

ほなみ通信

第108号

2026年6月11日

社会福祉法人

坂井輪会

発行元 〒950-2035 新潟県新潟市西区新通4734 TEL 025-269-1600 FAX 025-269-1571



グループホーム穂波の里



令和7年度 苦情処理 第三者委員会報告

日時 令和8年1月26日(月)

午前9時～10時

出席 山田 豊(評議員)

森田法子(評議員)

古藤悦子(法人事務局長)

皆川直史(在宅総合施設長)
社会福祉法人坂井輪会への苦情
につきましては下記の5件となり
ます。

▼地域包括支援センター坂井輪

①5月16日ご家族より「これまで
母の介護を調整してもらっている
が担当職員の説明が足りない」「母
も体験利用したが説明が足りなく
て不安に思っている」「ケアマネ
を交代してほしい」などの内容で
電話にて苦情。管理者より説明不
足を謝罪し、担当者を交代しまし
た。

新人職員の初担当でした。ベテ
ラン職員も同行し事前訪問やサ
ービス担当者会議の日程調整をして
いましたが、家族と事業所の都合
が合わず調整に難航、調整の仕方

などの経過確認を新人職員のみに
任せてしまいました。

②9月1日外部CMより、虐待の
判定会議の際に『本人がCMから
怒鳴られた』と報告したことに
ついてあの場で言わなくても良
かったのでは。CM批判をされて
いるようで傷ついた」と電話で苦
情。会議の場で傷つけてしまった
ことを謝罪しました。

部署内・在宅会議でも検討し、
本人からの発言内容を報告したつ
もりでしたが、今後はCMには直
接報告するか事前に伝えて良いか
確認します。

③11月20日生活保護受給者で包括
職員が担当している介護予防サ
ービス利用者について、区役所保護
課より「こちらの話を聞かないう
ちに決めてしまう。意見を押し付
けてくる」「心の支えになる人が
転居するのに、話が終わらないう
ちに一緒に引っ越せばいいのにな
ど言われ、ショックだった」「担
当者を変更してほしい」と苦情。
管理者が自宅訪問し確認、謝罪
しました。ゆっくり話を聞いてもら
える人に変更してほしいと要望が
あり、本人も了解のうえ外部CMへ
委託することとし、サービス継続中。

▼特別養護老人ホーム穂波の里

①11月14日ご主人面会時に「先週
はあった下の前歯一本が抜けてな
くなっているんです。詳細は分か
りますか？」と問い合わせ。11
月17日に看護師が説明するも納得
されず、生活相談員より改めて謝
罪しました。ご主人より「大勢の
対応で忙しいなかじっくり確認す
るのは大変と思うが、妻は認知症
で痛いところを訴えることはできな
い。また、無くなってしまうこと
とも仕方ないと思うが、目につ
きやすい下歯(前歯)を、職員誰
一人周知していないことに不信感
を募らせている。今後同じことを
繰り返さないよう、職員間で情報
共有しながら支援にあたってほし
い」と言われました。

ご本人は残歯が多く場所もやや
奥下で気づきにくい状況でした。
面会時はご主人が必ず口腔ケアを
しており、職員の関心が低いこと
へのご立腹もあったと思われま
す。また、外部歯科より情報提供
をされておらず歯のぐらつきも
あった、このことから情報交換を密
にしていきます。

▼その他

①道路向い駐車場、夜間ライトが
眩しいとのご意見をいただき、駐
車の向きを変えて対応しました。

○第三者委員会からのご意見

・新人職員が包括の相談業務を行
うのは大変。慣れないことでも
要因なので、指導者と共に定期的
なコミュニケーションを続けてほし
いです。他の苦情もご家族やCM、
関係者等のそれぞれの見方や思い
で言い分も異なります。話を十分
に聞くことが基本ですが、反面、
CMに対しては強く出てほしい等
という風潮にもなってきている。
団塊世代のカスハラ対応も今後、
多くなってくると思います。

・往診歯科でぐらつきがあった等
の情報交換が不十分であったのも
要因と感じます。認知症の方であ
れば飲み込んでおかしくないの
で窒息等の事故につながってしま
います。全職員が全入居者の口腔
状態を把握するのは難しいと思い
ますが、必要な方への意識的な
かわりや情報共有で事故防止に努
めてほしいです。

※CM:ケアマネジャーの略称

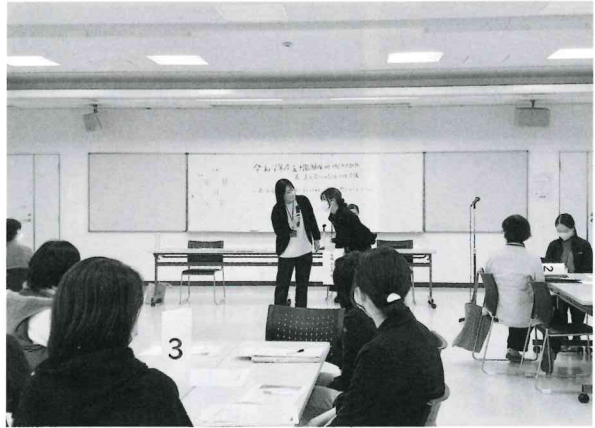


地域包括支援センター坂井輪

令和7年度 第2回圏域ケア会議開催

令和8年2月19日、穂波の里地
域交流スペースにおきまして圏域
ケア会議を開催いたしました。当
日は、自治会長、民生委員、ケア
マネジャーなど各専門分野から59
名が参加し「認知症になっても自
分の意思で生活するための支援」
について検討しました。

前半では、新潟県認知症ケア専
門士会々長の新野直紀氏を講師に
迎え、胎内市での事例を交えてご
講演いただきました。新野氏は認
知症の診断前後にショックや不安
から社会との関わりを断ってしま
う「空白の時間」が生じることを
指摘されました。その空白を「満
たされた時間」に変えるためには、
医療的なケアだけでなく、家族も
含め周囲の人が本人の状態を理解
し、積極的に関わることも必要。
また、当事者の暮らしの質を左右
するのは、住む地域や環境、周囲
の人の受け止め方であると話され
ていました。具体的には、胎内市
の「チームオレンジ」による伴走



も地域の皆さまや行政と協力し、
誰もが安心して住み続けられるま
ちづくりに取り組んでいきます。

地域包括支援センター五十嵐

令和7年12月4日「認知症の人
を地域で支える」をテーマに、圏
域ケア会議兼支え合いのしくみづ
くり会議を開催しました。認知症
認定看護師を講師にお招きし、22
名の参加がありました。グループ
ワークでは、具体的に取り組みた
いこととして「当事者への声のか
け方や認知症について学べる場」
「認知症カフェ」などの意見があ
げられました。

社会福祉法人 坂井輪会

新潟市介護職員等 キャリアアップ支援 事業費活用報告

新潟市介護職員等キャリアアッ
プ支援事業費補助金は、介護サ
ービス事業を行う法人が、介護職員
のキャリアアップを図るため、介
護職員に対する研修や、資格取得・
更新に関わる経費などを法人が負
担する場合、市が対象経費の2分
の1以内(上限10万円)を事業完
了後に交付する制度です。

昨年度当法人では、介護職員が
介護支援専門員研修を受講する際
にこの事業の利用を申請しまし
た。受講しました介護職員は、介
護支援専門員として勤務していま
す。(法人事務局長 古藤)

お詫びと訂正

ほなみ通信第107号の掲載内
容に誤りが1ヶ所ありました。訂
正してお詫びいたします。

5ページ目

(誤) NCC新潟西地区会発行の
情報誌
(正) NCC真砂の発行物

新入職員紹介

地域包括支援センター五十嵐

社会福祉士

佐藤 梨沙

令和7年11月に地域包括支援センター五十嵐に入職いたしました。入職して半年が経ち、自分の力不足を実感する毎日ですが、相談して良かったと思って頂けるよう、日々経験を積んでいきたいと思っています。高齢者の方やご家族様一人一人に寄り添った支援ができるよう、頑張りたいと思います。

保健師

田中 理紗

今年度より地域包括支援センター五十嵐に保健師として入職いたしました。前職では看護師として勤務しておりました。地域包括支援センターでの勤務は初めてとなりますが、基礎から業務を習得し、住民の皆様や関係機関の方々との対話を大切にして支援ができるよう精進します。よろしくお願いたします。

特別養護老人ホーム 道場山穂波の里

介護職

渡辺 深春

はじめまして。4月より道場山穂波の里に入職いたしました。渡辺深春です。専門学校を卒業し、夢であった介護士としてこれから精一杯努めてまいります。まだ分からないことばかりですが、周りの職員の方々からご指導いただきながら、ご利用者一人ひとりに寄り添ったケアができるよう努めてまいります。よろしくお願いたします。

介護職

土田 直美

令和6年冬に社会福祉士の実習でお世話になり、令和7年6月に入職しました。何もできないところからご指導いただき、もうすぐ一年経とうとしています。今年の3月に無事、社会福祉士の試験にも合格しました。やればやるほど介護は奥が深く面白いと感じています。利用者様に寄り添った援助をしていきたいです。

特別養護老人ホーム 穂波の里

入居者の
お花見ドライブ

4月3日、4月8日の2回に分けて、西川沿い↓寺尾中央公園↓新通中央公園のルートをお花見ドライブに行ってきました。両日ともお天気に恵まれ、車内では「キ

レイだね。花見に来られると思わなかった」「実家がこの先にあって」など会話にも花が咲いていました。新通中央公園では車から降り、桜の木をバックに記念撮影をして、「また来年も一緒に来ましょうね」と約束される姿もみられていました。これからも継続して外出する機会を作っていきたいと思っています。



ヤマガラが動かない!?
保護しようと近寄って手を差し出した途端、去っていきました



4月13日、ケアハウスに菓菓亭の訪問販売が来たので買い物＆お茶会をしました。普段遠慮がちの入居者の方もお菓子の箱を手前に引き寄せ、目を輝かせながら、買い物カゴに幾つもお菓子をに入れておられました。お茶会では購入したばかりのお菓子を紅茶と一緒に召し上がり、「どれも美味しいね」ととても喜ばれていました。



あまり外出をされない方にも参加して頂きました。普段、すぐ眠ってしまう方も、ドライブ中は窓の外景色を眺め、起きておられた



特別養護老人ホーム 道場山穂波の里

ひな祭り

ボランティア、実習生でひな壇を飾り、入居者の皆様に見て頂きました。「わー、大きいね」「素敵だね」と、皆様喜ばれていました。



そうです。参加された皆様「桜キレイだったわ」と喜んでおられました。

〔在宅部門〕 註 ()内の増減数は昨年度比 2025年度

デイサービス	
穂波の里（通所介護・総合事業）（定員35名）	
年間延べ利用者数	4,306名（456名減）
一日平均利用者数	13.9名
穂波の里（基準緩和型）（定員20名）	
年間延べ利用者数	1,592名（145名減）
一日平均利用者数	7.7名

配食サービス	
2026.3利用実数	36名
年間延べ配食数	4,719食
委託業者	3,699食
自主事業	1,020食

〔ケアハウス〕		
2026.3末	入居者数	40名
	自立	13名
	要支援1	5名
	要支援2	14名
	要介護1	6名
	要介護2	1名
	要介護3	1名

〔グループホーム〕		
2026.3末	要介護1	4名
	要介護2	3名
	要介護3	2名
	計	9名

ヘルパー穂波の里		
2026.3利用実数		44名
年間延べ派遣	件数	延べ回数
介護給付（要介護）	210件	1,291回
総合事業（現行相当）	335件	1,729回
ヘルパー事業の稼働時間		2960.5時間※
ヘルパー事業の廃止件数		13件

※自費ヘルパー事業（66.5時間）を含む

地域包括支援センター坂井輪	
総合相談（延べ件数）	4,933件
権利擁護（延べ件数）	175件
困難事例（ケアマネ支援・延べ件数）	314件
予防ケアプラン（2026.3現在・直担）	89件

地域包括支援センター五十嵐	
総合相談（延べ件数）	4,910件
権利擁護（延べ件数）	374件
困難事例（ケアマネ支援・延べ件数）	1,571件
予防ケアプラン（2026.3現在・直担）	68件

居宅介護支援事業（老人介護支援センター穂波の里）	
ケアプラン（延べ件数）	1,506件

〔道場山穂波の里入居部門〕		
2026.3末	実数	29名
	要介護3	12名
	要介護4	7名
	要介護5	10名

在宅部門

2025年度のまとめ

ショートステイ35床の特養転換、デイサービス道場山穂波の里の事業終了と転機の1年でした。在宅事業も利用者の貧困問題や目まぐるしい状態変化の方の対応を、事業所間で連携しながら支援してきました。ショートステイの受け皿として、特養の空床ショートが使命感を持って虐待措置の緊急入所や、骨折者の緊急空床ショート利用等の対応を行いました。訪問介護は介護保険の派遣時間は増えたものの、自費の派遣時間の大幅な減少と職員減もあり、全体の派遣時間は減少しました。次年度はデイサービスで土曜日、日曜日を事業休止として運営改善に努め、居宅介護支援専門員を増員していきたいと思ひます。

2025年度 穂波の里1年間のまとめ

〔入居部門〕

①平均年齢	
2024.3末	89.1歳
2025.3末	89.9歳
2026.3末	89.6歳

②退去された方の状況	
2024.3末	23名（入院退去 7名 施設看取り 16名）
2025.3末	20名（入院退去 13名 施設看取り 7名）
2026.3末	25名（入院退去 17名 施設看取り 7名 在宅退去 1名）

③要介護度（2026年3月現在）	
要介護3	36名
要介護4	44名
要介護5	27名

平均介護度3.92
（前年度3.95）

④医療状況		
入院 44件 （前年度32件）	経管栄養	1名
	胃ろう栄養	0名
	尿道カテーテル	2名

⑤入居申込数、待機者数	
年間申込数（2025年度）	78名
2024年3月末現在待機者数	186名
2025年3月末現在待機者数	197名
2026年3月末現在待機者数	178名

⑥待機場所	
介護老人保健施設	45名
介護療養型	3名
一般病院	34名
在宅（CH・GH・SS）	84名
その他	12名
待機数合計	178名

※CH ケアハウス、GH グループホーム、
SS ショートステイ

⑦リハビリ実施状況		
作業リハ	延べ	1,346名
小集団リハ	延べ	2,743名
個別リハ	延べ	937名

⑨入居者の会	
世話人会	月1回
グループ会	各月2回（3グループ）

⑧サークル等		
書道	延べ	247名
小集団テレビ体操	延べ	463名
太極拳ゆったり体操	延べ	1,462名

⑩地域との連携
新潟市元気力アップサポーター制度の事業所登録を行い、西区社会福祉協議会の方よりボランティアへの説明と登録手続きを行っていただきました。スタンプ帳が年間を通じて2冊目となる方もおられ、ボランティアさん同士の話もとても弾まれていました。
花とみどりのボランティアを中心に「春の草とり大作戦」がコロナ禍以降初めて再開しました。当日は実習生や学生ボランティア、特養のご家族様も参加し、秋にも職員研修の一環として開催することが出来ました。綺麗になった玄関前で、参加者全員で紹介挨拶や記念撮影をおこないました。
ボランティアほなみ様よりコーヒー売り上げからのご寄付や、第四北越銀行様からチューリップの球根を沢山いただきました。色とりどりの花々を利用者とともに職員も楽しませていただいています。本当にありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。

入居部門

2025年度のまとめ

ショートステイの特養転換に伴い、入居者数は115名となりました。新しく54名の入所者を受け入れましたが、残念ながら退所された方が25名おられました。その内、ご自宅に退所された方が1名、施設で看取りをされた方が7名、入院先で退所された方は17名でした。平均在籍年数も一昨年の5.63年→2.98年となり、なじみのある方の退所に気落ちする職員も多くおりました。入退所が多いことや加算要件を満たさなかったことで、施設経営的には厳しい一年となりました。
職員体制としては、特定技能制度の外国人職員や留学生の実習・アルバイト受け入れを行いました。介護職として入居者の皆様と関わる姿はとても微笑ましく、日常会話も日本語で話をされ4月からは夜勤勤務にも少しずつ入る予定です。介護記録はこれからになりますが、介護福祉士の資格目指して頑張ってください。
道場山穂波の里も例年より退所される方が多くおられ、数年ぶりに入院先で退所された方がおられました。グループホームでは残念ながらインフルエンザ感染症がありましたが、その後は皆様、穏やかに過ごされ外出等も楽しんでおられました。
次年度も感染症の蔓延に努めていくとともに、入居者の皆様が安心して生活していけるよう援助の質を高めていきたいと思ひます。

ケアハウス穂波の里

お菓子販売 大盛況!

4月13日(月) 菜葉亭から出店していただきました。開店直後から大入り満員、ケアハウス施設長がお手伝いに回るほどの賑わい。ケアハウス入居者はもちろんのことグループホームの方、特養から買いに来てくださり、売り切れ品がたくさん出るほど大盛況でした。



デイサービスセンター穂波の里 本日のおやつレク



広報委員紹介

今年度の広報委員6名です

委員長 武田 (事務総務)

木村 (グループホーム)

古藤 (ケアハウス)

吉川 (特養穂波の里)

前山 (道場山穂波の里)

梁取 (包括坂井輪)

よろしくお願いたします