

遠州鉄道株式会社 介護事業部

安全報告書 2024

介護サービス「ラクラス」における安全への取り組み



遠鉄の介護サービス
ラクラス

遠鉄の介護サービス ラクラス

基本理念

すべての人の「心ゆたかに楽しく暮らす」をお手伝いします

私たちは、誰もが安心してご利用いただける「地域になくってはならない存在」を目指し、ご利用者様はもちろんのこと、そのご家族様や関係者の方すべてが心ゆたかに楽しく暮らせるよう、全力をあげてお手伝いしてまいります。

ラクラス (La-Class) とは

「楽（安らかで楽しい）」「L u c k（幸運）」という楽しくて幸せな状態を表す言葉と、「暮らす」を掛け合わせて作った造語です。施設の基本理念である『すべての人の「心ゆたかに楽しく暮らす」をお手伝いします』というこの想いを、この言葉に込めています。



ラクラスのロゴは穏やかな印象の植物（葉）を『人』に見立て、『人と人』とが支え合うかたちを作っています。自然と共にお客様の安らかな気持ちを表現。また施設で共に暮らす仲間との楽しさも含まれています。コンセプトの一つでもある『幸運』を星で表現しています。

将来のありたいビジョン

～最高の介護品質と地域NO.1の働きやすい職場を目指して～

熱烈なラクラスファンをつくらう！

私たちは、具体的に何を目指し、誰のために、何のために働くのでしょうか。働く動機付けは人によって様々ですが、組織としてのラクラスは「熱烈なラクラスファンをつくるために努力する」ことを共通の価値観として掲げています。



Contents

- 01 ごあいさつ
- 02 安全に関わる目標の達成状況
- 03 当社の取り組み
 - ・スタッフへの教育・研修の実施
 - ・介護事故の予防・再発防止対策
 - ・ICTを活用した安全への取り組み
 - ・感染症 拡大防止の取り組み
 - ・不適切ケア防止の取り組み
 - ・経営トップによる全施設の巡回点検
- 04 組織体制および指揮命令系統

介護事業に関する 安全への取組みについて

遠州鉄道株式会社
代表取締役社長 丸山 晃司



ごあいさつ

私たち遠鉄グループは、鉄道やバス等の運輸事業を通じて培われてきた「信頼」を基に、「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」を経営理念として掲げてまいりました。

ラクラスは、介護保険法の精神のもと、2009年に開業し『すべての人の「心ゆたかに楽しく暮らす」をお手伝いします』を基本理念に、高齢者の尊厳を保持し、ご本人様とご家族様が安心して生活できる環境やサービスを提供してまいりました。そして、地域にとってなくてはならない存在となるため、遠州鉄道だからできる「ひとつ上の安心な介護」の提供を目指し、“安全こそが最も重要なサービスである”ことを深く認識し、職員一丸となって法令や規則を遵守してまいりました。

2023年5月8日からの新型コロナウイルス第5類移行後は、新たに厚労省が定めた高齢者施設向けの対策に沿った対応を続けております。

2024年4月からの介護保険制度改定への対応としては、義務化された虐待防止への取り組みや事業継続計画（BCP）の策定など、必要な対策指針を整備し、教育・研修および訓練を実施しております。

また、ご利用者様に安全安心なサービスを提供するために「防ぐべき事故」と「防ぐことが難しい事故」を区別し、防ぐべき事故に対しては、対策（マニュアルの整備・活用、研修、事例の共有、再発防止）を強化することで未然に事故を防いでいき、一方、防ぐことが難しい事故に対しては、被害を最小限に抑えるためのハード・ソフトの両面で対策を講じてまいります。また、事故が発生した場合においても、スピーディーな対応と現場の負担を軽減するための体制を構築してまいります。

本報告書は当社の「介護事業に関する安全への取組み」を皆様に公表させていただき、ラクラスをご利用いただく一助としてご覧いただけたら幸いに存じます。

2024年11月

行動原則（安全管理）

～セーフティファースト宣言～

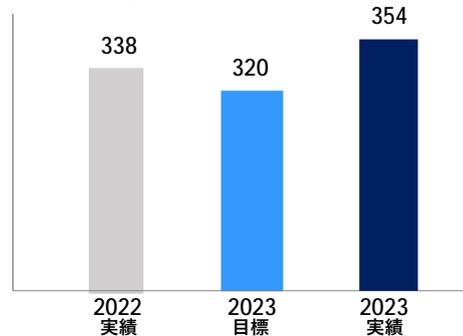
- ・ 予知・予防に努めます
- ・ 感染症予防、対策を行います
- ・ 福祉用具の使用法を守り、点検を行います。
- ・ 防災訓練を行います
- ・ 秘密保持、守秘義務を守ります

介護の安全に関わる目標達成状況

介助中の事故

2023年度は、前年度と比較してご利用者人数が5.7%増加した状況の中、介助中の事故件数は4.7%増加となりましたが、事故発生率は微減とすることができました。発生した事故については、職員が検証を行い、再発防止の取り組みを実施致しました。引き続き、安全な施設運営を継続し、皆様から信頼される施設づくりを目指して参ります。

■介助中の事故件数

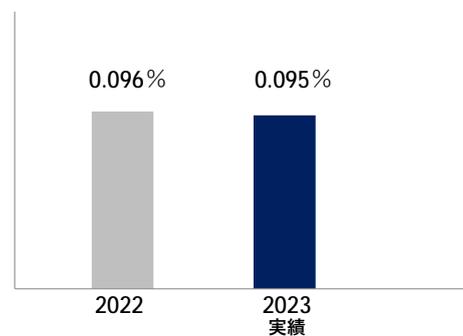


■介助中の事故 分類

	転倒 転落	誤薬 落薬	誤嚥	誤食	無断 外出	内出血 皮むけ	その他	計
2022年度	53	49	2	39	11	22	162	338
2023年度	60	72	0	50	18	28	126	354
差	+7	+23	-2	+11	+7	+6	-36	+16

■介助中の事故 発生率

	介助中の 事故 A	ご利用者 人数 B	発生率 (A ÷ B)
2022年度	338	353,178	0.096%
2023年度	354	373,310	0.095%
差	+16	+20,132	-0.001%

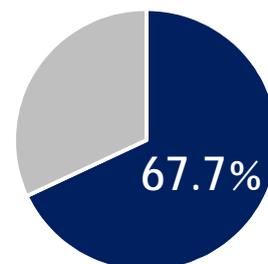


安全に関する資格取得者数

■資格者一覧

	人数	前年差
介護福祉士	291	+28
第一種衛生管理者	24	+3
看護師	96	+8

■介護福祉士の割合



■介護福祉士増員のための取り組み

- ・介護職員実務者研修の受講促進と受講料補助
【2023年度受講者数：14名】
- ・介護福祉士国家試験の社内勉強会の実施
【2023年度参加者数：17名】

安全確保のための スタッフへの教育・研修の実施



研修チームによる計画的な研修の実施

■ 研修チーム

介護事業管理課長・ラクラス統括マネジャー・レジデンスマネジャー・運営アドバイザー・インストラクター3名によって組織されたチームにより、年間の研修スケジュールにのっとりた研修を実施いたしました。



■ 研修の実績（2023年度）

研修	対象者	教育・研修内容	回数／年
臨店指導	各施設 全員	専属インストラクターによる臨店指導 各施設巡回	各施設 1回/3か月
新人研修委員会	各施設 教育担当者	新人を育てる人を育成する研修	10回
新卒者研修	新卒者	4月入社の新卒社員の研修	5回
リーダー研修	リーダー	リーダーを対象に実施	1回
新リーダー研修	新リーダー	新リーダーを対象に実施	1回
入社2か月後研修	入社2か月者	理念、ホスピタリティ、接遇、認知症等について学ぶとともに、個々の悩みも参加者で共有。問題解決を図る。	毎月
介護技術研修	介護士	介護技術の専門実技研修	9回
機能訓練指導員研修	機能訓練指導員	専門技術機能訓練指導員研修	3回
OJT担当者研修	OJT担当者	介護技術向上と統一化を目標とし実施。実地試験実施後、合格者は新人指導「OJT委員」として認定。	11回
現任者研修	5年以上勤続者	理念・行動原則・虐待防止の再確認ほか	18回
外部研修	全員	オンラインによる各種研修	随時

「本部研修センター」の開設

■ 充実した研修施設

職員（安全）研修強化の為、また最新の福祉機器やICT機器導入の推進拠点として、本部内に研修センターを開設。「介護サービスの質の向上」を目指してまいります。

開設日 : 2023年2月1日

場所 : 浜松市中区元城町 ホテルコンコルド浜松3階

利用用途 : 介護基礎研修、介護トレーニング、福祉機器やDX機器の実証実験



<本部研修センター>



<各種介護ロボットの展示>

各施設への指導教育体制

■ 研修チームによる臨店指導

研修チーム職員により3か月で全26施設を巡回し、ケアの質を維持、向上できるよう指導を行っています。指摘のあった内容について、改善を行っています。臨店評価の結果で優秀だった施設の表彰を行い、いっそうの質の向上を目指してまいります。

【2024年度上期実績】※100P満点での評価

- ・ デイサービス (DS) : 平均 91.4 P
- ・ 入所施設 (SS・RE) : 平均 89.0 P

項目	内容	3 良 2 一部改善 1 改善
1 接遇	身だしなみ (ラクラスの身だしなみルールの順守)	
	表情 (笑顔で接しているか)	
	あいさつ (心を込めた印象の良い挨拶ができているか)	
	態度 (相手に優しく穏やかに映る態度で接しているか)	
	目線や位置、姿勢は適切であるか	
	言葉遣い (適切な敬語か/指示命令口調でないか、言葉尻等)	
	話し方 (声のスピードやトーン、音量等は適切か)	
	目配り・気配り・心配りは感じられるか	
	訴えのあったご利用者には快く対応しているか	
	傾聴・受容・共感の姿勢を見せているか	
2 快適な環境・安全管理	①明るさ・音・空調・換気の整備はされているか	フロア
	②清掃は細部まで行きわたっているか	居室・静養室
	③整理整頓は徹底されているか	事務所
	④プライバシーは守られているか	トイレ
	⑤展示物・掲示物は適切かつ充実しているか	脱衣室
	⑥福祉用具等の管理・清掃状況はどうか	浴室
	⑦危険な箇所等はないか	福祉用具 (②、⑥)

<臨店指導項目 (一部抜粋)>

社員研修 「国際福祉機器展2024 (H・C・R)」

■ 国内最大級の福祉機器展への研修

2023年度に続き、ラクラス施設職員が参加する研修を実施。幅広い知識の習得、最先端技術を活用した介護ロボットの体験など、最新の関連情報を取得し、現場改善および介護の質の向上の一助としました。

実施日 : 2024年 10/3

行先 : 「国際福祉機器展2024 (H・C・R)」

会場 : 東京国際展示場「東京ビッグサイト」

参加数 : 30名



国際福祉機器展2024の様子



介護事故の 予防・再発防止 対策

介護事故の種類別定義を明確にし、事故報告書を作成しております。
原因の分析、今後の対策を立て、全体で共有することで事故の未然防止、再発防止に取り組んでおります。

転倒防止のための対策

ご利用者様の服装、杖等の装備、疾患、服薬、環境、特性等転倒の根本要因を探り、改善することにより、転倒そのものを減らす対策を実施してまいります。

ラクラスの転倒事故の定義

ご利用者様が転倒をした事実をもって転倒事故と定義しております。外傷や痛みもなく経過観察した場合、または本人・他のご利用者様からの申告だけで、職員が目撃していない場合を含みます。

■ 設備の活用

- ・ 居室内のナースコール
- ・ L字柵
- ・ センサーマット
- ・ 職員のインカムでの情報共有



誤薬防止のための対策

介護スタッフのミスの防止と発見ができるよう、ご利用者様の口に入る前に誤りを発見できるような体制と仕組みづくりを実施しております。

ラクラスの誤薬事故の定義

下記の場合、誤薬事故と定義しております。

- ・ 他人の薬を誤って服用してしまった
- ・ 飲むべき薬を飲まなかった
- ・ 飲むべき薬の処方量を誤って飲んでしまった

■ 薬袋の色分け

薬袋を朝・昼・夕・眠前で色分けを行い、提供時の間違いがおこらないようにしています。

■ 顔写真付きの食札の活用

食札に顔写真を入れ、投薬時のご本人確認を行います



誤嚥防止のための対策

ラクラスの誤嚥事故の定義

食事が喉に詰まり、呼吸困難に陥ったことをもって、誤嚥と定義しております。

■ご利用様が正しい食事姿勢で食事できる介助の実施

安定した姿勢で食事ができるよう、姿勢を整えるお手伝いをします。

■ご利用様のペースに合わせた正しい食事介助の実施

介護者は、ご利用様の利き手側に座って介助します。まずは水分から口にしていただき、以降ひと口の量やスピードなどはご利用様の様子を見て、無理がないようにご利用様のペースに合わせるようにしております。



■ご利用様の状況に合わせて食べ物の形態を変えた食事を提供



ふつう食



きざみ食



ペースト食

誤嚥防止のための取り組み

■浜松市リハビリテーション病院監修による、嚥下に対する機能訓練プログラムを作成

嚥下機能低下に対する、個別機能訓練のプログラムを作成。

誤嚥防止のため、飲み込みがしやすい体の状態を整えるための機能訓練を実施します。



誤嚥防止のための取り組み

■浜松市リハビリテーション病院 講師による、嚥下（飲み込み）に関する研修の実施

誤嚥予防の機能訓練を強化するため、浜松市リハビリテーション病院より言語聴覚士・理学療法士の講師を招き研修会を実施しました。咀嚼や飲み込みの働きを促す機能訓練の実施、また、誤嚥しにくい正しい姿勢で食事ができるよう、姿勢を整え保つための訓練を実施しています。

実施日：2024年9/17、10/15

会場：ラクラス上島 研修センター

参加者：42名（ラクラス全施設の機能訓練士）



■救命講習の実施

浜松市消防局の指導のもと、異物除去法・AED使用法・心肺蘇生法などの講習を受講しました。

実施日：2024年9/6

会場：ラクラス上島 研修センター

参加者：24名（ラクラス各施設および本部職員）



無断外出（行方不明）防止のための対策

ラクラスの無断外出（行方不明）事故の定義

認知症等により失見当識のあるご利用者様、または徘徊等の周辺症状があるご利用者様が、本来過ごすフロアや居室から職員が気付かない間に所在不明の場合、または他の場所にいた場合を事故として取り扱います。

■ 事前情報の共有

可能性のある方の情報共有

■ セキュリティー面での防止策

暗証番号による扉・エレベータの管理

■ 見守りによる防止策

介護スタッフによる見守り専門の勤務時間の設定

■ 迅速で有効な創作体制

緊急連絡網による捜索態勢、外部への協力要請



送迎の安全のための取り組み

■ 安全運転管理推進事業所の取り組み

2024年度の浜松中央地区安全運転管理推進事業所に任命され、全事業所を挙げて安全運転への取り組みを実施しています。

- 交通安全期間およびゼロの日における街頭活動の実施
- 毎月の交通安全リーダー会議の実施
- セーフティードライバーコンテストへの参加
- 新入社員への安全運転研修の実施

■ 道路交通法改正に伴うアルコールチェック体制の強化

送迎時には、運行の前後にアルコールチェックを実施
送迎担当者への携帯用アルコールチェッカーの貸与

■ 送迎担当者の安全運転教育の実施

デイサービス全17施設に年1回の安全運転研修を実施。
新規送迎担当者には、先輩社員同乗の下、最低2週間の研修を実施

■ 送迎車両の安全装置

TOYOTA Safety Sense を全車両に装着



安全運転管理推進事業所 任命式



交通安全街頭活動の様子



アルコールチェックの様子

暑さへの対策

■送迎後の車内置き去り事故防止への取り組み

【複数名による3段階チェックの実施】

- ① 降車後に玄関にて、運転手と介護職員が降ろし忘れ確認を実施後、車両を駐車場へ移動



- ② 駐車場にて運転手が車内を再度確認のうえ「車内確認済」札を車両のフロント部へ掲出



- ③ 管理者が車内を最終確認する。



降ろし忘れ確認札

■トイレへのエアコンの設置

排泄介助に時間を要する場合があったり、ご利用様がトイレを長時間利用される場合に対応するよう、トイレ必要箇所にエアコンを設置し、熱中症対策を実施しています。

【2023年度】ラクラス中島



【2024年度】ラクラス葵西



定期的な防災訓練の実施

■地震・火災防災訓練

「消防計画」に基づき、全施設にて、年2回実施
断水時や停電時への対応



防災訓練の実施



断水時に備えた給水訓練の実施

■水害訓練

- ・「洪水時の避難確保計画」に基づき年1回実施
対象施設：上島、中島、西美園、西ヶ崎
福田、掛塚、豊橋南汐田、豊橋牟呂
- ・水のうを設置する訓練を順次実施



水害に備えた水のう設置訓練の実施

■土砂災害訓練

「土砂災害時の避難確保計画」に基づき年1回実施
対象施設：見付

■地域防災訓練への参加

- 町内会との連携強化を図る取り組みを実施
- ・地域防災訓練への職員参加（9月、12月）
 - ・施設内の避難訓練を自治会長様が見学



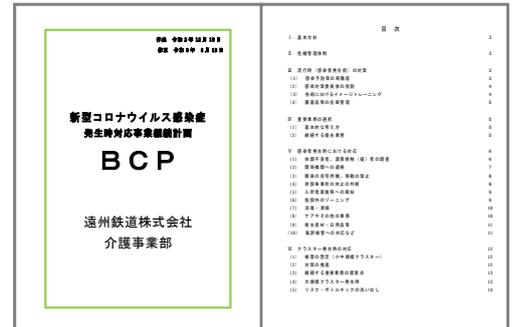
地域防災訓練への参加

事業継続計画（BCP）の整備

自然災害や事故によって「重要な業務」が中断しないように、また中断してしまった場合に、早急に事業を再開できるよう、随時、修正改善を実施しています。

■自然災害（地震・水害）時のBCPの修正

■感染症BCPの作成



BCP

災害備蓄品の準備

■施設での備蓄内容

施設では、**3日間の生活**を想定した備蓄をしており、備蓄状態の確認を年2回実施しています。

主な災害備蓄品：水、リゾット、カセットコンロ、簡易トイレ、懐中電灯

■本部職員による能登半島地震の災害ボランティアへの参加

現地にて必要性の高かった備蓄品の見直しを実施しました。

現地での活動で特に必要とされた物資の追加

- ・災害用トイレ
- ・介護食料（ペースト・流動食）
- ・水
- ・防刃用の手袋
- ・釘抜き防止長靴



災害ボランティア参加時の服装

■備蓄品の使用方法の確認

使用方法の勉強会を実施



災害用トイレ使用方法の勉強会



職員が働きやすく安全な 職場作りへの取組み

職員の熱中症対策

■ PCMクーラー

ラクラス全施設で、首元から涼しくできるPCMクーラーを導入し、現場職員の暑さ対策を施しています。特に入浴介助中は、浴室の暑さや介助で体を動かすため非常に暑い状況で職員に負担がかかっていましたが、体が首元から涼しくなり、介助中の暑さが軽減され職員の熱中症予防に役立っています。



身体的負担軽減による安全な職場作り

■ 移乗支援ロボット（移動式リフト・スリングシート）の導入

「移乗支援ロボット（移動式リフト・スリングシート）」を2022年度から1施設に導入しました。移動式リフト・スリングシートとは、主に車椅子からの移乗介助を安全にサポートしてくれる移乗支援ロボットです。職員の身体的負担軽減に役立っています。



車椅子からの移乗介助が移乗支援ロボットに置き代わり、職員の腰への負担が大幅に軽減されました。あわせてご利用者様からも移乗時の安定性について評価をいただいております。

身体的負担軽減による安全な職場作り

■ 移乗支援ロボット（ささえ手）の導入

「移乗支援ロボット（ささえ手）」を2022年度から4施設に導入しました。
ささえ手とは、トイレや脱衣所での立位保持と移乗を安全にサポートしてくれる、移乗支援ロボットです。
職員の身体的負担軽減に役立っています。



立ち上がり動作や立位保持の介助が移乗支援ロボットに置き代わり、
職員の腰への負担が大幅に軽減されました。
合わせてご利用者様からも立位の安定性について評価をいただいております。

■ 移乗用補助具（ピーヴォ）の導入

「移乗補助具（ピーヴォ）」を2023年度から全てのレジデンスに導入しました。
移乗介助の際に対象者の膝下にピーヴォを装着して使用します。布を巻くだけの手軽さで、職員の腰痛対策に役立ちます。



従来よりも小さな力で移乗介助が行えるため、余裕のある安心・安全な介助につながっています。

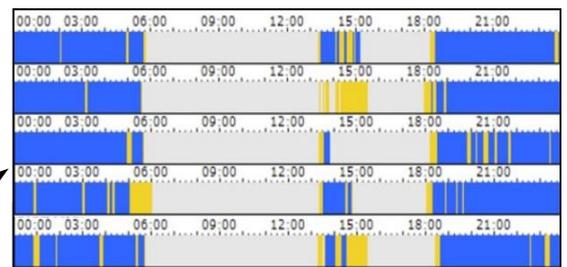
ICTを活用した安全への取組み



見守りセンサー（眠りスキャン）の活用

■ 眠りスキャン

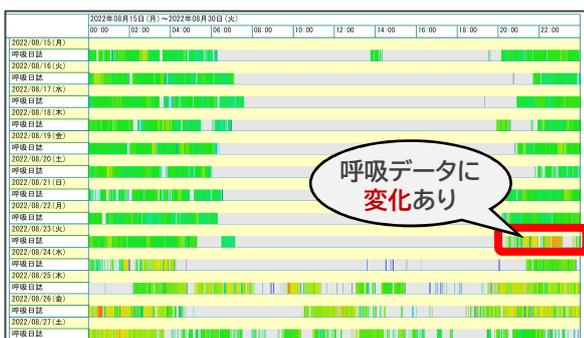
ラクラスでは、レジデンス5施設、ショートステイ4施設のすべての居室に「眠りスキャン」を設置しています。眠りスキャンとは、マットレスの下に敷いて人の体動を捉えることで、睡眠状態に加え、起き上がりや離床を把握できる仕組みで、居室内での転倒防止や睡眠状態の把握に役立っています。また、職員は訪室しなくても状況が把握できるようになり、体力的な負担が減少したことで、より安全に介護業務に専念することができています。



■ 眠りスキャンの活用

眠りスキャンでは、利用者様の生活リズムを把握して、一人ひとりに合わせたサービスを提供できるようになります。また、ご利用者様の呼吸数、心拍数の長期的変動を日誌として一覧できるため、体調の変化に日誌から気づくことも可能となります。夜勤者が、夜間帯の呼吸状態を見て、普段と違う兆候がある場合には、翌日に看護師や医師へ報告する仕組みを2023年4月からレジデンス5施設にて運用しております。

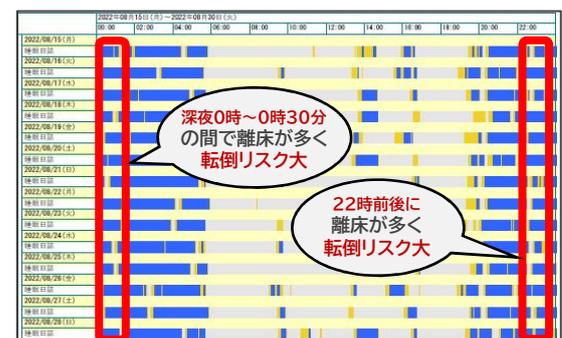
【呼吸データの活用（A様）】



呼吸データに
変化あり

正常 → 異常
発熱、体調不良、感染症の兆候を早期発見

【睡眠中の体動データの活用（B様）】



深夜0時~0時30分
の間で離床が多く
転倒リスク大

22時前後に
離床が多く
転倒リスク大

ご入居者様の睡眠の特性を分析し、夜間の転倒リスクを事前に予見、見廻りを実施してリスクを最小限に

見守りカメラ（眠りスキャンアイ）の活用

■ 眠りスキャンアイ

「眠りスキャン」システムの追加機能として、専用の見守り支援カメラ『眠りスキャンアイ』の導入を計画しております。

各居室室内に見守り支援カメラを設置することにより、ご入居者様の見守り強化とあわせ、ご入居者様により安心・快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。見守り支援カメラの運用にあたりましては、ご入居者様のプライバシーに配慮のうえ、見守りに必要と判断する場合での使用と致します。

※ 2024年度～2026年度で、レジデンスおよびショートステイの全施設で導入予定

■ 眠りスキャンアイの導入効果

<p>1</p> <p>「眠りスキャン」で起き上がり等を検知の際にカメラ映像をモニター表示</p>  <p>※「眠りスキャン」の検知は、必要な方だけに設定します</p> <ul style="list-style-type: none">・ 訪室不要の場合は訪室しないことで、ご入居者様の快適な睡眠につながります。・ 対応が必要な状況を早期確認する一助とします。	<p>2</p> <p>見守りが必要な状況でカメラ映像を確認（遠隔見守り）</p>  <ul style="list-style-type: none">・ ご様子が気になる方の状況を、カメラ映像で確認します。（体調がすぐれない方等）・ 訪室不要の場合は訪室しないことで、ご入居者様の快適な睡眠につながります。
<p>3</p> <p>転倒・転落が発生した場合等、カメラ映像の録画記録で発生状況を確認</p>  <ul style="list-style-type: none">・ 発生状況および原因の把握と、再発防止対策検討の一助とします。 <p>※ カメラ映像の録画は、モニター表示しない状態で実施します。</p>	<p><まとめ></p> <ul style="list-style-type: none">◆ カメラ映像による状況確認によりご入居者様の見守りを強化し、より安心・快適にお過ごしいただけるよう努めます。◆ 転倒が発生した場合等、録画記録により状況確認および再発防止策を検討します。 

ご入居者様のプライバシーに配慮し、カメラ映像の表示および確認は、ラクラスが見守りに必要と判断する状況において行います。

バイタル記録の自動化

■ 体温計・血圧計と介護記録システムとの自動連携

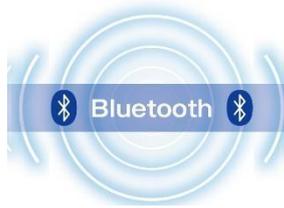
従来は、バイタルの測定結果を紙にメモをし、それをタブレットに入力し、介護記録ソフトに送信していました。今回、Bluetooth対応の体温計と血圧計を導入することで、自動で測定値を介護記録と連携ができるようになり、転記ミス等がなくなりました。



■ Bluetooth連携（イメージ）



専用のバイタル測定機器と
介護記録システムを連携



送迎支援システム（らくびた送迎）の導入

■ らくびた送迎とは

らくびた送迎とは、軽福祉車両シェアNo.1のダイハツが全国3万施設の声を受けて開発した送迎支援システムです。

■ 誰でも簡単に最適な送迎計画が可能

らくびた送迎の導入により、誰でも簡単な作業で送迎計画を作ることができるようになり、送迎のルートや到着時間の設定など、安全に配慮された送迎計画が自動で作成されます。

■ 送迎中の運転手と施設との相互連携が可能

送迎中は、PCで動態管理が可能。ご利用者様からの到着時間の問合せや施設への到着時間の確認に活用しています。

■ 専用モバイルで安心送迎

送迎中はGoogleマップがご利用者宅まで正確にナビ。また、ご利用者情報から外観も確認でき、はじめてハンドルを握る職員も安心して送迎できます。

送迎の度に「出発」「到着」を記録することで更に送迎計画を正確にアップデートするAI機能も搭載。



送迎情報 地図連携





感染症 拡大防止の取組み

感染防止に向けた取組み

■ 施設等における取組み

- ・発熱、風邪症状がある場合には、利用を制限させていただく場合があります
- ・新型コロナウイルスの第5類移行に伴い、マスク着用は個人判断とさせていただきます
ただし、感染状況に応じて皆様にご協力をいただくことがあります
- ・施設の共用部分の消毒、清掃を定期的を実施します
- ・定期的な換気を実施します
- ・感染症に対する研修を年2回実施します

■ 従業員の取組み

- ・37.5℃以上の発熱がある場合には、48時間は出勤をいたしません
- ・こまめな手洗いを実施いたします

皆様へのお願い

■ ラクラス利用時のお願い

施設では、上記のとおり感染対策を徹底し、できる限りの感染予防に努めた上でサービス提供してまいります。デイサービスおよびショートステイにおいては、施設以外での防ぎようのない市中感染や無症状の方も利用される可能性があることから、「当社サービスとの因果関係の有無を含めた感染リスク」があることを何卒ご理解いただいた上で、ご利用いただきますようお願い申し上げます。

■ 感染者が発生した場合の対応

- ・デイサービスおよびショートステイにおいては、翌日以降の営業を中止する場合があります。
- ・レジデンスおよびショートステイにおいては、入居者様の体調の再確認をさせていただくとともに、一定期間の個室対応をさせていただく場合があります。
- ・ショートステイご利用中に発熱された場合には「発熱原因の特定と治療のために受診していただきたい旨」を丁寧に説明し、原則としてご家族様の協力のもと受診していただきます。夜間帯及びやむをえない場合は、施設内で療養していただき、ご家族様と翌日以降の受診などのご相談をさせていただきます。受診の結果、感染症の場合は、ご家族様の合意を得た上で、ご自宅での療養をお願いします。但し、受診後すぐの自宅療養が困難な場合は、ご自宅での受け入れ体制が整う迄の間、施設内で療養していただく等、できる限りの対応を致します。特に、長期利用の方については利用実態やご家族様の事情等を勘案し対応を致します。

■ 感染者発生時の状況報告について

行政機関とも報告の範囲と方法について確認し、「10人以上の感染が確認された場合」を基本的な報告基準といたします。したがいまして、利用者様すべての感染情報については、報告を差し控えさせていただきます。また、職員の感染状況につきましても、同様の報告基準にて対応致します。

不適切ケア防止への取組み



高齢者虐待防止に向けた取組み

■ 虐待防止アンケートの実施

ラクラスでは高齢者虐待防止に向けて、ご利用者やご家族が辛い、悲しいと思われる「不適切ケア」を防止するために、職員に対し年2回「虐待防止アンケート」を実施しています。アンケート結果から、幹部職員より面談を行い職員の現状の把握や不安を取り除けるようにしています。

また、各施設にて全体で取り組むアクションプランの作成や、全職員に対しての研修を行い「虐待の芽」を摘み取る対策の検討、実施、評価を行っています。

具体的には、認知症の理解等の研修・教育を強化する「個人へのアプローチ」と、職員へのストレスケア等の管理体制を強化する「会社からのアプローチ」の両輪で、虐待防止に取り組んでまいります。

【不適切ケア（虐待）の発生要因】

内容	件数	割合 (%)
教育・知識・介護技術等に関する問題	415件	56.2
職員のストレスや感情コントロールの問題	169件	22.9
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等	159件	21.5
倫理観や理念の欠如	94件	12.7
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	71件	9.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	55件	7.4
その他	19件	2.6

R3.養介護施設従事者等による高齢者虐待についての対応状況等厚生労働省

個人へのアプローチ 研修・教育の強化

- ・ 認知症の理解
- ・ 介護技術、知識の向上
- ・ 職業倫理の理解
- ・ ラクラス理念の理解
- ・ アンガーマネジメント
- ・ 高齢者の権利擁護の理解

会社からのアプローチ 管理体制強化

- ・ 職員のストレスケア
- ・ 職員面談
- ・ ハラスメント対策
- ・ 人手不足の解消
- ・ 働きやすい職場作り
- ・ 虐待報告窓口の設置

不適切ケア通報窓口の設置

A ところどころのほっとライン
日々繰り返しているストレスや仕事・人間関係の悩みはもろもろ、自身の健康問題や家庭のこと、金銭問題といったプライベートな問題まで気軽に相談してください。

B 企業倫理ホットライン
職場内での法令違反・規程違反・不正行為などを見かけた、悪気を持って通報・相談してください。

TEL: 0120-084122
TEL: 0120-150315
FAX: 0120-095006

ストレスチェックの実施

あなたのストレス度合い

項目	評価点(合計)
ストレスの原因と考えられる因子	35点
ストレスによっておこる心身の反応	23点
周囲のサポート	14点
合計	72点

外部機関（聖隷）による1回/年の実施
高ストレス状態にある職員を把握



経営トップによる 全施設の巡回点検

施設巡回

- 実施日と巡回点検実施者
 - ・実施日：2024年8月1日・5日・6日
 - ・巡回点検実施者：代表取締役社長 丸山晃司
取締役グループ経営推進本部長 飯尾圭介

- 施設運営に必要な常勤職員数の点検（巡回点検当日） ※職員数は常勤換算

施設名	定員	利用者数	必要職員数※	勤務職員数※	判定
上島デイサービス	65名	63名	10.6名	12名	○
可睡の杜デイサービス	60名	51名	8.2名	9.7名	○
富塚デイサービス	47名	39名	5.8名	7.6名	○
中島デイサービス	48名	45名	7名	7.7名	○
西美菌デイサービス	50名	43名	6.6名	7名	○
見付デイサービス	65名	60名	10名	11.2名	○
掛川デイサービス	55名	55名	9名	10.6名	○
葵西デイサービス	50名	48名	7.6名	7.9名	○
福田デイサービス	45名	44名	6.8名	7.7名	○
豊橋西幸デイサービス	52名	47名	7.4名	10.8名	○
志都呂デイサービス	50名	35名	5名	8.9名	○
掛塚デイサービス	45名	36名	5.2名	7.8名	○
西ヶ崎デイサービス	50名	47名	7.4名	7.8名	○
原島デイサービス	40名	38名	5.6名	6.6名	○
笠井デイサービス	50名	50名	8名	9.0名	○
豊橋牟呂デイサービス	45名	42名	6.4名	7.1名	○
豊橋三ノ輪デイサービス	35名	27名	3.4名	6.5名	○
上島ショートステイ	43名	40名	14.3名	18.9名	○
見付ショートステイ	50名	43名	16.6名	20.6名	○
豊橋西幸ショートステイ	20名	17名	6.6名	10.9名	○
豊橋南汐田ショートステイ	50名	45名	16.6名	18.5名	○
可睡の杜レジデンス	50名	50名	16.6名	19.5名	○
上島レジデンス	60名	59名	20.0名	27.3名	○
広沢レジデンス	60名	59名	20.0名	25.9名	○
見付レジデンス	50名	49名	16.6名	19.7名	○
富塚レジデンス	48名	48名	16.0名	18.8名	○



経営トップによる安全指摘事項と改善後の状況

施設名	ラクラス豊橋西幸	
指摘事項	給水管カバーの劣化（安全衛生）	
対応策	交換	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス葵西デイサービス	
指摘事項	トイレ内の熱中症対策（安全）	
対応策	エアコン設置	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス可睡の杜	
指摘事項	玄関まわり クロス（安全衛生）	
対応策	クロス貼替え	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス可睡の杜	
指摘事項	玄関まわり クロス（安全衛生）	
対応策	クロス貼替え	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス可睡の杜	
指摘事項	廊下天井 穴・カビ（安全衛生）	
対応策	ボード復旧、カビ除去	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス可睡の杜	
指摘事項	通路 コーナー破損（安全衛生）	
対応策	補修、コーナーガード取付	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス可睡の杜デイサービス	
指摘事項	床の段差（安全）	
対応策	床材 貼替え	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス可睡の杜	
指摘事項	駐車場の白線（安全）	
対応策	白線 引き直し	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス富塚デイサービス	
指摘事項	ペールの劣化（安全衛生）	
対応策	交換	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス豊橋西幸	
指摘事項	ロールスクリーンの劣化（安全衛生）	
対応策	交換	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス上島レジデンス	
指摘事項	外壁の汚れ（衛生）	
対応策	外壁洗浄	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス上島レジデンス	
指摘事項	貯水槽 外回り汚れ（安全衛生）	
対応策	塗装	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス三ノ輪デイサービス	
指摘事項	敷地出入口の視認性（安全）	
対応策	ネットフェンス 追加交換	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス富塚レジデンス	
指摘事項	廊下天井 穴・カビ（安全衛生）	
対応策	ボード復旧、カビ除去	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス広沢レジデンス	
指摘事項	玄関ホール 天井 クロス剥がれ・カビ (安全衛生)	
対応策	クロス貼替え	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス中島デイサービス	
指摘事項	建具 扉ガタつき (安全)	
対応策	修理	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス福田デイサービス	
指摘事項	ガスタンク ボックスの錆 (安全)	
対応策	ボックス 交換	
	改善前	改善後
		

施設名	ラクラス西美菌デイサービス	
指摘事項	エアコンのカビ (衛生)	
対応策	エアコン 洗浄	
	改善前	改善後
		

介護の安全に関する組織体制および指揮命令系統

