

社会福祉法人 高遠さくら福祉会
社会福祉法人高遠さくら福祉会 事業報告

令和2年度に定めました法人のビジョン「Life with You ～ともに生きていく～」を具体的な形にしていく最初の年度として、ご利用者様一人ひとりが尊重され、安心して、楽しく毎日を過ごしていただける「最高の場所」を提供するように取り組んでまいりました。

様々なニーズに対応できるよう、職員一人一人がスキルアップを図り、お互いを尊重し、その成長を喜びあいながら、信頼しあい、協力して楽しく働ける環境を作るように努めてまいりました。

社会福祉法人としてはガバナンス強化や情報公開に取り組みました。

また、本年度も昨年度に続き新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた一年でした。長野県全圏域が感染警戒レベル5になる時期もあるなど感染予防に多くの資源を割く中での施設運営を余儀なくされましたが、滞りなく施設を運営することができました。

そうした状況でしたが、職員一同力を合わせて各施設の運営にあたり、おおむね事業計画に沿った順調な経営を行うことが出来ました。延べ 52,592 名のご利用をいただき、介護保険事業による収入は 663,250,024 円でした。(株)ヤマウラ様、(株)サンポー様などからの多額の寄付もいただき、サービス活動収益は、666,390,024 円、サービス活動費用は 710,414,932 円で、事業活動による経常増減差額は 46,226,536 円の赤字、最終的な当期増減差額は 192,769,424 円の増となりました。

ご利用者様が安心して毎日楽しく過ごしていただけるよう、各施設ではそれぞれ特色を生かした施設運営を行いました。コロナ禍のため、外出企画やご家族、ボランティアに参加いただくイベントはできませんでしたが、季節ごとのしつらえやミニイベントなどを通して、施設での充実した楽しい生活を送っていただけるよう努めてまいりました。

新型コロナウイルスの施設内への侵入を防ぐため、平時以上に衛生管理を徹底し、特に職員には私生活においても自己管理の徹底を求めてまいりました。ワクチン接種に積極的に取り組み、3回の接種を行い、抗原検査キットも(株)ヤマウラ様のご支援をいただいたり、行政のご支援などにより対策を講じてまいりました。

外来者を規制する中で、ご利用者様とご家族の面会も制限せざるを得ない状況でしたが、感染状況を見ながらできる範囲で面会をしていただく工夫をするなど、心の安定にも努めてきました。

人財不足はなかなか改善していませんが、年間を通して職員募集に努め、新卒採用は4名、中途採用も7名を採用することが出来ました。

法人としては、職員がより働きがいと愛着を感じられる職場となるよう、人事・給与制度改革に取り組んでおり、新人事評価制度については10月から試行に入りました。また、外部カウンセラーによる全職員対象にストレスチェックと個別の相談も行い、働きやすい環境づくりに努めました。

さくらの里が20年、グループホーム桜が10年、みのりの杜が7年と、施設建設から経年が進み、設備・備品の不具合が発生し、その対応が増えています。本年度は、ヤマウラ様からいただいた寄付金などをもとに各施設で必要な修繕工事を行いました。主なものとしましては、さくらの里の厨房の排水配管修繕工事や木製建具の修繕工事などを行いました。

また、さくらの里では、劣化がかなり進んでいた特殊浴槽や温冷配膳車の更新などを行いました。今後も法人全体で更新が必要となる整備を把握し、計画的に整備を進めてまいります。

(1) 主要事項

- ☆ 6月23日付で任期満了に伴い、中島光孝理事が再任され、互選により理事長に就任しました。
また、春日 武理事が新たに選任され、互選により業務執行理事（常務理事）に就任しました。
- ☆ 恒例の偲びの会（合同慰霊祭）がさくらの里、みのりの杜、それぞれの施設で厳粛に執り行われました。
- ☆ 各施設において、例年ご家族を招いて行っていた敬老会や誕生日会などの行事を新型コロナウイルス感染拡大防止のため、規模を縮小して施設内で工夫し開催しました。
- ☆ 年度末に株式会社ヤマウラ様から多額のご寄付をいただきました。みのりの杜の建設資金借入金の繰上げ償還と各施設の修繕工事を行うための財源とします。

(2) 役員会等の開催状況

●理事会

開催日	理事	監事	議 事
6月9日	6	2	第1号 令和2年度 事業報告、決算について 第2号 規程の一部改定について 第3号 定時評議員会の招集について 第4号 理事、監事の選任について 第5号 評議員候補者の推薦について 第6号 評議員選任・解任委員会の招集について 第7号 第三者委員の選任について 第8号 社会福祉充実計画について
6月23日	5	2	第1号 理事長、業務執行理事（常務理事の）の選定について
11月17日	6	2	第1号 令和3年度 補正予算について 第2号 令和3年度 事業報告（中間）、決算報告（中間）について 第3号 定時評議員会の招集について 第4号 規程の一部改定及び制定について
3月16日	6	2	第1号 令和4年度 事業計画、予算について 第2号 給与規程の一部改定について 第3号 定時評議員会の招集について 第4号 規程の一部改定について 第5号 規程の制定について

●監事監査

開催日	監事	実施内容
5月31日	2	令和2年度 会計執行状況及び法人・施設運営状況 令和2年度 事業報告書、財産目録、貸借対照表、収支計算書

●評議員会

開催日	評議員	監事	議 事
6 月 23 日	9	2	第 1 号 令和 2 年度 事業報告、決算について 第 2 号 規程の一部改定について 第 3 号 理事、監事の選任について 第 4 号 社会福祉充実計画について
12 月 1 日	7	2	第 1 号 令和 3 年度 補正予算について 第 2 号 令和 3 年度事業報告（中間）、決算報告（中間）について 第 3 号 規程の一部改定及び制定について
3 月 23 日	7	2	第 1 号 令和 4 年度 事業計画、予算について 第 2 号 給与規程の一部改定について 第 3 号 規程の一部改定について 第 4 号 規程の制定について

（３）採用活動

項目	取り組み内容
リクルート活動	福祉系の学科を目指す学生が引き続き減少している中で、福祉系以外の学科を卒業する学生も視野に入れ、各種大学から高校生まで幅広く採用活動を行いました。 無資格者については、在学中に初任者研修終了以上の資格取得を求めており、採用内定者の資格取得のため就学支援制度を設けています。 コロナ禍ではありましたが、感染対策を行いながら毎月職場説明会を開催し、新卒者以外にも職を求める中途希望者へ情報提供を行い、経験者や資格保持者の採用につながりました。 【令和 3 年度中の採用者】 ・中途採用者 7 名 (内訳・介護 5 名、看護 1 名、厨房 1 名) 【令和 4 年 4 月 1 日採用者】 ・新卒者 高校生（福祉コース） 4 名

(4) 職員数

【正規職員・非常勤職員合算】() は産休中、育休中、療休中の者を示す。

職 種		令和 3 年度		
		4 月 1 日	中途採用 (+)	中途退職 (-)
特養さくらの里	施設長	1		
	医師（嘱託）	3		
	生活相談員	2		2
	介護支援専門員	3		
	管理栄養士	2 (1)		
	介護職員	52 (うち生活相談員兼 1)	4	7 (うち生活相談員兼 1)
	看護職員	7	1	1
	機能訓練指導員	2		
	事務職員	4		
	業務職員	6 (うちみのりの杜兼 1)		
	給食職員	11	1	1
G H 桜	管理者	1		
	介護職員	7 (うち管理者兼 1)		
地 特 み の り の 杜	施設長	1		
	医師（嘱託）	1		
	生活相談員	1		
	介護支援専門員	1		
	管理栄養士	1		
	介護職員	22 (うち介護支援専門員兼 1)	1	3
	看護職員	3		
	機能訓練指導員	2 (施設長兼 1)		
	事務職員	2 (1)		1
	業務職員	2		
合計		132 (2)	7	14

(5) 協力医療機関一覧

	病院名	所在地	診療科目
さくらの里	北原内科	伊那市高遠町西高遠 301	内科
	元の気クリニック	伊那市西春近 2680-1	内科
	竜東メンタルクリニック	駒ヶ根市東伊那 910	精神科
	伊那中央病院	伊那市小四郎久保 1313-1	内科・外科・他
	馬場歯科医院	伊那市高遠町西高遠 832	歯科
G H 桜	伊那中央病院	伊那市小四郎久保 1313-1	内科・外科・他
みのりの杜	田畑内科医院	伊那市中央 4953-2	内科
	竜東メンタルクリニック	駒ヶ根市東伊那 910	精神科
	伊那中央病院	伊那市小四郎久保 1313-1	内科・外科・他
	花田歯科医院	伊那市中央 5213	歯科

(6) 研修報告

新型コロナウイルス感染症により、外部はオンラインでの開催が主となり以下の研修へ介護職員、介護支援専門員、看護職員、機能訓練指導員、事務職員等が参加しました。

○内容・テーマ

- ・緊急時対応研修
- ・福祉職員生涯研修（新任職員課程、中堅職員課程）
- ・福祉生涯学習研修（新人育成担当者）
- ・介護福祉士実習研修
- ・喀痰吸引研修
- ・安全対策管理者研修
- ・排泄研修
- ・防火管理者講習
- ・ケアマネジャー試験・解説セミナー
- ・認知症の特徴と多職種の必要性
- ・入浴のアセスメント
- ・異常時の早期発見のための観察の視点
- ・廃用症候群の知識と効果
- ・行動・心理症状（問題行動）はなぜ起こるのか
- ・対人トラブルの心理学
- ・クレーム・苦情対応～実践編～
- ・腰痛予防対策と腰を痛めない介助法
- ・リスクマネジメント研修

等

※オンライン（WEB）研修になった事により、パート職員も参加しました。

(7) 入所判定委員会

本法人では、優先入所決定に当たっての評価方法を設定し、民生児童委員を外部委員として、さまざまな状況から適正な判断をした上で長期入所者を決定しています。当委員会での入所判定枠はさくらの里 76 名分、みのりの杜 29 名分です。なお、さくらの里の上伊那広域の入所枠は 15 名分（伊那市 5 名・箕輪町 3 名・南箕輪村 2 名）となっています。

●入所判定委員会名簿

施設長	さくらの里	春日 武（御子柴 泰人）
	みのりの杜	古村 香
民生児童委員	伊那市	伊澤 登志恵
		伊藤 京子
介護支援専門員	さくらの里	池上 枝里 矢澤 道子
		林 祐輔
看護師	さくらの里	清水 まつみ
	みのりの杜	田中 喜恵子
生活相談員	さくらの里	米山 沙裕美
	みのりの杜	吉田 江里加

●開催日

日時	優先枠人数／申し込み者総数
令和 3 年 5 月 20 日	15 名 ／ 83 名
令和 3 年 10 月 28 日	12 名 ／ 84 名
令和 4 年 1 月 28 日	20 名 ／ 83 名

(8) 苦情解決体制

福祉サービスへの苦情を適切に解決することによって、ご利用者様の満足度を高め、権利を擁護し、サービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図っています。苦情解決にあたって社会性や客観性をもって、ご利用者様の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために第三者委員を委嘱しています。

●体制メンバー

施設職員

さくらの里	苦情解決責任者	施設長 春日 武（御子柴 泰人）
	苦情受付担当者	生活相談員 米山 沙裕美
グループホーム桜	苦情解決責任者	常務理事 春日 武（御子柴 泰人）
	苦情受付担当者	管理者 武田 裕一
みのりの杜	苦情解決責任者	施設長 古村 香
	苦情受付担当者	生活相談員 吉田 江里加

第三者委員

酒井 友里子	東春近地区 民生児童委員
伊藤 のり子	伊那市 人権擁護委員
西村 榮子	高遠町地区 前民生児童委員

●開催日

日時	内容
第1回第三者委員会 6月16日	・苦情解決に関する規程の説明 ・令和2年度苦情意見報告 ・令和3年度活動内容について
第2回第三者委員会 11月4日	・さくらの里、グループホーム桜、みのりの杜 施設見学 ・令和3年度苦情対応システム研修会参加

（９）認知症予防教室（ひまわり会）高遠・伊那

○伊那市から介護予防・日常生活支援総合事業における通所サービス A-2 型として当法人が委託を受け運営を行いました。

○運営状況

	高遠	伊那
実施場所	高遠町総合福祉センターやますそ	富県公民館
実施回数	31 回	31 回
参加人数	のべ 143 名 実人数 8 名 平均 4.6 名	のべ 166 名 実人数 15 名 平均 5.4 名
スタッフ	さくらの里作業療法士 2 名 音楽療法士 2 名（講師） 伊那市役所保健師 1 名	みのりの杜施設長 1 名 支援員 2 名 伊那市役所保健師 1 名
内容	体操、脳トレ、ゲーム、音楽療法、カレンダー作り、だるま市作品づくり 運動会、夏祭り、外出等	
結果・評価	・感染流行状況を見ながらの開催で、やむを得ず感染拡大予防から中止をした回もあった。 ・参加者に実施したアンケートでは「満足している」という回答を全員の方よりいただいた。 ・昨年より新規の参加者の方も増えたが、認知症予防教室から要介護認定、介護サービス利用へと移行する方も多い。 ・市保健師、福祉相談課と連携協力しながら運営できた。	

特別養護老人ホームさくらの里 事業報告

(1) 利用者数

●介護度別

種類	要介護度	年間延べ人数			割合	順位
		令和3年度	令和2年度	比率		
長期入所	1	0人	0人		0.0%	5
	2	1,128人	1,289人	87.5%	3.4%	4
	3	8,761人	8,250人	106.2%	26.8%	3
	4	12,419人	12,541人	99.0%	37.9%	1
	5	10,423人	10,563人	98.7%	31.9%	2
	小計	32,731人	32,643人	100.3%	100.0%	
短期入所	支援	67人	122人	54.9%	2.1%	6
	1	271人	451人	60.1%	8.5%	4
	2	730人	529人	138.0%	22.9%	2
	3	1,228人	1,012人	121.3%	38.6%	1
	4	686人	868人	79.0%	21.6%	3
	5	200人	177人	113.0%	6.3%	5
	小計	3,182人	3,159人	100.7%	100.0%	
合計		35,913人	35,802人	100.5%		

●保険者（市町村）別

種類	要介護度	年間延べ人数			割合	順位
		令和3年度	令和2年度	比率		
長期入所	伊那市	28,809人	28,126人	102.4%	88.0%	1
	駒ヶ根市	255人	249人	102.4%	0.8%	4
	箕輪町	2,920人	3,330人	87.7%	8.9%	2
	その他	747人	938人	79.6%	2.3%	3
	小計	32,731人	32,643人	100.3%	100.0%	
短期入所	伊那市	3,061人	2,910人	105.1%	96.2%	1
	駒ヶ根市	115人	249人	46.2%	3.6%	2
	箕輪町	0人	0人		0.0%	4
	その他	6人	0人	皆減	0.2%	3
	小計	3,182人	3,159人	81.3%	100.0%	
合計		35,913人	35,802人	100.5%		

●長期入所者の退所者数

男性	女性	計
5名	9名	14名

(2) 部門別報告

項目	取り組み内容
(介護) 親切的ケアと心のこもった対応をする	コロナウイルス感染予防として、面会制限を行う中で、ご家族と自由に会えない思いを理解しつつ、ご利用者様の思いに寄り添い、ケアに取り組んだ。感染予防を意識した職員配置や介助方法、業務スケジュール等を見直し改善をした。職員間でコロナウイルスの感染予防の研修を定期的に行い、学びを深め、行動制限を行いながら勤務に勤めた。各フロア主任を中心にケア計画のもと、ご利用者様の体調管理や精神面での細やかなケアに取り組んだ。新規入所された方には、新しい場所での生活に早く慣れて頂けるよう、不安軽減や快適な生活の場の提供に努めた。ご利用者様の細かい状態の把握に努め、ケアマネの担当制を継続し、ご利用者様やご家族の多様なニーズに応じられる体制作りを行った。コロナ禍ではあるが、感染予防に配慮した個別の研修の機会を作り研鑽に努めた。
(相談) ご利用者様、ご家族、地域のニーズを汲み、信頼されるサービスの提供につなげる	長期入所はさくら福祉会独自枠および上伊那広域入所枠において、ご利用者様の申し込み受付と入所までの調整と受け入れを積極的に行った。独自枠においては、利用者個別の状況に応じて、丁寧に相談を行ない、申込者の確保に努めた。コロナ禍において郵送でのやり取りも積極的に行い感染対策に努めた。事業所間の連携を図り、空床期間の短縮化に努めた。 短期入所は、ニーズに応じた柔軟な受け入れ態勢をつくり、利用率の向上に努めた。
(機能訓練) 喜び、楽しみ、張合いのある生活が送れるようリハビリテーションを提供する	作業療法士 2 人体制で長期入所、短期入所のそれぞれを担当し、1 名の産休・育休取得するまでは、短期入所では個別機能訓練加算を算定した。長期入所では新設の個別機能訓練加算(Ⅱ)の算定を開始した。 ご利用者様、個々の心身の状況に応じた個別の評価を行い、機能訓練計画のもと、身体機能訓練や日常生活動作の練習や指導、クラブ活動やグループ訓練を他職種と協力しながら行なうことができた。クラブ活動などご利用者様からの満足の声を多くいただいた。 伊那市認知症予防教室(ひまわり会)の事業委託を受け作業療法士を中心にプログラムを実施した。
(看護) ご利用者様の健康の状況に注意し、特に終末期への対応を強化する	多職種との連携により、ご利用者様の健康管理及び終末期のケアに取り組んだ。日常的に健康状態に気を配り、早めに担当医師への連絡を心掛け指示を仰ぎ対応した。家族の状況を配慮し、速やかに病状をお知らせし、早期に病院受診や施設での治療について対応し重篤化を防ぐことができた。 ①インフルエンザ、ノロウイルスに加え、令和 3 年度は新型

	コロナウイルス対策として、毎朝、全員健康チェックの実施をし、体調に気を配った。3密を避け、消毒や換気もさらに強化徹底し、ご利用者様、ご家族にもご協力をいただき、担当医の指示のもと、ワクチン接種3回目まで実施し、感染者を出さずに現在に至っている。 ②令和3年度は、男性5名、女性9名、合計14名の方を施設でお見送りしました。終末期となっても最後まで経口摂取や苦痛の緩和を実施し、看取り最期の時は、ご家族と一緒に過ごしていただくことを基本としています。令和3年度は、コロナ禍ではありますが感染対応（人数制限）をとりながら、最期の時間を過ごしていただいた。
（栄養） ご利用者様に喜んでいただけるよう、美味しく安全な食事を提供する	多職種と連携し、ご利用者様の栄養状態や食事摂取状況、咀嚼嚥下機能を把握、個々の状況に合わせた食事の検討をし、提供することができた。食事を通して季節を感じたり、生活の中で楽しみとなるような企画を行うことができた。嗜好調査を実施し嗜好やニーズの把握にも努めた。
ボランティア、実習生の受け入れを行う	コロナ化でボランティア活動を予定しても中止となることが多く、活動を行うことができなかった。 職員による、社協のボランティアポイントを活用した、畑・書道のボランティアは継続していただけた。介護福祉士実習等の受け入れを行った。

（３）苦情や意見、相談員派遣事業

サービス向上やご利用者様の満足度を高めるため、苦情や意見を真摯に受け止め反省し、業務改善へ繋げています。

令和3年度の苦情件数0件 意見4件

受付日	申出者	方法	内容	対応
令和3年 6月16日	娘様	電話	2年前にショート利用したが、その時にご飯がすぐに出ず、洗濯物たたみをやらされた。そのことがトラウマで、ショート利用への拒否が強く以降のショート利用につなげられなくなった。さくらの里では初めて利用の方にも手仕事をさせるのですか？	居宅ケアマネに様子確認。ショート利用時の印象が悪く本人と娘様の間で口論があった。娘様もどこまで本当か疑問だったため事実確認で電話したのではないかと話す。 娘様にケース記録からわかる範囲で利用時の様子連絡する。娘様から「以前は様子が知りたくて連絡した。今の話を聞いて状況はわかりました。わからないことも多かったのかもしねえ。」とおっしゃる。

受付日	申出者	方法	内容	対応
令和3年 6月2日	本人	直接	夜の1時に便意、腰痛があり薬を希望したが看護師がいないからと出してもらえなかった。職員にトイレを頼んだら「〇〇さん（本人）だけを見ている訳じゃない」と言われた。また、「食べれないと入院になっちゃうよ」と言われ入院になるのか心配になった。	ご本人の体調確認をしながら、日々悪化していく体の不安な様子を聴く。すぐに入院になることはないと説明し、今後については痛みの減る方法を相談していこうと話す。受診を早めることはできないか調整するも予約の状況でなかなか難しい。
令和3年 9月19日	本人	直接	ベッドを蹴ったり無視したりする職員がいると話あり。8月末には体交枕を急に抜かれることがあった。	担当職員の異動や他利用者との関係など気になることもあり、ナーバスになっている様子。本人とこまめに話をしていくことにした。当該職員へ事実確認を行った。 声掛けせずに体交をした可能性がある為、声掛けして対応するようフロアに周知。
令和4年 1月30日	本人	直接	特定の職員より嫌がらせを受けたと話あり。 トイレで手を貸してもらえなかった。左手（麻痺側）がトイレ手すりより外れると「危ない」と怒られた。リップクリーム（いつも枕元にある）を投げられた。靴を履くとき「痛い」（足の指の変形があるため）と言ってもきつく靴のテープを締める。 仕返しされるかもしれないから内緒にしてほしいと希望あり。	当該職員へ意見内容の確認する。リップクリームについては「落としたのが投げたように見えたのでは？」と話あり。 翌日、内緒にしてほしいと希望あった為直接の問いかけは避けながら話をする。話を聴いてほしい様子でたくさん話してくれるが、意見についての話はなし。職員の教育が行き届いていないこともあり申し訳ないこと伝えると「いい人もたくさんいるわ」とおっしゃる。

●伊那市介護相談員の面談は感染症予防対策のため中止となりました。

●アンケート結果 対象：長期入所ご家族 令和4年3月 回収率 85.4% (76/89 名)

令和3年度、面会を制限させていただいている状況ですので、面会や連絡方法等についてアンケートを行いました。

① 施設の感染症対策における面会等の対応はどのように感じますか？

(よい 71 わるい 0 分からない 5)

- ・現状では今の対応が適切である
- ・コロナ禍では仕方のない事であると思う
- ・感染を防ぐため現在の対応は家族としても理解・協力が必要と思っている。それ以上に施設内での防止策に気を配れていると思う

- ・状況を考えれば致し方ないと思います。今後も万全を期した対応をお願いします
- ・感染対策を第一に考えその中で可能な限りの対応をして頂けているのでありがたい
- ・状況に応じて対策を変えていることがいいと思います

② 施設に入れない中で、どのようなことが心配になりますか？

(体調のこと(熱やケガ) 43 病状の進行 18 食事のこと 11 日用品のこと 22 特になし 18)

- ・きちんと対応していただけるため安心しています
- ・衣類等は間に合っているか
- ・職員の方が親切にいろいろお世話をして下さるので、心配はしていません。
- ・直接顔を見て肌の感触を感じたい
- ・今のところ心配していないが、着るものに不足が無いのか心配する時があります
- ・色々直接確認できていないため気がかりです
- ・必要なものがあるか(電話をすれば言ってもらえるため心配はしていない)
- ・急な変化が起きた時などは連絡いただいておりますが、それ以外についてはどうなのかなと思う時もありますが、連絡がないことを良しと考えている面もあるので・・・
- ・心配な時は電話でお聞きしていますが、何時も明るく、優しく、丁寧に應對して下さりとても安心感があります
- ・家にいる時より安心することができ、熱や食事に関してもおまかせになって申し訳ないですが、安心安全が一番です
- ・熱が出た時の連絡は良いけど、下がった時の連絡もほしい

③ 面会制限中、施設からの連絡についてどう思いますか？

(緊急時の連絡だけでよい 13 もっと連絡が欲しい 5 今のままでよい 57)

——▶ 「もっと連絡が欲しい」はどのような内容になりますか？

- ・普通に過ごせているかの確認
- ・元気でいてほしいのでテレビ電話を増やして欲しい
- ・母の体調が心配なため
- ・多忙な毎日の中、細かな連絡は大変でしょうから今のままでいいです
- ・文書(通知・写真)で様子が見たい
- ・広報誌などと一緒に写真を一枚毎回でなくてもいいが入れてくれると普段の様子が分かる。創造できるようで安心できる。手間のかからない範囲でいいのでお願いします。

④ 面会の予約は取りやすいですか？

(取りやすい 69 取りにくい 3 希望通りに取れない 2)

- ・面会の予約はコロナ対策以来していないため分かりません

⑤ 窓越し面会の方法はいかがですか？ (よい 62 わるい 1 わからない 12)

- ・リモートよりも目の前にいるので、お年寄りには実感がありいいと思う。寒い時のため、天候の悪い時は大変だと思った
- ・施設内で感染者が出たら困るため、この方法でいいと思う。顔を見られるだけでもいい。
- ・良いとは思えないが、最低限の対応だと思う

- ・コロナで職員の皆さま大変な事と思います。本当に有難く、ご苦労をおかけして感謝の気持ちでいっぱいです
- ・電話の声が聞こえるようにきちんと耳にあててほしい
- ・直接面会ができない時は窓越し面会で十分です
- ・冬は少し寒く、また本人が理解できないことが多いため会話にはなりませんが、元気な姿を見られればうれしいです

⑥ 面会方法についてのお知らせはわかりやすいですか？

(はい 72 いいえ 1 知らない 3)

⑦ 来所時や電話応対時の職員の対応はいかがですか？

(よい 74 わるい わからない 2)

- ・対応が大変いい。
- ・職員の対応が素晴らしい
- ・とても感じの良い方ばかりで、嬉しく思っている
- ・帰る時、車に乗り込んだ時にいつも職員さんの姿に涙が出てきてしまいます。家の息子と嫁にその話をしたら「本当によく見てくれているね。お互いにいつも感謝していようね」と言われます
- ・施設での様子が分かります。自分の家族の写真が載っていると様子も分かるので良い
- ・とてもいい印象を受けます

⑧ 広報紙を送付していますがいかかですか？

(よい 75 わるい 見ていない 1)

- ・生活の様子が分かりやすい
- ・中の様子が分かっていい
- ・写真等を見て身内の者が写ってにっこり笑っていると安心
- ・楽しく読ませていただいている
- ・施設内での生活が分かり安心する
- ・楽しみに待っています。家族みんなで読ませていただいています
- ・色々な行事を企画され、楽しそうに参加されている入所者の方々の幸せそうな姿を拝見させて頂き、家ではとてもこの様な心づかいの看病は出来ないと思います。
- ・直接面会できない分どのようなことをしているのか見ることが出来いいです

⑨ その他、ご意見やご要望があればご自由にご記入ください

- ・前回のお便りに母の「おでん」がのっていて、大変うれしく思いました
- ・コロナ禍で安心して家に居られます
- ・面会に行ってもかえって面倒かけそうで控えています
- ・年賀状に主人の顔写真をお送りくださり感激致しました。心細やかな対応に涙が出ました。市からの郵便物がそちらに届き、折り返して頂きお手数をおかけして申し訳ございません
- ・年明けから長野県内もオミクロン株の感染者がかなり増えていますが、感染症対策をしっかりして頂いていることに感謝しています
- ・1か月ごとの様子の写真や動画などが欲しいです。イベントなどの元気な様子が知りたい。

日常の様子がもっと見える様になれば有難いです

- ・なかなか自由に面会ができない中施設のスタッフの方の優しさや思いやりを感じ安心しています
- ・寒い時期ですので入所者の健康もですが、職員の皆様も頑張ってください
- ・感染防止のためご苦労されていることを感謝いたします。施設へのウィルス侵入防止に一層の尽力をお願いいたします
- ・たまに届く絵手紙を見て、心がつながっているとしみじみ思い感謝しています

(4) 主な行事

季節	日付	行事名	行先、内容
春	4月5日	春のお花見散歩	施設周辺を散策
	4月28日	ワッフルを作ろう	ワッフル作り味わう
	6月16日	ふるさとドライブ	ご利用者様が住んでいた近くをドライブ
夏	7月7日	七夕祭り	七夕飾りと、職員による寸劇を楽しむ
	7月28日	アイスを食べに行こう	南アルプス村周辺の散策とアイスを味わう
	6月～8月	おやつバイキング	好きなおやつを選んで味わう
	8月～9月	ミニミニ夏祭り	かき氷、射的、魚釣りゲーム等を楽しむ
	9月15日	敬老会	節目の年齢の方を中心にお祝い
	9月29日	運動会	玉入れなどを楽しむ
秋	10月20日	さくらの里秋祭り	スタンプラリー、スポーツの秋、芸術の秋、ファッションショー等
	10月27日	焼き芋	さくらの里畑で焼き芋
	11月25日	出前昼食	高遠町内の食堂から出前をとり味わう
	11月29日	そば打ち	職員によるそば打ち、できたてを味わう
冬	12月8日	忘年会	1年間の振り返り、職員による余興
	12月22日	保育園交流会	Xmas に合わせたオンライン交流会（歌、手遊び等）
	1月1～3日	お正月遊び	各フロアでお正月遊びを楽しむ
	1月12日	繭玉づくり	各フロアで繭玉をつくって飾る
	2月3日	節分	鬼が登場みんなで鬼退治
	2月～3月	鍋会	2種類（寄せ鍋、ほうとう）作り味わう
	3月3日	ひな祭り	ひな祭りのフレームを作り写真撮影
	3月9日	お菓子作り	桜もちを作り味わう

※新型コロナウイルス感染症の影響で外出の行事は、ほとんどできませんでした。施設内でご利用者様と楽しめる事を職員が工夫して行事を行いました。

(5) 家族会

「特別養護老人ホームさくらの里」長期入所者のご家族で家族会を組織しています。会費は月 200 円とし、行事への補助や、毎月の誕生日会の補助（プレゼント）などに支出しました。

なお、家族会を代表して会長には、法人の評議員をお務めいただいております。

(6) ボランティア

感染症対策や悪天候のため予定をしても活動をしていただけないこともありました。

【団体】

団体名	活動内容	実施日等
高遠中学校生徒会	オンラインでの文化祭観覧	10 月 2 日
河南地区民生児童委員	窓ふき	感染予防の為中止
都築木材（株）	草刈り、ベランダ清掃 散歩、カラオケ	感染予防の為中止
郵便局長さんの会	窓ふき、草取りなど	10 月 24 日

【個人】

社協のボランティアポイントも活用し施設内（職員のみ）外の環境整備等をしていただきました。

氏名	活動内容	実施月
伊藤様ご夫婦	畑、車椅子掃除など	通年
北原様	書道	隔週

(7) クラブ活動

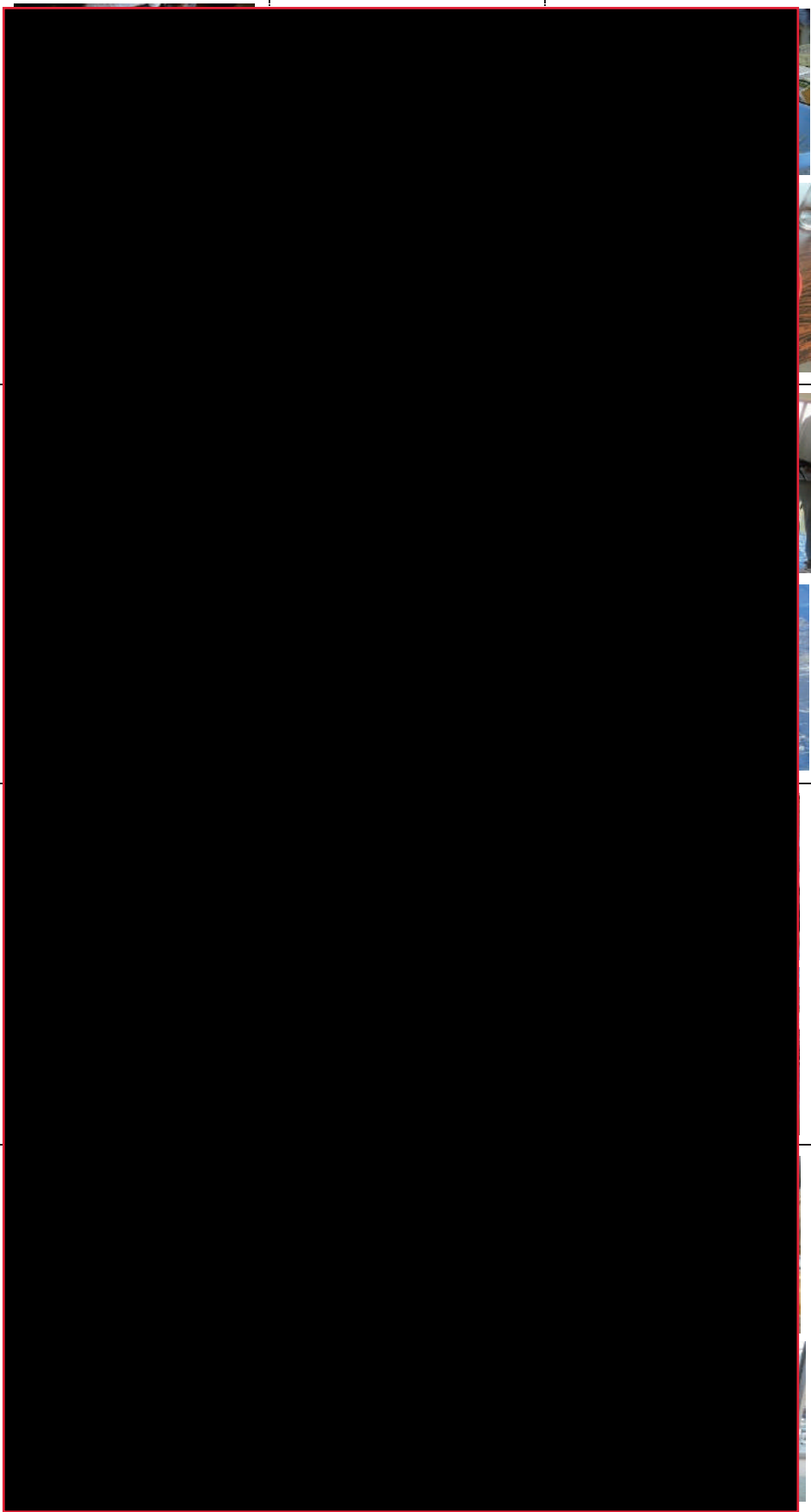
ご利用者様の生きがい作りとしてさまざまなクラブを行っています。また、短期入所者の方も積極的に参加するため登録者以上に参加人数も増え、楽しい時間を過ごしています。

クラブ名	目 的 ・ 内 容	実施回数	参加人数
手 芸	ビーズやきめこみ等個々で作品を作っています。	随時	5 人
書 道	ボランティアと四季折々の書を楽しんでいます。	月 2 回	10 人
カラオケ	季節の歌や懐かしの唱歌を歌っています。	随時	30 人
製 作	季節にまつわる作品を皆で協力して作っています	随時	20 人
絵 手 紙	ご家族に思い思いのメッセージを添えて送っています。	月 3 回	25 人
畑	施設の畑で野菜作りを楽しみます	随時	20 人

(8) 季節行事

季節	活動内容	様子
春	《お花見》 施設周辺の散策や、ポカポカ陽気の中、抹茶と和菓子をいただきました。 《草もち作り》 ヨモギを摘んできて、草もちを作りました。きな粉と、あんこをトッピングしていただきました。	
夏	《居酒屋》 1日限りの居酒屋を開店しました。お品書きから好きなメニューを選び召し上がりました。「飲みすぎちゃったよ🎵」とおっしゃる方もいて、皆さんご機嫌に過ごされました。 《ミニミニ夏まつり》 射的・魚釣りゲーム等を楽しみました。おやつには、かき氷に好きなトッピングをして召し上がりました。夏祭りの雰囲気を感じられました。	
秋	《運動会》 ご利用様のはじける笑顔や真剣に競技に取り組む姿がみられ、白熱した楽しい運動会となりました。 《敬老会》 午前中は節目の年齢の方を中心にお祝いをし、午後は全ご利用者様に感謝状を贈りました。	
冬	《餅つき》 職員と一緒に餅をついたり、大きな声で掛け声をかけたりと盛り上がりました。ついた餅は鏡餅にして各フロアや玄関に飾りました。 《節分》 職員扮する鬼が登場すると、楽しそうに豆(紅白玉)を投げ、「豆まきが出来て良かったよ。」といった言葉が聞かれました。	

(9) 日常行事

	活動内容	様子
春	プランターへ 植え付け 畑 かつ丼作り	
夏	七夕 流しそうめん スイカ割り	
秋	さくらの里 秋祭り 焼き芋 そば打ち	
冬	忘年会 正月遊び 鍋会	

グループホーム桜 事業報告

(1) 利用者数

種類	要介護度	年間延べ人数			割合	順位
		令和3年度	令和2年度	比率		
入居	要支援	0人	0人	0%	0%	
	1	991人	853人	116.2%	30.9%	2
	2	1,489人	1,667人	89.3%	46.4%	1
	3	306人	387人	79.1%	9.5%	3
	4	274人	0人	皆増	8.5%	4
	5	150人	274人	54.7%	4.7%	5
	合計	3,210人	3,181人	100.9%	100.0%	

(2) 主な取り組み

項目	取り組み内容
個別ケアの充実	職員間で話し合いを持ち、情報の収集や共有をし、周辺症状の裏に隠された課題を把握するとともに、ご利用者様・ご家族の思いを聴きながらサービス計画の作成を行いました。 ケア担当者を中心に、サービス計画に沿った支援を実施しました。 ご利用者様一人ひとりに対して日々の振り返りを行い、サービス計画に沿った支援ができたのかをチェックし、ご利用者様のニーズに合っているのかを評価してきました。 感染症予防のため、状況によりご家族への説明が対面で行えない時は、計画書を発送し電話での説明などを行いました。 目標に合わせて一人一人のご利用者様の生活が向上していくような関わりを考え、実践できるようにしました。
地域密着型施設の利点を活かした介護の実践	感染症予防のため、地域で開催される行事への参加や施設内行事への地域の方々を招待することが出来ませんでした。 施設の畑造りには、地域の方にご協力をいただきました。 感染症の状況に合わせて運営推進会議の開催をしました、開催が出来なかった場合はグループホームの状況などを資料にて報告し、伊那市、地元勝間区との情報共有をしてきました。
法人内での情報共有、協力体制の構築	医療面について、さくらの里の看護師に相談できる体制を作り連携してきました。 防災面について、安全対策委員会を中心に施設間の協力体制について確認しました。防災訓練を行いました。 法人内で計画する研修会へ参加し、幅広い知識の習得をするとともに、施設間の職員の交流、情報交換の場としても活用してきました。

(3) 苦情や意見、相談員派遣事業

サービス向上やご利用者様の満足度を高めるため、苦情や意見を真摯に受け止め反省し、業務改善へ繋げています。

令和3年度 意見件数 1件

受付日：令和3年5月13日
申出者：ご利用者様
内 容：本人の居室内に置いてあった、プラスチックケースにひびが入り破損している。 本人は他のご利用者様が入っていったか、職員が掃除の時にでもぶつけて破損させたのではないかと話す。自分で壊したものではないのに、新しいものをご家族が購入するのはおかしいとの思いあり。
対 応：職員一人一人に心当たりがないか確認し、少しずつひびがはいってきていた様子はあったと情報あり。他のご利用者様が居室内に入ったことということはないと思われる。家人に連絡し、長年使っていたものだから劣化もあるのではないかと話あり、新しいものを購入していただくことになる。 →職員に確認して原因が特定できなかったことと、経年劣化により壊れやすくなるため、通常の使用でも壊れてしまうことはあること伝える。ご家族に購入をお願いする事を納得される。

●伊那市介護相談員の面談は感染症予防対策のため中止となりました。

●アンケートの実施（ご家族対象）令和4年3月7日集計

*8 家族様対象（アンケート期間中に1名退所のため）、7件回答（回答率87.5%）		
① 思うように面会できない状況ですが、気になることや心配なことはありますか？		
項目	回答数	意見・感想・要望 等
1. 体調のこと	2	・何か変化があればその都度連絡いただけるので大丈夫です。 ・面会できないことで、家族の顔もどんどん忘れていく状況は寂しいですが、適宜ご連絡いただいております。 ・必要な時は職員の方からの連絡が入り、様子が良くわかりますので、心配はありません。 ・お電話でわかりやすく説明してくださり、本当に感謝しています。病気がいくつも重なりの、ご心配、ご迷惑をおかけし申し訳なく思っています。
2. 病状の進行	2	
3. 特にない	3	

② 面会制限中、施設からの連絡について		
1. 今のままでよい	7	・毎月の桜だよりで大体の生活の把握出来ますので、今まで通りをお願いします。
③ 日常生活の連絡方法について、ご希望がありますか		
		・今のままで大丈夫です（2件）。 ・特にありません。
④ 面会についてのお知らせはわかりやすいですか？		
1. はい	7	・とてもわかりやすいです。
⑤ 来所時や電話応対時の職員の対応はどうですか？		
1. よい	7	・いつも親切に対応して下さりありがとうございます。 ・大変親切に本人の状態を説明していただきありがとうございます。 ・スタッフの皆さんお忙しい中、親切に優しい対応を下さってありがとうございます。
⑥ リモートや窓越しでの面会を活用されましたか？		
1. はい 2. いいえ	4 3	・窓越しであっても近くに顔を見ることができ、安心感がもてました。 ・顔を見ながら話が出来たので良かったです。 ・元気な様子が見られ安心しました。 ・顔を見て話ができるので良かったです。 ・12月に直接の面会が出来て、本当に嬉しかったです。
⑦ 施設の感染対応についてどう感じていますか？		
1. 適切	7	・適切だと思うが、ワクチンを2回接種済みの面会が可という時があったが、あまりふさわしく無い時期があったように思われました。
⑧ 毎月、広報誌を送付していますがいかかですか？		
1. よい	6	・大変なことと思いますが、家族にとっては本当にありがたいです。毎月元気な様子が伝わってきてうれしいです。 ・以前から生活の様子が見られ、うれしく思い

2. 見ていない	1	ます。コロナ禍になり、よりそう感じています。有難うございます。 ・会えない分、様子、顔が見られてうれしいです。沢山たのしませて下さっている事が、私も家族もうれしく思っています。
----------	---	--

⑨ その他、ご意見やご要望があればご自由にご記入ください

・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。みなさんがお世話してくださるので安心できます。母の事ありがとうございます。 ・耳が遠く中々他の皆さんとの意思疎通もむずかしいと思いますが、それなりに楽しんでいるようでありがたいです。よろしくお願いします。 ・この度は昨年に続き職員の皆さんに大変ご心配、ご迷惑おかけ致しまして申し訳ありません。皆さんのお陰で少しずつですが退院に向け進んではいる様です。亡父が「グループホームに入ってから母が笑顔でいられるから、居られるまではそこにいさせてやって欲しい」と常々申しておりました。母もグループホームへ帰る事を目標にがんばっている事だと思います。今後とも宜しくお願い致します。(アンケート送付時入院中)

(4) 運営推進会議

グループホーム桜では2か月に一度、運営推進会議を開き、地域密着型サービスを担う施設として地域と理解し合う関係を築くとともに、行事や防災など相互に協力体制を整えています。

しかし、令和3年度につきましては感染予防の観点から、集合しての会議は全体の半数の開催となりました。会議が開催できなかった月は、会議の代わりとしてグループホームの状況を資料にて送付いたしました。

●参加者名簿

グループホーム桜	常務理事	春日 武 (御子柴 泰人)
	管理責任者	清水 まつみ
	管理者	武田 裕一
関係者	勝間区長	伊藤 光廣
	勝間民生児童委員	宮原 恵子
	伊那市高齢者福祉課	松澤 健

●開催日

日時	内容
5月29日 (資料送付)	利用状況、ご利用者様の様子、今後の予定、ご家族向けアンケートの集計結果報告
7月29日	自己紹介、利用状況、ご利用者様の様子、今後の予定、感染症対応について、個人の現金の預かり中止の報告、施設の車両へのドライブレコーダーの取り付け報告、相談窓口・第三者委員の変更
9月28日	利用状況、ご利用者様の様子、今後の予定、感染症対策について、防災訓練の予定と土砂災害の避難確保計画見直し

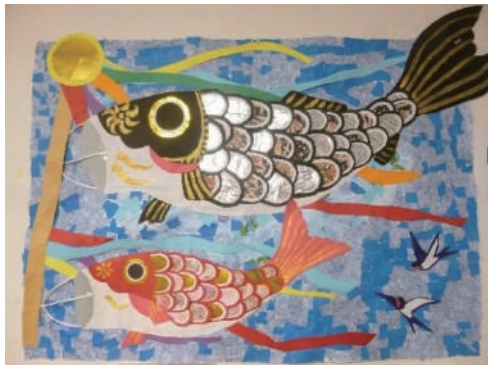
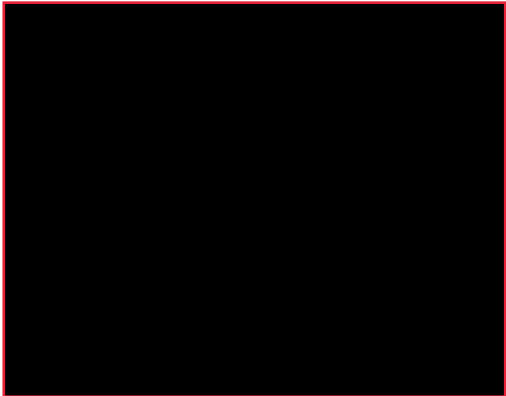
11月26日	利用状況、ご利用者様の様子、今後の予定、避難誘導訓練の実施報告、第三者委員の来所報告・意見箱の設置場所移動、リネン類の契約内容見直しについて
2月6日 (資料送付)	利用状況、ご利用者様の様子、今後の予定、だるま市出展、3回目ワクチン接種開始の報告、ご家族向けアンケートの実施予定について
3月28日 (資料送付)	利用状況、ご利用者様の様子、今後の予定、ご家族向けアンケート実施の報告、感染対策備品の購入について、防災食料の検討事項

(5) 主な行事

季節	日付	行事名	行先、内容
春	4月7日	お花見ドライブ	市内の桜鑑賞
	4月11日	お花見弁当会食	お弁当（キッチンヒフミ）
	4月18日	抹茶でおやつ	お菓子（ともの和菓子）
	4月25日	いちご・おやつバイキング	
	5月2日	草もち作り	
	5月15日	ミニ運動会	
	5月23日	菊の苗の植え替え	
	5月30日	柏餅作り	
	6月6.8日	バラ鑑賞ドライブ	伊那市通町を中心に鑑賞
	6月20日	ボーリング大会	
	6月27日	おやき作り	
夏	7月7日	七夕お楽しみ会	ハンドベル、パネルシアター
	7月18日	おやつバイキング	
	7月24日	魚釣りゲーム大会	
	8月8日	流しそうめん	
	8月13日	お盆行事 迎え火	
	8月16日	お盆行事 送り火	
	8月21日	ミニ夏祭り	
	9月5日	人生ゲーム大会	
秋	9月12日	ぶどうバイキング	
	9月21日	お月見	
	10月13日	秋のミニ運動会	
	10月19日	焼き芋	
	10月31日	ハロウィン おやつバイキング	
	11月13.17日	秋の紅葉ドライブ	南アルプス村、かてんぱ
冬	11月21日	えびす講 おやき作り	
	11月28日	輪投げ大会	
	12月14日	忘年会	
	12月24日	クリスマス会	

冬	12月28日	餅つき	
	1月10日	繭玉作り	
	1月16日	大型すごろく大会	
	1月23日	新年茶話会	
	2月3日	節分 豆まき	
	2月13日	バレンタインおやつ作り	クレープ作り
	2月27日	ボーリング大会	
	3月3日	ひな祭り	
	3月13日	ホワイトデーおやつ作り	どら焼き
	3月27日	ボール投げゲーム	

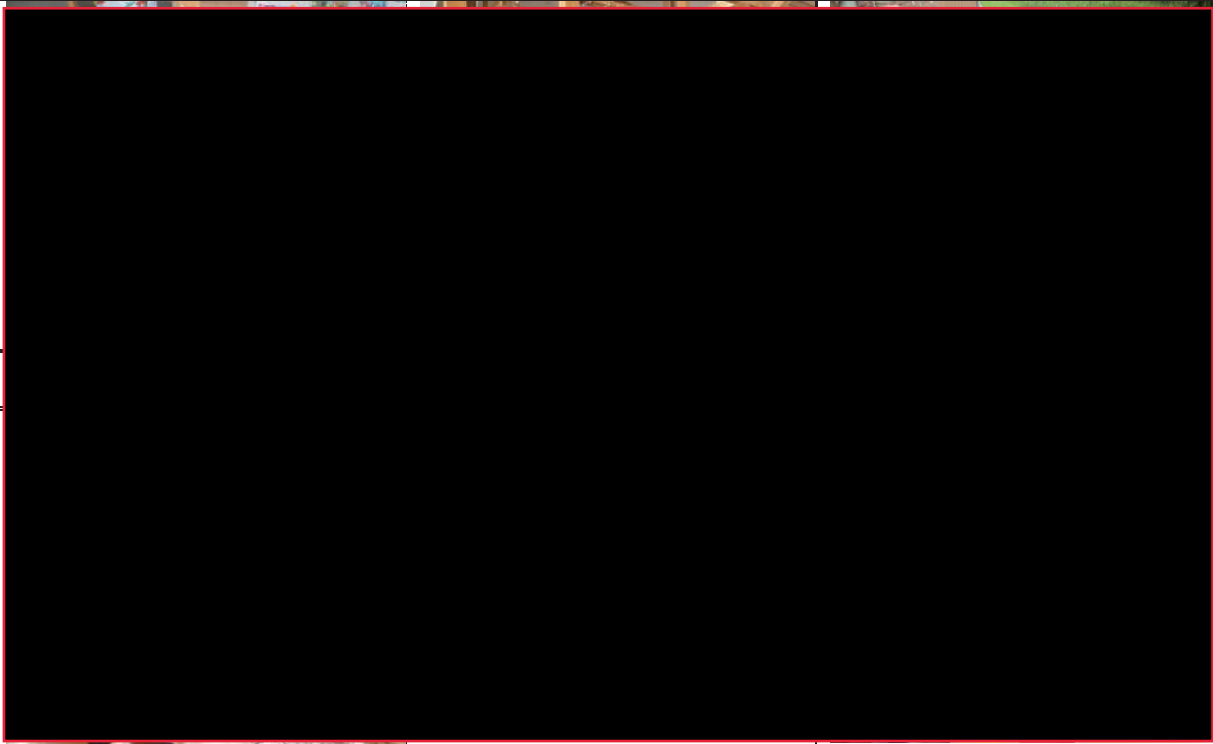
(6) 制作活動

月	作品	月	作品
4 月		5 月	
6 月		7 月	
8 月		9 月	
10 月		11 月	

12 月		1 月	
2 月		3 月	

（7）日常生活

得意な事、できる事は積極的にやっていただき、生活の中に役割を持っていただけるように支援しました。

調理	畑
	

ご利用者様同士の触れ合い	

(8) 季節感

日々の生活の中に、季節を感じられるような取組をしてきました。

季節	行事・食べ物
春	
夏	
秋	
冬	

(9) ボランティア

コロナ禍前ですと個人および団体により、ボランティア活動を通じて環境整備やご利用様への支援に協力いただいていたが、昨年度に続き感染症対策のためご利用様と対面しない活動のみお願いしました。

【団体】

団体名	活動内容	実施日
郵便局長さんの会	窓拭き、草取りなど	10月24日

【個人】

氏名	活動内容	実施日
湯澤 様	畑作業補助	10月15日

地域密着型特別養護老人ホームみのりの杜 事業報告

(1) 利用者数

●介護度別

種類	要介護度	年間延べ人数			令和 3 年度 割合	令和 3 年度 順位
		令和 3 年度	令和 2 年度	比較		
長期入所	1	0 人	306 人	—	0%	5
	2	530 人	789 人	67.2%	5.2%	4
	3	2,173 人	2,566 人	84.7%	21.4%	3
	4	5,267 人	4,724 人	111.5%	51.8%	1
	5	2,205 人	1,869 人	118.0%	21.7%	2
	小計	10,175 人	10,254 人	99.2%	100.0%	
短期入所	支援	110 人	11 人	1,000%	3.3%	6
	1	881 人	971 人	90.7%	26.7%	1
	2	509 人	717 人	71.0%	15.5%	5
	3	553 人	423 人	130.7%	16.8%	4
	4	612 人	618 人	99.0%	18.6%	3
	5	629 人	658 人	95.6%	19.1%	2
	小計	3,294 人	3,398 人	96.9%	100.0%	
合計		13,469 人	13,658 人	98.6%		

●保険者（地域、市町村）別

種類	地域	年間延べ人数			令和 3 年度 割合	令和 3 年度 順位
		令和 3 年度	令和 2 年度	比較		
長期入所	第一圏域	775 人	684 人	113.3%	7.6%	4
	第二圏域	2,671 人	2,983 人	89.5%	26.3%	3
	第三圏域	3,594 人	3,150 人	114.0%	35.3%	1
	第四圏域	3,135 人	3,437 人	91.2%	30.8%	2
	合計	10,175 人	10,254 人	99.2%	100.0%	
短期入所	伊那市	2,984 人	3,092 人	96.5%	90.6%	1
	駒ヶ根市	279 人	272 人	102.5%	8.5%	2
	南箕輪村	30 人	32 人	93.8%	0.9%	3
	その他	1 人	2 人	50.0%	0%	4
	合計	3,294 人	3,398 人	96.9%	100.0%	
合計		13,469 人	13,658 人	98.6%		

※第一圏域：竜西・西箕輪

第二圏域：竜東・美篁・手良

第三圏域：東春近・西春近・富県

第四圏域：高遠町・長谷

※その他：（箕輪町・辰野町）

●長期入所者の退所者数

男性	女性	計（昨年対比）
2 名	7 名	9 名（+1 名）

（２）部門別報告

部門	目標	取組み内容
介護	生活歴をしっかりと考慮し、その人らしく暮らせるような 24 時間シートを作成し、「暮らしの継続」ができるユニットケアを目指す	・ご利用者様一人ひとりの生活リズムに合わせた個別の関わりを心掛け、ケアの充実を図った。 質の高いサービスが提供できるよう、研修やケアプラン作成を通じて加算算定を積極的行なった。
	ご利用者様、ご家族、職員が信頼関係を築き、毎日が安心して楽しく暮らせるようにサポートしていく	・感染症対策を適切に実施しつつ、ご利用者様の心理面での支援も心掛けた。季節感や楽しさを感じていただけるよう行事やレクリエーションを企画し、メリハリのある生活を過ごしていただけるよう心がけた。
看護	医療・介護知識の裏付けに基づき、個別性のある看護計画を実践し、他職種と連携しながら知識と技術の向上に繋げる	・ご利用者様一人ひとりの健康状態をこまめに観察し、介護はじめ他職種と連携した看護の実践を行なった。 ・感染症予防をはじめ医学的管理の知識をもとに、施設全体から利用者個別まで幅広く健康管理を行なった。
生活相談	長期ご利用者様及び短期ご利用者様の稼働率向上を目指す	・丁寧で迅速な情報提供を家族、ケアマネ等に行なうことで、短期ご利用者様の満足度向上と、新規ご利用者様の獲得に努めた。 ・ご家族との連絡調整や多職種との連携を行ない、空床期間の短縮、新規の方のスムーズな受け入れを行った。
	ご利用者様、ご家族のご意見を聞き、サービス向上に努める。	・家族面会等ができない状況の中で、安心して利用していただけるよう、ご家族とご利用者様とをつなぐ連絡を日常的に行ったり、アンケートを通じて意見を聞いた。
リハ	日常生活の中で機能維持を図りながら、ご利用者様にとって大切な作業を行うことで、心と体が動く機能訓練を提供する	・機能訓練指導員の常勤配置を行ない、リハビリ（個別機能訓練やレクリエーション）の充実を図り、ご利用者様の心身の機能維持につなげた。短期入所サービスでは他事業所との連携事業も行なった。
栄養	すべてのご利用者様に安全でおいしい食事を提供する	・旬の食材を取り入れたりバラエティー豊かな選択食を実施し、食の楽しみや満足につなげることができた。 ・一人一人の嗜好、嚥下や摂食の状態に合わせて個別の栄養管理を行ない、栄養強化加算を取得した。
	多職種で連携を取りながら、経口・口腔機能の維持・向上に努める	・毎月歯科医師からの経口維持や口腔衛生に関する指導を受け、その内容を職員と共有した。
事務	全職員が経費削減を意識できるよう取り組む	・在庫状況の確認や倉庫の整理を行なった。使用状況等をよく検討し発注を行なった。
	レセプトの月遅れや返戻数を減らし、早期現金化へ取り組む	・職員間の情報共有を確実にしない、他事業所とも連絡を十分に取ることで相違がないよう努めた。

知りたい情報が載っている広報紙を作成する	・ご家族に日頃の様子が伝わるよう一人一人の写真を多く掲載した。長期とは別にショートステイ向けの広報誌も毎月発行した。
ご利用者様の安全対策、環境整備	・設備や機器の点検やメンテナンスを定期的 to 実施し、不具合が生じた時は、速やかに対応した。
非常災害への備えや連携を深める	・伊那市と連携し、指導を受けながら防災訓練の実施やBCP作成に取り組んだ。

(3) 苦情や意見、相談員派遣事業

サービス向上やご利用者様の満足度を高めるため、苦情や意見を真摯に受け止め反省し、業務改善へ繋げています。

苦情件数： 0 件 意見件数： 6 件

受付日	申出者	申出方法	内容	対応
R3.5.9	ご家族	口頭	(ショート利用者) 本人はいろいろやってもらい気に入っているが、あまり手をかけないでほしい。依存的になられても困るので厳しくしてほしい。	精神科から気分転換のために2か月に1度のご利用。精神的に不安定で訴えが多くその都度対応。今後過度な介助や介入をしないように共有した。
R3.8.3	ご家族	口頭	(面会時) 衣類の上着が本人の物と違う。ズボンがきつそうなのでゆるい物と交換してほしい。	隣の居室の衣類を着ていた。洗濯後や着用時は再確認する。大柄の方で昔のズボンがきつくなっていた。新しいものを用意してもらう。
R3.10.5	ケアマネ	口頭	(ショートケアマネより) 帰宅後、足の親指にテープが巻いてあり、ぶつけたのか爪切りか連絡帳にも説明が書いてなかった。ご家族が心配になりケアマネへ訪問時に相談があった。	入浴後、看護師が爪切りを行ない誤って出血をしてしまった。保護テープを巻き処置を行なったが、その後の申し送りや連絡帳への記載をしていなかった。今後、処置や事故はすぐに記載へ残し、相談員と家人への連絡を行なう。
R3.11.7	ご家族	口頭	(面会時) ご家族が居室のタンス確認をしたところ、以前渡した服が新品のまま入っていた。本人は古い物を着ているがどうしてなのか確認してほしい。	本人が1度着用してみたが、色や形が気に入らずにそのままタンスの中へ入っていた。持参された衣類は職員へ申し送りができていなかった。今後、預かった職員が責任をもって申し送りをしていく。

R3.11.21	ご家族	口頭	本人と面会をしたら、夜中に暖房をつけてくれないと訴えがあった。寒いようで、以前持参したレッグウォーマーも履かせてくれないのはどうしてか？	夜中の暖房は毎回付けている。記載にも残っているので、ご家族へ説明した。 レッグウォーマーは洗濯して干してあり乾いていなかった。ご家族に説明し予備として数枚搬入してもらう。
R4.1.21	ご家族	口頭	冬場、電気毛布をしようしているが、1日100円は高いのではないかと問い合わせあり。	電気の使用料金は一律1日100円としている。以前から高いとご意見もあり、今後料金の見直しを検討して協議を行なう予定。

※伊那市介護相談員の面談は感染症予防対策のため中止となりました。

アンケート結果 (対象長期ご家族、R4. 3月実施、集計：回収率 22/29 76%)

① 感染症に対する施設の対応策は適切と感じますか？
適切と思う【22名】 心配や不安がある【0名】 わからない【0名】

② 現在の面会方法（回数、時間、人数制限）をすることに対してどう感じますか？
適切と思う【5名】 心配や不安がある【0名】 わからない【0名】

③ 面会できない状況ですが、気になることや心配なことはありますか？※複数回答あり
体調のこと【11名】病状の進行【3名】食事【1名】日用品【5名】特にない【7名】

- ・行事掲載を見て安心しています。
- ・元気で過ごしているか？
- ・足りているか？古くなっていないか？など必要なものは伝えて持っているが心配。
- ・家族の方が寂しさを感じているけれど、本人は思いのほかケロリとして平気そうで拍子抜けしてしまうほどでした。

④ 面会できない状況ですがご本人様の体調やご様子が変わったと感じますか？
変わらない【13名】 少し変わった【5名】 わからない【4名】

- ・認知が少し進んでいる気がする
- ・スタッフの皆さんに笑顔で接しているおかげで、本人もあまり淋しさを感じずに過ごせているのかなと感謝しています。

④ 面会中、施設の連絡について
緊急時の連絡だけ【4名】 もっと連絡が欲しい【0名】 今のままでよい【18名】

- ・こちらから1週間に1度聞いていますので、これからもよろしくお願いします。

⑤ 面会についてお知らせはわかりやすいですか？
はい【22名】 いいえ【0名】 知らない【0名】

⑥ 面会時や電話応対時の職員の対応はどうですか？
よい【21名】 わるい【0名】 わからない【0名】

⑦ 職員からの説明や聞きたいことはありますか？
ある【2名】 ない【19名】 わからない【1名】

・最近の様子を知りたい

⑧ 毎月、広報誌を送付していますがいかかですか？

よい【22名】 わるい【0名】 見ていない【0名】

- ・様子が目で確認でき（写真）とても感謝しています。
 - ・毎月、本人を探し様子を家族でさがしています。
 - ・全員の皆さん、各行事の写真が笑顔で楽しそうですね。
 - ・写真などで様子が見られるので、嬉しく思っています。
 - ・写真が多く様子がよくわかる。変わらない姿が見られて安心。
 - ・普段の様子を写真で見ることができるので、とても助かります。
- ありがたいので、是非今後も続けていただけるとうれしいです。

※その他ご意見、ご要望

- ・コロナが落ち着いたら直接会いに行きたいです。いつになるかな？
なかなか面会もできませんが、スタッフの皆さんのおかげで笑顔で過ごせておりとても感謝しています。足りないもの、おやつや補充など連絡ください。
お世話になります。よろしくお願いします。
- ・お世話になっております。お世話になり感謝のみです。今後ともよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。コロナ禍で大変だと思いますが、今後ともよろしくお願いします。
- ・お世話になるばかりで感謝しかありません。本人もとても幸せだと思います。
余命いかほど分かりませんが、変わらぬ手厚いケアをお願い申し上げます。
- ・お任せして安心です。
- ・お世話になります。いつも見ていただいて感謝でいっぱいです。
- ・現在、私も（長女）ひどい腰痛のため、母に会いに行けないでいます。
仕事も休んでいます。母のことよろしくお願いします。
- ・お世話になります。今後ともよろしくお願いします。
- ・よくしていただいて、感謝です。
- ・面会ができなく、あずけっぱなしのようで心苦しい面がありますが、よろしくお願いします。
お天気の良い日には窓越しに顔を見に行かせていただきます。
- ・暖かい施設で過ごさせていただき、うれしく思っています。お世話かけますが、皆さまよろしくお願いします。
- ・コロナ禍の中、面会もなかなかできず皆さん寂しいと思います。その中、利用者の気持ちに寄り添い、家族の者にまで気を使って下さり、本当にありがとうございます。
- ・体調のことなど心配なこともあります。プロの目で見ていただいているので安心していきます。長い面会制限で日用品などどうなっているかわかりません。施設からの連絡で足りない物を持っていく状態なので、いろいろ気が付かなくて申し訳ございません。よろしくお願いします。
- ・体に異変が生じた場合は、至急連絡してほしい。

ショートステイアンケート結果

令和4年3月実施、4月集計

(毎月のリピート者31名に送付し、12名の返送あり) 回答率: 39%

- ① ご希望通りの日数ご予約できていますか？
はい【12】 いいえ【0】
- ② 送迎について（時間帯、安全面、対応の仕方など）
満足【10】 わからない【1】 不満【1】
- ・できれば前日に迎えの時間の確認など電話をいただければありがたい。
 - ・職員さんによっては（特に男性の方）送迎者に乗り込むまでの間、離れていての方もいます。歩行時に転ぶこともあるので、近い距離で見守ってもらいたいです。
 - ・歩行時の見守り、介助に慣れない人で少し不安を感じたことがありましたがすぐに改善していただき感謝しています。
- ③ 食事は満足されていますか？
満足【9】 わからない【3】
- ・認知が進んでおり、本人からはっきりしたことを聞くのが難しい。
 - ・形態の変化にすぐ対応して下さり、量的にもしっかり食べられるようになりありがたいです。
- ④ 入浴は満足されていますか？
満足【8】 わからない【2】
- ・男性が嫌と言うことで申し訳ないですが、回数を少し増やしていただければと思います。
 - ・皮膚状態をしっかり見て対処、処置して下さる。
- ⑤ ショート、みのりの杜ご利用のきっかけは？
ケアマネ紹介【11】 そのほか【1】
- ⑥ 職員の電話対応や身だしなみ、接遇マナーについて
親切丁寧【12】 わからない【0】
- ⑦ ご本人やご家族様はショート中の様子について
満足【9】 わからない【3】
- ⑧ 連絡帳の活用について
満足【11】 わからない【1】
- ・連絡帳の冒頭に「いつもご利用いただきありがとうございますございました。」といつも書いてありますが、これは省略しても良いのでは…と思います。
 - ・連絡帳の記載内容と送迎の方にお聞きしたことに相違のあることがありました。
- ⑨ 広報誌（なんてん便り）をご覧になっていかがですか？
良い・見やすい【10】 見ていない【2】
- ・写真などによりステイ中の様子や施設内の活動を知ることができ有難く思っている。
 - ・行事の様子がわかってうれしい。
 - ・もう少し見やすくしてもらった方がいいと思います。
 - ・工夫して楽しく過ごせるようにしてくださっている様子がわかります。

※ その他（整容、排泄、電話対応、充実してほしい事、ご要望、ご希望など）

・お世話いただき有難うございます。

- ・いつもお世話になりありがたいと思っております。
- ・洗濯していただけてありがたいです。
- ・下剤や摘便をして下さりとても助かっています。
- ・お世話になりありがとうございます。勉強になりました。
- ・いつも親切にさせていただいて、親は毎回利用を楽しみにしています。

(4) 運営推進会議

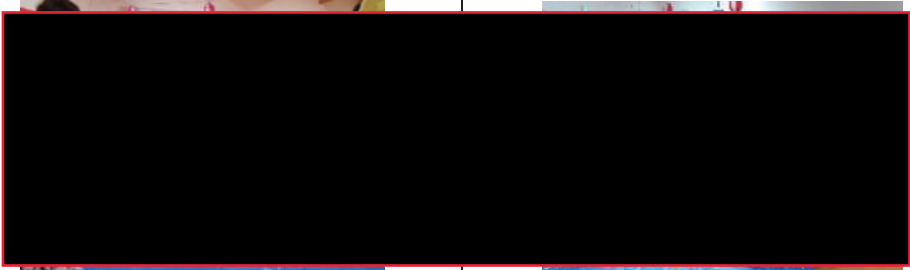
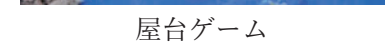
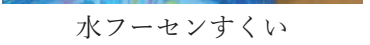
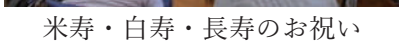
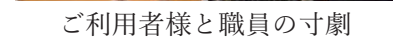
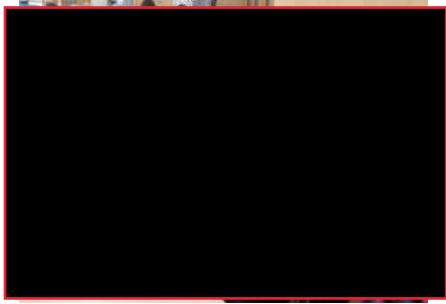
みのりの杜では、定期的に運営推進会議を開き、地域との連携や交流を行なっています。

令和3年度は書面開催と直接開催とで実施しました。

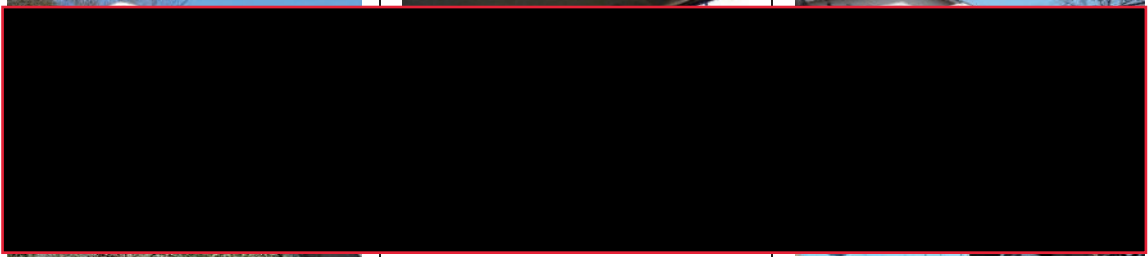
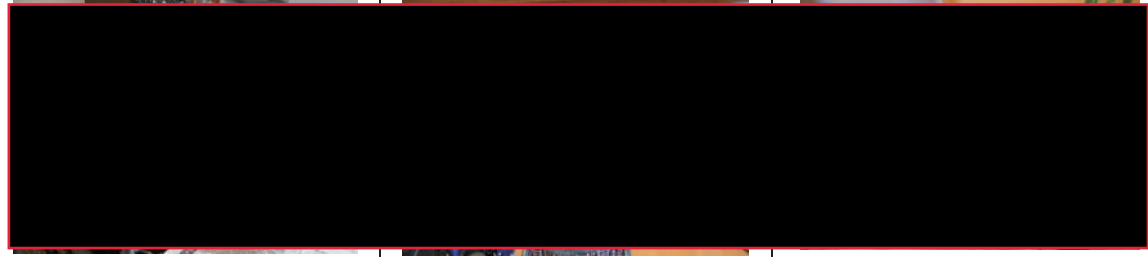
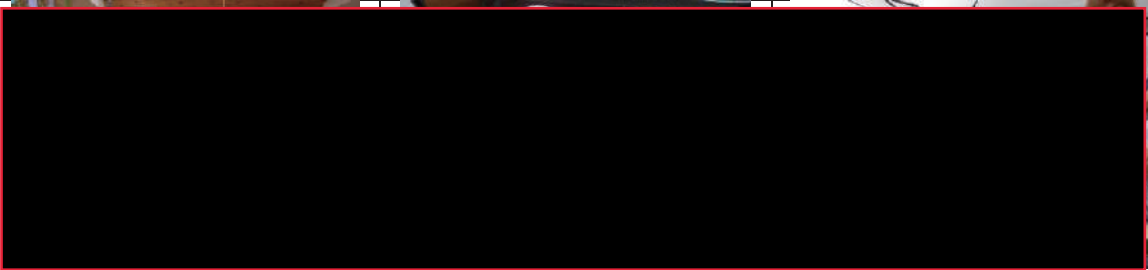
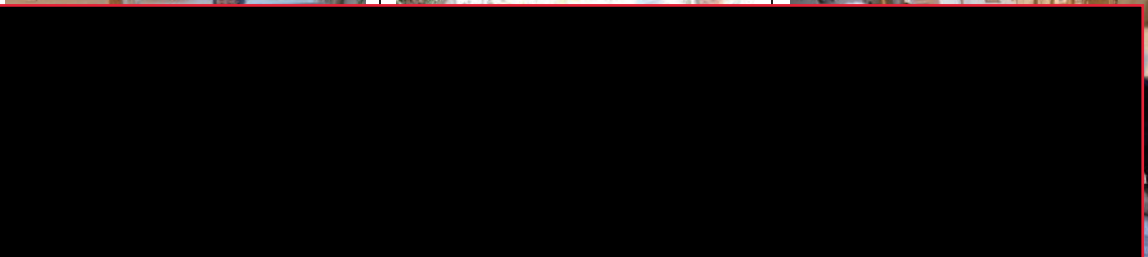
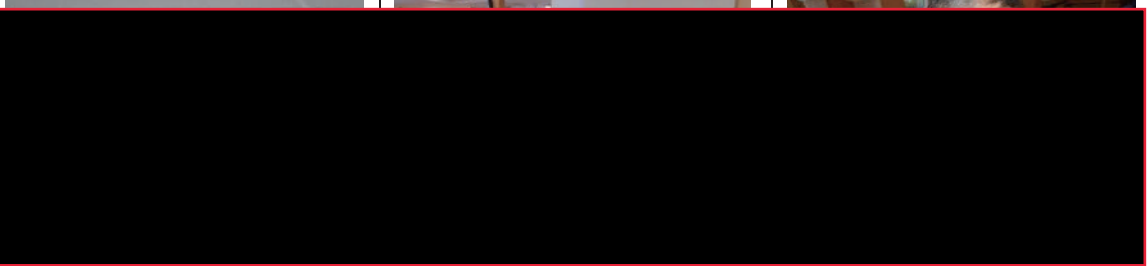
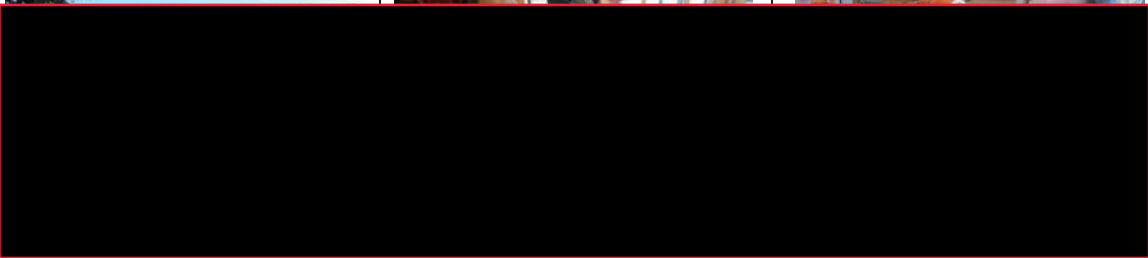
日時	構成者	内容
令和3年5月 (書面)	原新田区：区長、区長代理、民生児童委員 伊那市：社会福祉課担当者 伊那市社協：地域福祉課担当者 家族代表：会長、監事 みのりの杜：施設長、生活相談員	・みのりの杜運営報告(3～5月分) ・感染予防対策について ・伊那市の現状報告 ・地域福祉活動の状況報告 ・各委員からの状況報告
令和3年11月 (直接)	原新田区：区長、区長代理、民生児童委員 伊那市：福祉相談課担当者 家族代表：監事 みのりの杜：施設長、生活相談員、 介護支援専門員	・みのりの杜運営報告(6～10月分) ・伊那市の現状報告 ・各委員からの状況報告 ・意見交換
令和4年1月 (書面)	原新田区：区長、区長代理、民生児童委員 伊那市：福祉相談課担当者 伊那市社協：地域福祉課担当者 家族代表：会長、監事 みのりの杜：施設長、生活相談員、	・みのりの杜運営報告(11～1月分) ・伊那市の現状報告 ・地域福祉活動の状況報告 ・各委員からの状況報告 ・意見交換
令和4年3月 (書面)	原新田区：区長、区長代理、民生児童委員 伊那市：福祉相談課担当者 伊那市社協：地域福祉課担当者 家族代表：会長、監事 みのりの杜：施設長、生活相談員、	・みのりの杜運営報告(2～3月分) ・伊那市の現状報告 ・地域福祉活動の状況報告 ・各委員からの状況報告 ・意見交換

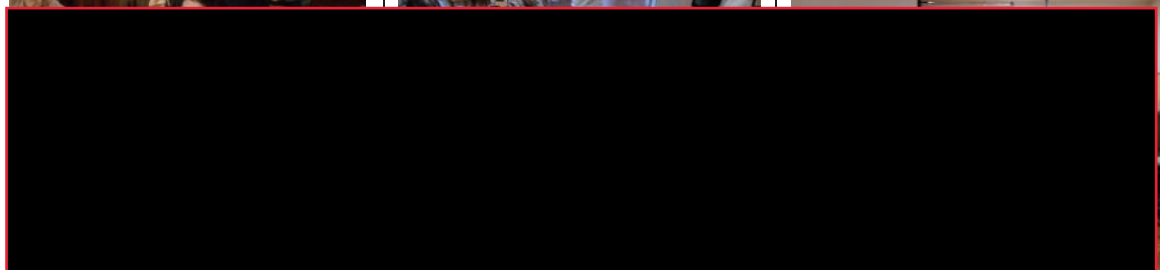
(5) 主な行事

今年度も感染症予防のため施設内での行事となりましたが、ご利用者様に楽しんでいただけるような企画を行ないました。

ミニ夏祭り	7月27日（火曜日）10:00～11:30	ご利用者様の皆さんに夏祭りの楽しく賑やかな雰囲気を感じていただきました。
		 屋台ゲーム  水フーセンすくい
敬老会	9月20日（月曜日）10:30～11:30	皆様のごこれまでのご苦勞に感謝し、これからも益々のご長寿と健康を祈りお祝いしました。
		 米寿・白寿・長寿のお祝い  ご利用者様と職員の寸劇
収穫祭	11月20日（金曜日）10:30～11:30	芸術と食欲の秋、お昼は施設で収穫した野菜の食事を楽しみました。
		
	みのりクイズ大会	秋の収穫祭御膳

●季節や個別対応を意識した行事・地域との交流

春			
	よもぎを摘んで草餅作り	お花見ドライブ	パンジーの寄せ植え
			
	季節の生け花	オンラインで高遠の花見	菖蒲の湯
夏			
	七夕飾り作り	全員参加避難訓練	流しソーメン
			
	スイカ割り	ニジマス掴み	収穫したジャガイモで料理
秋			
	収穫祭似顔絵展示	松茸ご飯作り	絵手紙
			
	サツマイモ掘り	運動会	手作りケーキ

冬			
	ユニット忘年会	クリスマスツリー飾り	餅つき大会
			
	福笑い	節分鬼退治	ひな人形飾り

(6) 家族会

長期ご利用者様のご家族が会員となり、会員交流や行事支援を行っていますが、令和3年度は感染症拡大予防のため事業を縮小して行いました。

日時	内容
第1回家族会 4月（書面開催）	・令和2年度事業報告、決算について ・令和3年度事業計画、予算について ・アンケート報告など
環境整備作業 8月	予定をしていましたが、中止となりました。
第2回家族会 10月（書面開催）	・令和3年度事業中間報告について ・令和3年度中間事業報告 ・役員の変更について

(7) ボランティア

感染症予防対策のため、施設外回りの環境整備（草取り、草刈り、窓ふき等）を中心に行なっていただきました。

個人名	活動内容	実施回数
梅津 様	施設内の廊下壁への写真掲示	随時
信州大学学生	施設外環境整備	4回
小松 様	〃	1回
岩嶋 様	〃	3回