

第 14 回 運営推進会議議事録

令和 6 年 4 月 22 日作成

開催日 令和 6 年 4 月 22 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
- ・民生委員のM・T様
- ・うるおすご利用者のK・K様(要介護1)
- ・うるおす職員より管理者水野 のぞみ

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6 年 4 月現在

○利用者数 合計 71 名 男性 23 名 女性 48 名

○認定度内訳

事業対象者 4 名
要支援1 36 名
要支援2 17 名
要介護1 10 名
要介護2 4 名
要介護3 0 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	9 名
火曜日	午前	7 名	午後	10 名
水曜日	午前	10 名	午後	10 名
木曜日	午前	10 名	午後	9 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。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	2 名	(資格	介護福祉士、介護支援専門員、柔道整復師)
機能訓練指導員	4 名	(資格	柔道整復師)
介護職員	6 名	(資格	認知症介護基礎研修受講済み、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6年3月25日(月)のご利用の際にO様が他の利用者様(K様)へ自作の靴下カバー等を渡しており毎週のように物のやり取りが続いていた為、職員が利用者間での物のやり取りは行わないようにと2度ほど人が少ない場所で注意を行いました。その際、O様は納得されていない様子でした。

3月29日(金)にO様担当のケアマネージャー様より電話にて苦情を承りました。内容については「水野さんに喧嘩売られた！もうデイやめる！Kさんの家は年金も家族に取られて可哀想だから靴下などあげている。」とO様が訴えており、ご家族様やケアマネージャー様が「物のやり取りが出来るデイなどは無い。デイを辞めたら膝は痛くなるし筋力も落ちるよ。」と説得したものの「直接水野さんに電話してやめる！Kさんと一緒に辞める！」と怒りが収まらない様子でした。

29日の営業終了後、ケアマネージャー様より電話にて「やはり来週から訓練に参加します。」との連絡がありましたが、4月1日(月)ご利用日の午前中にO様本人より「体調不良で4月いっぱい休みます。」とお電話があり、4月現在はお休みされております。

K様から本件について話を伺った際は「ここでは運動して揉んでもらって仲の良い方(O様では無い)と交流をする為に来ているのだからここを辞める気は無いわ。」と、K様は通常通りご利用されており、本件については無関係だと話しておりました。O様よりお電話で他デイに誘われているようですが、その場しのぎでお話を合わせているようです。

このお二人は前にも何度か物のやり取りを行っており、周囲に人がいない場所でお二人に職員が注意したり、やんわりとお声がけしていましたがO様にもK様にも響いておりませんでした。また、K様は買い物に行く事が難しく、娘様にお返しを買って来てもらうか、娘様がK様に買ってきた物の中から

お返しをされており、K様のご家族様に負担がかかっているのではないかと思います、今回の対応となりました。

4月10日(水)に、O様の娘様が利用料金を支払うためにデイを訪問された際に、O様の怒りは収まっておらず、他デイの体験を予定していると話がありました。一部事実の食い違いがあり娘様に説明しましたが、O様は一度怒ってしまっては誰の話も聞いてくれないので、娘様としてもそっとしているとの事でした。

最後に「うちの母が迷惑をかけてすみません、ただあの人はお姫様だからチャホヤされないと気が済まない人なの。カッとなってはもうダメだわ…。」と言われ帰られました。

O様の怒りが収まっておらず、再開は難しいようなのですが、今後同じような事態が起きないように、貼り紙にてご利用者様全体に注意喚起を行い「自分だけ」と思わせないようにし、もし実際に注意する際には嫌悪感を強く与えるような言い方や声のトーン・態度に気を付け、適切な接遇を徹底していくよう心掛けていきます。

○事故内容 1 件

この半年間は事故なく安全に営業することができました。この状態を継続していければと思っております。

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

・うるおすの配布される資料がとても、小松島包括では好評で、特に必要なたんぱく質量が手のひらと同じ量であるというところが、分かりやすかったです。

・元気な利用者さんが多いイメージですが、卒業を前提として、何か取り組まれていることはありますか？

→今まで卒業された方は1名のみで、今の状態を維持するためにうるおすを利用し続けたいという方が多いです。卒業に関してはご本人様が決めることなので、特にこちらから卒業しましょう！など声掛けは行っておりません。その方が体の状態に満足され、もう大丈夫！というのであれば、喜んで送り出します。(水野返答)

・高松町内会長のT・S様より

・利用者の物のやりとりぐらい、それぐらい見逃してはどうか、体も心も満たされるようにするべきではないのか、私なら物のやりとりは許可する

→トラブルが今までにも何度も発生しており、うるおすでは禁止しています。物のやりとりがなくても、利用者さん同士仲の良い方が多いので心は満たされると思います。たくさんの方が利用されているので、うるおすに来るからには、ルールは守って頂きます。(水野返答)

・民生委員が家に全くこない、私がいるから、妻が支援1なのに誰もこない。その他、民生委員についての不満が多い。

・うるおすご利用のK・Kより(要介護1)

・ここに来るのはまだ早いと思っていたが、いつの間にやら通うこととなり、今ではここにくるのが生活のルーティンとなっている。今の状態を維持するために、死ぬまでここで頑張りたい。うるおすでの運動は考えられて作られており、非常に満足している。

・継続は力なり、三日坊主ではだめだ。これからもうるおすで運動してウォーキングも自分で頑張っていきたい。

・民生委員のM・T様より

・うるおすには介護認定を受けないと入れないが、認定は持っていないが今の状態を維持していくにはどうすればよいのか？この周辺ではお一人暮らしで認定を受けるにはまだ早い、民生委員としてご自宅を訪問していて不安な方がいる。自分で家事や買い物をこなすことができているが、なにかよい方法はないか？

→介護認定を受けうるおすに来られる方は、外出せずに家に閉じこもっていたり、食事量が少なかったり、周囲の方とあまりお話しする機会が少なかったりする方が多いです。なので、とにかく買い物や通院、散歩など何でもいので外出して、食事、特にたんぱく質が摂れる肉を食べ、友人や家族らとお話をたくさんし何か趣味をもつことです。家事や買い物も立派な運動の一つですが、なるべく週4回以上は外出するようにし、誰かとお話ししたり、花などを見て刺激を受けるようにしましょう。体と精神面、両方を充実させるといいですね。(水野返答)