

第 13 回 運営推進会議議事録

令和 5 年 10 月 20 日作成

開催日 令和 5 年 10 月 20 日

時間 12:20 ~ 13:30

開催場所 リハビリデイサービスうるおす仙台事業所内

作成者 水野 のぞみ

参加者 計5名

- ・小松島地域包括支援センターよりK様
- ・高松町内会長のT・S様は私用によりお休み
- ・民生委員のM・T様
- ・うるおすご利用者のT・M様(要介護1)
- ・うるおす職員より管理者水野 のぞみ、機能訓練指導員廣瀬 静香

会議主旨説明

リハビリデイサービスうるおす仙台では、平成28年4月より、小規模型デイサービスから地域密着型通所介護に移行致しました。システムの変更に伴い、事業所として運営推進会議を設ける事が義務付けられております。この度ご参加頂きました構成員の方々へ、弊社デイサービスとして、どのように運営しているのかを説明をさせていただきます。今後、地域に開かれたデイサービスを目指してまいりますので、この度は忌憚ないご意見を頂戴頂けますよう、お願い致します。

利用者状況 令和5 年 10 月現在

○利用者数 合計 70 名 男性 26 名 女性 46 名

○認定度内訳

事業対象者 4 名
要支援1 36 名
要支援2 18 名
要介護1 9 名
要介護2 3 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	9 名	午後	6 名
水曜日	午前	8 名	午後	9 名
木曜日	午前	9 名	午後	10 名
金曜日	午前	9 名	午後	9 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。事業対象者、要支援、要介護の方が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 お盆

○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(血圧測定、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、介護支援専門員	)
生活相談員	1 名	(資格	介護福祉士、介護支援専門員	)
機能訓練指導員	5 名	(資格	柔道整復師	)
介護職員	6 名	(資格	無資格、柔道整復師、介護福祉士、介護支援専門員	)
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5年7月6日、うるおすのご利用者様K様より電話で苦情を承りました。前日のご利用日だったのですが、「いつもよりマッサージ時間が短い」ということ、マッサージ後にトイレに行き席に座っていたのですが運動を行っていた職員に運動に誘われなかったために、「これは、私にやめろということか?」とやや興奮気味の訴えでした。

このK様は、統合失調症を若くから患っており、今までにも「なぜ盗聴器をしかけるんだ?」「私のハンコが盗まれた!」「連絡帳がないってことは、やめてほしいのか?」など、妄想が膨らんでしまい、興奮気味で電話をかけてくる方でした。

(1) マッサージの件について

今までは下肢に不調があり、下肢→上半身という流れで行っていたのですが、機能訓練指導員が「今日はどこをやりますか?」と聞いたところ、「足は調子が良いから足腰大丈夫」と言われたため、下肢もマッサージしたもののいつもより、下肢に対する時間配分が短かったようです。

(2) 運動に誘われなかった件について

マッサージが終わり、トイレに入られたのですがトイレに入られている時間が長く、運動時間が残り少なくなっていたため、機能訓練指導員は誘わなかったそうです。ただ、他職員2名からは「Kさん最後運動しましょう～」と声がけをしたのですが、「疲れたからお休みする」というお返事でした。

マッサージ、運動を行った機能訓練指導員は同一人物で、K様に対する配慮、確認が足りず、自分の勝手な思い込みからの判断してしまい、K様を傷つけてしまいました。K様からの電話の後、すぐに

機能訓練指導員から折り返しのお電話をし、謝罪と今後は自分で判断せずに言葉で確認していくということ、「もしKさんも何か感じたことがあればすぐに教えてくれると助かります」と伝えたところ、K様も「私もごめんね。」と言われ気持ちが落ち着かれたようです。

今回の原因は、機能訓練指導員の配慮、確認不足、自己判断、言葉が足りなかったことだと思います。元々コミュニケーションが苦手な職員であり初めての福祉業界なので、改めて接遇に対する研修が必要だと感じました。

○事故内容 1 件

令和5年9月6日、ご利用者様のM様が機能訓練指導員と歩行訓練中に転倒されてしまいました。M様は、病歴が多々あるのですがパーキンソン病やレビー小体型認知症などがあり、日頃から転倒やフラツキ、眩暈が多い方でした。また、認知症から理解力や短期記憶が低下してしまっており、予想がつかない歩き方や行動をされることがあり、移動や運動、マシン、マッサージ中も全職員が注意して対応しておりました。

そのため、機能訓練指導員は転倒の危険性が高いと把握しているため、脇を支えての歩行訓練を行っておりました。しかし、M様の歩行姿勢を正すために脇を離し、指導員が「腕を振って歩くんですよ～」など歩行姿勢を見せました。その後、また脇を支えるべきところを左手のみ支えての歩行訓練をし、M様がバランスを崩した際に左手のみの介助では支えきれず、右手と右臀部から足にかけて床についてしまいました。

すぐに指導員が体調確認を行ったところ、痛みや痺れなどはなく頭部も打っておらず、ご自分の席まで歩いて向かうことができておりました。その後、ご家族様とケアマネージャーに状況を報告し、謝罪、もし痛みがでるようなことがあれば病院に行ってほしいことをお伝えしました。幸いにもM様は、痛みは出ずお休みなくデイのご利用が来ております。

今回の転倒事故の原因と致しましては、機能訓練指導員の人為的ミスによるものです。転倒リスクが高い方と理解していたものの、途中から介助の仕方が手を持つだけになっており、あのまま脇を支えて介助をしていれば、今回の事故は発生しなかったのではないかと悔やまれます。手を持つだけでは、お互いの手の長さ分、バランスを崩したとき支えあげることには時間がかかってしまいます。そのため、必ず脇を支えることが必須だった訳ですが、、1対1での訓練だったため、他の職員は自分の担当のご利用者様しか見ておらず、手を支えての介助の危険性について指摘することができませんでした。

今後の対策と致しましては、M様のように歩行が不安定な方に関して座位やベッド上での転倒リスクが低い運動メニューを行なうこととし、また移動時には脇を支えることを徹底し、目を離さないこととしております。「脇をしっかりと支えて歩く」とても当たり前の事ではありますが、今回の事故はこの基礎ができていなかったことが原因であります。上記の苦情の件でも記しましたが職員の繰り返しの研修、またはお互いに過ちを指摘できるような環境作りが必要だと思います。

運営推進会議に参加して下さった構成員の方々からのご質問・感想

・小松島地域包括支援センターK様より

・「全体的に詳しく書かれている。苦情や事故の対応、受け止め方、今後の対策をしっかりと考えており、引き続きその姿勢でやってほしい。」
・「安心して自分の利用者を頼める事業所だと思う。」
・サロン会に参加された横田ケアマネージャーより、「専門的な知識を教えて頂けて良かった。今後も積極的な参加をお願いします。」
とのご意見を頂きました。

・高松町内会長のT・S様より

お誘いしましたが、今回は都合がつかなかったため、資料を配布しております。

・うるおすご利用のT・Mより(要介護1)

・「1週間うるおすをお休みした人が、身体がへろへろになってしまい動けなくなりました。本人は1週間休んだぐらいでは大したことはない！と思っており、運動やマシンがこんなに身体に効いていると思っていなかった。」
・「家で一人では、運動はできない。みんながいるからできるし、これからもずっと来られるといい。」
・「こうゆうところがあるということを、知らない人がいると思うので、今やると力がつくのに、という人に紹介してほしい。」
とのご意見を頂きました。

・民生委員のM・T様より

・「先日行ったサロン会は、コロナの影響でしばらく開催できていなかったが、久しぶりに顔を合わせることができ、専門的な運動もできたのでとても良かった。」
・「介護認定を持っていない人は、自分はまだ大丈夫！というプライドがあり、本当に必要になってからではないと動かない人が多い。体が健康なうち、認定を受ける前でも利用できる施設があるとよい。」
・「コロナのため外出を控えていた方が多く、気持ちや足腰が弱ってしまっているの、顔を見てしゃべって運動ができるうるおすは、とても素晴らしいと思う。」
とのご意見を頂きました。