

第 10 回 運営推進会議議事録

令和 4 年 5 月 6 日作成

第10回運営推進会議はコロナウイルスまん延防止のために非開催とする。よって、作成した資料を構成員に方々に郵送し、うるおすでの取り組み、地域との関わりあいの報告を行なう。また、ご意見ご感想を頂き、今後のデイサービス運営に活かしてけるよう取り組む。

利用者状況 令和4 年 4 月現在

○利用者数 合計 78 名 男性 28 名 女性 50 名

○認定度内訳

事業対象者	4 名
要支援1	45 名
要支援2	15 名
要介護1	10 名
要介護2	4 名
要介護3	1 名
要介護4	0 名
要介護5	0 名

○平均年齢

性別内訳	男性	歳
	女性	歳

○日別利用状況 定員数 10 名

月曜日	午前	10 名	午後	10 名
火曜日	午前	10 名	午後	10 名
水曜日	午前	10 名	午後	9 名
木曜日	午前	10 名	午後	10 名
金曜日	午前	10 名	午後	8 名
土曜日	休み		休み	
日曜日	休み		休み	

事業所概要

○ご利用対象者

介護保険の認定を受けている方が対象になります。要支援から要介護の方を利用対象となります。

○利用できる時間帯

午前	9 時～	12:10 迄	休日
午後	13:50 時～	17:00 迄	土、日曜日
			年末年始

○サービスの特徴

弊社デイサービスは、利用者様の運動不足解消と他者との交流の場を主体的に提供しております。特に、高齢になられる事で、身体的な問題から外出がする事が困難な方が多く見受けられます。弊社デイサービスを通して、定期的にご利用を頂き、機能訓練(運動)を意欲的に行っていただく事で、健康予防に繋がるサービスを提供させて頂いております。

○サービス内容(基本的な流れ)

午前時間 午後時間

8:30~ 13:15~	ご自宅訪問、事業所まで送迎
9:00~ 13:45~	健康管理(血压測定、問診)
9:30~ 14:15~	集団体操
10:00~ 14:45~	マシントレーニング
11:00~ 15:45~	個別トレーニング
11:30~ 16:15~	他者との交流時間(おやつ等交えて)
12:15~ 17:00~	ご自宅まで送迎

○個別トレーニングとは

利用開始に合わせて、利用者個別に必要なトレーニング内容(機能訓練計画書)を定めます。下肢の筋力や歩行、上肢の動作などに不安をお持ちの方に、必要なトレーニングメニューを定め、運動を進めて頂きます。

職員状況

管理者	1名	(資格	介護福祉士)
生活相談員	2名	(資格	介護福祉士、栄養士)
機能訓練指導員	3名	(資格	柔道整復師)
介護職員	4名	(資格	栄養士、柔道整復師、介護福祉士)
看護職員	0名	(資格)

苦情相談、事故件数(直近6ヶ月)

○苦情相談件数 1件

寄せられた苦情相談内容

令和3年12月15日、担当者会議にてご利用者様の息子様より、帰りの送迎時間について苦情を承りました。内容としましては、朝のお迎え時に息子様が「今日は仕事の関係で、20分ごろまでに送ってきてほしい。」と職員に伝えたはずが、職員に伝わっておらず、20分待つこととなり、仕事を一つづぶしてしまった。というものでした。

朝送迎に行った職員は、ご利用者様を車に乗車介助している最中に早口で言われ、内容を理解することができていませんでした。そこで聞き返せばよかったのですが、次のご利用者様の送迎時間が差し迫っていたこともあり、から返事をしその場を後にしてしまいました。そのご利用者様のご自宅は、うるおすから最も離れた場所にあり、送迎は毎回最後に送ることとなっていました。そのため、20分遅れの到着となり、不愉快にさせていただきました。

まずは、息子様にご希望の時間までに送ることが出来ず、お仕事に迷惑をかけたことを謝罪しました。その後、頼まれたことが理解できていなかったこと、一番最初に送り届けたとしても20分までには送迎することは不可能だったことを説明しました。この話を聞いていたお嫁様の方から、「もしまた家族が出迎えることが出来ない場合は、鍵を持たせるので、開けて玄関まで入れてもらえることはできますか？」と提案して頂きました。職員にはこのことを情報共有し、送迎時間が差し迫っていたとしても、ご家族様からの連絡は丁寧に聞き取ること、またそれを共有することを再確認し、一つ一つ丁寧に仕事をこなしていくこととしております。

○事故内容

1 件

令和3年11月16日、朝の送迎の際、ミニバンの一番奥座席に座って頂こうと、ご利用者様に「後ろへ座ってください。」と声がけをしてから車両に乗り込んだのですが、座席位置から手前に座ってしまい尻もちをついてしまいました。また、座席と座席の間に体育座りの姿勢になり左膝を屈曲したことで強い痛みが生じてしまいました。このご利用者様は、難聴で左耳に補聴器をされているのですが、座席位置ではないところに座ろうとした際に「まだですよ！もっと後ろへ歩いてください！」と右耳近くで2度繰り返したのですが、職員の声が聞こえずこのような事故が発生してしまいました。（右耳の方が補聴器をつけている左耳よりもよく聞こえるとのこと）

転倒後はすぐに立ち上がることが出来ず、左膝の痛みが落ち着いてから車内の支持物を掴み、職員が右脇を支え立ち上がって頂いてから座って頂きました。その後、デイに到着してから機能訓練士によるボディーチェックを行ったのですが、幸運なことに特に問題はなかったため、通常通り運動を行うことができておりました。

今回の事故の要因としては、①難聴だと把握していたのに誘導介助が声のみだったこと、②着座動作が苦手な方を最後部座席にしていたこと、が考えられます。再発防止策としては、①乗車前に座席位置を確認してもらい、距離感を把握して頂く、②耳が聞こえず危険な行動が起きそうな場合には、肩を叩いて危険を伝えるなどの難聴の方でも察知できるようにしていく、③座席位置を奥座席ではなく、手前に座って頂けるようにする。です。このご利用者様以外にも難聴の方は多数いらっしゃいますので、改めて座席の配置や声がけの確認を行いたいと思っております。

運営推進会議資料を読んでくださった皆様のご意見

・小松島地域包括支援センターより

事故、苦情、コロナ対応の対応、経過、改善に向けた対策等が具体的に示されており、分かり易かったです。また、地域の防災訓練がない中、うるおす独自の感染対策を考えての訓練がされており感心いたしました。反省点もしっかりまとめており、良かったです。起き上がり等のプリントに関しては見やすく、利用者様への愛嬌ある絵柄で動きも明確で実践しやすいと思えました。全体的にしっかりとまとめられていて分かり易い報告書でとても良かったです。

・高松町内会長のS・T様より

家内がお世話になっております。ありがとうございます。このところ、かないが少しずつ年と共に衰えてきているようです。今まではこゆうことが他人事と思っていましたが、とうとう来たかと思っております。週1回ですが「うるおす仙台」に行くのが楽しみにしている。顔見知りの人に会い話する事で気が落ち着くようです。利用に際しての詳しい話はあまりしませんが、概ね満足しています。職員の方々の接する態度等には感謝しています。ああゆう身体ですので、軽めの運動、マシントレーニングを軽めにやっていただければと思います。私も今年で米寿になります。いつまで元気でいられるやら心配なこともたくさんあり「うるおす仙台」さんにお世話になるやもしれません。私の考えですが、屋外で何かやることも近い将来あなたの方で企画なさってみてはいかがでしょう。その時は応援したいと思っております。これからますます大変になると思いますがガンバリズムで！！

・うるおすご利用のK・Nより(要介護1)

迎え時間が遅れる場合は連絡必要。規模的にはこじんまりしておりスタッフも明るくて雰囲気が良い。コロナ対策は良いので継続必要(マスク着用・消毒など)今年入社した職員は不慣れたと思うが大きい声で元気よくが必要。

・民生委員のC・M様より

・バス送迎時間の件：時間の変更は基本的には無理なことですよね。他の利用者さんみんなが変更になりかねません。できたとしても当日ではなく前もって書面で！また、利用者さんの状態によりますが、留守の所に1人でもどる（おひとりでも大丈夫な方ですか）何かあったら、、、と悪いことを考えてしまいます。

・事故：座席は決まっていないのですか、いつもと違うところに座ってもらわねばならぬ時はしっかりと見て手をかしてあげねばと考えます。基本的に1停留所おひとり乗車で着席まで見守ること可能ではないでしょうか（上記の2つとも見たこともない情景で私こそ配慮が足りなかったらごめんなさい）

・プリント表示の仕方：

アンケート用紙～余白があるので文字の大きさ、大きいほうがいいのでは、、前回よりも文字小さいですよね。利用者さんが自力で記入するなら大きいほうがいいですよね。アンケートの結果の表～前回の方がカラーで印刷で見やすかった。ベッドからの起き上がり方～カラー刷りで見やすかった。毎回いろいろテーマ、とても参考になります。ご家族にとってもとても良い事！とても参考になります。

・コロナ対策～本当に大変でしたね。ひとつ違っていたら大変なことになっていましたね。人を預かる、関わる大切なお仕事、気が休まることのない時が続きます。利用者さん、職員、ご家族の笑顔がバロメーター、笑顔求めて頑張ってください。

・こまかい記録～その場にいない者にとってはとても助かります。