1) 年間行事	12
(2) 理事会・評議員会議事	13
(3) 施設内会議・第三者参加委員会	14
(4) 施設内委員会	15
(5) 施設外委員会	16
(6) 職員研修会（職場内）	17
(7) 職員研修会（職場外）	18～20
(8) 実習等の受入れ	21
(9) ボランティア・訪問等	21
(10) 介護事故・ヒヤリ・ハットの発生状況	22
(11) 労働災害状況	23
(12) 苦情・意見の状況	23～24

1. 総括

令和4年度も新型コロナウイルス感染症に翻弄された。感染対策の徹底、強化にて感染予防に努めてきたが、利用者や職員の感染により休業せざるを得ない状況となり、利用者、家族及び職員の心身への負担、また経営的にも大きな影響があった。

事業については、新型コロナウイルス感染症による制限がある中でも、計画に沿って「サービスの質の向上」「職場環境改善・働き方改革」等に取り組んだ。施設設備としては、春風荘の照明器具取替や厨房の食器消毒保管庫の入替行い充実を図った。

2. 事業方針（重点的取組）の実績

(1) 健全な経営

① 事業所ごとの目標稼働の達成

経営会議、部長会議、部所会議等で稼働状況の検証を行い、利用者数減少に対する対策としては、ショートステイ定床化、デイサービスうれしの定員変更等の検討を行った。しかし新規利用者の確保、入所調整等の取組についての協議が不足していたという反省がある。令和5年度は低迷している状況を回復するために取り組んでいく。

② 経費節減の検討

世界情勢等による電気料、物品価格等の高騰や感染備品等の購入等により経費節減とはならなかった。その中でもマット、モップ等の業者見直しや前年度末に更新した大型洗濯機での水道量の減少等効果は見られた。

③ 事業継続計画（BCP）の整備

感染における事業継続の手順や留意点等は、実際に感染を経験したことで理解が深まった。災害及び感染時も安定した事業が継続できるよう、令和5年度は事業継続計画を整備し、令和6年度までには運用につなげていく。

(2) サービスの質の向上

① 業務の見直しや改善に取り組み、改善効果を確認する

ICT導入後の評価、効果を検証した。主な効果として情報管理の一元化による効率化が図れた。特に、他課や各職種間の情報共有がスムーズにできるようになり時間短縮ができた。

② 介護ロボット等を導入し、労働環境の改善を図り安全性を高める

移乗用のスライディングボードを購入し、実践で使用した。職員の腰への負担が軽減され効果が見られた。令和5年度は施設の環境および利用者の状態に合ったリフト機の導入を行い、より職員の負担軽減と利用者の安全性につなげたい。また、タイムリーな情報共有を目的とした「インカム」については検証を行い、令和5年度の導入を検討する。

③ 権利擁護、虐待防止研修等を通して身体拘束・虐待ゼロを推進する

委員会活動等を通して啓発を行ったが、苦情や意見も多く利用者への適切なケアや権利擁護の姿勢が十分でなく、忙しさや業務のマンネリ等から不適切なケアも見られた。令和5年度は今一

度権利擁護について考え、苦情や不適切なケアを減らしていく。

(3) 人材確保と人材育成

① キャリアアップに活かす人事考課制度の再構築

人事制度の研修を受講し人事制度の考え方を再度確認できた。よりキャリアアップと適正な能力評価となるように、現行の職階評価から職能評価への移行を検討していく。

② OFFJT（職階別研修）を活かした OJT（職場内訓練）の実践

前年度に引き続き指導職を対象とした「問題解決研修」を実施した。部所会議でフィードバックする予定であったが、感染期と重なり十分にできなかった。令和5年度は部所会議で取り組むとともに、問題解決の方法を使い、各事業所の課題、問題の解決へとつなげたい。

③ 内部・外部研修の積極的な参加と評価及び Wi-Fi 環境を有効活用した研修の実施

内部研修は感染予防の関係で、書面や動画配信（オンライン）で実施した。動画作成には時間を要したが、職員の時間に合わせて配信を見られることで良い効果はあった。また外部研修もほぼオンライン研修となった。研修受講後の評価を定期的にできなかったことは反省点である。

④ 採用計画策定の検討と資格取得に向けた制度の検討

ケアマネジャーや調理師資格取得に向けた勉強会を実施した。調理師に1名の合格はあったが、ケアマネジャーの合格はなかった。令和5年度も資格取得支援体制を継続し人材定着に努める。

⑤ ホームページ、SNS を活用した人材確保体制の整備

ホームページを閲覧しての募集や問い合わせは数件あった。ホームページが更新されていない箇所もあるため、委員会を中心により新たな記事や内容を更新していく。

(4) 職場環境の改善と働き方改革の定着

① 相談体制、メンタルヘルス対策の強化

ハラスメント研修を行うとともに、メンタルヘルス相談体制についても再度周知を行った。職員からの冷たい言動に対する1件の相談があり対応行った。各事業所においても年3回の相談機会を設け、相談しやすい環境作りに努めた。

② ICT 環境の充実と介護ロボット等の導入による介護負担の軽減

ICT 導入後、情報共有や管理の一元化により業務時間短縮された。短縮時間はサービス内容や業務内容の見直しにつながった。また、タブレットにその場で入力、確認ができるため移動時間や身体的負担軽減にもつながった。

介護ロボットについては、移乗リフト導入には至らなかったが、スライディングボード等の一部介護用品を購入することで腰痛予防の軽減を図った。

③ 職場アンケート実施し課題やニーズを抽出する

ハラスメント研修およびアンケートを実施した。集計結果や意見に対しての対応と対策を検討していく。

④ 福利厚生を検証および見直し拡大を図る

福利厚生についてのアンケートを実施した。アンケート結果から福利厚生の向上に向けた検討を行い、令和5年度から社食(置き食)とバースディ休暇を取り入れ、職場環境の向上を図る。

⑤ 各事業所に安全責任者を配置し、労災ゼロを目指す

各事業所で職場環境の改善や安全について評価を行い、衛生委員会で協議・検討を行った。その効果もあり労災申請は転倒事故1件となった。新型コロナウイルスの令和4年度中の職員の感染者は4名であった。

(5) 地域貢献および地域における公益的取り組み

① 地域貢献活動の実施

感染予防のため外部での介護者教室は開催できなかったが、ホームページで毎月介護技術等を動画配信し、閲覧や登録者も増えた。また実習については感染対策を行いながら受入れを行った。令和5年度は、出来る範囲地域住民との直接的な関わりを持ち、地域貢献の役割を果たしていく。

② 低所得者への配慮

社会福祉法人軽減制度対象者は新たに2人が利用開始となった。世代的に対象者に該当する人が少なくなっている現状があるが、社会福祉法人の役割として継続して取り組んでいく。

③ 福祉の仕事の魅力発信

新人職員のインタビュー動画作成し企業説明会や広報誌で発信した。今後も福祉・介護の仕事を様々な形で発信していき、将来の人材確保にもつなげていきたい。

(6) 施設設備

① 厨房機器の更新

老朽化に伴う食器消毒保管庫の入替えを行い、使いやすさにより効率が上がった。

② 介護ロボット等の導入

令和4年度は移乗リフトの導入はできなかったが、令和5年度はデモ機を試用し、施設や環境にあった機械の導入につなげる。

③ (社章) 新設に伴う備品等の変更

ロゴの新設により名刺や封筒などを変更した。またユニフォーム(上着)をロゴ入りで新調することで法人の認知にもつながった。看板や車両については今後表示し、更新していく。

3. 部門別の実績

3. 1 総務部

3. 1. 1 総務課

令和4年度は、法人ロゴ新設により施設備品等の整備を行い、法人の認知度の向上に繋げた。業務車両、看板のリニューアルについては、今後表示、更新していく。

職場環境改善として、業務面では他課職員への連絡を手書きによるメモから総務職員が作成した伝言板ソフトを活用し簡易入力することで、時間削減と効率が図れた。また環境面では課内デスク配置を見直し来所者へのスムーズな対応及び動きやすい環境となった。

経費削減としては、レンタルマット・モップ類の業者見直し及び経費削減ができた。

3. 1. 2 ケアハウス

(1) 利用実績 延べ数 4,865人 平均 13.3人 稼働率 88.6% (目標 96.6%)

(人)

	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
計画	435	449	435	449	450	435	450	435	449	449	406	450	5,292
実績	403	444	406	389	427	416	402	414	450	394	332	388	4,865
計画比	-32	-5	-29	-60	-23	-19	-48	-21	1	-55	-74	-62	-427
前年度	450	432	406	447	434	409	404	406	406	372	332	368	4,866
前年比	-47	12	0	-58	-7	7	-2	8	44	22	0	20	-1

(2) 入退居者の状況

(人)

年度	入居者	入所前	退所者	退所理由
4年度	2	在宅・老健	3	入院・施設入所
3年度	3	在宅	3	入院、施設入所
前年度比	-1		0	

入所：2名（男性：0名 女性：2名） 退所：3名（男性：1名 女性：2名）

空床/空室期間 72日 入院日数 491日

(3) 取組と評価

令和4年4月から配置人員と勤務時間の見直しを行った。勤務時間については最終勤務時間19時を18時30分に変更し、30分短縮により職員の負担軽減が図れた。人員配置については、変則勤務（10時間勤務）の実施や総務課職員が早出・遅出の応援を行うことで業務遂行ができた。また入居者には総務課職員との触れ合いが良い影響となった。

実績としては、利用者数が目標達成出来なかった。要因としては入院者が多かったことと、入居がスムーズにできなかった事である。特に入居申込者の調査が定期的にできておらず、次期入居者決定に時間を要した。

感染面においては入居者1名が新型コロナウイルスに罹患し、夜間の体制等から療養施設での対応となった。この感染に伴い入居者の生活の維持、感染用品の管理など感染に対する再確認と認識強化ができた。今後も、入居者の体調確認、状態把握を行い、入居者の生活向上に努めていきたい。

3. 2 施設サービス

3. 2. 1 特養・ショートステイ

(1) 利用実績

特養 延べ数 17,382 人 平均 47.6 人/日 稼働率 95.2% (目標 98.0%)
 ショートステイ 延べ数 4,324 人 平均 11.8 人/日 稼働率 59.0% (目標 71.5%)

* () : 目標稼働 (人)

		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
		計画	1,470	1,519	1,470	1,519	1,519	1,470	1,519	1,470	1,519	1,519	1,372	1,519
実績	1,470	1,489	1,465	1,523	1,479	1,415	1,484	1,440	1,457	1,485	1,315	1,360	1,360	17,382
計画比	0	-30	-5	4	-40	-55	-35	-30	-62	-34	-57	-159	-503	-503
前年度	1,406	1,471	1,471	1,550	1,532	1,492	1,532	1,443	1,485	1,546	1,386	1,508	1,508	17,822
前年比	64	18	-6	-27	-53	-77	-48	-3	-28	-61	-71	-148	-148	-440
SS	計画	429	444	429	444	444	429	443	429	443	443	400	443	5,220
	実績	354	322	321	356	375	346	357	378	397	420	409	289	4,324
	計画比	-75	-122	-108	-88	-69	-83	-86	-51	-46	-23	9	-154	-896
	前年度	444	420	459	483	500	479	468	397	390	371	348	426	5,185
	前年比	-90	-98	-138	-127	-125	-133	-111	-19	7	49	61	-137	-861

(2) 入退所者の状況

(人)

年度	入所者	入所前		退所者	退所理由	
		在宅 (SS・宅老所等含む)	医療機関他		死亡	長期入院等
4年度	12	10	2	19	19	0
3年度	15	12	3	13	12	1
前年度比	-3	-2	-1	6	7	-1

入所：12名 (男性：2名 女性：10名) 退所：19名 (男性：3名 女性：16名)

空床/空室期間 706日

(3) 取組と評価

(相談課)

特養、ショートステイともに利用者数は大きく低迷した。新型コロナウイルスの影響が大きい、近隣の入所施設との競合の中で、ショートステイ利用者や即時入所を希望する待機者が減少した事も要因だった。それにより、特養入所調整期間も長期化した事は大きな反省である。年度後半は居宅介護支援事業所との連携や近隣施設の利用料金増等により、入所待機者やショートステイ利用者も徐々に確保できた。

年度内で2回、施設内での新型コロナウイルス感染があり、施設部内、法人内で協力して対応した。入所時の抗原検査や数日の個室対応などの感染対策は継続し、感染予防と利用者確保の両立を図ったが、感染対応中は新規受け入れを中止したため稼働率は減少した。

感染予防を継続する中、オンラインや窓越しでの面会を積極的に行い、家族と利用者の橋渡しに努めた。看取り介護対象者への面会方法も感染予防対策を実施しながら変更を行った。

(介護課)

新型コロナウイルス感染症の拡大が大きく影響し、2回の感染対応で行事の縮小や中止、面会や行動の制限等があり、利用者や家族にも負担をかけた1年だった。特養、ショートステイの新規受入制限もあり、収入は大幅に減少した。

また、感染対応による職員への負担も大きく、日々の業務と重なり、サービスの質の向上に対する課題等が残った。保険者へ報告に至る大きな事故が10件発生してしまい、褥瘡ケアでは件数の増加はなかったものの、なかなか改善できなかったケースも多かった。

今後も感染や事故、褥瘡などへの対策と評価を継続するとともに、働き方改革として業務改善を行い、事業所、職員の余裕を生み出す事でサービスの質の向上につなげたい。また、物価高騰の中で十分成果が出せなかった支出の見直しにも努めていく。

(医務課)

10月から常勤職員1名配置があり、職員体制が常勤2名、パート職員3名の計5名体制となった。各職員の労務時間、業務範囲が異なる為に業務内容等の見直しにより、課題改善に繋げることができた。特に夜間オンコール体制の改善に繋がったことは、業務遂行する上で大きな改善となった。さらに、令和5年度は体制維持、業務分担や協力体制を強化していきたい。

特養で2回の新型コロナウイルス感染を経験。事前に協力医療機関(嬉野温泉病院)より、有事の対策であるゾーニング、ガウン着脱等の講習会を実施した。1度目の感染対応の際は、備品準備や連絡等で課題を要したが、2回目は前回教訓を生かし、感染拡大防止、対応に努めた。しかし、約1か月間の感染対応で、利用者・家族には負担をかけた。また、職員の疲弊もあったが、他事業所からの応援で何とか乗り越えることができた。感染対応中は特養・ショートステイ新規受入中止や併設デイサービス休業が重なり経営に大きなマイナス影響を与えた。今後も新型コロナウイルス感染症が「0」になるとは考えられない。継続して感染予防と啓発に努めていきたい。

褥瘡発生数の増加はないが、状態が悪化した状況での報告が多数あった。委員会を通して関係職種に予防・早期改善を伝え、ケア統一を図ってきたが、他課(他職種)との連携に課題を要した。令和5年度は委員会活動の見直しと関連する職種間連携、対応力の向上に努めていきたい。

(栄養課)

管理栄養士が新たに加わり、栄養士3名の体制となった。内2名は調理員兼務で、感染対応などでの調理員不足時は調理業務を行い、栄養士の休業時は、栄養士業務を補うため、調理員で調理業務を分担するなど、栄養士と調理員が協力して業務することができた。また、様々な年齢層、雇用形態の職員が配置される中、相互協力して業務遂行できる体制を作り働きやすい環境につながった。

学習会の開催で調理師資格の取得ができ、常勤者全員が有資格者となることでスキルアップを図ることができた。

2度にわたる新型コロナウイルス感染対応により、食事提供も使い捨て容器の使用など、経費面での支出が多くなった。また食材に関しても昨年に引き続き物価高騰の継続で、仕入れ費が高くなってしまったが、実利用数に沿って仕入れ調整を行なうことで経費節減に努めた。

感染対策により、年間の行事食が以前のように実施できない分、代替えやリクエストメニューを取り入れ、利用者の満足度を高める事ができた。

利用者の重度化と施設での取り組みとして、課内で1日1回嚥下調整食の調理に取り組んできた。他課職員や利用者の反応もよく、今後は拡大し利用者が安心して食事できる環境作りに取り組むたい。

3.3 在宅サービス

3.3.1 居宅介護支援事業

(1) 利用実績 延べ数 2,562人 平均 213.5人/月 (目標 215人) (人)

	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
計画	210	215	215	220	220	220	220	220	210	210	210	210	2,580
実績	221	218	214	217	214	207	215	212	210	212	209	213	2,562
計画比	11	3	-1	-3	-6	-13	-5	-8	0	2	-1	3	-18
前年度	237	215	214	218	210	219	218	216	211	210	209	216	2,593
前年比	-16	3	0	-1	4	-12	-3	-4	-1	2	0	-3	-31

(2) 取組と評価

随時新規依頼を受け入れたが、長期入院・逝去などの数が上回り目標件数及び法人内事業所の紹介率が未達成となった。しかし、新規マネジメントの初回加算などの加算関連、また要介護3～5の支援費が見込みを上回り目標収益を達成することができた。

また、職員が新型コロナウイルス感染症に罹患し自宅療養となる中、事業所内の連携・協力により適切なマネジメントを展開することができた。

今後も感染症の予防を図りながら利用者・家族の在宅生活の支援に努め、安定した事業運営に繋げていく。

3.3.2 通所介護事業 (デイサービス)

デイサービスうれしの

(1) 利用実績 延べ数 4,518人 平均 16.2人/日 稼働率 64.8% (目標 68.8%) (人)

	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	
介護	計画	360	380	395	410	425	425	415	405	405	385	353	4,763	
	実績	351	373	366	381	179	366	360	356	326	360	269	3,843	
	計画比	-9	-7	-29	-29	-246	-59	-55	-49	-79	-25	-84	-249	-920
	前年度	435	359	410	409	363	411	420	393	379	364	307	357	4,607
	前年比	-84	14	-44	-28	-184	-45	-60	-37	-53	-4	-38	-201	-764
予防・事業対象	計画	35	37	37	37	30	30	30	30	30	34	32	396	
	実績	54	52	43	40	19	41	39	30	34	39	32	448	
	計画比	19	15	6	3	-11	11	9	0	4	5	0	52	
	前年度	71	58	64	53	59	57	56	49	51	49	43	53	663
	前年比	-17	-6	-21	-13	-40	-16	-17	-19	-17	-10	-11	-28	-215
自費	実績	25	31	25	30	9	20	20	20	13	13	12	9	227

(2) 取組と評価

新型コロナウイルス感染での休業や利用者の逝去、長期入院、他事業所への変更及びショートステイの利用が多く、利用者数が減少し稼働率が大幅に低下した。今後も関係事業所への新規依頼の働きかけ、また、サービス内容の見直しを行い利用者増加に努めていきたい。

ケアプラン、通所介護計画書に基づいた対応に努めたが、職員起因のヒヤリ・ハット等課題があがった。課題改善のために対策を講じ、安全なサービス提供が実践できるように取り組んでいく。

また、業務改善として業務内容と時間配分など業務、労務について一部改善を図った。継続して職員の意見、面談を通じて働きやすい環境を整えていく。

春風荘

(1) 利用実績 延べ数 6,808 人 平均 22.4 人/日 稼働率 74.6% (目標 74.0%) (人)

		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
介護	計画	414	414	414	392	426	402	414	414	426	392	369	426	4,903
	実績	438	429	410	407	520	434	457	440	325	362	396	526	5,144
	計画比	24	15	-4	15	94	32	43	26	-101	-30	27	100	241
	前年度	453	347	449	465	414	403	444	458	428	319	346	418	4,944
	前年比	-15	82	-39	-58	106	31	13	-18	-103	44	50	108	200
予防・事業対象	計画	135	135	135	135	145	135	135	135	145	135	135	145	1,650
	実績	132	122	126	109	107	111	116	109	81	87	99	96	1,295
	計画比	-3	-13	-9	-26	-38	-24	-19	-26	-64	-48	-36	-49	-355
	前年度	139	83	125	130	116	131	128	130	129	103	118	133	1,465
	前年比	-7	39	1	-21	-9	-20	-12	-21	-48	-16	-19	-37	-170
自費	実績	31	32	31	25	34	25	39	36	18	21	38	39	369

(2) 取組と評価

職員・利用者が新型コロナウイルス感染症罹患による休業、利用者対応に関して相手の立場に寄り添った言葉かけが不十分で利用を中止されるケースがあがった。今回の経験を踏まえ、職員、利用者の健康管理の徹底、また利用者の接遇に対して再度、意識共有を図り、相手に寄り添った立場で在宅生活の支援に努めていく。

目標稼働数は達成できたが、デイサービスうれしのの感染対策による休業分の受入を調整した件数も多く、自事業所分だけでは未達成であった。引き続き、関係する事業所への新規依頼など働きかけに努めていき、在宅生活維持を支援する事業所として役割を果たしていく。

春風荘も 30 年近く経過し老朽化が目立つようになってきている。今年度は照明をすべて LED 照明器具に交換した。今後も定期的に保守点検を行いながら事業所環境の整備に努めていく。

3 4 嬉野市受託事業

3. 4. 1 いきがいデイサービス事業（湯っくらーと）

（1）利用実績 延べ数 1,758人 平均 6.95人 稼働率 57.9%（目標 70.8%）（人）

	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
計画	178	180	187	187	187	178	187	187	170	170	170	195	2,176
実績	95	94	136	140	159	155	165	164	139	138	173	200	1,758
計画比	-83	-86	-51	-47	-28	-23	-22	-23	-31	-32	3	5	-418
前年度	178	160	159	154	139	163	169	156	137	118	99	103	1,735
前年比	-83	-66	-23	-14	20	-8	-4	8	2	20	74	97	23

（2）取組と評価

4、5月は新型コロナウイルス感染予防のため、行政指示のもと午前中利用となり、利用を控えられる方が多く稼働数が低迷した。6月6日から通常利用となり、また、複数回利用者の増加で徐々に稼働数が上昇したが、目標達成はできなかった。

行政と連携し、利用者の心身機能、生活状況の把握に努めた。介護保険申請の提案・長期欠席者への定期的な状況確認など登録者数の整理を行うことで、新規利用者の受入れ体制を整えることができた。

今後も複数回利用者の調整を行いながら新規利用者の受入れを行い、介護予防事業所として役割を果たしていく。

3. 4. 2 在宅介護支援センター

（1）利用実績

（人）

相談内容	4年度	3年度	増減
二次予防高齢者調査	0	0	0
湯っくらーと	0	0	0
配食サービス	0	0	0
介護手当	0	0	0
紙おむつ支給	12	10	2
介護保険関連	0	3	-3
福祉サービス	0	0	0
その他	0	0	0
合計	12	13	-1

（2）取組と評価

事業活動はオムツ支給相談が主であり、在宅生活での排泄用品に係る費用に対して大きな負担となっている。今後も介護の相談窓口として適切な対応が実施できるよう、関係機関との連携、また福祉サービスの把握に努め、高齢者・家族の負担・不安解消に努めていく。

3. 5 嬉野西部地域包括支援センター

(1) 利用実績 延べ数 1,053人 平均 87.8人(月) (目標 95人) (人)

	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
計画	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	1,140
実績	99	92	91	87	85	85	90	87	83	79	84	91	1,053
計画比	4	-3	-4	-8	-10	-10	-5	-8	-12	-16	-11	-4	-87
前年度	87	89	90	88	86	93	95	94	95	95	95	98	1,105
前年比	12	3	1	-1	-1	-8	-5	-7	-12	-16	-11	-7	-52

(2) 取組と評価

地域の高齢者相談窓口として多様な相談、ケース（訪問等）に対応した。

困難事例として認知症進行に伴う対人トラブルによる賃貸住宅退居、自殺未遂、虐待等の対応を行った。また、主治医との連携不足による苦情や、請求業務で給付管理の未提出による請求漏れなどがあり、改めて医療機関を含めた事業所とのやり取りや請求業務について確認し、見直しを行った。

コロナ禍で終息がみえない中、書面やリモートで開催されていた市内の会議に直接参加が可能となった。令和4年12月、令和5年3月には認知症カフェの運営の一助を担い、認知症初期集中支援チーム員会議、担当地区内の事業所の運営推進会議で役割を果たした。令和5年度も引き続き地域の高齢者相談窓口として総合的な支援ができるよう努めていく。

4. 共通

(1) 年間行事

4月	入社式・辞令交付式 新人職員研修 人事制度目標設定 目標管理面談 法人ロゴ新設	10月	老人福祉施設(特養)運営指導 消防訓練(特養 夜間想定) 消防訓練(湯つくらーと)
5月	令和3年度決算監事監査 定例理事会 夏期人事考課 床・カーペット清掃(通年で11回)	11月	冬期人事考課 人事制度評価委員会 苦情解決委員会 居宅介護支援事業所運営指導 インフルエンザ予防接種 新型コロナウイルスワクチン接種(5回目) 消防訓練(春風荘) エアロシールド入替(20台)
6月	定時評議員会 人事制度評価委員会 職員健康診断 夏期賞与 ストレスチェック実施 永年勤続表彰 資産総額登記 現況報告 苦情解決委員会(書面) 防災訓練(勉強会) 新型コロナウイルスワクチン接種(4回目)	12月	定例理事会 冬期賞与 老人福祉施設等(ケアハウス)指導監査 内部監査(法令遵守) 職員健康診断(夜勤従事者) 大型空気清浄加湿器設置(3台) 不在者投票(佐賀県知事選挙) 新型コロナウイルスワクチン接種(5回目)
7月	職階別研修(指導職) 不在者投票(参議院選挙)	1月	春風荘照明(LED)取替工事 消防訓練(特養 昼間想定)
8月	職階別研修(指導職) 夏祭り(模擬店メニュー)	2月	社会福祉法人指導監査 人事制度面接・目標評価 厨房食器消毒保管庫入替 職員転換試験 消防訓練(春風荘)
9月	花火大会 敬老のお祝い	3月	定例理事会 人事制度評価委員会 人事異動内示 消防訓練(湯つくらーと)

(2) 理事会・評議員会 議事

開催日	会議・出席	議案
R4.5.27	定例理事会 理事 6名 監事 2名	第1号議案 令和3年度 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会 事業報告 第2号議案 令和3年度 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会 収支決算(案)について 第3号議案 理事の推薦について 第4号議案 苦情解決第三者委員選任について 第5号議案 定時評議員会招集について 【報告事項】 理事長の職務執行状況報告
R4.6.18	定時評議員会 評議員 4名 (3名欠席) 監事 1名 (1名欠席)	報告事項 令和3年度 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会事業報告 議題 第1号議案 令和3年度 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会 収支決算について 第2号起案 理事の選任について 第3号議案 社会福祉充実計画承認について
R4.12.24	定例理事会 理事 6名 監事 2名	第1号議案 令和4年度 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会 第1次補正予算(案)について 第2号議案 諸規程の一部改正について 【報告事項】 理事長の職務執行状況報告
R4.3.25	定例理事会 理事 6名 監事 2名	第1号議案 令和4年度 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会 最終補正予算(案)について 第2号議案 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会 令和5年度 事業計画及び当初予算(案)について 第3号議案 諸規程の一部改正について 【報告事項】 理事長の職務執行状況報告

(3) 施設内会議・第三者参加委員会

会議・委員会	主な内容	開催状況
経営会議 (理事長、施設長、事務長、 業務部長、各部長)	事業運営・経営状況報告 経営戦略協議 事業計画進捗状況確認	12回
部長会議 (事務長、業務部長、各部長)	経営会議指示事項等協議 経営戦略協議 事業計画進捗状況確認	24回
部所会議 (業務部長、各部長、主任、副主任)	事業運営・経営状況報告 事業計画進捗状況報告 各課の情報交換	11回 *内1回感染予防 ため中止
月次会議 (各事業所単位)	経営会議、部長会議、部所会議の報告 事業計画進捗状況確認 事業運営状況確認、協議	1回/月程度
入所検討委員会 (第三者委員3名(委員長含む)、 施設長、事務長、施設部長、介護課 主任、医務課主任、相談課主任・相 談員)	待機、辞退、入所状況確認 指針に基づいて待機者を点数で評価し、 入所の可否を決定	12回 *新型コロナ感 染予防のため書 面開催
入居判定会議 (医師、施設長、事務長、ケアハウス 主任、入居予定者と家族)	ケアハウス入居の判定	3回 *新型コロナ感 染予防のため集 合1回、書面2回 にて開催
家族会役員会 (家族会役員、施設長、事務長、 施設部長、相談課)	家族会年間活動計画案協議 家族会総会準備 夏祭り、敬老会開催内容協議	開催なし *総会は新型コ ロナ感染予防の ため書面開催
苦情解決委員会 (苦情解決責任者、苦情受付担当 者、第三者委員)	苦情発生状況の報告 意見・要望の報告 第三者委員よりの意見	2回 *内1回は感染 予防のため書面
サービス担当者会議 (施設サービス部関係職員)	アセスメントとケアプランの周知 意見交換等	44回 *内10回は感染 予防のため書面
嬉野西部地域包括支援センター 運営委員会	事業内容報告および意見交換	1回 *新型コロナ感 染予防のため書 面開催

(4) 施設内委員会

委員会	主な活動	会議開催数
人材教育委員会	・職員研修会の企画・開催(オンライン動画) ・介護支援専門員資格取得勉強会開催	11回 *新型コロナウイルス感染症にて1回開催中止
感染対策委員会 (環境整備)	・職場内感染報告、対策の啓発、周知 ・施設内点検、クлинデー実施 ・職員研修会の開催	10回 *新型コロナウイルス感染症にて2回開催中止
事故対策委員会	・事故の状況把握、事例検討、防止策の指示および評価 ・職員研修会の開催	10回 *新型コロナウイルス感染症にて2回開催中止
身体拘束廃止 高齢者虐待防止委員会	・月次報告 ・代替ケアの実践及び評価(身体拘束廃止) ・施設内ラウンド ・職員研修会開催	12回 *感染期は書面にて開催
褥瘡予防対策委員会	・褥瘡予防対策の検討、実践および評価 ・職員研修会の開催	39回 *感染期は書面にて開催
認知症ケア委員会	・マニュアル・チェックリスト見直し ・困難事例の検討 ・職員研修会の開催	10回 *新型コロナウイルス感染症にて2回開催中止
防災対策委員会	・施設内設備等の点検、防災備品点検 ・消防訓練(2回) ・防火・防災研修会開催	10回 *新型コロナウイルス感染症にて2回開催中止
地域貢献活動委員会	・ホームページ動画作成・配信 ・ペットボトルキャップ・ベルマーク収集 ・クリーンアップ作戦(清掃活動)実施	10回 *新型コロナウイルス感染症にて2回開催中止
ケア向上委員会 (抱え上げない介護)	・リフト等の機器使用状況および評価 ・車椅子検討 ・職員アンケート	9回 *新型コロナウイルス感染症にて3回開催中止
ケア向上委員会 (口腔ケア)	・モデルケースの実践・評価 ・歯科医師による研修会(2回) ・物品等の検討	12回 *感染期は書面にて開催
夏祭り実行委員会	新型コロナウイルス感染症予防のため花火鑑賞のみ実施(9/30)	3回
敬老会実行委員会	新型コロナウイルス感染症予防のため昼食会のみ実施(9/25)	書面のみで周知
衛生委員会 (産業医、衛生管理者他、労働安全衛生法の規定による)	・健康診断、ストレスチェック実施 ・安全防止計画の評価 ・年次有給休暇、長時間労働の管理 ・職員研修の開催	11回 *新型コロナウイルス感染症にて1回開催中止
口腔内たん吸引等安全対策委員会	・吸引実施者の計画作成・実施・評価 ・フォローアップ研修	10回 *新型コロナウイルス感染症にて2回開催中止
職員親交会	新型コロナウイルス感染症予防のため行事は中止	2回

(5) 施設外委員会

委員会 (出席者)	主な内容	開催数
危機管理委員会 (業務部長)	県老施協主催の委員会。特別養護老人ホームの施設長等で編成される。 ・ リスク管理に関する意見交換 ・ 委員会主催研修会の検討	2回 (オンライン)
デイサービス委員会 (在宅部長)	県老施協主催の委員会。デイサービスセンターの施設長等で編成される。 ・ 委員会主催研修会の検討 ・ デイサービス運営の意見交換	4回 (オンライン)
県老施協若楠育成委員会 (特養・ケアハウス生活相談員)	県老施協主催の委員会。 ・ 勉強会や意見交換	3回 (オンライン)
地域ケア個別会議 (地域包括)	利用者の自立支援に向け事例検討会議	18回 (オンライン)
のほほんネットワーク会議 (居宅・地域包括)	市内居宅介護支援事業所との情報交換、事例検討	11回 (オンライン)
佐賀県介護支援専門員研修に係る演習指導 (居宅管理者)	実務者・未経験・再研修受講者への演習指導、ファシリテーター	2回
介護認定審査会 (施設長)	合議体による介護認定審査	11回
養護老人ホーム入所判定委員会(施設長)	入所判定審査	1回
嬉野市地域福祉計画策定委員会(施設長)	第3次計画策定について	3回
嬉野東部地域包括支援センター運営委員会(在宅部長)	事業内容報告および意見交換	1回
認知症初期支援チーム員会議 (地域包括)	医療、介護の検討、計画立案	1回
グループホーム・小規模多機能運営推進会議 (地域包括)	施設運営推進会議参加	4回
嬉野市権利擁護センター協議会(地域包括)	権利擁護に関する協議	1回

(6) 職員研修会（職場内）

月日		内容	講師	出席者 (書面)
4/13	書面	令和4年度事業方針および事業計画	事務長、管理職	全職員
5/11	書面	倫理と法令遵守、個人情報保護について	事務長	全職員
6/8	書面	食中毒・感染予防について	感染対策委員会	全職員
6/30	書面	防災対策について	防災対策委員会	全職員
7/7	オンライン	職階別研修（指導職）	(有) イー・ニーズ	11名
8/10	オンライン	職階別研修（指導職）	(有) イー・ニーズ	10名
9/20～ 10/7	オンライン	身体拘束廃止・高齢者虐待防止について	身体拘束廃止 高齢者虐待防止委員会	全職員
9/14～11	オンライン	事故対策について	事故対策委員会	全職員
11/1～18	オンライン	褥瘡予防について	褥瘡予防対策委員会	全職員
11/25～ 12/9	オンライン	感染予防対策について	感染対策委員会	全職員
2/24～ 3/10	オンライン	看取り介護について	施設サービス部	全職員
2/4～ 2/20	オンライン	接遇・マナーについて	人材教育委員会	全職員
2/4～ 2/24	オンライン	ハラスメント研修	衛生委員会	全職員
2/20～ 3/6	オンライン	認知症ケアについて	認知症ケア委員会	全職員
3/14～ 3/29	オンライン	身体拘束廃止・高齢者虐待防止について	身体拘束廃止 高齢者虐待防止委員会	全職員
3/20～ 4/3	オンライン	事故対策について	事故対策委員会	全職員

(7) 職員出張・研修（職場外）

月日	場 所	研 修 名	所 属	出席 数 (人)	役 職 名
4/8	オンライン	社会福祉法人の決算実務セミナー	特養	1	事務員
4/15	オンライン	令和4年度新規介護認定調査員研修会	居宅	2	介護支援専門員
5/14	オンライン	令和4年度佐賀県介護支援専門員協議会杵藤地区支部総会	居宅	1	介護支援専門員
5/16・17	オンライン	新任職員研修	特養	2	事務員 栄養士
5/24・25	佐賀市文化会館	日本防火・防災協会 講習会	春風荘	1	管理者
6/10	オンライン	新任職員フォローアップ研修～仕事を円滑に進めるために～	特養	1	介護職員
6/13	ガーデンテラス佐賀	居宅介護支援事業所におけるBCP策定研修会	包括	1	センター長
6/27、 7/4・5	ガーデンテラス佐賀	令和4年度佐賀県主任介護支援専門員更新研修	居宅	1	介護支援専門員
7/4	オンライン	デイサービス職員等研修会	デイ 春風荘	2	在宅部長 管理者
7/15	オンライン	中堅職員研修	特養	1	調理員
7/29	オンライン	福祉の現場におけるアンダーコントロール研修	デイ	1	介護職員
7/30	オンライン	佐賀県感染症対策専門家チーム派遣事業における集合研修	特養	1	介護職員
8/5	オンライン	精神疾患の理解と対応研修	特養 春風荘	2	介護職員
8/23	オンライン	佐賀県社会福祉法人経営者協議会第1回総会	本部	1	理事長
8/27	オンライン	病院・介護施設における人材募集・雇用・定着のポイント	特養	1	事務長
8/1～8/31	動画視聴	九社連老人福祉施設職員研究大会	特養 居宅	11	管理職 事務員 生活相談員 介護職員 栄養士 看護職員
9/1・2、 10/3,11/24 12/20	ガーデンテラス佐賀 メートプラザ佐賀 オンライン	介護支援専門員地域同行型研修実施にかかるアドバイザー 事前研修	居宅	1	介護支援専門員
9/13	オンライン	社会福祉法人の会計初心者セミナー	特養	1	事務員

9/13・14・ 20・21・22	ガーデンテラス佐賀	令和4年度佐賀県介護支援専門員更新研修	居宅 包括	2	介護支援専門員 センター長
9/26	杵藤地区介護保険 事務所	認定調査員研修	居宅	1	介護支援専門員
9/28	オンライン	社会福祉法人会計と社会保険制度の改正セミナー	特養	1	総務部長
9/29	オンライン	老施協軽費ケア部会相談員・介護職員研修会	ケア	1	生活相談員
10/14	オンライン	説明力向上研修 ～部下・後輩のやる気の引き出し方～	デイ 特養	2	生活相談員 事務員
10/21	オンライン	栄養士調理員連絡会・合同ブロック会議	特養	1	管理栄養士
10/21	オンライン	指導的職員研修	特養	2	介護職員(リーダー)
10/27	オンライン	社会福祉法人会計ソフトの有効活用と処遇改善加算およびこれからの人事制度(前編)	特養	1	総務部長
10/26	武雄市文化会館	高校生のための合同企業説明会の事前セミナー	特養	1	総務部長
11/2	オンライン	管理職員研修	特養 包括	2	主任 センター長
11/10	オンライン	養護老人ホーム部会・軽費老人ホーム・ケアハウス部会合同栄養士・調理員研修会	特養	1	栄養士
11/11	オンライン	九社連老人福祉施設協議会施設長研修	特養	1	施設長
11/12	福富ゆうあい館	介護支援専門員杵藤地区支部研修会	居宅	3	介護支援専門員
11/14	オンライン	根拠のある記録の書き方研修	ケア	1	介護職員
11/21	オンライン	相談したくなる職員を目指す相談スキル向上研修	デイ 特養	2	介護職員 機能訓練指導員
11/25	嬉野市社会文化会館	認定調査員現認研修会	居宅	1	介護支援専門員
11/29	オンライン	処遇改善加算とこれからの人事制度(後編)	特養	1	総務部長
11/30	オンライン	事務長事務職員連絡会・合同ブロック会議	特養	1	事務長
12/2	オンライン	福祉事業所のための災害時対応力強化研修	特養 デイ	3	介護職員 調理員 副主任
12/9	オンライン	令和4年度福祉サービス苦情解決研修会	春風荘	1	管理者
12/13	オンライン	特定給食施設栄養管理従事者研修会	特養	2	管理栄養士
12/16	杵藤地区介護保険 事務所	令和4年度在宅介護実態調査説明会	居宅	1	在宅部長
12/20	嬉野市中央公民館	佐賀県介護支援専門員協議会 杵藤地区支部研修会	居宅	1	介護支援専門員

12/22	ガーデンテラス佐賀	令和4年度実務者研修実習指導者研修会	居宅	3	介護支援専門員
1/16	オンライン	福祉マネジメント研修～スムーズな仕事の任せ方～	特養	1	施設部長
1/17	オンライン	新春講演会 大変動の時代、中小企業がとるべき道筋	特養	1	施設長
1/23	オンライン	令和4年度佐賀県経営協セミナー	本部	1	理事長
1/25	オンライン	権利擁護と虐待防止研修	特養	1	介護職員(リーダー)
1/27	オンライン	令和4年度佐賀県高齢者虐待防止研修	特養	1	介護職員
1/30	オンライン	ケアプランデータ連携システム説明会	居宅	2	在宅部長 介護支援専門員
2/8	オンライン	社会福祉法人役員等研修、経営協第2回総会	本部	1	理事長
2/10	佐賀県社会福祉会館	令和4年度DCATステップアップ研修	特養	1	介護職員
2/21	オンライン	明るい職場づくり推進事業「若手介護職員交流会」	特養	1	介護職員
2/28	オンライン	生産性向上の取組みに関する介護事業所向けセミナー	特養	1	総務部長

(8)

実習等の受け入れ

依頼先	人数	内容	期間	受入事業所
嬉野高等学校	2年 (3人)	介護福祉士養成研修	①6/27～7/8 (7/5は台風のため中止) ②7/21～8/4 (7/26～8/4は感染で中止) ③12/5～12/9	デイサービスうれしの
	2年 (5人)	介護福祉士養成研修	①6/27～7/8 (7/5は台風のため中止) ②7/21～8/4 ③12/5～12/9	春風荘
	2年 (3人)	介護福祉士養成研修	①6/27～7/8 (7/5は台風のため中止) ②7/21～8/4 (7/26～29は感染で中止)	特養
	1年 (3名)	介護福祉士養成研修	①12/7～12/9 ②2/17～2/22 (2/24は感染で中止)	特養
嬉野医療センター付 属看護学校	3年 39人	在宅看護論実習	5/10～10/28 (18グループ)	居宅
	2年 18人	老年看護学実習	①10/31～11/4(11/3除く) ②11/7～11/10 ③11/14～11/17	特養
佐賀県介護保険事 業連合会	2人	介護支援専門員実務 者研修実習	1/21～2/25 (内3日間)	居宅
西九州大学	2人	教員免許要件に該当 する実習	①7/11～7/15 ②10/3～10/7	デイサービスうれしの
西九州大学短期大 学	1人	栄養士実習	11/7～11/11	栄養課

(8) ボランティア・訪問

新型コロナウイルス感染症予防のため、受け入れ中止

(10) 介護事故、ヒヤリ・ハットの発生状況

(介護事故件数)

事業所	4年度	3年度	増減
特養	36	40	-4
ショートステイ	20	11	9
デイサービス	1	5	-4
ケアハウス	2	3	-1
春風荘	12	6	6
湯っくらーと	2	0	2
その他	0	0	0
合計	73	65	8

(ヒヤリ・ハット件数)

事業所	4年度		3年度	増減
	職員起因			
特養	162	59	212	-50
ショートステイ				
デイサービス	27	6	23	4
ケアハウス	0	0	5	-5
春風荘	37	11	72	-35
湯っくらーと	7	0	11	-4
その他	0	0	0	0
合計	233	76	323	-90

(介護事故の内訳)

事故内容	特養		ショートステイ		デイサービス		ケアハウス		春風荘		湯っくらーと		合計	
	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度
転倒・転落	8	6	6	6	0	1	2	2	6	0	2	0	22	15
裂傷・自傷	19	27	4	2	1	2	0	1	1	2	0	0	25	34
誤嚥・異食	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2
誤薬、薬に関するもの	6	1	9	1	0	0	0	0	3	0	0	0	18	2
その他	3	4	0	2	0	2	0	0	1	4	0	0	4	12
計	37	40	19	11	1	5	2	3	12	6	2	0	73	65

*事故による受診件数・・・ 8件 (前年度比 1件減)

*保険者等報告件数・・・ 12件 (前年度比 3件増)

【評価】

前年度と比較してヒヤリハットは3割程度減少しているものの介護事故は1割増加している。内訳としては、転倒・転落、裂傷、薬に関するものが多く、また保険者等へ報告した重大な事故の件数も増加した。この状況から危険予測が不十分であったこと、対策の周知、徹底不足等が要因であると考えられる。

今後も委員会を中心に、ヒヤリハット及び事故防止の啓発と対策の徹底を行い、再発防止に努めていく。

(11) 労働災害の状況

	内容	対策・対応
1	雨天時、職員通用口階段で左足を滑らせ転倒。その際、右膝を捻った。	天候による滑りやすさと階段等の昇降時の足の位置を意識することを事業所内で周知した。
2	8月施設内で利用者の新型コロナウイルス感染症発生。業務に当たった介護職員4名が新型コロナウイルスに罹患した。	施設職員の抗原検査実施 罹患者の休業補償

(12) 苦情・意見の状況

【苦情解決委員会】

第1回 令和4年6月（書面）

第2回 令和4年11月

(苦情件数)

事業所	件数	申出人	内容	結果
特養	1	利用者 家族	脳の萎縮や状態低下があったのは、転倒後にすぐ受診をしてもらえなかったことが原因ではないか。	状態低下に伴う受診の結果報告後の苦情。状態低下していくことへの家族の不安や思いに沿う対応が十分でなかった。事故後の受診対応を早急に行うよう改善する。
ケアハウス	1	入居待機者 家族	入居に対する職員の対応（説明）に不信感がある	入居待機者の調査時に、入居までの手順についての説明が不十分であり再度説明を行った。
春風荘	1	利用者 家族	血圧測定中に体の向きを変えようとしたときに職員から行動を制止されたことに憤慨し、今後利用したくないとの訴えあり。	利用中止となった。 接遇面について現状を評価。 事業所内で申し合わせを行い改善に努める。
包括	1	医師	当院の対象者は状態観察等もあるため当院事業所のサービス利用調整をお願いしたい。情報交換は書面だけでなく、面談等も行ってほしい。	医師の意見を聞く前にサービス調整を行なったことで指摘あり。調整に要する手順を考慮して業務にあたるよう事業所内で申し合わせを行った。
合計	4			

(意見・要望件数)

事業所	件数	申出人	内容	結果
ショートステイ	1	利用者 家族	利用時の皮膚状態の報告について	感染対応中で状態観察等が不足していた。また家族への連絡が不十分であった。事業所内で家族連絡等の再確認を行った。
	1	利用者 家族	施設内感染時の状況報告不足と感染時の補償について	契約者と異なる同居家族に対して報告が不足していた。家族状況や感染に対する家族の心情に配慮した対応を心がける。
居宅	1	利用者 家族	介護保険関係書類の返却忘れについて	役割から書類等を預かる機会が多いため、取扱いについて注意を払うことや管理方法について事業所内で共通意識を図った。
合計	3			