

# 令和2年度事業報告書

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

社会福祉法人優愛福社会

豊中市利倉西一丁目1番11号

TEL 06-6865-1777

FAX 06-6865-1778

## 1. 令和2年度事業概要

社会福祉法人優愛福祉会は平成25年12月25日に豊中市より認可を受け、特別養護老人ホーム「アイテラス利倉」及び小規模多機能型居宅介護「アイテラス利倉」は平成26年6月1日、開設に至りました。この七年間、当法人は、ご利用者の処遇を一番に考え、利用者に寄り添った介護を実践し、これまでと同様に一人ひとりの生命と人権を尊重し、すべての人々が住み慣れた地域でこれからも安心して暮らし続けられるように支援し、医療と介護と地域の連携、柔軟な考え方と適切な支援をより広く多くの方々に提供することで、より良い地域福祉の実現に貢献することを理念として掲げ、地域密着型特養及び地域密着型居宅サービスとしての小規模多機能型居宅介護の使命を果たすべく、地域住民への周知と安定した経営基盤の確立を目指し、活動を続けているところです。

### ○コロナ禍における対応と当施設で発生した集団感染

昨年度までは地域に開かれた事業所を目指し、地域活動への参加や、当施設のふれ愛スペースや地域交流スペースの無料開放を行なってきましたが、令和2年度は全国的なコロナ禍に伴い、地域活動への参加や当施設の無料開放が困難な状況でした。

当施設においても令和3年1月から2月にかけて集団感染が発生し、利用者様16名、職員11名が感染しました。職員は全員軽快しましたが、誠に残念ながら5名の利用者様がお亡くなりになりました。集団感染を反省し以後さらに徹底した感染対策を講じています。そのような経緯から令和3年5月現在でも施設を開放できる目途が立っておりません。

#### (1) 入居者・利用者の動向（令和3年3月末実績）

- ・サービス利用率 特別養護老人ホーム 95.7%
- ・サービス利用率 短期入所生活介護 87.4%
- ・登録者数 小規模多機能型居宅介護 13名

#### (2) 地域・社会貢献

##### ① 地域活動への参加

コロナ禍により地域活動が中止となり地域活動への参加が困難。

##### ② 地域に向けて

コロナ禍により1階ふれ愛スペース、4階地域交流スペースとも開放が困難。

##### ③ 生活困窮者支援施設として

- ・生活保護受給者に対して社会福祉法人減免を行い、利用者負担を軽減する。

#### (3) 情報公開

大阪府介護サービス情報システムに資料を提出します。また、施設機関誌を発行し日々の様子を家族、介護保険事業者等に発信します。

毎月の請求書発送時に入居者様の写真をお入れし、ご家族様に近況を報告します。

昨年度は系統だった営業活動により経営基盤が安定しましたが、令和2年度は新型コロナウイルスの全国的な感染拡大に伴い、年度当初より新規利用を控え、また令和3年1月

から2月に当施設で発生した集団感染の影響で収益が大幅に減少致しました。地域との「つながり」のため開催していた運営推進会議も対面での開催が困難で書面や電話での情報提供に留まらざるを得ない状況です。しかし、服部地域包括支援センター原田分室や各居宅介護支援事業所と連携し、緊急を要する事例に早急に関わるなど、出来る限り地域の方々が安心して暮らせるような取り組みは継続しています。

これらを継続していくためには、職員の介護技術の向上はもとより、心でご利用者とかかわるという精神と小さな変化に気づく目を養い、職員相互においてもそれぞれを認め合い、語り合える場、常に笑顔が見られる場になるような体制が必要です。その為、年2回職員個人面談を実施し、職員一人一人の意見を可能な限りすくい上げられるようにしました。またコロナ禍で外部研修が中断するなか、出来る限り職員の資質を向上させるため、月1回内部研修を行なっています。

令和3年度もこのような取り組みを継続し、アイテラスの名の通りの活動ができるように常に心がけてまいります。

## 2. 役職及び職員

### (1) 理事・監事

(任期 令和元年6月20日から令和3年6月19日まで)

役 職	氏 名	備 考
理事長	秦 義則	
理 事	山本 美也子	
理 事	田原 義彦	
理 事	関谷 洋子	
理 事	西山 康夫	
理 事	芳村 幸司	
監 事	辻本 孝昭	
監 事	小林 諭	

### (2) 評議員

(任期 平成29年4月1日から令和3年定時評議員会終結時まで)

氏 名	備 考
竹原 剣	
宇田 隆史	
安家 比呂志	
石崎 剛	
三島 佳郎	
中田 祐	
森 弘司	

(3) 職員構成

①法人本部

職名	職種別職員定数	備考
事務局長	1名	
事務員	1名	月額職員1名（アイテラス利倉兼任）
合計	2名	

②特別養護老人ホーム アイテラス利倉（令和2年3月31日現在）

職名	職種別職員定数	備考
施設長（管理者）	1名	月額職員1名
医師	1名	非常勤
看護職員	1名	月額職員1名
計画作成者	1名	月額職員1名（生活相談員兼任）
管理栄養士	1名	月額職員1名
機能訓練指導員	1名	月額職員1名
生活相談員	1名	月額職員1名
合計	7名	

③小規模多機能型居宅介護 アイテラス利倉（令和2年3月31日現在）

職名	職種別職員定数	備考
施設長	1名	兼任
管理者	1名	月額職員1名
看護職員	1名	月額職員1名
計画作成者	1名	月額職員1名
合計	4名	

3. 役員会等の開催状況

(1) 理事会

開催年月日	出席役員数	議題等
令和2年6月	理事 6名 監事 2名	1. 平成31年度決算及び事業報告の件 2. 評議委員会召集の件
令和2年12月	理事 6名 監事 2名	1. 第1次補正予算の件 2. 評議委員会召集の件
令和2年3月	理事 6名 監事 2名	1. 第2次補正予算承認の件 2. 令和3年度事業計画及び予算承認の件 3. 評議員会招集の件

※コロナ禍に伴い全て書面決議

(2) 評議員会

開催年月日	出席評議員数	議 題 等
令和2年6月	7名	1. 令和1年度決算及び事業報告の件
令和2年12月	7名	1. 第1次補正予算承認の件
令和3年3月	7名	1. 第2次補正予算承認の件 2. 令和3年度事業計画及び予算承認の件

※コロナ禍に伴い全て書面決議

(3) 監事の会計監査の実施

令和2年5月31日 決算監査

(4) 豊中市の社会福祉施設の指導監査の実施

なし

(5) 法人役員研修

なし

(6) その他

なし

(7) 契約状況

なし

4. 職員の研修状況

(1) 外部研修受講

研修出席の方法

1. 業務連絡で流した研修

施設長が業務連絡で流した研修へ出席した日、時間は勤務時間（出勤扱い）とする。

2. 指名研修

当法人から個人を指名して行って貰う研修。余程の事由がない限り、必ず出席。

また指名研修は法人を代表して行って貰う事から研修内容にもよるが、基本的には正装（スーツ着用）で出席。

3. 個人が希望する研修

個人的に参加したい研修があった場合は、事前に稟議書で申請。

決裁は以下の4つを想定。

- ①勤務時間（出勤扱い）と認め、研修費用も法人負担（交通費含む）。
- ②勤務時間（出勤扱い）と認めるが、研修費用は自己負担（交通費含む）。
- ③勤務時間（出勤扱い）と認めないが、研修費用は法人負担（交通費含む）。
- ④勤務時間（出勤扱い）と認めず、研修費用も自己負担（交通費含む）。

4. 派遣社員の取り扱い

派遣社員はいかなる研修も勤務時間とされない。ただし公休日に無給・自費で行く事は差し支えない。所属先を明記しなくてはならない場合は、「〇〇株式会社（派遣会社名）所属・

アイテラス利倉に派遣中」と明記。この場合は事前に施設長に申告（口頭可）。

※どのような研修においても、公休日に自費で行く研修への参加は差し支えない。しかしアイテラス利倉の職員を名乗る必要がある研修の場合は、事前に施設長に申告（口頭可）。

※「1.」「2.」「3. ①②③」で研修に参加した場合は、研修終了後1週間以内に研修報告書を提出。

※研修費用（交通費含む）の「立替金及び交通費請求書」は研修報告書と一緒に提出。

※外部研修はオンラインがメイン

#### ○外部研修受講実績

令和3年1月14日（木）15日（金）ユニットリーダー研修 オンライン

#### (2) 法人施設内研修

基本的に月1回定期で開催

#### ○内部研修開催実績

令和2年4月23日（木）認知症ケア研修

令和2年5月21日（木）看取り研修

令和2年6月29日（月）事故防止研修

令和2年7月23日（木）虐待防止・身体拘束廃止研修

令和2年8月27日（木）消防訓練・非常災害時の研修

令和2年9月28日（月）事故防止研修

令和2年10月15日（木）介護事業におけるサービスマナー

～選ばれる介護事業者の条件～ ※外部講師

令和2年11月26日（木）感染症予防研修

虐待防止・身体拘束廃止研修

令和2年12月17日（木）プライバシー保護研修

令和2年12月28日（月）事故防止研修

※令和3年1月から3月の内部研修は1月2月の新型コロナウイルス集団感染により中止。

### 5. 苦情・事故報告

#### (1) 苦情受付 5件

日時	内容	事後の対応
令和2年7月	ショートから帰宅したが補聴器（收音機）がなかった。	居室およびユニットフロアを探すも見つからず。
令和2年8月	苦情が上がった訳ではないが、室内の温度が低すぎるように感じた職員がいた。	ユニット内の職員は居室およびユニットフロアの温度に気付きにくいので、生活相談員や介護支援専門員等、ユ

		ユニット外の職員が定期的に確認する。
令和2年11月	苦情が上がった訳ではないが、特浴中の職員の声の大きさや私語？が気になると職員から指摘あり。	特浴に限らず介護中は節度を持った対応をする。
令和3年3月	新型コロナウイルス感染で逝去された利用者家族より複数回にわたり、対応への不満を述べられた。具体的には「陰性だった時点で何故アビガンを投与してくれなかったのか。何故早く入院させなかったのか。利用料金を全額返してほしい（自分が納得した金額のみ支払う）等」。	新型コロナウイルスに関しては全て保健所の助言、指導のもと行ったこと、治療に関しては医療機関しか決められない事、逝去された事は申し訳ないが、サービス提供した分のご利用料金はお支払い頂かないといけないし、過誤等でない限り一度受領したご利用料金を返金する事は出来ない事を説明。 話しが平行線をたどったため、重要事項説明書に記載されている第三者委員や公的機関を紹介、どうしても納得して頂けないなら、そちらに相談してほしい事を伝える。
令和3年3月	苦情が上がった訳ではないが、施設内の電話マナー（内線）の件。	内線対応の際、所属部署や氏名を名乗らない事が多い。

(2) 苦情解決

日時	内容	事後の対応
令和2年7月	手荷物は入退所後にそれぞれダブルチェックする。	自宅で本氏が紛失した可能性もあり不明のまま。家族は了承される。
令和2年8月	ユニット外の職員が定期的に温度を確認。	夏季は基本的に27℃で設定。ユニット外の職員が控室にあるリモコン（操作盤）を毎日確認する。よほど暑い日（時）は個別判断。

令和2年11月	節度を持った対応をする。	職員は利用者と共に楽しみながら明るく介護しているつもりだった。しかし周囲で見ている人からは悪ふざけのようにもとられかねないので、注意して介護していく。
令和3年3月	豊中市役所長寿社会政策課から問い合わせの電話あり。経緯を全て説明する。社会政策課からも「事業所にも説明責任がある」と言われるが、当方より「逆にこれ以上何をどう説明したら良いか教えてほしい」と伝える。社会政策課より「受け止め切れていないから話を聞いてほしい」と言われるが、当方より「当方が話しても感情的になるだけだし、最後来所された時は乱暴に段ボール箱を当施設入口の自動ドアにぶついたり、空になった段ボールを駐車場や当施設に放り投げて帰る等、暴れるような行為もあった。役所が話を聞いてほしい」と伝える。	社会政策課より家族に対し契約上、利用料金は支払わないといけない等を話して頂く。 生活相談員、介護支援専門員、事務員、管理者とは話したくないと言われ、看護職員と話されるも、納得されず。午後7時過ぎに現場の介護職員に直接連絡された。 夜勤中だった介護職員より最後までしっかりケアさせて頂いた事を説明すると「最後までありがとうございます」とお礼を言われる。利用料金も全額お支払い頂いた。
令和3年3月	内線電話のマナーを周知した。	内線対応時、所属部署と氏名を名乗る。

(3) 事故報告

介護事故 135件

※豊中市提出事故

日時	内容	事後の対応
令和2年5月25日 午前7時30分頃	朝食時に本氏より左手小指周辺の痛みを訴えられる。確認すると腫れと紫色の内出血を確認する。本氏より居室の引	本来手術が必要であるが認知症があり術後の処置が難しいと判断、固定で様子をみる事となる。しかし固定するテー



	戸に挟んだ、転倒して左わき腹も痛いとの訴えあり。受診の結果、左小指第2関節の骨折と診断された。	ピングを本氏が外してしまい上手く固定できず。再診時レントゲン検査の結果、骨折の状態は完治していないが、徐々に固まりつつあるので、以降様子をみていく事となり、治療終了となる。その後も特に本氏から痛みの訴えや異常は認めず。 ご家族からは「すみません」との言葉を頂き、了承される。
令和2年8月11日 午前2時30分頃	午前2時の巡視時に失禁されていたため全行為介助行う。汚染物を処理して居室に戻るとシーツに血だまりを発見。全身チェックすると後頭部から流血と1.5cm程度の裂傷を確認。緊急搬送する。ベッドサイドに血痕があったためベッド柵で打撲したと思われる。	CT検査の結果、脳に異常はなく外傷のみの診断。ホッチキスにて縫合処置行う。以後、お変わりなく過ごされる。 ご家族より「ご迷惑おかけしました」と言葉を頂き、了承される。
令和2年8月7日 午後2時45分頃	パット交換のため訪室、本氏より右大転子部を抑え（さすり）ながら「痛い」との訴えあり。令和1年12月に同部を骨折しているため、骨折を疑い受診する。	CT検査、血液検査の結果、特に異状は認めず。蜂窩織炎の疑いがあるので抗生剤と痛み止めが処方される。 翌日、病院より電話があり再度画像確認の結果、ヒビが入っている可能性があるとの事で再受診。再度CT検査、血液検査するも特に異状なし。拘縮あり筋肉も硬いのでその痛みかもしれない、これだけの拘縮があると少しの圧や本氏の体動でも痛みが出る可能性があるとの事。蜂窩織炎の可能性は低いので抗生剤は処方分飲みきりで終了。痛み止めは頓服ではなく朝・昼・夕

		<p>1錠ずつ服用し様子を見る事となる。</p> <p>その後、安静にしていれば痛みの訴えなし。移乗時、パット交換時に痛みを訴えられる事もあるが、訴えられる部位も右大転子から右膝等、日々変わるため正確な部位は不明。</p> <p>ご家族も2回の受診に同行。医師より直接説明も受けており、了承されている。</p>
<p>令和2年10月18日 午前6時30分頃</p>	<p>朝のトイレ誘導時、便座に移乗後、職員は一度トイレから退室、頃合いをみて再入室すると前のめりに転倒されていた。様子観察すると額に2~3cmの裂傷を確認する。ご自分で車椅子に移乗しようとされ転倒した様子。出血が止まらないため、受診する。</p>	<p>CT検査の結果、広範囲に硬膜下血腫を認めたため緊急手術。</p> <p>退院後、フォロー受診の際再度硬膜下血腫を認め再手術。現在は状態落ち着き、通常通り生活されている。</p> <p>ご家族より「ありがとうございました」と言葉を頂き了承される。</p>
<p>令和3年3月2日 午前9時頃</p>	<p>午前4時に居室にて就寝、5時の巡視時に入眠を確認。7時に起床促すが躰をかいて起きず。9時になっても躰をかいて起きなかったため看護職員に報告、躰をかき反応が全くないため緊急搬送する。</p>	<p>検査の結果、右脳幹急性硬膜下血腫と診断、同午後4時頃にご逝去される。病院医師より外傷によるものと診断されるも、転倒等の場面を確認できておらず事故原因は不明。</p> <p>ご家族からは緊急搬送時「ご迷惑おかけします。よろしく申し上げます」と言われ、ご逝去後も「今まで大変お世話になりました」とお言葉を頂き、了承される。</p>

(4) ヒヤリハット事例報告  
ヒヤリハット 23件

(上記のうち2件記載)

日 時	内 容	事後の対応
令和2年7月8日 午後1時頃	パット交換時に補聴器がない事に気付く。入浴日だったため浴室を確認すると脱衣室に置いてあった。	入浴、行為時に補聴器等、身の回りの物を置く場所を決める。
令和2年12月28日 午後20時ごろ	眠前薬服用のため訪室するおベッドが最低床になっておらず転落事故の危険があった。	介助後はベッドを最低床にする。