

令和元年度事業報告



社会福祉法人 双樹会

目 次

法人本部	2
事業所別実績報告	
特別養護老人ホーム 陽光の家	6
陽光の家 短期入所生活介護	13
陽光の家 通所介護事業所	14
陽光の家 居宅介護支援事業所	17
広島市城山・五日市観音地域包括支援センター	20

【取り巻く環境】

一連の制度改正で、ガバナンスの強化や事業運営の透明性の向上、財務規律の強化が求められ、さらに地域のさまざまな生活・福祉課題に積極的にかかわる地域貢献への取り組みが義務付けられた。今後、地域共生社会づくりを主導していく役割までもが期待されている。

年度末には新型コロナウイルスの流行が始まり、感染対策や消耗品の確保など対応に追われた。

法人本部

1. 役員及び評議員

今年度は理事及び監事の改選があり、令和元年度定時評議員会にて審議され、名簿のとおり改選となった。また、石川評議員が退任し、評議員選任・解任委員会にて審議され、中尾評議員が選任された。

なお、佐々木評議員が令和元年度末をもって辞任することになった。

理事・監事及び評議員名簿

令和2年3月31日現在

理事長	中村 貴志				
理事	佐々木 昇	塚野 健	栗園 重弘	天田 美津子	松井 誠
監事	安本 洋子	大成 洋子			
評議員	川崎 正雄	佐々木 繁盛	石田 博文	津田 正明	沖元 道博
	吉田 一男	伊賀 浩子	中尾 光法		

2. 理事会・評議員会・監査の開催状況

【理事会】

回	日時	場所	議案	出席状況 上段:理事 下段:監事
1	R1.5.25 13:30~	ナカムラ病院 ボランティア ルーム	(1) 平成30年度事業報告並びに決算について (2) 次期役員候補者について (3) 評議員会の日時及び場所並びに議案について	6/6 2/2
2	R1.6.29 13:30~	ナカムラ病院 ボランティア ルーム	(1) 理事長の互選について (2) エアコンの入替工事について	6/6 2/2
3	R2.3.21 12:00~	陽光の家 会議室	(1) 令和元年度第1回補正予算(案)について (2) 令和2年度事業計画(案)について (3) 令和2年度予算(案)について (4) 就業規則変更について (5) 評議員の推薦について	5/6 1/2

【評議員会】

回	日時	場所	議案	出席状況
定時	R1.6.8 13:30～	ナカムラ病院 研修室	(1) 平成 30 年度計算書類及び財産目録の承認について (2) 理事及び監事の選任について	評議員 7/8 監事 2/2 理事長 理事(1)

【評議員選任・解任委員会】

回	日時	場所	議案	出席状況
1	R2.5.14 14:00～	陽光の家 会議室	(1) 評議員の選任について	3/3

3. 監査

(1) 法人内監査

日時：令和 2 年 5 月 25 日 午前 10 時より

場所：特別養護老人ホーム 陽光の家 会議室

監査内容：法人監事 2 名による、当該会計年度に係る事業報告書等並びに計算書類及び財産目録の検討

(2) 平成 31 年度社会福祉法人及び社会福祉施設指導監査について

書面による指導監査

文書指摘事項

・なし

4. 施設整備等

<施設修繕(大型)工事等>

時期	内容	場所	業者名	金額
4 月	ピット内水抜き工事	特養	(株)エイコー	300,300 円
6 月	非常灯取替工事	特養	(株)広島エレテック	280,800 円
7 月	1・2階トイレ改修工事	特養	(株)エイコー	980,000 円
7 月	駐車場フェンス取替工事	特養・通所	ホシザキ中国(株)	374,544 円
8 月	ボイラー修理	特養・通所	ネポン(株)	248,400 円
9 月	ベランダフェンス補修	特養	(株)エイコー	270,000 円
10 月	給湯用給水定水位弁取替作業	特養・通所	山陽空調工業(株)	343,200 円
10 月	2階居室系統空調機更新工事	特養	中国システック	10,692,000 円

12月	2階浴室窓フィルム貼り	特養	(株)エイコー	100,000円
合計				13,589,244円

<器具備品購入等>

時期	内容	場所	業者名	金額
5月	温冷配膳車	特養	ホンザキ中国(株)	987,120円
7月	厨房冷蔵庫	厨房	ホンザキ中国(株)	216,000円
9月	当直室エアコン	当直室	(株)ヤマダ電機	130,156円
11月	自動寝返り支援ベッド2台	特養	フランスベッド(株)	935,000円
合計				2,268,276円

5. 職員研修実施状況

(1) 施設内研修一覧

日付	研修名	講師・発表者	人数
8/22	中国地区老人福祉施設研修大会報告・防災研修	特養・介護職、栄養士、事務職	18
10/29	事例発表(特養)災害について 事例発表(特養)食事摂取でわかる課題への取り組み	特養・介護職 特養・介護職	21
11/21	事例発表(特養) 事例発表(居宅)	特養・介護職 居宅・介護支援専門員	21

社外講師

日付	研修名	講師	人数
4/25	管理者研修「人事考課フィードバックの進め方」	外部講師: (有)コンサルティングブレイン 縫部 毅 氏	6
5/23	リスクマネジメント研修「デイサービス転倒でケアプラン内容に疑義がもたれた事例(東京都)」(1回目)		28
6/27	リスクマネジメント研修「デイサービス転倒でケアプラン内容に疑義がもたれた事例(東京都)」(2回目)		16
7/25	第1四半期事業目標進捗会議		8
8/22	リスクマネジメント研修「特養でベッドからの転落事故事例」(1回目)		17
9/26	人事考課管理者研修「考課者のレベルアップ講座」		6
12/26	人事考課管理者研修「経営計画策定研修」		5
11/28	リスクマネジメント研修「特養でベッドからの転落事故事例」(2回目)		23
1/23	第3四半期事業計画進捗会議		6
2/28	考課者研修		5

(2) 施設外研修受講一覧(抜粋)

時期	研修名	実施機関	人数	職種
5/22	福祉職場のリーダー育成研修	広島県社会福祉協議会	1	特養・介護職
5/23	認知症介護実践研修	広島市老人福祉施設連盟	2	特養・介護職、通所・看護職
6/20	排泄ケアセミナー	合同会社 地域ケア研究所	1	特養・介護職
7/5	試験評価者養成講習	シルバーサービス振興会	1	特養・介護職
8/8	新・特定処遇改善加算対応研修	広島市老人福祉施設連盟	2	施設長、事務職
8/19	災害時のリスクマネジメント	広島市老人福祉施設連盟	1	特養・介護職
8/29	中国地区老人福祉施設研修大会	中国地区老人福祉施設協議会	3	施設長、特養・介護職
9/4	給食施設従事者講習会	佐伯区保健予防係	2	栄養士
10/17	認知症介護実践研修	広島市老人福祉施設連盟	1	特養・介護職
11/14	尊厳ある看取りケア研修	広島県社会福祉協議会	1	特養・看護職
11/22	相談員等のためのクレーム対応研修	広島市老人福祉施設連盟	1	通所・相談員
11/28	高齢者虐待防止研修	広島市地域包括ケア推進課	1	特養・介護職
12/6	ひろしまケアコンテスト	広島市老人福祉施設連盟	1	特養・介護職
12/6	メディカルケアサポートセミナー	(株)モルテン	1	特養・介護職
12/16	施設サービス計画研修	広島市介護保険課	2	特養・相談員、介護職
1/17	広島市給食施設従事者講習会	広島市保健予防係	1	特養・栄養士
2/11	新カリキュラム対応介護実習指導研修	広島県介護福祉士会	2	特養・介護職
2/14	広島市認知症介護基礎研修	広島市老人福祉施設連盟	1	通所・栄養士
2/17	看護職員研修	広島市老人福祉施設連盟	1	特養・看護職
2/19	広島市認定調査員現任研修	広島市介護保険課	3	特養・CM

全体で 88 件、延べ 157 人が施設外研修へ参加した。

6. 資格取得支援制度利用状況

研修名	主催者	人数
介護福祉士実務者研修	ホリスケアアカデミー	1名
介護支援専門員 更新研修Ⅱ	広島県介護支援専門員協会	2名
広島県主任介護支援専門員更新研修	広島県介護支援専門員協会	1名
喀痰吸引実地研修	広島市老人福祉施設連盟	3名
介護福祉士実務者研修	ホリスケアアカデミー	1名
合計	8名	

合計 5 件 8 名 研修等費用＋交通費 311,616 円支出

7. 助成金活用状況

事業主体	事業名	支給決定金額
厚生労働省広島労働局	人材開発支援助成金	464,800 円
	介護ロボット導入支援補助金	533,000 円

広島市高齢福祉部介護保険課	広島市介護マイスター養成支援事業奨励金	100,000 円
合計		1,097,800 円

事業所別実績報告

1. 特別養護老人ホーム 陽光の家

1. 入所者の状況

(ア) 年間入所者の推移

元年度は、退所者 10 名・入所者 6 名、令和 2 年 3 月 31 日現在、在籍 46 名うち 2 名入院、44 名在所で終了した。退所者の内訳は、死亡退所 9 名（内 5 名は施設で看取り介護を行い、4 名は病院入院中に死亡）、長期入院による退所 1 名となり、前年度と同数になった。延べ利用者数は、特養入所者 17,742 名、空床 4 名、合計 17,746 名で前年度より 81 名増。稼働率は、97.2%で前年度 0.4%増加、1 日当たり 48.6 名が利用したこととなった。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
月末在籍数	49	50	50	50	50	50	50	50	50	48	49	46	
入所	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	6
退所	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3	1	3	10
延べ利用者数	1,439	1,468	1,472	1,524	1,531	1,495	1,545	1,485	1,478	1,467	1,398	1,440	17,742
空床利用	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
合計	1,443	1,468	1,472	1,524	1,531	1,495	1,545	1,485	1,478	1,467	1,398	1,440	17,746
1日平均実績	48.1	47.4	49.1	49.2	49.4	49.8	49.8	49.5	47.7	47.3	48.2	46.5	48.6
前年度実績	1,407	1,475	1,462	1,509	1,505	1,442	1,516	1,440	1,508	1,531	1,380	1,490	17,665
対比	36	▲ 7	10	15	26	53	29	45	▲ 30	▲ 64	18	▲ 50	81

入所 6 名の退所日から次入所までの日数は延べ 106 日で 1 名当たり 17.7 日となり、30 年度 20.4 日より 2.7 日短くなった。また、元年度に医療機関に入院した者は 23 名（内 3 名は入院中退所）で、延べ入院日数は 438 日であった。

(イ) 要介護度別利用者人数（1 日平均）

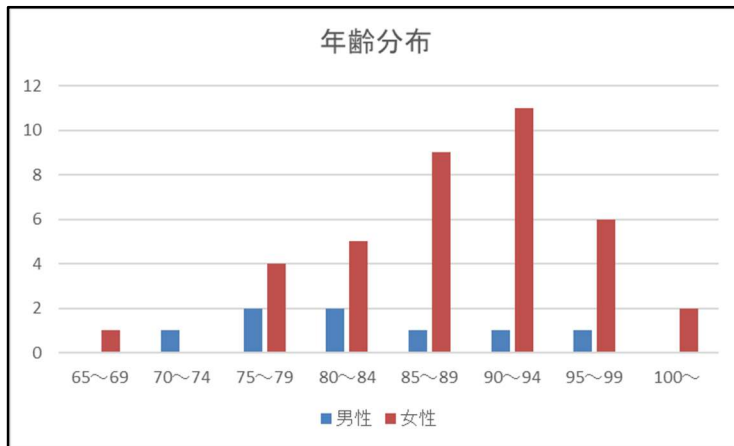
令和 2 年 3 月末現在、46 名の入所者のうち 38 名が要介護 4 以上。要介護 3 未満の特例入所者が 3 名在籍する。年間平均介護度は、4.00 で前年より 0.2 高くなった。

	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	合計	平均介護度
元年度	1.0	2.5	7.3	21.5	16.2	48.6	4.00
前年度	0.9	4.6	8.7	21.6	12.5	48.3	3.80
対比	0.1	▲ 2.1	▲ 1.4	▲ 0.1	3.7	0.3	0.2

(ウ) 入所者年齢別及び平均年齢（令和 2 年 3 月末日現在）

男性と女性の入所人数は、男性 8 名・女性 38 名。平均年齢は、88 歳 5 ヶ月から 88 歳 7 ヶ月へ、最高年齢者は、105 歳から 106 歳となった。

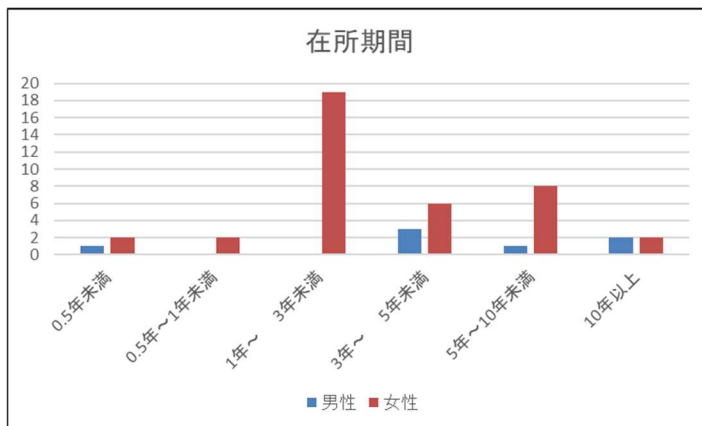
歳	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	100～	合計	平均
男性	0	1	2	2	1	1	1	0	8	83歳1か月
女性	1	0	4	5	9	11	6	2	38	89歳8か月
合計	1	1	6	7	10	12	7	2	46	88歳7か月
最高年齢	106歳	最少年齢		69歳						



(工) 入所者在所期間 (令和2年3月末日現在)

年度末在籍者の平均在所期間は、4年2ヶ月であった。最長在所者は男性12年2ヶ月・女性11年2ヶ月となった。

期間	0.5年未満	0.5年～1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年～10年未満	10年以上	合計	平均
男性	1	0	0	3	1	2	7	5年5か月
女性	2	2	19	6	8	2	39	3年11か月
合計	3	2	19	9	9	4	46	4年2か月
最長在所	12年2か月			最短在所	1か月			



(才) 保険者別人数 (令和2年3月末日現在)

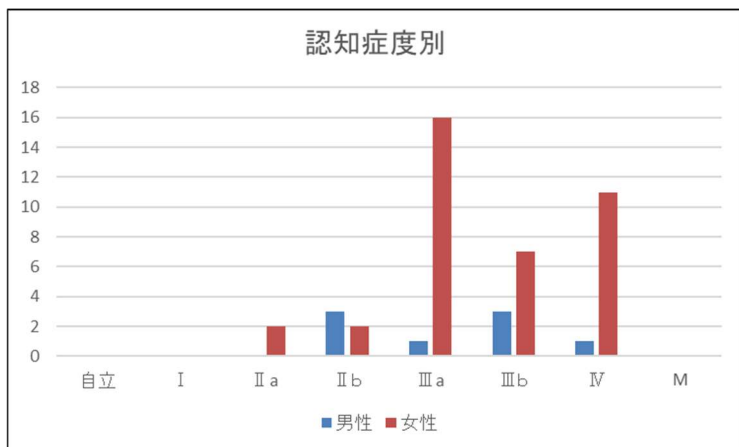
前年同日と比べ佐伯区が2名、廿日市市は3名それぞれ減少、東区は1名増加した。佐伯区の占有率は69.6%。

保険者	佐伯区	西区	中区	東区	南区	廿日市	大崎上島	世羅町	合計
男性	7	1	0	0	0	0	0	0	8
女性	25	6	1	1	1	2	1	1	38
合計	32	7	1	1	1	2	1	1	46

(力) 認知症度別人数 (令和2年3月末日現在)

下記の表のとおり、46名の入所者のうち39名が認知症度Ⅲ以上。前年比Ⅲ以上5名の減少となった。

認知症度	自立	I	Ⅱa	Ⅱb	Ⅲa	Ⅲb	Ⅳ	M	合計
男性	0	0	0	3	1	3	1	0	8
女性	0	0	2	2	16	7	11	0	38
合計	0	0	2	5	17	10	12	0	46



(キ) 入所申込者の状況

令和2年3月末日の申込者数は280名。令和元年度1年間の申込者数は85名、取下げが74名であった。申込者の介護度分布は下表のとおり。

	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	合計
平成31年3月末日	21	33	80	63	72	269
令和元年度申込数	4	10	27	25	19	85
令和元年度取下げ数	4	7	22	20	21	74
令和2年3月末日	21	36	85	68	70	280

II. 職員の状況

[]内の人数は部署間異動

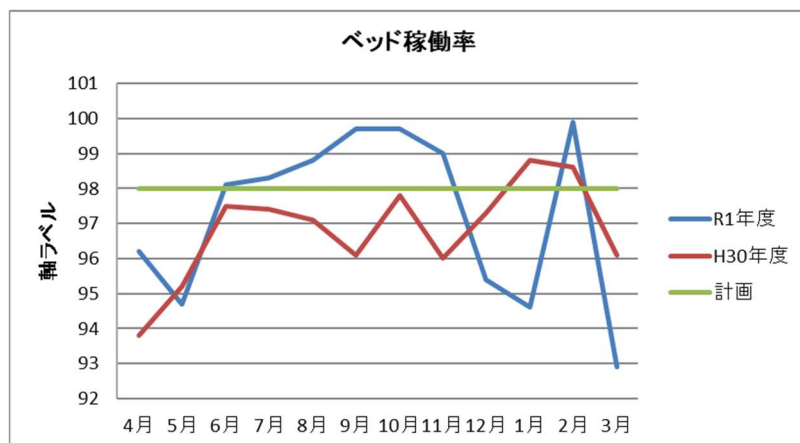
特養・短期入所 職種	令和元年度期首(4月)			期中		期末(3月)			配置 基準
	人数	内非常勤	常勤換算	採用[異動]	退職[異動]	人数	内非常勤	常勤換算	
施設長	1	0	1.0	0	0	1	0	1.0	1
医師	1	1	0.1	0	0	1	1	0.1	1
生活相談員	2	0	1.2	0	0	2	0	1.2	1
介護支援専門員	4	0	2.0	0	1[1]	3	0	1.5	1
機能訓練指導員	1	0	1.0	0	0	1	0	1.0	1
看護職	4	1	3.7	1	1	6	1	5.6	2
内 正看護師	3	1	2.7	1	1	3	1	2.6	
内 准看護師	1	0	1.0	2	0	3	0	3.0	介護・看護
介護職	25	6	22.7	3	2	26	5	23.7	17
内 介護福祉士	22	5	20.1	2	2	22	4	20.1	
内 その他	3	1	2.6	1	0	4	1	3.6	
管理栄養士	1	0	1.0	0	0	1	0	1.0	1
当直専門員	3	3	1.5	0	0	3	3	2.4	
事務員	4	1	4.0	0	0	4	1	4.2	
合計	46	12	38.2	4	3	48	11	41.7	

Ⅲ. 令和元年度事業計画の実施状況について

● ベッド稼働率 98%・・・実績 97.2%

特に骨折による長期入院が多くあり、計画の稼働率を下回る結果となった。インフルエンザの罹患は 3 名に留まり、ノロウイルスに関しては、元年度は1名も罹患することなく終わられた。

6月～12月の期間では入院者が少なく、目標数値を達成した。年明けになると、食事量低下の利用者が増え看取りの方や胃瘻造設のために長期入院になるケースが増えた。また、年度末には新型コロナウイルスの流行によりスムーズな入所ができなかった。



① 腰痛予防 (抱えない介護の実践)

- ・介護機器・福祉用具の活用実践
- ・全職員の日常的に抱えない介護の実践

< 報告事項 >

リフト:特養 6 名、短期 2 名 ・スライディングボード:特養 0 名、短期 0 名使用中。

リフト・スライディングボードは全介護職員が使用できるので、対象者がいれば、対応可能である。

② 個別ケアの実践

- ・ICF ストレngths 視点でのケアプラン作成
- ・カンファレンスの定例開催
認知症ケア、口腔ケア、看取りケア、医療的ケアの実践
- ・排泄管理・栄養改善管理・褥瘡管理評価の実践
- ・専門性の向上のための各委員会の事例検討の実施

< 報告事項 >

環境アセスメントは月 4 名を目標に実施し、1年間に 50 名実施することができた。ベッド位置の状況、車いす清掃、座位保持困難な利用者に関しては、福祉用具によるポジショニング、車いすの選定、変更等、介護・看護・機能訓練指導員が共同で実施を行った。

ICF は毎月 2 名新規入所者を中心に実施。目標達成し、この情報を職員間で情報共有した。

カンファレンス目標値(3 人/月×12 か月=36 人)のところ結果延べ 24 件。

各種マニュアルの再編成・見直しを行い、パソコンのネットワークで共有フォルダを活用し周知徹底を行った。

[排泄委員会]

排泄マニュアルの見直しや排泄ケア加算について検討を行う。10月には大王製紙㈱のアテントアドバイザーに委員会へ参加してもらいパット使用を見直す。3月には「すぎがいらぬ洗浄液」を導入。

カンファレンス:5/27、6/24、9/29、10/31、11/8、12/24、1/16、2/20 実施

[入浴委員会]

入浴マニュアルの見直し、入浴形態の精査、入浴表や人数調整等を行う。

[口腔維持改善]

月一回のナカムラ歯科衛生士による勉強会に参加し、昼前の口腔ケア体操を実施し取り組みを行っている。

[看取り]

看取り同意書を記入した時点で、ナカムラ HP の塚野医院長宛に紹介状を送る。元年度ではデスカンファレンスを1件実施できた。令和2年度以降も継続して実施していく。

③ 人材の育成・定着

- ・アセッサーによるレベル認定を実施する。

<報告事項>

目標1名、評価終了、自己チェック・評価票入力終了。令和2年度は目標1名を行う予定である。

④ 地域貢献

- ・介護教室開催 介護相談開催
- ・ボランティア受入、育成

<報告事項>

令和元年度広島市受託家族介護者教室 主催

開催日	テーマ	講師	参加人数
R1.8.3	介護する側・される側ともに豊かな食事ケア	永井 管理栄養士	12人
R1.12.7	特別養護老人ホームの役割とは？	佐々木 生活相談員	15人

【ボランティア定期】

活動	部署	活動日時	名称
書道クラブ	通所	毎月第4火曜日	伊賀 浩子 様
話し相手・歌など	特養	毎週火曜日	観西ボランティア
外出支援	特養	5月～11月 毎月1回	観西ボランティア 計7回14名

【ボランティア演芸(スポット)】

来園日	団体等名称	内容
6/27・9/20	実り会	歌・踊り
6/12・9/21・12/21	琴伝流大正琴	琴演奏
12/23	そよ風	歌・踊り

【職場体験】

期間	受入れ元	参加人数
7/29～7/30	山陽女学園高等部	1人
8/13～8/14	廿日市西高等学校	1人

● 実習生の受け入れ

実習依頼元		実習期間	人数	備考
1	広島福祉専門学校	R1.6.10～6.29	1	介護福祉学科2年
2	トリニティカレッジ広島医療福祉専門学校	R1.8.19～9.20	2	介護福祉学科2年
3	福祉リソースカレッジ広島	R1.8月～11月	2	社会福祉士通信課程
4	IGL 医療福祉専門学校	R1.5.13～6.8	1	介護福祉学科2年
		R1.10.28～11.9	1	介護福祉学科1年
合計		4団体	7人	

IV. 食事(栄養・調理)実施状況

栄養ケアプランは、カンファレンス等で情報共有しその都度食事への反映を行い、利用者本人や家族への説明を行った。これにより、利用者それぞれの状態に合わせた食事の提供と栄養状態の改善を図ることができた。また、食を通してコミュニケーションを図るように季節感のある食事の提供を行った。

(ア) 食事形態 (令和2年3月31日 現在)

食事形態	常食	キザミ	極キザミ	ペースト	経管栄養
食事数	3	14	11	16	2

(イ) 年間療養食加算取得状況

	貧血食	糖尿病食	心臓病食	腎臓病食	脂質異常
実人数	4	8	0	1	0
延べ日数	668	2835	0	365	0

(ウ) 栄養年報 (令和2年3月31日 現在)

区分/栄養量	エネルギー kcal	たんぱく質 g	脂質 g	カルシウム mg	鉄 mg	ビタミンA μg	ビタミンB1 mg
栄養所要量	1,556	64.2	43.3	659	6.3	677	0.84
栄養摂取量	1,685	55.9	50.8	360	5.9	406	0.63

栄養所要量(計画) 栄養摂取量(実績)

(工) 行事食等

内容		実施日	内容		実施日
開設記念日	にぎり寿司、 スイーツバイキング	5/19	七夕	そうめん	7/7
土用の丑の日	うなぎの蒲焼	7/27	夏祭り	バイキング	7/28
十五夜	月見うどん	9/13	敬老の日	ちらし寿司	9/16
敬老会	松花堂弁当	9/18	忘年会	バイキング	12/15
大晦日	年越そば	12/31	新年互礼会	松花堂弁当	1/1
新年	雑煮風	1/2	七草	七草粥	1/7
節分	巻きずし	2/3	雛祭り	押し寿司	3/3

V. 防災訓練等

(ア) 自衛消防訓練実施状況

実施日	訓練内容	参加者				備考
		入所者	通所	職員	計	
6.13	総合訓練(夜間想定)	17	0	6	23	消防職員・2名立会
11.25	総合訓練(夜間想定)	15	0	3	18	〃

(イ) 非常食備蓄状況 (令和2年3月31日現在)

種類	水	主食			副食	
		ご飯	粥	パン(缶)	レトルト食品	缶詰
数量	20×204本	200食	50食	0食	100食	144食

職員・協力者用別途備蓄 90食

VI. 広島市受託事業

生活指導短期宿泊事業は、利用者なし。

受託業務名	実績金額	実利用者	延べ利用者
広島市重度身体障害者入浴サービス事業	166,400	1	52
広島市生活指導短期宿泊事業	0	0	0

VII. クレーム対応・・・令和元年度は、苦情報告なし。

VIII. 医療機関受診事故・・・4件

① 平31年4月26日(金) 18:45頃発生。要介護3 88歳 女性。

部屋から声がしたため訪室、床に座り入口へ移動してくる本人発見。ベッドからずり落ちたと思われる。同29日に痛みの訴えと腫れあり、救急搬送。腰椎圧迫骨折。

令和元年5月16日 広島市報告

② 不明 要介護4 86歳 女性

9/4 昼のオムツ交換時、足の痛み訴え有、熱感・打撲痕はなく腫れっぽい様子から湿布をする。9/5 痛みの訴え続き腫れがあったため受診。右大腿骨下部骨折。

令和元年9月6日 広島市報告

③ 令和元年11月3日(日) 10:20頃 要介護3 103歳 女性

11/3 浣腸後の排便時に、臀部へ痛みの訴え有。体交時にも痛みの訴えがある。その後も痛みの訴え続いたため受診。右大腿末梢部骨折。

令和元年11月15日 広島市報告

④ 令和元年12月16日(月) 18:25頃 要介護3 89歳 女性

トイレ誘導時、便座に座らせ職員がその場を離れる。2~3分後、「ドーン」と音がし戻ると頭から転倒していた。頸椎捻挫疑い。

令和元年12月17日 広島市報告

2. 陽光の家 短期入所生活介護事業所

I. 利用者の状況

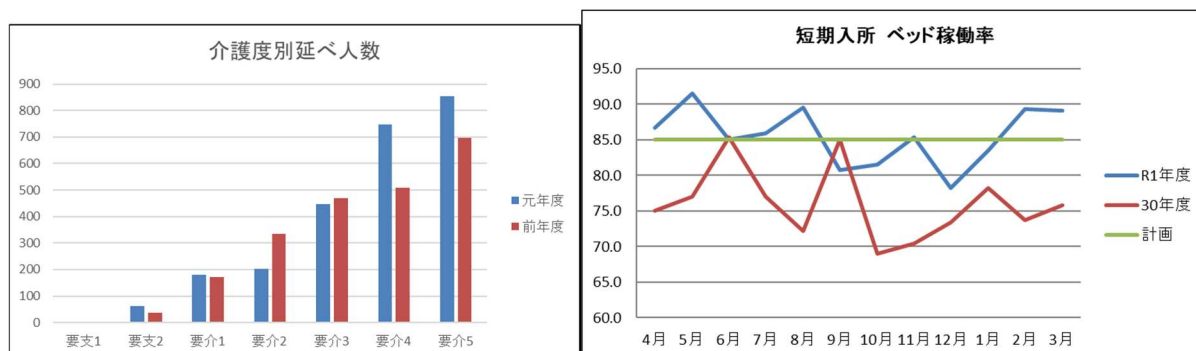
元年度は、月平均実利用者は27.3名、前年対比3.0名増。延べ利用者数の前年対比は273名増加。

介護度	要支1	要支2	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	合計	平均		
									介護度	実利用者	稼働率
元年度	0	62	179	203	447	747	854	2,492	3.8	27.3	85.2
前年度	0	38	171	335	469	509	697	2,219	3.5	24.3	76.0
対比	0	24	8	▲132	▲22	238	157	273	0.3	3.0	9.2

II. 令和元年度事業計画の実施状況について

● ベッド稼働率 85%・・・実績 85.2%

ベッド稼働率は前年76.0%から85.2%へ9.2%増加となった。要介護4~5の利用者が増加した。



- ・在宅介護の継続支援（定期的・緊急時の利用対応）

< 報告事項 >

緊急時の利用時、担当ケアマネジャーと調整を図りスムーズな空きベッドを活用に努めた。また、家族の体調不良などで、利用延期など、ベッド調整行い対応を行った。在宅支援を行う為に、担当者会議に

積極的に参加した。

Ⅲ. クレーム対応[令和元年度苦情報告]・・・3件

① 令和元年10月24日(木) 受付 96歳 女性。

ご家族より、ショート利用時に利用料をもっていったのに、開封されずそのまま戻ってきた。連絡帳にもその旨記載していたが、検品した職員の見落としによるものと謝罪を行う。

② 令和2年3月28日(土) 受付 100歳 女性。

ご家族より、塗り薬の返し忘れと貼り薬を貼り忘れていないか、メモにて指摘される。状況説明を行い謝罪する。

③ 令和2年3月28日(土) 受付 81歳 女性。

ご主人様より、鼠径部に発赤があり、臀部に便の付着があるがサービスの質が落ちたのかと指摘される。相談員より謝罪を行う。

Ⅳ. 医療機関受診事故・・・1件

① 令和元年12月27日(金) 15:50頃発生。要介護3 94歳 女性。

フロアにて大きな物音有。右側頭部を下にした本人を発見。車いすはブレーキがかかっていた。右側頭部打撲。

令和元年12月30日 広島市報告

3. 陽光の家 通所介護事業所

I. 利用者の状況

(ア) 1月当たり平均実利用者数

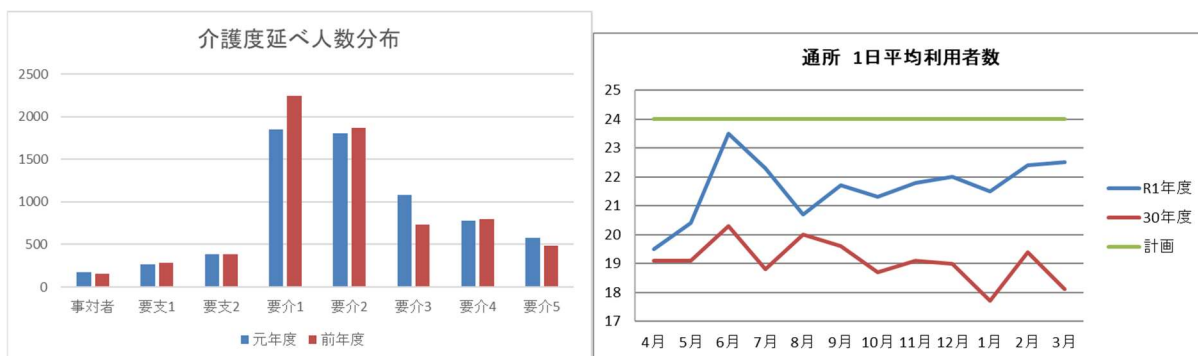
令和元年度の1月当りの平均利用者数は、合計2.8名の減少となった。

	介護	総合事業	合計
元年度	54.9	14.3	69.2
前年度	58.0	14.0	72.0
対比	▲ 3.1	0.3	▲ 2.8

(イ) 介護度別延べ人数対比

延べ人数は、前年度から53名減、1日当りの利用人数は21.6名で前年比2.5名増加となった。介護度別では、要支援者等が10名減少し、要介護者が43名減少した。なお、令和元年6月から日曜日を休業している。

介護度	事対者	要支1	要支2	小計	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	小計	合計	1日平均利用者
元年度	172	267	380	819	1,849	1,803	1,085	777	574	6,088	6,907	21.6
前年度	159	288	382	829	2,247	1,872	733	795	484	6,131	6,960	19.1
対比	13	▲ 21	▲ 2	▲ 10	▲ 398	▲ 69	352	▲ 18	90	▲ 43	▲ 53	2.5



II. 職員の状況

[]内の人数は部署間異動

通所介護 職種	令和元年度期首(4月)			期中		期末(3月)			配置 基準
	人数	内非常勤	常勤換算	採用[異動]	退職[異動]	人数	内非常勤	常勤換算	
生活相談員	3	0	2.0	0	0	3	0	2.0	1
機能訓練指導員	1	0	1.0	0	0	1	0	1.0	1
看護職	3	1	2.8	0	0	3	1	2.8	
内 正看護師	2	1	1.8	0	0	2	1	1.8	
内 准看護師	1	0	1.0	0	0	1	0	1.0	
介護職	9	2	6.7	0	2	7	1	5.6	5
内 介護福祉士	9	2	6.7	0	0	7	1	5.6	
内 その他	0	0	0.0	0	0	0	0	0.0	
管理栄養士	1	0	1.0	0	0	1	0	1.0	
合計	17	3	13.5	0	2	15	2	12.4	

III. 令和元年度事業計画の実施状況について

(1) 通所介護事業所(介護予防) [定員35名] 1日平均利用者数 21.6名

*介護給付利用者 22人 (日曜日および元日以外稼働)

総合事業利用者 10人 (月~金曜日稼働)

実利用者 介護53人 総合事業14人

新規利用者33人獲得

<報告事項>

1日平均23名に対し、年間21.6名となる。廃止(長期入院)が年間25名あり、最も大きな原因と考えられる。総合事業10名の計画に対し、最終月で13名となった。実利用者は、介護75人に対し、平均54.9人で20.1人マイナス。新規利用者36人に対して33人獲得。

① 生活機能向上に向けた心身機能、活動、参加の実践(機能訓練加算I・II)

- ・通所介護計画書・機能訓練計画書に沿ったサービス提供の徹底
- ・「活動・参加」を視点とした個別機能訓練IIの実施
- ・心身機能維持評価の実践(ADL維持等加算)
- ・栄養改善加算の取組み

<報告事項>

機能訓練加算I・IIの両加算50%以上を目標にし、79%達成となった。

② 腰痛予防（ノーリフトケアの実践）

- ・介護機器の活用

<報告事項>

4種類の福祉用具を活用、理学療法士指導のもと3人実施。

③ 家族介護の負担軽減への支援（中重度者ケア体制加算・認知症加算）

- ・時間延長の実施と夕食サービスの提供
- ・中重度の対象者であっても社会性の維持を図り在宅生活の継続のケアを計画的に実施するプログラムの作成
- ・認知症の症状の進行の緩和のケアを計画的に実施するプログラムの作成

<報告事項>

中重度者ケア体制加算(要介護3以上) 30%の目標→達成 47.0%

認知症加算(認知症度Ⅲ以上)30%の目標→42.0%達成 5名の認知症実践者研修修了者が評価・記録を実施

時間延長と夕食サービスは以下の表のとおり。

所要時間	3-4時間	4-5時間	5-6時間	6-7時間	7-8時間	8-9時間	合計	夕食サービス
元年度	1 0.02%	108 1.77%	2,748 45.10%	1,999 32.81%	920 15.10%	317 5.20%	6,093	303
前年度	87 1.4%	167 2.7%	2,570 41.8%	1,705 27.8%	1,194 19.4%	423 6.9%	6,146	532

夕食サービス利用者は、前年度5人から4人へ1人減少

④ 計画的な研修計画の実施

<報告事項>

部署内の勉強会の実施内容

テーマ	実施日	参加人数
ケアプランと通所介護計画書・機能訓練計画書の理解	4/10	5
通所記録の理解と重要性	5/15	7
腰痛予防・移動移乗	6/19	7
栄養ケアマネジメント(高齢者の食事、水分補給)	7/17	5
病気・薬の副作用の理解	8/21	6
介助技術排泄介助(マニュアル見直し)	9/17	6
認知症の理解	10/16	7
感染予防	11/22	4
介護技術入浴介助	12/20	8
介護技術食事と口腔ケア介助(マニュアル見直し)	1/17	9
リスクマネジメント	2/21	9
認知症の理解 No.2	3/27	7

業務マニュアルの見直しと活用

3大介護:入浴・食事・排泄のマニュアル改訂実施

IV. クレーム対応[令和元年度苦情報告]・・・1件

① 令和元年11月13日(水) 11時30頃 受付

広島市介護保険課より、広島市へ匿名の電話にてデイサービス利用者への対応、サービスについて職員と利用者の関係性、距離感が近すぎることもある。利用者にベタベタと過剰に触ったりしていることがある。時には、声掛けが厳しいこともある。サービス、対応を改善してもらいたいとの内容であった。介護保険課からは苦情内容の共有と研修等によるサービスの向上に努めるよう指摘を受ける。

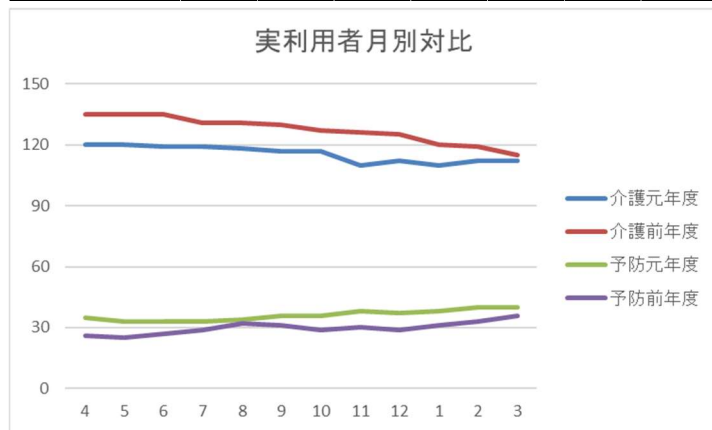
4. 陽光の家 居宅介護支援事業所

I. 利用者の状況

(ア) 実利用者数 (介護)(介護予防 各地域包括支援センターより受託)

令和元年度の1月当たりの件数は、115.5件。前年度より月平均3.2件減少。介護予防給付は、月平均36.1件。前年より6.3件減少している。

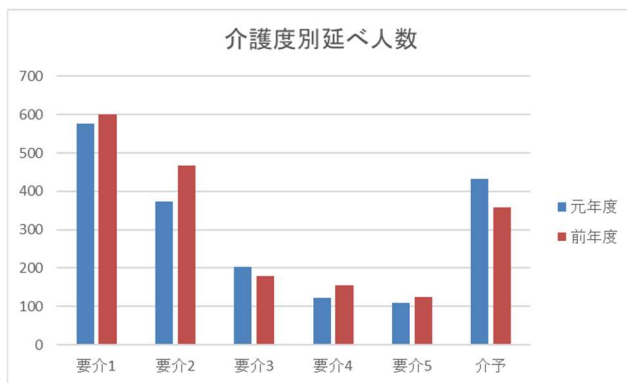
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	平均
介護元年度	120	120	119	119	118	117	117	110	112	110	112	112	115.5
介護前年度	135	135	135	131	131	130	127	126	125	120	119	115	118.7
予防元年度	35	33	33	33	34	36	36	38	37	38	40	40	36.1
予防前年度	26	25	27	29	32	31	29	30	29	31	33	36	29.8



(イ) 介護度別延べ人数

前年対比で要介護は全体で68件減少、介護予防等が75件増加

介護度	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	介予	合計	1か月平均
元年度	577	373	203	123	110	433	1,819	151.6
%	31.7	20.5	11.2	6.8	6.0	23.8	100	
前年度	601	467	180	156	125	358	1,887	157.3
%	31.9	24.7	9.5	8.3	6.6	19.0	100	
対比	-24	-94	23	-33	-15	75	-68	-5.7



II. 職員の状況

[]内の人数は部署間異動

居宅介護支援 職種	令和元年度期首(4月)			期中		期末(3月)		
	人数	内非常勤	常勤換算	採用[異動]	退職[異動]	人数	内非常勤	常勤換算
介護支援専門員	4	1	3.8	0	0	4	1	3.8
合計	4	1	3.8	0	0	4	1	3.8

III. 令和元年度事業計画の実施状況について

① 住み慣れた地域で継続的な生活を支援

- ・要介護度の維持・改善を目指した自立支援型ケアマネジメント

<報告事項>

【介護認定更新時の要介護の維持改善】

介護保険更新結果

維持	改善	悪化	合計
39	18	43	100

悪化が43%で、半数を下回った。

【自立支援型のケアマネジメントの作成】

計画作成

介護	予防(総合事業含む)
159	48

ICF、ポジティブプラン、インフォーマルサービスの利用を考えプラン作成に努めた。

【定期的なカンファレンスの開催】

事業所内 週1回 169回実施 [内容] 困難事例の検討 業務連絡、毎月業績報告 情報共有
施設内 27回 施設内事例報告

【24時間対応相談における対応】

- ・24時間連絡体制の確保 24時間対応 64件

② 公正中立・質の高いケアマネジメント

【介護支援専門員ごとの研修計画の策定】

< 報告事項 >

施設外研修 61 回 主任介護支援専門員 介護支援専門員更新研修 I 佐伯区自主勉強会など

③ 総合的な医療機関等との連携促進

- ・地域包括支援センターからのケース紹介
- 【要支援認定・要介護認定者の円滑な受け入れ】
- ・中重度者・支援困難ケースの積極的な介入、対応

【支援困難者へのケアマネジメント】

- ・医療機関からの退院支援
- 【病院地域連携室との連携、退院者の在宅への円滑な支援】
- 【サービス担当者会議での主治医の参加調整】

< 報告事項 >

初回加算 34 入院時連携加算 I II 45 退院・退所 7

入院時には、入院先へ連絡情報提供を行い、情報の共有、スムーズな在宅復帰に努めた。

- ・地域包括支援センターなどからの困難事例の受け入れ

本人・家族 24 件 包括 29 件 病院 6 件 その他 30 件 苦情 5 件

【サービス担当者会議での主治医の参加調整】

担当者会議開催 190 回のうち、主治医参加 2 名、医療職・看護師・MSW・PT・OT・ST・薬剤師 70 名。担当者会議に医師の参加は少ないが、個別のリハビリ会議、個別の医師との面会などで対応。

IV. クレーム対応[令和元年度苦情報告]・・・3 件

① 申出日：令和元年 5 月 4 日 9：30 頃 申出者 利用者の家族

[内容] デイサービスの送迎について、雨の日の送迎の際、職員は合羽を着ているのに、本人には何も雨具の対応をしない。

[対応] 謝罪を行い、デイサービスには雨の日の対応に関して改善してもらうよう伝える。

② 申出日：令和元年 7 月 5 日 10：25 頃 申出者 利用者の家族

[内容] 医療機関へレスパイト入院のため送ったが、手続きに時間がかかった。ここまで時間がかかるのであれば利用しない。預けて終わりだと考えていた。

[対応] 手順など事前に確認や説明をする必要があったと謝罪を行う。

③ 申出者：令和 2 年 3 月 5 日 9：30 頃 申出者 その他

[内容] 以前にも指摘をしたが、また、FAX が誤って届いた。責任者と直接話がしたいと言われる。

[対応] 相手先事業所を訪問し謝罪を行う。

6. 広島市城山・五日市観音地域包括支援センター

I. 事業実施状況

事業実施場所：広島市佐伯区千同一丁目 30-6 高東ビル1階

圏域：広島市立城山中学校及び同五日市観音中学校 校区内

圏域高齢者人口：9,373人 高齢化率：29.0%（令和2年 3月現在）

		八幡	観音西	観音	合計
高齢者人口(人)	R2.3	3,690	2,676	3,027	9,393
	H31.3	3,584	2,660	3,026	9,270
	対比	+106	+16	+1	+123
高齢者率(%)	R2.3	31.8	31.3	24.8	29.0
	H31.3	31.9	29.7	24.5	28.5
	対比	-0.1	+1.6	+0.3	+0.5

【広島市受託事業一覧】

受託業務名	元年度	30年度	対比
広島市地域包括支援センター運營業務(包括的支援事業)	41,818,000	40,899,000	919,000
広島市地域介護予防拠点整備促進事業	5,566,000	5,566,000	0
合計	47,384,000	46,465,000	919,000

区分	実施結果	
	開催回数・件数等	内 容
包括的支援事業	総合相談	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議 開催回数 30回 ・地域団体の会議 参加回数 40回 <p>各学区新規総合相談の内訳から「認知症疾患」、「整形疾患」が2割の相談になっている。 五日市観音地区において、「五観ひまわりネット」設立を支援するために地域ケア会議を開催した。 個別の処遇検討会議を行うことで担当ケアマネ、地域住民が情報共有し問題解決をした。</p>
	権利擁護	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待対応 対応件数 11件 ・権利擁護啓発研修会 開催回数 4回 <p>高齢者虐待対応件数 11件(内4件は警察通報件数) 地域住民対象の権利擁護研修会 3回行い。圏域内サービス事業所、居宅介護支援事業所(ケアマネ)1回行った。</p>
	包括的・継続的ケアマネジメント支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネ連絡会・研修会 開催回数 11回 <p>「処遇検討会・個別地域ケア会議」3回 「ケアマネ自主勉強会」10回 「主任介護支援専門員ネットワーク研修会」6回 「佐伯区ブロック研修会」2回</p>

区分		実施結果	
		開催回数・件数等	内 容
	介護予防 ケアマネジメント	・センター職員担当件数 総数 3,592 件 1人あたり平均 21.1 件	平均センター職員直営168件、委託130件(直営実施率56,4%)
	その他	・介護予防教室開催回数 口腔機能向上教室 5回 低栄養予防教室 15 回 認知症予防教室 17回	公民館、集会所と地域住民の集まりやすい場所を選定し、「介護予防」の視点からセンター独自で介護予防教室をおこない、介護予防の重要性を住民に対して啓発を行った。 年37回開催実施。
重 点 事 業	地域介護予防拠点整備促進事業	・介護予防拠点 立ち上げ箇所数 21 箇所	地域介護予防拠点数が 21 箇所拠点の立ち上げができています。 参加者数 666名。(圏域高齢者人口0.7%) 佐伯区内 介護予防拠点交流会開催 観西地区百歳体操世話人会交流会
	高齢者地域支え合い事業	・事業実施か所数 2 か所 ・ネットワーク組織 立ち上げか所数 1 か所	観西地区は、年1回のモニタリングの実施、年4回の役員会やサポーター研修を行っている。 観音地区は組織の見直しで、組織を作り直し、運営できるよう支援を行った。 八幡地区は見守り活動の体制はできており、見守り活動のシステム化ができています。
	在宅医療・介護連携推進事業	・情報交換会・意見交換会 開催回数 2 回	医師、歯科医師、薬剤師、地域連携室、介護支援専門員、サービス事業所等との連携を図り、佐伯区生活期・回復期連携推進会議を1回行い、ACPの理解に向けた研修会を開催した。 看取りに関する情報交換会、Death カンファレンスを、医師、看護師、サービス事業所、ケアマネで模擬カンファレンスを行う事ができた。(1回)
	認知症地域支援体制づくり	・認知症サポーター養成講座 開催回数 4 回	八幡小学校区でサポート医に依頼し、認知症予防の研修会を実施し、高齢者の認知症予防の普及啓発に努める事が出来た。 認知症初期集中支援チームへの依頼をし、チーム会議にも参加する事が出来た。 五日市観音中学校においても認知症サポーター養成講座を開催することができ、認知症に関する知識の普及啓発に努めた。

区分		実施結果	
		開催回数・件数等	内 容
介護予防ケアマネジメントの更なる強化		・地域ケアマネジメント会議 参加回数 18回	地域ケアマネジメント会議に参加する事により、個別のアセスメント・ケアプランに係る質をより一層強化し、「自立支援」に向けての助言・指導ができるようになる。
		・ケアマネ事例検討会 開催回数 11回	対象者の自立を目指した支援が行えるよう、居宅の介護支援専門員のマネジメント能力・アセスメント能力がより向上するように、毎月、圏域居宅介護支援事業所のケアマネジャーと共に事例検討会を開催した。

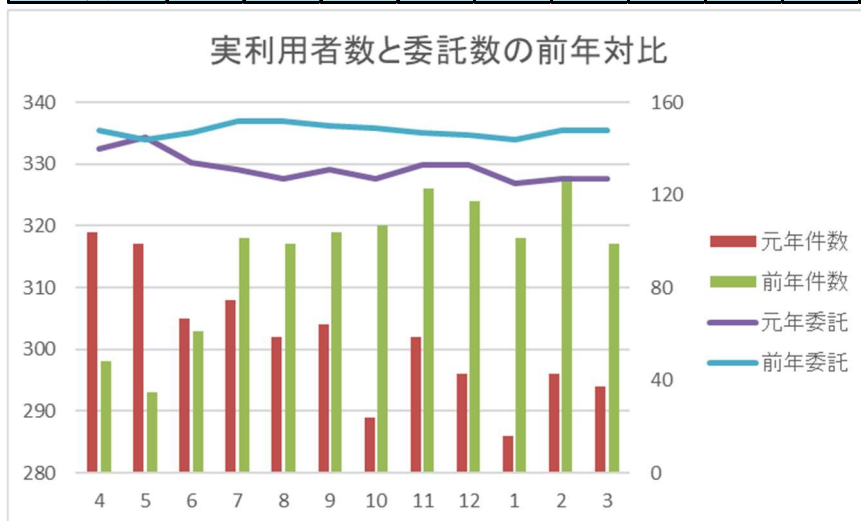
(1) 介護予防支援業務

① 利用者の状況

(ア) 利用者数月別推移と外部委託件数

元年度は、1月当たりの平均利用件数で、前年を13.6件下回った。外部委託件数は、平均16.2件減少しており、委託比率は43.7%で、前年比3.3%減。

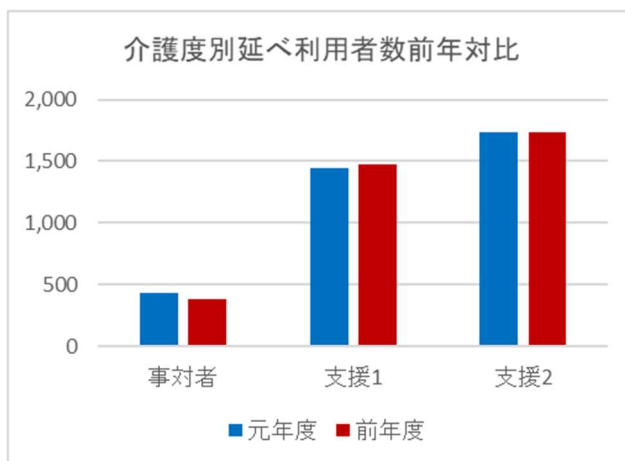
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	平均
元年件数	319	317	305	308	302	304	289	302	296	286	296	294	301.5
元年委託	140	145	134	131	127	131	127	133	133	125	127	127	131.7
元年%	43.9	45.7	43.9	42.5	42.1	43.1	43.9	44.0	44.9	43.7	42.9	43.2	43.7
前年件数	298	293	303	318	317	319	320	326	324	318	328	317	315.1
前年委託	148	144	147	152	152	150	149	147	146	144	148	148	147.9
前年%	49.7	49.1	48.5	47.8	47.9	47.0	46.6	45.1	45.1	45.3	45.1	46.7	47.0



(イ) 介護度別利用者延べ利用者数前年対比

介護度別では、事業対象者が56人増、要支援1が38人減、要支援2が5人増。

介護度	事対者	支援1	支援2	合計
元年度	438	1,441	1,739	3,618
%	12	40	48	100
前年度	382	1,479	1,734	3,595
%	10.6	41.2	48.2	100
対比	56	-38	5	23



II. 職員の状況

[]内の人数は部署間異動

地域包括 職種	令和元年度期首(4月)			期中		期末(3月)		
	人数	内非常勤	常勤換算	採用[異動]	退職[異動]	人数	内非常勤	常勤換算
保健師	2	0	2.0	0	0	2	0	2.0
社会福祉士	2	0	2.0	0	0	2	0	2.0
主任介護支援専門員	3	0	3.0	0	0	3	0	3.0
介護支援専門員	2	0	2.0	0	0	2	0	2.0
合計	9	0	9	0	0	9	0	9

III. 令和元年度事業計画の実施状況について

① 介護予防の促進

「介護予防教室」公民館、集会所と地域住民の集まりやすい場所を選定し、「介護予防」の視点からセンター独自で介護予防教室を行い、介護予防の重要性を住民に対して啓発を行った。

教室	回数
口腔機能向上教室	5
低栄養予防教室	15
運動機能向上教室	0
認知症予防教室	17
合計	37

「介護予防拠点整備事業(いきいき百歳体操)」

地域拠点整備促進事業の事業箇所 21ヶ所の拠点運営を行っている。体力測定19か所おこなった(実利用者数666名参加)。

- ・佐伯区内 介護予防拠点講習会開催
- ・観西地区百歳体操世話人会交流会

② 介護予防マネジメントの質の更なる強化

「地域ケアマネジメント会議」 参加回数 18回

地域ケアマネジメント会議に参加する事により、個別のアセスメント・ケアプランに係る質をより一層強化し、「自立支援」に向けての助言・指導ができるようになる。

「圏域内 ケアマネ事例検討会を開催」 参加回数 11回

対象者の自立を目指した支援が行えるよう、居宅の介護支援専門員のマネジメント能力・アセスメント能力がより向上するように、「自立支援」に向けたマネジメントができるよう、毎月、圏域居宅介護支援事業所のケアマネジャーとともに事例検討会を開催した。

③ 高齢者地域支え合い事業の推進

・観西地区は立ち上げ3年目となり自立して運営できる組織となっている。年1回のモニタリングの実施、年4回の役員会やサポーター研修を行っている。

・観音地区は組織の見直しで、各町内会単位で話し合いを行い、役員選出を行い、組織を作り直し、運営できるよう支援を行った。

・八幡地区は見守り活動の体制はできている。支え合い事業の導入により、見守り活動のシステム化ができている。

④ 在宅医療・介護連携の推進

「生活期・回復期連携推進会議 年2回開催」

「生活期・回復期連携推進会議」 年2回

日	テーマ	参加者
8/29	在宅医・かかりつけ医によるACP(人生会議)について	36人
3/4	支援者がまず考えよう アドバンス・ケア・プランニング	(延期)

「入退院時情報提供シート作成会議」 年1回開催

・入退院時情報提供シートを活用（無料ダウンロード）し使用していく。

「Death カンファレンス研修会」 1回開催

日	テーマ	参加者
2/20	看取りにおける多職種連携会議(模擬デスカンファレンス) ～家族の力を高め、在宅での看取りが出来た事例～	27人

「かかりつけ医紹介事業」

・かかりつけ医が見つからない相談者に対し4件紹介した。

⑤ 認知症地域支援体制づくりの推進

テーマ	学区その他	日	参加人数
認知症サポーター養成講座	八幡	10/9	31人
	五日市観音	2/8	12人
	観音西(五観中)	9/27	170人
	観音西	8/24	48人
消費者被害予防研修	八幡	2/20	39人
	五日市観音	11/7	13人
	観音西	7/5	9人
高齢者虐待防止研修	ケアマネ・サービス事業所	11/22	23人
消費者被害防止研修	ケアマネ、ヘルパー、民生委員	3/18	(延期)

⑥ その他

- (ア) 地域実態把握シートのデータ更新を随時行うとともに、引き続き、地域資源マップ、介護予防マップ等による情報の活用を進める。「地域社会資源マップ」や介護予防に係るデータを見える化し圏域住民に情報提供を行っている。(iPadによる介護予防拠点会場の可視化)
- (イ) 地域包括支援センターの広報誌発行し、地域課題の提案、発信をする。(8月、2月 発行)

IV. クレーム対応・・・令和元年度は、苦情報告、対応は2件。

- ① 申出日：令和元年6月17日 申出者：利用者の家族
 [内容] 担当ケアマネの変更希望。本人に言うことばかり聞いて、家族の要望について聞き入れてくれない。
- ② 申出日：令和元年8月1日 申出者：利用者
 [内容] 紹介した業者への苦情。片付け業者が最初に言った見積もりと最終的な金額の相違が大きい。