

令和3年度

事業報告

社会福祉法人 姫路社会福祉事業協会
特別養護老人ホーム 白鳥園

利用者の状況

特別養護老人ホーム白鳥園の基本理念である、「利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたった介護サービスを提供します」「利用者が心から安心して、常に笑顔で生活できる環境を整えます」「利用者の自立（自律）支援を念頭に、職員一同、日々自己研鑽に努めます」を基に、ご利用者への個別ケアに重点をおき、全職員にて取り組むことによりスキルアップを図ることが出来た。

また、令和3年度においても、平均ベッド稼働率が92.3%とご利用者の重度化や高齢化に伴う利用中の入院や年間を通じての退所者が増加し、医療体制の更なる充実を図る必要がある。

1. 保険者区分（令和4年3月31日現在）

姫路市	48名	野洲市（滋賀県）	2名
たつの市	11名	加古川市	1名
宍粟市	2名	神戸市	1名
太子町	2名		

2. 要介護度認定状況（令和4年3月31日現在）

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均
男性	0	1	2	11	2	3.6
女性	0	1	11	21	18	4.2
合計	0	2	13	32	20	4.1

3. 利用者の性別と年齢（令和4年3月31日現在）

性別	64才	65才	70才	75才	80才	85才	90才	95才	100才	平均	合計
	以下	～69才	～74才	～79才	～84才	～89才	～94才	～99才	以上		
男	0	1	3	5	3	1	2	1	0	82.5	16
女	0	2	5	11	12	8	9	3	1	83.9	51
計	0	3	8	16	15	9	11	4	1	83.5	67

男性最高齢 95歳 女性最高齢 101歳 平均年齢 83.5歳

1. 特別養護老人ホーム 利用状況 (令和3年度)

特別養護老人ホームについては、ご利用者の入院治療者が月平均5名前後と非常に多くなっている。また、退所後の新規ご利用者確保についても、入院中の方が多く、入所までに時間がかかっている。

		利用人数 (人)	介護度区分別利用日数(日)							利用日数合計		ベッド稼働率 (%)
			要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5			
令和3年 4月	男	18	0	0	0	30	201	257	15	503	1851	88.1%
	女	46	0	0	0	30	240	490	588	1348		
5月	男	18	0	0	0	31	187	284	0	502	1936	89.2%
	女	47	0	0	0	31	273	523	607	1434		
6月	男	18	0	0	0	30	210	300	0	540	1941	92.4%
	女	47	0	0	0	30	270	494	607	1401		
7月	男	19	0	0	0	31	186	310	16	543	2019	93.0%
	女	49	0	0	0	31	310	500	635	1476		
8月	男	15	0	0	0	31	186	246	0	463	1975	91.0%
	女	51	0	0	0	31	327	443	711	1512		
9月	男	15	0	0	0	30	180	242	0	452	1995	95.0%
	女	52	0	0	0	30	300	420	793	1543		
10月	男	16	0	0	0	31	186	253	0	470	2051	94.5%
	女	52	0	0	0	31	329	441	780	1581		
11月	男	15	0	0	0	30	168	229	0	427	1973	94.0%
	女	52	0	0	0	30	330	450	736	1546		
12月	男	15	0	0	0	31	124	252	31	438	2031	93.6%
	女	52	0	0	0	31	341	527	694	1593		
令和4年 1月	男	15	0	0	0	31	106	272	31	440	2030	93.5%
	女	53	0	0	0	31	310	571	678	1590		
2月	男	14	0	0	0	28	56	260	28	372	1805	92.1%
	女	52	0	0	0	28	333	504	568	1433		
3月	男	15	0	0	0	31	62	278	60	431	2039	94.0%
	女	53	0	0	0	31	341	643	593	1608		
年間合計	男	193	0	0	0	365	1852	3183	181	5581	23646	92.3%
	女	606	0	0	0	365	3704	6006	7990	18065		

※ 入院時空き床利用を含む。

利用者の生活動作 (令和4年3月31日現在)

1. 移動

自力歩行可能なご利用者は2名と少なくなっており、大半の方が車いす使用となっている。

自 立			一 部 介 助			全面介助
独 歩	歩行器・杖	車いす	独 歩	歩行器・杖	車いす	車いす
2	1	7	2	9	9	37

2. 入 浴

一 般 ・ 介 助 浴			特殊入浴
自 立	一部介助	全面介助	
1	13	26	27

一般浴槽3種類及び機械浴槽2種類を配置し、ご利用者の状態にあわせた入浴環境を提供している。

3. 排 泄

排泄に関しては、ご利用者の気持ちを大切に、羞恥心への配慮を職員間で徹底している。

自 立			一 部 介 助		全 面 介 助		
3			19		50		
自 立	パンツ	紙パンツ	パンツ	紙パンツ	パンツ	紙パンツ	おむつ
0	3	0	12	7	2	9	39
	尿取り併用者		尿取り併用者		尿取り併用者		夜間のみ
	0		13		45		9

4. 食 事

食事形態としては、普通食・刻み食・極刻み食・ソフト食・ミキサー食の提供を行っている。

自 立	一部介助	全面介助	経管栄養
39	9	11	8

利用者の在園期間 (令和4年3月31日現在)

今年度は、1年未満のご利用者が23名、10年以上の在園ZAAAA者が4名となっており、ご利用者の重度化及び高齢化により、在園期間の日数は短くなってきている。

	男	女	計
1年未満	7人	16人	23人
1年以上～3年未満	2人	16人	18人
3年以上～5年未満	4人	9人	13人
5年以上～10年未満	1人	8人	9人
10年以上～15年未満	2人	1人	3人
15年以上	0人	1人	1人
合計	16人	50人	67人 (入院含む)
平均在園期間	3年	2年11ヶ月	2年11ヶ月
最高在園期間	20年4ヶ月	10年10ヶ月	

全体平均年数 2年11ヶ月

改訂 長谷川式簡易知能評価スケール (HDS-R)

1	お歳はいくつですか？ (2年までの誤差は正解)		0	1		
2	今日は何年の何月何日ですか？ 何曜日ですか？ (年月日、曜日が正解でそれぞれ1点ずつ)	年	0	1		
		月	0	1		
		日	0	1		
		曜日	0	1		
3	私たちが今いるところはどこですか？ (自発的にできれば2点、5秒おいて家ですか？病院ですか？施設ですか？ のなかから正しい選択をすれば1点)		0	1	2	
4	これから言う3つの言葉を言ってみてください。あとでまた聞きますのでよく覚えておいてください。 (以下の系列のいずれか1つで、採用した系列に○印をつけておく) 1 : a) 桜 b) 猫 c) 電車 2 : a) 梅 b) 犬 c) 自動車		0	1		
			0	1		
			0	1		
5	100から7を順番に引いてください。(100-7は？、それからまた7を引くと？と質問する。最初の答えが不正解の場合、打ち切る)	(93)	0	1		
		(86)	0	1		
6	これから言う数字を逆から言ってください。(6-8-2、3-5-2-9を逆に言うてもらう、3桁逆唱に失敗したら、打ち切る)	2-8-6	0	1		
		9-2-5-3	0	1		
7	先ほど覚えてもらった言葉をもう一度言ってみてください。 (自発的に回答があれば各2点、もし回答がない場合以下のヒントを与え正解であれば1点) a) 植物 b) 動物 c) 乗り物		a :	0	1	2
			b :	0	1	2
			c :	0	1	2
8	これから5つの品物を見せます。それを隠しますのでなにがあったか言ってください。 (時計、鍵、タバコ、ペン、硬貨など必ず相互に関係ないもの)		0	1	2	
			3	4	5	
9	知っている野菜の名前をできるだけ多く言ってください。 (答えた野菜の名前を右欄に記入する。途中で詰まり、約10秒間待っても出ない場合にはそこで打ち切る) 0~5=0点、 6=1点、 7=2点、 8=3点 9=4点、 10=5点		0	1	2	
			3	4	5	
			合計得点			

※測定基準

非認知症	21点以上
軽度認知症	14点～20点
中度認知症	11点～13点
高度認知症	5点～10点
非常に高度な認知症	4点以下

測定結果 (令和4年3月31日現在)

評価	男	女	合計
非認知症	2	2	4
軽度認知症	5	3	8
中度認知症	0	4	4
高度認知症	3	8	11
非常に高度な認知症	5	33	38
合計	15	50	65

※入院中 2名

医療疾患名及び園外受診状況 (令和3年度)

1. 医療疾患名

	男性	女性	計
脳神経疾患 (脳出血後遺症、認知症等)	17人	49人	66人
循環器系疾患 (心臓疾患及び血液疾患等)	24人	56人	80人
呼吸器系疾患 (気管支炎、気管支喘息等)	3人	13人	16人
消化器系疾患 (慢性胃炎、下痢症、便秘症)	9人	20人	29人
泌尿器系疾患 (前立腺肥大、瀧尿症等)	19人	0人	19人
骨関節疾患 (関節リウマチ、骨折後遺症等)	11人	37人	48人
皮膚疾患	6人	15人	21人
眼疾患 (白内障、緑内障等)	7人	13人	20人
精神疾患	3人	24人	27人
その他 (歯科疾患等)	11人	11人	22人
合計	110人	238人	348人

2. 園外受診総数

現在、内科・精神科・皮膚科・歯科は白鳥園内での往診が可能となっている。

外科・整形外科	64	心療内科	0
内科	345	耳鼻科	2
泌尿器科	19	眼科他	112

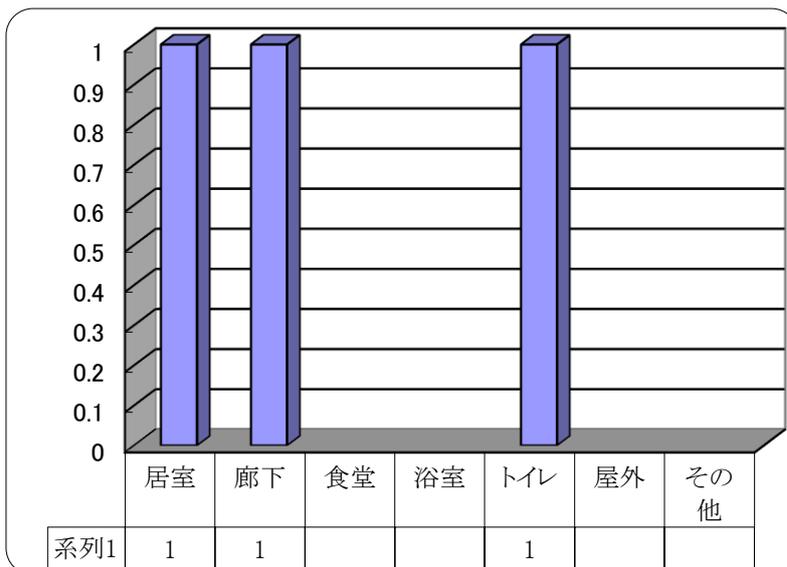
3. 月別受診回数

月	回数	月	回数
4月	37	10月	36
5月	27	11月	35
6月	31	12月	34
7月	38	1月	42
8月	37	2月	18
9月	68	3月	36

令和3年度年間事故報告

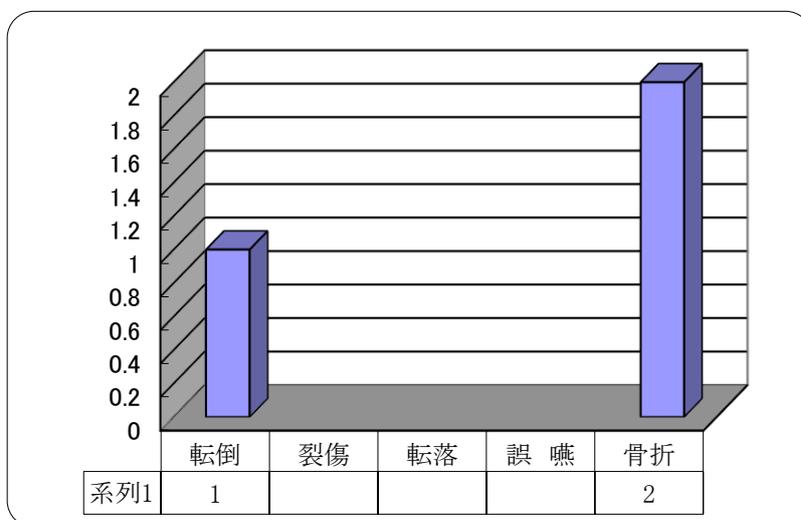
1. 事故発生場所

場 所	件 数
居 室	1
廊 下	1
食 堂	
浴 室	
ト イ レ	1
屋 外	
そ の 他	
合 計	3件



2. 事故報告の内容

内 容	件 数
転 倒	1
裂 傷	
転 落	
誤 嚥	
骨 折	2
合 計	3件



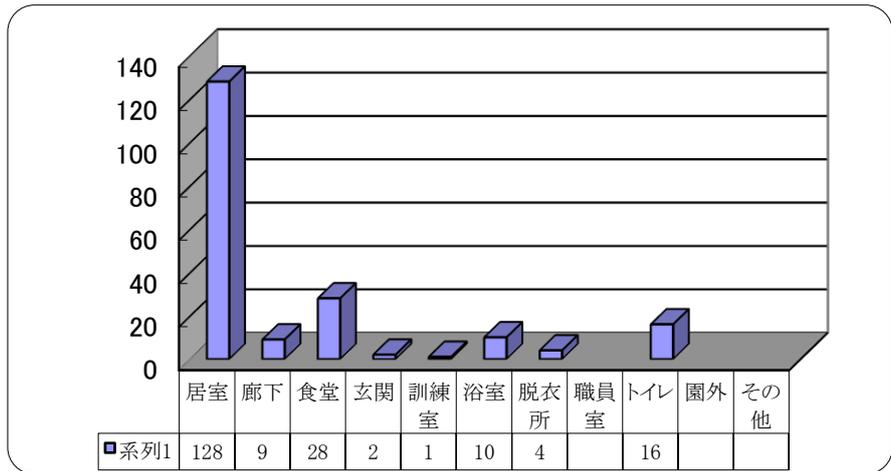
3. 事故時間別発生件数

時 間	件 数	時 間	件 数	時 間	件 数
0:00		8:00		16:00	
1:00		9:00		17:00	
2:00	1件	10:00		18:00	1件
3:00		11:00		19:00	
4:00		12:00		20:00	
5:00		13:00		21:00	
6:00		14:00		22:00	
7:00		15:00	1件	23:00	

令和3年度年間ひやり・ハット報告

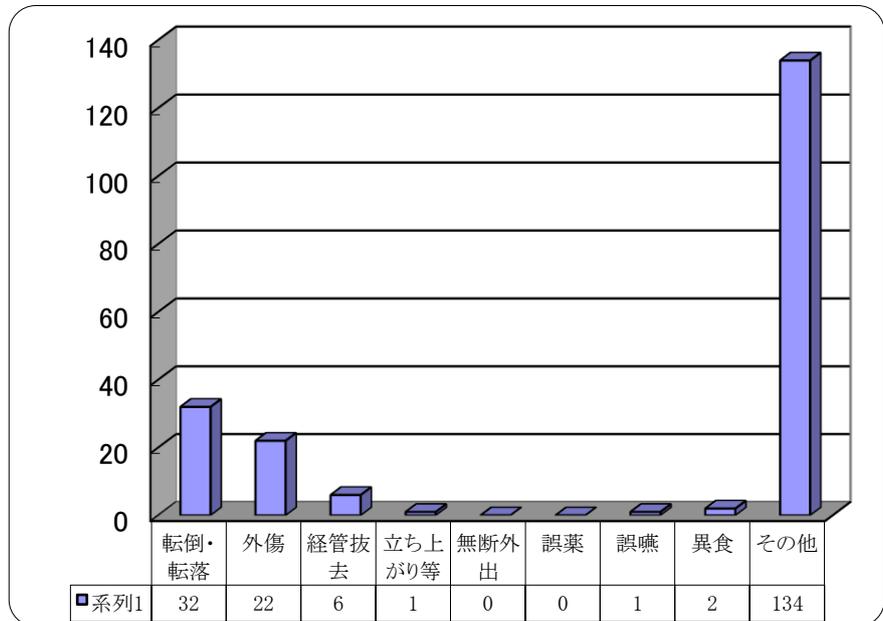
1. ひやり・ハット報告場所

場 所	件 数
居 室	128
廊 下	9
食 堂	28
玄 関	2
訓 練 室	1
浴 室	10
脱 衣 所	4
職 員 室	
ト イ レ	16
園 外	
そ の 他	
合 計	198件



2. ひやり・ハット報告内容

内 容	件 数
転倒・転落	32
外 傷	22
経管抜去	6
立ち上がり等	1
無断外出	0
誤 薬	0
誤 嚥	1
異 食	2
そ の 他	134
合 計	198件



3. ひやり・ハット報告時間別発生件数

時 間	件 数	時 間	件 数	時 間	件 数
0:00	1件	8:00	2件	16:00	5件
1:00	2件	9:00	8件	17:00	19件
2:00	2件	10:00	10件	18:00	9件
3:00	2件	11:00	9件	19:00	53件
4:00	1件	12:00	9件	20:00	7件
5:00	3件	13:00	7件	21:00	5件
6:00	3件	14:00	13件	22:00	8件
7:00	8件	15:00	11件	23:00	1件

個別リハビリ実施状況

利用者の身体的機能低下の防止・回復、またニーズへの対応を目的として、PT（理学療法士）による個別リハビリを実施しています。

実施方法は、PT指導によるリハビリ計画に基づき、個別リハビリを実施しています。

○月別実施人数及び実施率

実施月	月別実施人数	延べ回数	実施月	月別実施人数	延べ回数
令和3年 4月	19名	511回	10月	69名	1687回
5月	20名	641回	11月	68名	1831回
6月	19名	613回	12月	67名	1579回
7月	19名	652回	令和4年 1月	68名	1444回
8月	19名	606回	2月	66名	1385回
9月	19名	634回	3月	68名	1448回

リハビリ体操（レクリエーション）の内容

○プログラム（10：00～16：30）

- ・ケアプランに基づく個別リハビリ
- ・理学療法士による個別リハビリ

○音楽療法

毎週水曜日、音楽療法士により、童謡・歌謡曲など、季節に応じた選曲に合わせて体を動かし、大きな声を出し、楽しみながら音楽療法を実施している。

食事状況 (令和4年3月31日現在)

1. 主食の分類

御飯	パン	全粥	経管栄養 (濃厚流動食)	ミキサー食
11人	14人	25人	8人	9人

※入院者含む

(療養食) ※主食分類人数の再掲

糖尿病食		腎臓病食			心臓病食	
1,200 kcal	1,400 kcal	1,400kcal	1,600kcal	1,800kcal	1,300kcal	1,500kcal
0人	4人	0人	1人	0人	1人	0人

2. 栄養摂取状況

御飯			お粥			おにぎり	ミキサー	経管栄養
大御飯	中御飯	小御飯	大粥	中粥	小粥			
3人	14人	1人	4人	27人	1人	0人	9人	8人

	エネルギー (kcal)	蛋白質 (g)	脂肪 (g)	カルシウム (mg)	鉄分 (mg)	V. A (Ug)	V. B ₁ (mg)	V. B ₂ (mg)	V. C (mg)
基準栄養摂取量	1,500	60	40	600	10	800	1.00	1.10	100
1日平均栄養摂取量	1,539	59.9	38	511	7.4	510	1.15	0.93	92

3. 献立例

朝食	ご飯・パン・粥 味噌汁(豆腐・薄揚げ) 刻みたくあん	金平ごぼう	牛乳
昼食	① 塩ラーメン ② 鯖の蒲焼き	おにぎり(いりこ菜飯)・粥 小松菜のかつお煮 キャベツの甘酢和え	すまし汁(しめじ) びわ缶
夕食	① メヌケの甘酢あんかけ ② 牛肉のオイスターソース炒め	ご飯・粥 アスパラコロッケ 卵とポテトのサラダ	漬物(高菜漬け) 白桃缶

令和3年度 行事報告

実施日	行事名称	実施場所
4月7日(水)	観桜会(施設内にて実施)	食堂
5月5日(水)	端午の節句行事	地域交流ホーム
6月16日(水)	模擬店大会	食堂
7月28日(水)	白鳥園内夏祭り	地域交流ホーム・機能訓練室
8月18日(水)	ビアガーデン	食堂
9月15日(水)	敬老の日	食堂・地域交流ホーム
10月20日(水)	ゲーム大会	食堂・地域交流ホーム
11月17日(水)	映画観賞会	地域交流ホーム・機能訓練室
12月22日(水)	クリスマス会	食堂・地域交流ホーム
1月12日(水)	新年祝賀会	食堂・地域交流ホーム
2月2日(水)	節分	食堂
3月2日(水)	ゲーム大会	食堂・地域交流ホーム

- 誕生会は毎月1回実施。
- 毎月希望の献立を提供する「希望食の日」を実施。
- 毎月「旬の食材メニューの日」を実施。
- 「フレッシュデー」は中止。
- 各種団体の訪問などの受入れを中止。

令和3年度面会者及び身元引受人状況

1. 利用者各人別の面会状況

新型コロナウイルス感染予防として、対面での面会を中止させていただき、オンラインによる面会の促進を図ったことにより、1ヶ月あたり、10名～15名程度の実施を行っている。面会者数は、面会制限により、減少している。

来園面会回数	対象利用者数
0回	24人 (34.2%)
1回	8人 (11.4%)
2回～ 5回	20人 (28.5%)
6回 ～ 15回	11人 (15.7%)
16回 ～ 25回	1人 (1.4%)
26回 ～ 35回	1人 (1.4%)
36回 ～ 45回	0人 (0.0%)
46回 ～ 55回	0人 (0.0%)
56回以上	2人 (2.8%)

43 家族 来園
644 名 来園

月平均 53 名

日平均 1 名

※LINEビデオによるオンラインでの面会を実施。

2. 月別面会者数

	面会者数		面会者数
令和3年 4月	27人	10月	51人
5月	27人	11月	78人
6月	18人	12月	131人
7月	74人	令和4年 1月	154人
8月	21人	2月	12人
9月	16人	3月	35人

3. 身元引受人状況 (令和4年3月31日現在)

配偶者	8人	(11.4%)
子供	41人	(58.5%)
兄弟・姉妹	3人	(4.2%)
甥・姪	1人	(1.4%)
その他親族	4人	(5.7%)
成年後見人	10人	(14.2%)
無し	0人	(0.0%)

令和3年度 消防訓練実施状況

日 付	時 間	訓 練 の 種 類	備 考
令和3年10月6日	11時30分～12時14分	避難訓練 通報訓練 消火訓練 防火対象物全体の総合訓練	
令和4年3月4日	11時30分～11時56分	避難訓練 ※夜間（想定）総合避難訓練 通報訓練 消火訓練	
令和4年3月29日	15時45分～16時25分	水害時における避難場所 までの経路確認	

一旦火災等の災害が発生した時は、自力避難が困難なこと、夜間職員が手薄になる事などがあり、そういった事を想定し、さまざまな方法で訓練を行っております。

また、最近では大規模災害（地震・水害・風害等）に対する災害時の避難方法等も訓練することにより、万一に備えた準備を進めております。

消防署の協力を得て、専門的な目で避難活動や、訓練を通して非常口、避難経路、方法等、利用者も職員も再確認し、利用者には、その機会を利用して防災への注意や避難時の注意などを呼びかけております。

年度別入退所状況

年 度	S			H	2																											R	1			合計	
	49	50	51		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	22	23	24	25	26	27	28		29	30	2		3
入 所	81	32	31	11	12	15	16	9	22	20	16	19	14	17	20	12	9	19	18	16	23	15	13	11	11	24	15	15	17	27	21	28	22	24	29	31	948
退 所	25	29	21	10	16	10	17	8	16	22	15	18	14	16	20	12	11	17	19	16	23	16	12	13	13	23	14	17	48	26	19	28	20	26	29	32	904
年度末	56	59	69	69	65	70	69	70	76	70	70	70	70	70	70	70	68	70	69	70	70	69	70	68	68	69	70	68	65	66	69	68	70	68	68	67	

※単位＝人

月別入退所状況 (令和3年度)

	退 所		入 所		月末人数
	男	女	男	女	
R 3年 4月	1	2	1	1	67
5月	0	3	2	3	69
6月	1	2	0	1	67
7月	1	1	2	2	69
8月	3	1	0	4	69
9月	0	0	0	0	69
10月	0	2	1	2	70
11月	0	0	0	0	70
12月	4	1	1	1	67
R 4年 1月	1	2	1	2	67
2月	0	1	0	2	68
3月	2	4	3	2	67
合 計	13	19	11	20	

退所理由 (令和3年度)

退 所 理 由	人 数
死 亡	23人
長 期 入 院	9人
そ の 他	0人
合 計	32人

令和3年度 施設内研修報告

日 時	内 容	参加人数	備 考
令和3年 4月17日（土） 9:50～10:20	介護理念・人権・法令遵守 ・利用者理解と人権について ・介護理念 ・コンプライアンスとは	18名	
5月15日（土） 9:50～11:00	感染対策について ・感染症発生時の対応 ・ゾーニング及び周知方法について ・感染源の排除 ・感染経路の遮断 ・グループワーク	13名	
6月19日（土） 10:00～11:30	介護体験研修(口腔ケア) ・口腔機能を維持するために ・摂食、咀嚼、嚥下の基礎知識	19名	外部講師
7月17日（土） 10:00～11:00	介護体験研修（口腔ケア実技） ・介護予防(口腔機能の向上)研修会 ・口腔ケア実習 ・口腔ケアの意義	16名	外部講師
8月21日（土） 9:50～10:10	身体拘束廃止研修 ・身体拘束とは ・身体拘束の対象となる具体的行為とは ・スピーチロックについて	18名	
9月18日（土） 9:20～10:25	事業継続計画（BCP）対応について（感染症） ・BCP策定の目的 ・行動指針 ・各事業所の対策	18名	
10月16日（土） 10:00～11:00	事故防止対策研修（KYT） ・危険予知トレーニング ・グループワーク ・事故報告書の作成について	19名	
11月20日（土） 10:05～11:00	感染予防対策研修 ・感染対応シュミレーション ・ノロウイルス感染症について ・吐しゃ物の処理方法 ・二次感染防止とご利用者の対応	19名	
12月 3日（金） 18:00～19:00	身体拘束廃止研修 ・介護や医療の歴史 ・身体拘束をせずに行うケア(3つの原則) ・拘束ゼロに向けての取り組み ・緊急やむを得ない場合の対応	28名	外部講師
令和4年 1月15日（土） 9:30～10:30	事故防止対策研修（CPR） ・心肺蘇生法 ・レサシアンとAEDを使用しての体験	16名	
2月19日（土） 10:35～11:05	事業継続計画（BCP）対応について（災害） ・非常災害時対応マニュアルの説明 ・警戒レベルの確認 ・災害直後の対応	18名	
3月19日（土） 10:30～11:00	看取りに関する研修 ・看取りについて ・死亡までのパターン概要 ・呼吸の変化	13名	

在宅サービス実施について

1. 配食サービス

○実施開始 昭和 55 年 7 月

○実施回数 週 1 回 金曜日

○目 的

食事での好き嫌が多く、栄養的に偏りがちな高齢者の方々に対し、バランスの摂れた食事を提供することにより、高齢者の体力維持、精神的安定を図ることを目的とする。

令和 3 年度分実施表

月	回 数	利用者総数	月	回 数	利用者総数
令和3年 4月	4	91人	10月	5	114人
5月	4	91人	11月	4	90人
6月	4	92人	12月	4	93人
7月	5	112人	令和4年 1月	4	98人
8月	3	69人	2月	4	74人
9月	4	90人	3月	3	97人
			合 計	1111 人	(48回)
			月 平 均	92.6 人	
			一 回 平 均	23.1 人	

○実施方法

当ホーム厨房にて、栄養士の献立と調理員によって調理し、地区民生委員とボランティアの配達によって成り立っている。

利用者負担金 1食 150 円 (昼食) (令和 4 年 3 月現在)

2. 短期入所生活介護（ショートステイ）利用状況（令和3年度）

短期入所生活介護事業所については、専用ベッド及び特別養護老人ホームの空きベッドを活用することにより、稼働率アップを目指したが、サービス付高齢者住宅等の増加により、定期利用者の方が少なくなってきた。

		利用人数 (人)	介護度区分別利用日数(日)							利用日数合計		ベット稼働率 (%)
			要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5			
令和3年 4月	男	1	0	0	1	0	0	0	5	6	259	143.9%
	女	10	0	0	2	32	103	116	0	253		
5月	男	1	0	0	1	0	0	0	9	10	261	140.3%
	女	10	0	0	1	27	50	147	26	251		
6月	男	1	0	0	0	0	0	0	3	3	271	150.6%
	女	10	0	0	0	28	30	120	90	268		
7月	男	2	0	0	0	12	0	0	3	15	235	126.3%
	女	9	0	0	2	29	46	67	76	220		
8月	男	2	0	0	0	0	0	5	7	12	248	133.3%
	女	11	0	0	21	27	42	75	71	236		
9月	男	2	0	0	0	0	0	3	7	10	243	135.0%
	女	9	0	0	27	0	56	60	90	233		
10月	男	2	0	0	0	0	1	12	13	26	230	123.7%
	女	8	0	0	1	0	38	72	93	204		
11月	男	3	0	0	0	0	17	15	4	36	210	116.7%
	女	8	0	0	3	0	26	55	90	174		
12月	男	2	0	0	0	0	0	31	10	41	214	115.1%
	女	8	0	0	1	0	30	71	71	173		
令和4年 1月	男	2	0	0	0	0	0	6	18	24	180	96.8%
	女	6	0	0	1	0	27	86	42	156		
2月	男	4	0	0	0	0	5	0	45	50	214	127.4%
	女	8	0	0	1	0	2	102	59	164		
3月	男	3	0	0	0	0	5	0	37	42	229	123.1%
	女	8	0	0	7	0	0	91	89	187		
年間合計	男	25	0	0	2	12	28	72	161	275	2794	127.6%
	女	105	0	0	67	143	450	1062	797	2519		

※ 入院時空き床利用を含む。

ボランティア交流事業等の受け入れ状況

(R3.4.1 ~ R4.3.31)

日付	団体・個人名	内容	人数
令和3年			
4月6日	訪問理容 藤田氏	散髪	1名
4月7日	音楽療法士	音楽療法	1名
4月13日	訪問理容 きれい屋	散髪	3名
4月14日	音楽療法士	音楽療法	1名
4月19日	訪問理容 仲澤氏	散髪	2名
4月21日	音楽療法士	音楽療法	1名
4月28日	音楽療法士	音楽療法	1名
5月12日	音楽療法士	音楽療法	1名
5月18日	訪問理容 きれい屋	散髪	3名
5月19日	音楽療法士	音楽療法	1名
5月24日	訪問理容 仲澤氏	散髪	2名
5月26日	音楽療法士	音楽療法	1名
6月2日	音楽療法士	音楽療法	1名
6月8日	訪問理容 きれい屋	散髪	3名
6月9日	音楽療法士	音楽療法	1名
6月14日	訪問理容 仲澤氏	散髪	2名
6月23日	音楽療法士	音楽療法	1名
6月30日	音楽療法士	音楽療法	1名
7月6日	訪問理容 きれい屋	散髪	3名
7月7日	音楽療法士	音楽療法	1名
7月12日	訪問理容 仲澤氏	散髪	2名
7月13日	訪問理容 藤田氏	散髪	1名
7月14日	音楽療法士	音楽療法	1名
7月21日	音楽療法士	音楽療法	1名
7月27日	訪問理容 藤田氏	散髪	1名
8月3日	訪問理容 藤田氏	散髪	1名
8月4日	音楽療法士	音楽療法	1名
8月10日	訪問理容 きれい屋	散髪	3名
8月11日	音楽療法士	音楽療法	1名
8月16日	訪問理容 仲澤氏	散髪	2名
8月17日	訪問理容 藤田氏	散髪	1名
9月14日	訪問理容 きれい屋	散髪	3名
9月21日	訪問理容 藤田氏	散髪	1名
9月27日	訪問理容 仲澤氏	散髪	2名
10月5日	訪問理容 藤田氏	散髪	1名
10月6日	音楽療法士	音楽療法	1名

令和3年度 苦情受付報告

受付年月日	令和3年10月15日
内 容	「家に帰りたいと何度か言った時、帰れないのにまた言っていると。強い口調で言われた」との事。その職員に事実確認を行うと、ご利用者が「何度も朝にここをやめてデイサービスに行く」と本氏が言われるので、「施設に入っているのでデイサービスに行けない」ことを伝えたとのこと。
原 因	早朝で補聴器が入っていなかったため、耳が聞こえづらく、大きな声で伝えたことが、きつく伝わった可能性があるとのこと。
対 策	本氏のとらえ方と違う意図で伝わっていたこと、本氏にお伝えする。また、声掛けがきつくなってしまうこと直接謝罪し、以後気をつける旨も伝えさせて頂く。