

令和4年度事業報告書

自 令和4年4月1日

至 令和5年3月31日

社会福祉法人 若槻ホーム

介護老人福祉施設事業
地域密着型介護老人福祉施設事業
短期（介護予防短期）入所者生活介護
通所（介護予防通所）介護事業
居宅介護（介護予防）支援事業
長野市地域包括支援センター

令和4年度事業報告書目次

令和4年度社会福祉法人若槻ホーム事業報告・・・・・・・・・・・・・・3～5

部署別事業報告

I	特別養護老人ホーム・・・・・・・・・・・・・・	6～7
1	令和4年度新規入所・退所の状況	
2	令和5年3月現在の要介護度年齢別利用者数	
3	令和4年度特別養護老人ホーム月別利用状況	
II	特別養護老人ホーム若槻ホーム短期入所生活介護・・・・・・・・・・	8
III	地域密着型介護老人福祉施設若槻ホーム別館・・・・・・・・・・	8～9
1	令和4年度新規入所・退所の状況の状況	
2	令和5年3月現在の要介護度年齢別利用者数	
3	令和4年度特別養護老人ホーム月別利用状況	
IV	若槻ホーム別館短期入所生活介護・・・・・・・・・・・・・・	10
1	令和4年度別館短期入所生活介護月別延利用者数及び稼働率の状況	
2	特養・短期合計延利用者数・延稼働率	
V	運営推進会議の開催状況・・・・・・・・・・・・・・	10
VI	通所介護（デイサービス）事業・・・・・・・・・・・・・・	11～12
1	年齢別登録利用者数	
2	月別・要介護度別利用者状況	
VII	居宅介護支援事業・・・・・・・・・・・・・・	13～14
1	月別介護計画(ケアプラン)作成件数	
2	各種加算の状況	
VIII	長野市地域包括支援センター・・・・・・・・・・・・・・	14～15
1	地域包括支援センターのサービス内容	
2	相談件数	
3	介護予防プラン作成件数	
4	運営推進会議への出席状況	
5	その他の活動状況	
	(1) オレンジカフェわかつきの開催	
	(2) 介護予防・介護者教室	
	(3) 開催地域支援活動「お茶のみサロン」	
	(4) 中部包括支援センター休日夜間受付対応	
IX	苦情対応報告・・・・・・・・・・・・・・	15
X	研修の実施状況・・・・・・・・・・・・・・	15～16
1	施設外研修	
2	施設内研修	
VI	写真・・・・・・・・・・・・・・	17

- I. 経営理念 『感動を呼ぶホームを目指そう』
- II. 基本方針
 - 1 人間尊重
 - 2 衆知を集めた経営
 - 3 一級の社会人
- III. 中期計画（令和3年度～令和5年度）
 - 1. スローガン 「ご利用者の暮らしと笑顔を大切にしよう」
 - 2. 中期方針（目標） 「自立支援を目標に」

令和4年度重点事項実績報告

1. 自立支援・重度化防止への取り組み

- (1) 寝たきり予防・重度化防止への取り組みとして、各事業別ご利用者の生きがい探しを支援、コロナ禍明けに向けて準備しました。
- (2) 排泄行為の自立支援に向け、日々の生活様式を調査しました。オムツ使用率は約95%と変化こそしませんでした。おむつのメーカー変更により肌のトラブル防止に努めました。
- (3) 褥瘡予防と管理の徹底として、作業療法士・理学療法士による個別機能訓練を実施、日常生活動作の維持向上に努めました。高リスク者は毎月の会議で報告周知徹底しました。
- (4) 暮らしやすい住環境の実現として、居室内の整理整頓、感染予防のための消毒に重点を置き実施しました。

2. 感染症・災害への対応力強化

- (1) 「事故防止・安全衛生・交通安全 合同委員会」の場にてヒヤリハット及び事故について毎月検討し、結果を各部署で周知しました。
- (2) ヒヤリハット・事故・受診件数

	ヒヤリハット件数	事故件数 ※1	受診件数
本館特養	37件	59件	8件
別館特養	129件	18件	4件
通所介護	33件	3件	0件
事務	0	1件	0件
合計	199件	81件	12件
下段（R3年度）	(389件)	(136件)	(10件)

※1 事故件数 受診に至らない転倒・転落等による擦り傷等の事故件数を含む

- (3) 事業継続に向けた取り組み強化 ⇒介護労働安定センター主催研修会に参加（別館施設長）

3. キャリアパスに基づく職員のスキルアップと処遇改善

(1) 処遇改善加算の活用

処遇改善にかかわる4種類の加算等を活用することで、法人内の介護職員8名が年収440万円以上となりました。

① 加算等収入内訳（総収入額：45,203,000円）

- i 処遇改善加算金額 29,471,000円（令和3年度 29,465,000円） 6,000円増
- ii 特定処遇改善加算金額 9,254,000円（令和3年度 9,130,000円） 124,000円増
- iii 長野県介護職員処遇改善支援補助金（新） 3,700,000円
- iv 介護職員ベースアップ等支援加算金（新） 2,778,000円

② 給与・一時金支払内訳（支払総額 45,361,000円）

- i 処遇改善金 29,551,000円（昇給・賞与・一時金の支払い総額）
- ii 特定処遇改善金 9,260,000円（技能介護士 250,000円 他 10,000円～40,000円）
- iii 長野県介護職員処遇改善支援補助金 3,710,000円（手当 2,000円～8,000円/月）
- iv 介護職員ベースアップ等支援加算金 2,780,000円（手当 2,000円～8,000円/月）

(2) 研修年間計画を作成し24コマの施設内研修の実施と、長野県版キャリアパスに基づく初任者研修からマネジメントリーダー育成研修への参加

(3) 職員入退職者の状況

① 入職者の状況

- i 入職者総数 10名
- ii 職種別内訳：
 - ア 介護職員 8名
（内新卒5名：長野社会ふくし専門学校2名
信州スポーツ医療福祉専門学校2名 佐久大学1名）
 - イ 看護職員 2名

② 退職者の状況

- i 退職者総数 7名
- ii 退職理由内訳：
 - ア 自己都合 5名
 - イ 体調不良 2名

4. 提案活動による衆知の結集

- (1) 提案延件数 394件（R3年度 282件）
- (2) 提案効果金額総額 776,509円（R3年度 208,070円）

5. 地域包括ケアシステムの推進

(1) オレンジカフェの支援継続

昨年度同様、新型コロナウイルス感染予防のため開催できませんでした。

(2) 実習生、ボランティアの積極的な受け入れ

① 介護実習関係の受け入れ実績（R3度実績）

- i 信州スポーツ医療福祉専門学校 1名（2名） 18日間（28日間）

ii	長野社会ふくし専門学校	6名(6名)	延109日間(137日間)
iii	高齢者生活協同組合(実務者研修)	8名(7名)	延8日間(7日間)
iv	長野県中野立志館高等学校	1名	1日
v	豊野高等専修学院	1名	2日間
vi	介護労働安定センター喀痰吸引	2名	延6日間

② ボランティアの受け入れ

歩道花壇の手入れ(4月.11月) 25名/2回

6. 収支改善及び施設・設備等の改善

(1) 地域交流棟貸し出し

- i 貸出先：財団法人 介護労働安定センター長野支部 様
- ii 貸出期間：令和4年5月～11月までの7か月間
- iii 利用料収入：736,000円

(2) 社会福祉施設等価格高騰対策支援金 1,442,000円

内訳

- i 本館特養 720,000円
- ii 別館特養 441,000円
- iii 通所事業 180,000円
- iv 短期入所 81,000円
- v 居宅支援 20,000円

支援理由：原油価格等の高騰に伴う光熱水費等の増大による影響を緩和するため、長野県の福祉事業者を対象にした支援金

(3) 設備等老朽化への対応

令和4年度主な修理・交換品目とその金額

- i 本館ベットマット60台分更新 3,920,000円
- ii 本館厨房食器洗浄機更新 1,166,000円
- iii 本館給食冷温蔵配膳車更新 1,089,000円
- iv 本館ボイラー1号機水漏れ修理 890,000円
- v 本館大型エレベーター床タイル交換 676,000円
- vi 重度者対応車いす3台購入 558,000円

～部 署 別 事 業 報 告～

I 特別養護老人ホーム若槻ホーム（利用者定員 60名）

1 新規入所・退所の状況

月	入所者数	入所元・年齢・性別・介護度	退所者数	退所先・年齢・性別・介護度
4	1	在宅 91歳・女性・4	1	長期入院 87歳・女性・4
5	0		0	
6	0		0	
7	1	在宅 83歳・女性・4	1	施設で永眠 68歳・女性・4
8	0		0	
9	1	在宅 94歳・女性・4	2	① 施設で永眠 93歳・女性・3 ② 施設で永眠 104歳・女性・5
10	2	①在宅 86歳・女性・4 ②在宅 92歳・女性・5	1	施設で永眠 84歳・女性・5
11	1	老健 91歳・女性・5	1	病院で永眠 81歳・女性・3
12	2	①他施設 男性・73歳・5 ②老健 女性・89歳・3	2	① 施設で永眠 94歳・女性・4 ② 長期入院 81歳・男性・5
1	0		1	施設で永眠 95歳・女性・3
2	4	①老健 女性・93歳・4 ②病院 男性・66歳・5 ③在宅 女性・91歳・5 ④病院 女性・85歳・4	4	① 病院で永眠 95歳・女性・4 ② 病院で永眠 81歳・男性・4 ③ 長期入院 75歳・男性・4 ④ 施設で永眠 89歳・女性・5
3	2	①老健 女性・85歳・5 ②老健 女性・83歳・4	1	長期入院 84歳・男性・5
合計	14名 (25名)	①最高年齢 94歳 (98歳) ②最低年齢 66歳 (67歳) ③平均年齢 85.9歳 (87.6歳) ④平均介護度 4.36 (4.24)	14名 (14名) (R3年度)	①最高年齢 104歳 (99歳) ②最低年齢 68歳 (74歳) ③平均年齢 86.5歳 (88.1歳) ④平均介護度 4.35 (4.07) ⑤平均在所期間 4年199日

(下段：R3年度)

2 要介護度・年齢別利用者数(令和5年3月31日現在)

(単位：人)

年齢	男女	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	割合
60歳～ 74歳	男	0	0	0	2	2	3.3%
	女	0	0	0	1	1	1.7%
75歳～ 89歳	男	0	0	2	3	5	8.3%
	女	0	3	11	9	23	38.3%
90歳 以上	男	0	2	1	3	6	10.0%
	女	0	2	9	12	23	38.3%
合計	男	0	2	3	8	13	21.7%
	女	0	5	20	22	47	78.3%
	合計	0	7	23	30	60	100.0%
	割合	0%	11.7%	38.3%	50.0%	100%	

- (1) 最高年齢者 男性 92歳 女性 98歳
 (2) 最低年齢者 男性 66歳 女性 70歳
 (3) 平均年齢 男性 83.7歳 女性 88.8歳 男女平均 87.7歳
 (3) 最長在籍期間 男性 8年11ヵ月 女性 7年0ヵ月

3 月別利用人数

(単位：人)

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	稼働率
4月	0	0	150	699	900	1,749	97.2%
5月	0	0	155	744	935	1,834	98.6%
6月	0	0	180	720	895	1,795	99.7%
7月	0	0	163	767	899	1,829	98.3%
8月	0	0	178	775	899	1,852	99.6%
9月	0	0	169	726	841	1,736	96.4%
10月	0	0	155	814	850	1,819	97.8%
11月	0	0	150	777	817	1,744	96.9%
12月	0	0	167	725	899	1,791	96.3%
1月	0	0	186	684	888	1,758	94.5%
2月	0	0	168	623	774	1,565	93.2%
3月	0	0	217	690	864	1,711	95.2%
合計	0	0	2,038	8,744	10,461	21,243	97.0%
R3年度	0	117	2,407	8,212	9,374	20,110	95.8%
増減	0	-117	-369	532	1,087	1,133	

II 特別養護老人ホーム若槻ホーム短期入所生活介護（空床利用）

令和4年度の短期入所生活介護のご利用は10月に要介護4のご利用者1名の利用がありました。

注 令和3年7月1日 短期入所生活介護10床を特養に転換。短期入所は空床型で対応。

注 空床型・入院外泊者ベットを短期入所用として対応することが可能な制度

III 地域密着型介護老人福祉施設若槻ホーム別館 利用者定員29名（3ユニット）

1 新規入所・退所の状況

月	新入所数	入所元・年齢・性別・介護度	退所者数	退所先・年齢・性別・介護度
4	0		0	
5	0		0	
6	0		0	
7	0		0	
8	0		0	
9	0		0	
10	0		0	
11	0		1	施設で永眠・女性・93歳・5
12	1	在宅・女性・98歳・4	1	他施設移動・男性・73歳・5
1	1	老健・女性・83歳・4	1	施設で永眠・女性・87歳・5
2	1	有料・女性・90歳・4	0	
3	0		0	
合計	3名 (6名)	①最高年齢 98歳 (96歳) ②最低年齢 83歳 (80歳) ③平均年齢 90.3歳 (88.2歳) ④平均介護度 4.0 (3.7)	3名 (6名)	①最高年齢 93歳 (100歳) ②最低年齢 73歳 (78歳) ③平均年齢 83.6歳 (91.4歳) ④平均介護度 5.0 (4.2) ⑤平均在所期間 1年268日

(下段：R3年度)

2 要介護度・年齢別利用者数(令和5年3月31日現在)

(単位：人)

年齢	男女	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	割合
60歳～ 74歳	男	0	0	0	0	0	0%
	女	0	0	0	0	0	0%
75歳～ 84歳	男	0	0	0	0	0	0%
	女	2	0	3	0	5	17.2%
85歳以上	男	0	0	2	1	3	10.4%
	女	1	1	13	6	21	72.4%
	男	0	0	2	1	3	10.4%
	女	3	1	16	6	26	89.6%
	合計	3	1	18	7	29	100.0%
	割合	10.4%	3.4%	62.1%	24.1%	100%	

- (1) 最高年齢者 男性 94歳 女性 101歳
 (2) 最低年齢者 男性 89歳 女性 77歳
 (3) 平均年齢 男性 91.0歳 女性 91.0歳 男女平均 91.0歳
 (3) 最長在籍期間 男性 5年1月 女性 7年9ヵ月

3 月別利用状況

(単位：人)

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	稼働率
4月	0	30	120	480	240	870	100%
5月	0	31	124	496	248	899	100%
6月	0	30	120	504	210	864	99.3%
7月	0	31	93	527	248	899	100%
8月	0	31	62	558	248	899	100%
9月	0	30	60	480	300	870	97.4%
10月	0	31	62	488	310	891	99.1%
11月	0	60	30	480	278	848	97.4%
12月	0	62	31	523	260	876	97.4%
1月	0	62	31	542	240	875	97.3%
2月	0	56	28	507	196	787	96.9%
3月	0	93	31	558	217	899	100.0%
合計	0	547	792	6,143	2,995	10,477	98.7%
R3年度	0	517	1,367	6,041	2,478	10,403	98.6%
増減	0	30	-575	102	517	74	

IV 若槻ホーム別館短期入所生活介護（利用者定員 9名）

（単位：人）

1 月別延利用者数及び稼働率の状況

	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	稼働率
4月	12	68	90	23	27	4	224	83.0%
5月	11	78	88	37	26	11	251	90.0%
6月	13	69	94	22	41	11	250	92.6%
7月	17	80	75	18	48	14	252	90.3%
8月	10	69	56	31	56	10	232	83.2%
9月	12	71	64	22	54	10	233	86.3%
10月	13	62	60	35	37	10	217	77.8%
11月	7	59	47	24	48	12	197	73.0%
12月	2	99	64	36	29	17	247	88.5%
1月	0	49	61	29	13	4	156	55.9%
2月	0	93	71	20	18	12	214	84.9%
3月	16	73	92	21	23	21	246	88.2%
合計	113	870	862	318	420	136	2,719	88.5%
R3年度	251	873	775	386	299	40	2,624	79.7%
増減	-138	-3	87	-68	121	96	95	3.6%増

V 運営推進会議の開催状況

開催回数	開催日	参加人数	内容
1回	令和5年3月13日 感染予防のため資料送付	0名	①入居者の状況 ②コロナ感染について

VI 若槻ホームデイサービスセンター（定員 30 名）

1 年齢・介護度別登録利用者数の状況

（単位：人）

年齢	性別	要支援	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計	割合
～69 歳	男	0	1	0	1	0	0	2	2.2%
	女	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
70 歳～ 79 歳	男	1	1	0	1	1	0	4	4.3%
	女	1	2	1	0	0	0	4	4.3%
80 歳～ 89 歳	男	2	7	6	0	3	0	18	19.6%
	女	5	4	4	2	1	3	19	20.7%
90 歳～ 99 歳	男	2	5	1	2	2	0	12	13.0%
	女	14	5	8	2	0	2	31	33.7%
100 歳 ～	男	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	女	1	0	0	0	0	1	2	2.2%
男性合計 (下段 R3 年度)		5 (8)	14 (10)	7 (7)	4 (6)	6 (2)	0 (2)	36 (35)	39.1% (34.2%)
女性合計 (下段 R3 年度)		21 (16)	11 (8)	13 (13)	4 (3)	1 (3)	6 (2)	56 (45)	60.9% (65.8%)
合計 (下段 R3 年度)		26 (24)	25 (18)	20 (20)	8 (9)	7 (5)	6 (4)	92 (80)	
割合		28.3%	27.2%	21.7%	8.7%	7.6%	6.5%	100.0%	

2 月別・要介護度別利用状況

(下段：R3年度)

月	稼働 日数	要介護度別延利用日数						合計利用 日数	稼働率
		要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5		
4月	26	138 (163)	152 (191)	179 (171)	57 (38)	17 (57)	26 (30)	569 (650)	73.0% (83.3%)
5月	26	137 (160)	171 (192)	182 (176)	51 (42)	16 (37)	28 (27)	585 (634)	75.0% (81.3%)
6月	26	139 (157)	174 (190)	171 (181)	54 (33)	17 (32)	31 (30)	586 (623)	75.1% (79.9%)
7月	26	117 (169)	174 (183)	172 (191)	51 (27)	18 (33)	28 (31)	560 (634)	71.8% (78.3%)
8月	26	113 (148)	150 (159)	149 (196)	50 (25)	17 (27)	24 (21)	503 (576)	64.5% (71.1%)
8月29日～9月12日の15日間 利用者、職員あわせて25名以上の集団感染のため休業									
9月	26	83 (158)	117 (172)	97 (202)	28 (27)	11 (37)	12 (12)	348 (608)	44.6% (77.9%)
10月	26	130 (153)	186 (171)	154 (185)	53 (23)	16 (47)	21 (16)	560 (595)	71.8% (76.3%)
11月	25	120 (149)	164 (153)	163 (175)	58 (21)	13 (46)	20 (21)	538 (565)	71.7% (72.1%)
12月	25	110 (148)	165 (150)	142 (182)	53 (23)	13 (41)	30 (12)	513 (556)	68.4% (74.1%)
1月	24	83 (142)	124 (143)	98 (168)	38 (45)	7 (30)	17 (16)	367 (544)	51.0% (75.6%)
2月	24	109 (137)	156 (123)	105 (150)	45 (54)	11 (23)	27 (28)	453 (515)	63.0% (71.5%)
3月	27	129 (145)	188 (150)	130 (171)	66 (57)	14 (29)	36 (34)	563 (586)	69.5% (72.3%)
合計	307 (308)	1,408 (1,829)	1,921 (1,977)	1,742 (2,148)	604 (415)	170 (439)	300 (278)	6,145 (7,086)	66.7% (76.1%)
増減	-1	-421	-56	-406	189	-269	22	-941	

※ 合計稼働率 66.7% = 20.01人/日 (令和3年度：22.9人/日 令和2年度：25.6人/日)

Ⅶ 若槻ホームケアプランセンター（居宅介護支援事業）

1 月別介護計画（ケアプラン）作成件数

（下段：R3年度）

	予防	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5	合計
4 月	0 (0)	72 (71)	41 (36)	18 (23)	12 (15)	6 (4)	149 (149)
5 月	0 (1)	70 (67)	40 (42)	18 (23)	14 (12)	5 (4)	147 (149)
6 月	0 (1)	71 (67)	39 (43)	18 (23)	15 (12)	5 (4)	148 (150)
7 月	0 (0)	71 (65)	39 (43)	21 (25)	15 (16)	5 (4)	151 (153)
8 月	0 (0)	75 (68)	37 (44)	21 (22)	14 (15)	6 (3)	153 (152)
9 月	0 (0)	74 (69)	38 (45)	19 (21)	15 (16)	7 (2)	153 (153)
10 月	0 (0)	71 (69)	40 (43)	20 (18)	16 (17)	5 (2)	152 (149)
11 月	0 (1)	72 (68)	40 (42)	20 (17)	19 (18)	5 (2)	156 (148)
12 月	0 (0)	71 (68)	41 (42)	19 (17)	18 (20)	5 (2)	154 (147)
1 月	0 (0)	73 (69)	42 (42)	18 (20)	15 (10)	4 (2)	152 (141)
2 月	0 (0)	71 (69)	34 (39)	15 (19)	17 (7)	4 (4)	141 (138)
3 月	0 (0)	68 (69)	36 (36)	14 (20)	17 (7)	4 (4)	139 (136)
合計	0 (3)	859 (819)	467 (495)	221 (248)	187 (163)	61 (37)	1,795 (1,765)

(1) 介護支援専門員者数 5 名（うち 2 名主任介護支援専門員兼管理者）

(2) 月平均作成件数 149.6 件（R3 年度 147.1 件）

(3) 平均担当件数 29.9 件／介護支援専門員 1 人当たり

2 各種加算の状況

- (1) 特定事業所加算 5,667,000 円
算定要件：主任介護支援専門員を配置 常勤介護支援専門員を3名以上配置 等
- (2) 初回加算 217,000 円
算定要件：新規に居宅サービス計画書を作成する場合
- (3) 退院・退所加算 38,798 円
算定要件：入院期間30日以内で、退院時に病院職員と連携した場合

VIII 長野市地域包括支援センター若槻ホーム

1 地域包括支援センター職員配置

- (1) 社会福祉士 2名
(2) 保健師（看護師） 2名
(3) 主任介護支援専門員 2名

2 相談件数

(下段：R3年度)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
相談 件数	149 (123)	197 (88)	198 (113)	165 (135)	146 (154)	128 (150)	137 (160)	137 (189)	133 (189)	158 (133)	108 (125)	143 (155)	1,799 (1,719)

月平均相談件数 149.9件 (令和3年度 143.3件)

3 介護予防プラン作成件数

(下段：R3年度)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
作成 件数	203 (204)	206 (213)	202 (211)	201 (210)	205 (210)	211 (215)	212 (223)	209 (213)	208 (210)	205 (202)	215 (191)	214 (199)	2,491 (2,506)

月平均作成件数 207.6件 (令和3年度 208.8件)

4 運営推進会議への出席状況

運営推進会議とは、地域密着型サービス事業者が開催する会議。利用者、利用者の家族、市町村の職員または地域包括支援センター職員、地域住民代表等により構成。施設等の活動状況を報告、評価を受けるとともに、必要な要望・助言等を基に地域に開かれた事業所を目指すものです。

- (1) グループホーム しなの 4回 (書面開催4回)
- (2) 小規模多機能施設 手と手 3回 (通常開催2回 書面開催1回)
- (3) 若槻ホーム別館 1回 (書面開催1回)
- (4) グループホームまゆみだの家 2回 (書面開催2回)

5 その他の活動状況

- (1) オレンジカフェわかつきの開催 ⇒ 新型コロナウイルス感染予防のためすべて中止
- (2) 介護者教室 ⇒ 1 回開催
- (3) 地域支援活動「お茶のみサロン」への協力 1 回
- ① 開催日時：令和 4 年 11 月 22 日（火曜日）
 - ② 開催場所：上野区ふれあいサロン
 - ③ 開催内容：「みんなでたのしく脳トレ」
 - ④ 参加人数：30 名
- (4) 中部包括支援センター休日夜間受付対応 ⇒ 平日夜間 3 件 休日昼間 1 件 合計 4 件

IX 苦情対応報告

事業所	苦情の内容	対応
短期入所	①怒られているような口調で話された。 ②かけ布団を直さない、介助をしない、雑な扱いを受けた	状況を確認し、ご本人に謝罪。 担当した介護士に苦情内容を説明、不安な気持ちでご利用するので、やさしく対応するよう伝え改善を促した。
通所	かぎの暗証番号を電話で聞かれたが声が大きく周囲に聞かれてしまったか不安、扉の開け閉めもうるさい。すべて録音しているからわかります。	ご家族に謝罪。関係職員全員に暗証番号を確認してから送迎に行くよう業務統一を図った。
通所	洗髪を忘れてしまい蒸しタオルで清拭したと説明したが、入浴が楽しみで行っているのにプロとして対応して欲しい。	苦情内容を職員間で共有。再発防止に努めることをご家族に説明謝罪した。
特養	嚥下機能低下利用者の食事量変更（普通から半量）について家族への説明が不十分。食べられなくても普通量を提供してほしい。	担当者会議実施し、現状の誤嚥の危険性を家族に説明しながら、食事内容について変更の同意を得た。

X 研修の実施状況

1 外部研修

No	開催日	研修テーマ	主催団体	参加人数
1	4 月 14 日	新入職員研修	長野県信用金庫	3 名
2	5 月 2 日	コロナ対応について	長野市保健所	1 名
3	6 月 15. 16 日	長野県福祉チーム養成研修	長野県	2 名
4	6 月 25 日	B C P	長野市	2 名
5	11 月 17 日	接遇研修	長野県社会福祉協議会	2 名
6	12 月 7. 8 日	新入職員研修	長野県社会福祉協議会	3 名

2 施設内研修

No	開催日	研修テーマ	研修内容	参加人数
1	4月1日	全体研修 交通安全	経営理念・運営方針・部署目標について	感染予防 資料配布
2	4月9・19日	食事研修会	栄養・トロミについて	2回 計34名
3	5月24日	看取りケア	看取りに関するアンケートの実施	12名
4	5月24日	コロナについて	コロナワクチンについて	12名
5	6月11・21日	感染症対策	食中毒への対応・食中毒予防 管理栄養士	2回 計26名
6	7月9・21日	身体拘束0研修	「スリーロック」について	2回 計23名
7	9月8日	事故防止	勤続3年未満職員 ヒヤリハット等	8名
8	9月10・22日	食事研修	試食（栄養補助食品・ミキサー食等）	2回 26名
9	9月17日	褥瘡予防	体位交換	21名
10	10月1日	全体研修会	経営理念 下期目標について 虐待防止研修	59名
11	11月10・18日	事故防止	ヒヤリ・アクシデントについて	42名
12	12月10日	口腔ケア	高齢者の口腔内 口腔ケア方法の実際	資料配布
13	2月1日	看取りケア	看取りケア介護・尊厳について	資料配布