

地域密着型サービス 運営推進会議 報告書

事業所名称…あいかの里介護福祉サービスセンター

サービス種類…地域密着型通所介護

会議開催日…令和 5 年 9 月 25 日

開催場所…あいかの里 会議室

出席者

事業所	1 人	利用者	0 人
利用者家族	1 人	地域代表者	4 人
松江市職員	0 人	包括支援センター	1 人
知見を有する者	0 人	その他 ()	0 人

議事

1. 自己紹介

2. あいかの里介護福祉サービスセンターの現状・様子等の報告

- ・利用者の概要、令和 4 年度実績・総括、令和 5 年度 4 月～8 月の実績・省顧、年間予定、苦情・事故・ヒヤリハット、実習等を資料に添って説明

要介護 3、4 の利用者が多い。平均介護度 3.47

平均年齢 86.5 歳

R4 年度 平均利用者数目標 8 名→実績平均 7.87 名

R3 年度に比べ新規利用者数は増加も、ほぼ毎月の複数名入院やコロナ感染対策での待機休みと利用控え、長期・定期のショートステイ利用増加、施設入所等による利用終了で目標に届かず。特に 1 月の大雪時は大幅な利用減と時短営業により大きな収入減となった。近年は安定的・長期的利用が難しいケースが増えてきた。

コロナに感染した職員や利用者はあったが、デイ内での感染拡大や営業停止は免れた。

- ・外部等研修への参加

新型コロナウイルス感染症が 5 類へ移行となり、外部研修への参加機会が増加

- ・今年度の事故・苦情・ヒヤリハット等

事故 1 件、苦情 2 件、業務失念 5 件、ヒヤリハット 2 件

- ・実習等受入れ

大阪健康福祉短期大学 1 年生実習 1 名、松江養護学校高等部 2 年生職場体験 1 名

※事故・苦情・業務失念・ヒヤリハットの内容説明、行事写真等はパワーポイントで紹介

3. 意見交換（質疑応答、感想、要望等）

地域の方より→ヒヤリ、事故等について職員さん同士で研修会というか体験話を皆さんで年に何回か話し合うことをされるか？

デイ所長より→デイ会議の中で事案を確認、原因や対応についても皆で共有する機会はあるが、全ての事例ではない。以前のようにミーティングの時間がとれず検証等も十分とは言えない。デイ会議の内部研修で【交通事故時の対応】という内容で実施し手順や対応について学ぶ機会を持っている。報告書を職員間で回覧したり合同連絡へ事案を掲載し共有、朝礼での声かけによる啓発を行っている。職員が土地勘があるかの見極め、何かあつ

た際の対応の仕方をどれだけ伝えていたのかと反省材料。職員も個々に違いがあり、手順のみならず対応の仕方など大切な事を伝えていく必要がある。共有の仕方、話し合いについては課題である。

地域の方より→体験するのが能ではないが速やかな対応ができるかどうかは誰もがとっさの判断でできるわけではない。状況に応じた対応は何回も体験しない限りなかなか難しい。また人間である以上物を忘れる。だからこそ年に何回かは誰もで体験話やいろんな事を話す機会を持つほうが一人ひとりの勉強の糧になると思う。書面の回覧などもされているがただ見ただけではそれだけで終わってしまうように思う。内容をみると初歩的な事、もう少し内容が大きくなると大事故にもなるだろう。何かあった際に担当者の方がおられなかった時には誰が責任を持って対応するのか、そういう事を考えながら誰もがその立場になったときにどうするかという事をお互いに話しあっておくと勉強になると思う。

デイ所長より→対応方法等について他職員にも共有をしていかなければならないと思う。少しずつでも進めていきたい。いかに自分の事として捉え対応できるのが課題。

地域の方より→人材的に無理があるということもあるのではないかな。運転手と必ず同乗する方がついているとか。

デイ所長より→随分前にはキャラバンでの送迎は運転手と介護員の2名体制であったが、配置の余裕がなくここ近年は1名での対応。それ以外の車両での送迎は1名体制で実施しており人員的に難しい状況である。

地域の方より→車椅子を持って上がったたり下りたりするのもお一人でされるのか。

デイ職員より→どの車両も通常1名で対応しており、その車両の運転職員が実施する。

地域の方より→事故報告の運転手の方は若い方、それとも高齢の方？

デイ所長より→60歳以上の方である。

地域の方より→高齢者の事故が増え、今は公表され全国ニュースにもなる時代。その辺の対策もしていけたらいいと思う。

デイ所長より→現場で利用者の介護にあたる職員は早めに帰るようにし、2便・3便など遅めの便は運転手に対応してもらう事が多い。送迎に行けるように各自が場所や手順の把握は勿論だが、土地勘があるか、慣れているか、不慣れ等であればきちんと行けるかどうかの確認やフォローをもっと行う必要があった。状況に応じ逆に慣れている職員が送迎に出向くという事も考える必要があったと考える。常日頃のやり方や考えに流されてはいけないと感じ、この事故を通し自分自身初めての事もあり学びとなった。

地域の方より→公民館長さんとも話していたが職員さんは皆よくやっておられると思う。

デイ所長より→そう言ってもらえるとありがたい。

地域の方より→送迎時の苦情だが、うちも母が週2回デイでお世話になっているが、誰もが必ず挨拶をされる。家族がいなくても挨拶して帰られる。丁寧に対応されていると感じる。

地域の方より→父が週3回お世話になっている。要介護5で手がかかるがすごく丁寧な対応や声がけである。デイサービスがなかったら暮らしていけないのではないのかというくらい本当にお世話になっている。迎え時間も変更時には連絡を入れ言われた時間に來られる。細かく配慮されており、利用者

さんそれぞれに対応方法も変わってくるので大変だと思う。

包括職員より→私たちも相談業をしていて同じだなと思い聞いていた。同じ事を伝えるのでも言い方、声の雰囲気一つで相手の受け取り方が全然違って、一つこの間皆で反省した事があった。耳が遠い方からの問い合わせの電話で、聞こえにくい様子にて職員が結構大きな声で「それで、それで」と聞いていたが、その方は怒られたと捉え、きつめに返されたとの思いを持たれてしまった。職員は通じるようにと大きな声で一生懸命いったつもりだが相手からは大きな声で威圧的に怒られてしまったという受け取りをされたというもので難しいと思った。電話対応が難しい場合、一度訪問して直接話ができるとう良いが…と伝えるようにしている。

デイ所長より→私も耳の遠い方の電話での対応は難しいと感じる。また伝え方一つにしても本当に難しいと感じる。こちらはそういうつもりはないが相手がどう受け取るかという所。特に目上の方への声がけは言葉の選び方、伝え方を注意しなければいけないと感じた経験がある。相手に伝える時にそこに自分の感情をのせてしまい本当に伝えたい事ではなく、【こんな言われ方をした】という不快感が相手には残ったというもの。利用者・家族・職員からも学ばせてもらっている。伝え方を意識していないといけない事だと思う。いっぱい失敗もしてきたからこそ苦情に繋がらない様に対応していきたい。

ご家族様より→朝支度をして出るのが恒例。億劫がり「家で寝ているから、行かんけん」と言っているのに、迎えに来られ明るく声を掛けてもらおうと手を挙げて大変喜んで、ころっと変わって笑顔になる。家族の時とは全然違う。

地域の方より→違うね、確かに。

地域の方より→家族にはどうしても甘えが出るかもしれないがしょうがないこと。

デイ所長より→迎えに来た私たちにはよほどの事がない限り行かないとは言えないもの。家族が甘えられる存在なのは良い事と思う。

地域の方より→毎朝の日課として地区の小学生 2 名が通学する様子を自宅前より眺め見送っている。子どもの大きな声での挨拶を聞くと元気をもらい一日ウキウキして良い気分でごせる。声を掛け合う事は大切だと感じる。

デイ所長より→コロナが 5 類に移行となり控えていた地域貢献活動を再開したい。近隣道路のごみ拾いをしていたが何か地域より希望される事があれば是非取り組みたいと考えている。何かご意見頂くと良いが。

地域の方より→10/22(日)の午前に秋鹿地区防災訓練を行う際、避難で使用する車椅子の操作方法の説明などでお世話になることができれば助かる。

デイ所長より→ご提案に感謝。参加は上司に相談し対応したい。

今日は皆さまより貴重な意見を頂き大変参考になり今後にかしたい。

至らない所や失敗もあるが利用者が来て下さる限り精一杯サービス提供に努めていきたい、今後ともご指導・ご協力をお願いしたい。

次回開催予定 令和 6 年 2 月

※事業所確認欄

☐ 活動報告についての評価を受けることができたか。	☐
☐ 要望・助言等受ける機会を設けたか。	☐

