

第 15 回 運営推進会議議事録

令和 6 年 10 月 22 日作成

開催日 令和 6 年 10 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H様、O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T・M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 10 月現在

○利用者数 合計 66 名 男性 20 名 女性 42 名

○認定度内訳

事業対象者	4 名
要支援1	34 名
要支援2	16 名
要介護1	9 名
要介護2	3 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	9 名	午後	8 名
火曜日	午前	7 名	午後	10 名
水曜日	午前	9 名	午後	8 名
木曜日	午前	9 名	午後	8 名
金曜日	午前	9 名	午後	10 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	6 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10月1日にS様の送迎を行ったところ、送迎の様子を見ていた娘のY様が担当のケアマネージャー様に連絡し、ケアマネージャー様からの電話にて苦情を承りました。

S様のご自宅は坂を上った場所にあり、基本的には坂の下にある駐車場に路上駐車してS様を送迎しているのですが、送迎担当の職員によってはS様が疲れないようになるべく歩く距離が短くなるようにと雨の日などは坂の途中や上まで車で上ってからS様を送迎しておりました。

1日は傾斜になっている坂の途中に路上駐車してS様を送迎しており、S様が右手に杖を持ち左手には鞆を持ち、後方から職員が支えるかたちで上っていました。しかし、途中の道幅が狭くなっている場所を通った際にS様が道路の窪みに左足が引っかかりバランスを崩してよろけてしまいました。その様子を娘のY様が見ていて今回の件に至りました。

相談の内容は、坂の途中や坂の上まで車で上って送迎するのは傾斜がキツくて危険なのでやめてほしい、坂の下にある駐車場で降ろしてほしい、送迎時はS様が右手で杖を持ち左側は職員が腕を介助してほしいとの事で、その際は職員がS様の鞆を持って送迎をしてほしいという事でした。

今回のケアマネージャー様からの連絡を受けて、即座にY様に電話をし送迎方法についてY様に不安感を与えてしまっていた旨を当日に謝罪し、後日Y様に直接お会いした際にも再度謝罪いたしました。その際「最近ふらつきが増えているので今まで以上に気を付けて対応してほしい」との訴えがございました。

今後の対応としましては、相談内容に従って①坂の下にある駐車場で車の乗り降りを行う事、②職員がS様の荷物を持ち左側からS様の左腕を介助しながら送迎を行うように職員一同徹底して実施していきます。

○事故内容 1 件

令和6年4月19日(金)午後、うるおすへ向かう送迎車内で異食事故が発生してしまいました。事故に合ってしまったご利用者様はM様、アルツハイマー型認知症とレビー小体型認知症を持ち合わせており、短期記憶の保持が難しく感情失禁が激しい方でした。また、パーキンソン病でもあるため、歩行状態が悪く、ご自宅から車に乗り込みやすい運転席のすぐ後ろに乗車して頂いていました。異食については、過去に1度だけご家族様から虫とり用のゼリーを、食べてしまい病院に連れていったとの報告を受けておりました。

19日はM様を運転席のすぐ後ろに乗せ、次のご利用者様宅に向かっている途中で、マスクをはずし何かを食べているM様を送迎のスタッフが発見しました。M様の近くに座っていたご利用者様に確認したところ、「ティッシュを食べていた!!」との報告を受け、ミラーを確認しながら数十メートル先の次のご利用者様宅に到着し、M様に駆け寄ると、カバンからティッシュを取り出し再度食べようとしていました。すぐにティッシュを取りあげ、口を確認するとすでにティッシュが入っていたため、職員が口到手を入れて取り出しました。「これは食べ物ではない」ということを伝えるも、また食べようとされるので、M様のカバンを遠くによせたのですが、声を荒げて怒ってしまいました。他のご利用者様も複数名いたため、かばんはM様の横に置き、隣に座ったご利用者様に見張ってもらい、なんとかうるおすに到着しております。

その後、すぐにご家族様に報告したところ、「異食したのはティッシュ1枚であるため、デイで様子を見てほしい」と言われたので、デイからは「もし体調不良となった場合には病院受診をしてほしい」ことをお伝えしております。デイ到着後バイタルに変化はなく、いつもと違う様子もなかったため、通常通りの運動メニューをこなして頂き、ご自宅に帰宅された後も体調不良は見られず病院受診はしておりません。

今回の異食事故の要因としましては、①虫捕り用のゼリーは、一般のゼリーに酷似していたために発生した事故だと思っており、突然ティッシュを食べ始めるとは想定していなかったこと、②対応した職員が、激怒されたM様を落ち着かせられず、異食を発見してもかばんを手元に置いたままにしたことの2点が上げられます。

対策としましては、M様はティッシュや紙(脳トレ)に固執しており、デイのティッシュを毎回何枚もと持ち帰っていました。他にもデイでお出ししているコップやトレイ、ご利用様の作品などは全て自分が持ってきたものと認識されており、かばんに入れてしまうような方でした。そのため、常にかばんの中はティッシュと脳トレプリントや色々なものがたくさん入っていました。事故後は、「異食を防ぐために紙類は持ち込まず連絡帳とマッサージで使用するタオルだけにしてほしい」とご家族様にお願いしました。そして、乗りやすさを考え運転席の後ろに座って頂いていましたが、安全面に配慮しながら助手席に座って頂くこととしました。また、M様の前にはティッシュや紙類などは置かず、欲しいと言われた時にだけ1枚渡し、使用を見守ることとしました。

対策後は、異食は見られませんでした。その後も認知症は進んでしまい、ティッシュが自分の思うように取れないことに対し声を荒げて怒り出す、又は帰宅願望に繋がってしまうことが多々ありました。他のご利用者様がその声に驚かれることもあったため、この対策で合っていたのかは未だ悩むところです。現在はデイを退所されておりますが、いつ認知症が重度の方がいらしても対応できるように職員間で研修をかさねていかなければと考えております。

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 H様、O様より

・アンケートの実施についてお褒めの言葉を頂く。年に2回行っており、結果によって運動内容や問診の仕方を変更していると説明をする。(水野返答)

・異食の事故については、予め家族からの情報があったのに、送迎車に見守りの職員を確保できなかったのか

→常勤の職員が3名であり、送迎車が3台出ているため、見守りすることはできません。異食については、虫捕り用のゼリーが普通のゼリーに似ていたため発生したと考えており、急にティッシュを食べ始めるとは考えていませんでした。デイ側の配慮不足だったと思います。(水野返答)

・利用者同士の物のやり取りについて注意をされたと思うのですが、その方が家族になぜ連絡するのか、自尊心を傷つけられたと言われており、職員の接遇についてもう一度見直してみてもいいですか？

→その方は毎回物のやり取りをされており、なぜダメなのか、過去にあったトラブルについても何度も何度も説明しましたが、理解していただけず、短時間で3回続けて物のやり取りをされたため、ケアマネとご家族様に相談させていただきます。とお伝えしました。(水野返答)

・高松町内会長のT・S様より

・体をリラックスする運動を医師から聞いた。うるおすでも行ってほしい。

→はい、わかりました。(水野返答)

・町内会が後継者不足で減ってきている。

・感情失禁など、難しい漢字は読めないのでもフリガナをふってはどうか？

→今回の会議に出席された方は、みなさん漢字が読めており、意味も把握できていましたが、次回からの資料で専門用語や難しい漢字を使用するときには、フリガナをふっていきます。(水野返答)

・うるおすご利用のT・Mより(要介護1)

・デイに来るようになり気持ちが明るくなった。マッサージの先生と他の職員さんで話し合っただけの別メニューを作って実施してくれるので、運動をした次の日は体や足が軽くなる。

・知り合いの人にもデイに来ないかと誘っているが、利用の仕方が分からず困っている人が多い。自分は包括の電話番号を伝えるようにしている。

・みんなや職員さんと一緒に運動するからできる。家で一人でやるとできない。

・民生委員のM・T様より

・交流のあった小学校はどこですか？子供たちとの交流は素敵ですね。

→若林区に放課後デイがあるのですが、その周辺の小学校から利用者様が集まっています。

・毎回、利用者さんに配る小冊子を楽しみにしています。自分のためにもなるので、ここに載っている運動をしてみています。

・担当地域からうるおすさんを利用し始めた方が一人いるのですが、以前よりも低下が見られるのでよく見てほしい。