

日時:2017年9月13日(水)10時00分～12時12分

会場:廿日市高齢者ケアセンター 1階 会議室

I ご挨拶:

(委員長)

- 2017年4月より、前施設長の村岡の後任として小野が施設長に就任した
- サービス向上検討委員会(運営推進会議)は、ケアセンターの活動や事業について、第三者の視点で点検していただきたいという考えから設置準備をすすめていた。そこに、昨年度から法的に地域密着型サービスに運営推進会議の開催が義務づけられたことに合わせて開催することとなった
- 本来は認知症専用デイサービスが行うが、ケアセンター全体のサービスを対象に実施している
- サービス向上委員会及びサービス向上検討委員会(運営推進会議)設置規程及びサービス向上検討委員会(運営推進会議)開催要項に基づき、委員会の基本的な在り方や、これまでの開催状況等を説明した

II 委員自己紹介 出席者(順不同・敬称略):

【外部委員】瀬戸千枝子(民生委員),堀川文枝(元在宅サービスご利用者家族),山先方江(元施設サービスご利用者家族),織田智子(認知症専用デイご利用者家族),廿日市市社会福祉協議会(酒井),地域包括支援センターはつかいち(吉野)

【内部委員】小野(施設長),田中(デイサービス課),谷栖(特別養護老人ホーム課),酒井(ケアハウス係),瀬戸口(居宅・訪問サービス課),武田(総務福祉課)

欠席者【外部委員】廿日市市高齢介護課,【内部委員】堀越(施設福祉サービス部部長)

自己紹介で認知症デイの愛称を田中委員が述べたことに加え、下記について補足説明した

補足:認知症専用デイサービスの愛称として「この音」を採用した理由

- ・ 認知症専用デイサービスの“認知症専用”の名称に抵抗があるご家族等もおられる
- ・ この音の“ここ”は「個人個人の意味」と「場所(ここ)」の意。個人個人がこの場所で、それぞれの個性を大切にゆっくり過ごしていただきたい」という思いから名付けた

III サービス向上委員会(運営推進会議)開催要領及び前回議事録の確認

- 事前に送付し確認いただいた。特に追加修正等の意見はなかった

IV 議題

1. 半期(2017年3月～2017年8月)の活動状況及び、近況報告(前回会議以降)

- ・ 別紙1,2について、内部委員より事業所概要(職員数・定員・サービス内容など)も含めて

説明

(1)施設福祉サービス部

①特別養護老人ホーム阿品清鈴

(谷栖委員より説明)

● 別紙1. 2で稼働率を説明

- ・ 入院、ご逝去された方がいて変動はあるが、おおむね97～98の稼働率
- ・ 今年は長期入院が少ない
- ・ 数年前まで誤嚥性肺炎で入院される方が多く毎月4～5名いたが、今年度は少ない
- ・ 口腔ケアを重点的に行っている
- ・ ベッド臥床時、寝ている時の体位を変えて予防を行っている

②短期入所生活介護事業所第2清鈴園(ショートステイ)

(谷栖委員より説明)

● 別紙1. 2で稼働率を説明

- ・ 6月が86%で落ちているが、新しくできた施設への入所や、特養阿品清鈴への入所が重なったため
- ・ 現状は稼働率が回復してきている
- ・ 新規利用者が増えている

(委員長)

- ・ 定員が54名なので、100%をきっている場合は入院や退所になっている場合で平均すると至ってない場合がある

(山先委員)

- ・ 100%になることはありえないのか？
- ・ 入院されている場合はかえってくるということで空けているということだが、待機者の方を一人入れようというわけにはいかないのか？

(委員長)

- ・ 入院とかで空いているベッドを臨時にショートで使っていいというルールがあり、そのため3月で102%となっている

(山先委員)

- ・ ずいぶん待っている方が多いと聞いている

(吉野委員)

- ・ 誤嚥性肺炎がないのか？

(谷栖委員)

- ・ 今年度は誤嚥性肺炎の診断をうけていないが、肺炎の診断は受けている方もおられる

(吉野委員)

- ・ 研修(口腔ケア、ポジショニング等)とかされているのか？

(谷栖委員)

- ・ ベッドでのポジショニング等の研修を実施している

(堀川委員)

- ・ 口腔ケアは、食後に必ず行っているのか？

(谷栖委員)

- ・ 食後、全員の口腔ケアを行っている

- ・ 歯科衛生士の方に定期的に入っていただき、口の中の状態を見ていただくご利用者が増えてきている

(堀川委員)

- ・ 70名を行っているのか？

(谷栖委員)

- ・ 毎食後行っている。夜中にどうしても乾燥してしまうので、朝食時は食前後に口腔ケアを行っている

(瀬戸口委員)

- ・ 以前、特養で相談員をしていて、他の施設からケアセンターに移られたご家族が、「母の口がここに来てきれいになった、匂いがなくなった」とおっしゃられたご家族がおられた

(吉野委員)

- ・ 食事介助の方法でも誤嚥性肺炎があると聞いているが、スタッフに嚥下や食事介助についての研修はされているのか？

(谷栖委員)

- ・ 内部研修で行うことはあまりないが、外部研修に参加するようにしている
- ・ 以前は職員が1人に対してご利用者が3人の介助をしていたが、今は極力1対1で介助出来る形を考え、食事席の配置を工夫している

(施設長)

- ・ 口腔ケアは介護職員も担っている
- ・ 協力医療機関の藤岡歯科医院も週2～3回来ていただいている

(堀川委員)

- ・ 往診でみてもらうのは、希望者のみの対応か？

(谷栖委員)

- ・ 歯が残っている方が主だが、職員が見て必要だと思われる方をみていただいている
- ・ 今月、藤岡歯科の歯科衛生士による研修を実施していただく

(堀川委員)

- ・ 歯科医の往診の費用は、利用者へ請求するのか？

(谷栖委員)

- ・ 歯科医師の往診は医療保険で個人負担となっている。ご家族に相談をして決めている

(委員長)

- ・ 日赤広島看護大学に摂食・嚥下の認定看護師課程があり、食べること、飲み込むことなどを主に学ぶ養成課程がある、ケアセンターに見学に来られたり、ボランティアとして学生が食事介助に来てくださっている
- ・ 大野浦病院のST(言語聴覚士)の方にも研修にお越しいただいている

(堀川委員)

- ・ 口腔ケアは義務づけられているのか？
- ・ されるところとされないところがあるのか？

(委員長)

- ・ 法的な義務の有無は把握できていないが、入浴は週2回以上と決まっているが、口腔ケア

の回数は決まっていなと思われ

(谷栖委員)

- ・ 義務付けられてはいない。回数的な決まりはない
- ・ ご家族へは毎月一回、報告書にて、ご様子や各職種からの見解を報告している

(施設長)

- ・ 家族会が今年度2回実施を計画している

③ケアハウスささえ

(酒井委員より説明)

● 別紙1.2で稼働率等を説明

- ・ 入居者の方が稼働できる人数は30名で、現在26名
- ・ 1人部屋は契約が決まっている(入居待ち)
- ・ 空いているのは2人部屋(1室)
- ・ 7月に2人部屋の方のご主人が他施設入所のため、現在2人部屋を1人で使っている
- ・ 2人部屋の待機者の方は、生活が在宅でできている状況では、なかなか入所のタイミングとはならない
- ・ 今年度、新しいパンフレットを作成したので、待機者の方に意向確認をしている
- ・ 新しいパンフレットをホームページに掲載したり、地域包括支援センターや居宅、地域の方々等にケアハウスのことを周知し、ご利用につなげていきたいと考えている

(吉野委員)

- ・ 酒井委員がよくご様子を把握され、ご利用者の生活が手に取るようによくわかり、何かあれば酒井さんへ相談できるという状況になっていると担当者会議に出席させてもらうとそう思える

(山先委員)

- ・ 食事のことを聞いたことがあったが、管理栄養士が献立を作っているのか？
- ・ 高齢の方には、少ししょっぱいような気がする聞いたことがある
- ・ 硬い、柔らかい等あると思われるが、全部同じ業者なのか？

(酒井委員)

- ・ 富士産業という業者に委託して作ってもらっている。ケアハウスだけでなく全部署(特養、デイサービス、配食)の食事を担当している
- ・ 特養と在宅、ケアハウスでは、当方の「食材料費」が異なり、若干のメニューの違いがある

(堀川委員)

- ・ 認知症デイの食事をいただいた時に、私たちの昼食よりごちそうだと感じた。いろいろ配慮してあると思った

(酒井委員)

- ・ 塩分量は栄養士が数字の管理を行っているが、作る時の具合で、しょっぱくなったり、メニューによって塩分がきつく感じられる時があると思われる。入居者の方から意見をいただき、すぐに当方の栄養士から委託業者に報告・相談している

(山先委員)

- ・ 利用者の方からの声を、厨房に伝える仕組みができていることがわかった
- ・ お金にも限りがあると思われるので、すべての人の要望に応えるのは難しいと思う

(酒井委員)

- ・ 誕生日の方がおられる月は、該当者にメニューのリクエストをお聞きしている
- ・ 栄養士から入居者に食事に関するアンケートを配布させていただき、ご意見等を聞かせていただき、厨房に伝えている
- ・ 入居者の好みの違い、年齢差が30歳近くある状況で、どこに焦点を合わせて作ったらよいか難しい
- ・ 最近では食事が改善されているとの言葉を入居者からいただいている励みになっている

(施設長)

- ・ 当施設の厨房は、富士産業という給食会社が、栄養士、調理員、調理師等を配置し、献立作成から調理までを担っている
- ・ 食事を召し上がられる方の声は、ケアセンターの管理栄養士が、富士産業の管理栄養士に届け、メニューや材料などを交渉したり、栄養補助食品を付けるなどを調整をしている
- ・ 富士産業、各部署代表者、栄養士で給食会議を、年3回部署ごとを実施している

(2)在宅サービス部

(田中委員より説明)

- 別紙1.2で稼働率等を説明

①デイサービスセンター第2清鈴園(一般型)

- ・ 今年の5月、6月ぐらいからご利用者が増え、稼働率が安定してきている
- ・ いろいろな身体機能面の方が来られるので、過ごしやすい環境の整備が必要と考えている

②デイサービスセンター第2清鈴園地御前北2丁目集会所(愛称:お〜い予防教室)

- ・ 徐々にご利用者が増え、5月までは午前中グループのみの実施だったが、6月からは午後グループを実施している
- ・ 午前は11名、午後は5名の登録となり、午後は空きがあるためPRを行っている。
- ・ 10月から木曜日に開催している廿日市デイを、お〜い予防教室と同じ形態に変更していくので、並行して地域包括支援センターや関係居宅介護支援事業所、齊藤脳外科クリニックに紹介に伺っている

③デイサービスセンター第2清鈴園本町集会所(通称:本町デイ)

- ・ 昨年度から稼働状況は安定している
- ・ 介護相談場所として、現在大きな看板を立てているが、まだ訪問される方は少ない
- ・ 同集会所で行われるサロンに訪問して、職員の顔を知ってもらい、サロンに来られている方が水曜日にも訪問しやすい環境作りを行っている

④デイサービスセンター第2清鈴園廿日市一丁目集会所(通称:廿日市デイ)

- ・ 数字的には昨年度から大きく変わっていない
- ・ 開設当初のニーズは他の事業所によって満たされたと判断し、現在の若年層の生活機能訓練を中心とした内容は8月末で終了した

- ・ ご利用いただいていた方の、他サービスへの移行、一般型デイへの移行も無事終わった
- ・ 10月から、地御前北二丁目のお〜い予防教室と同様の形態に変更して開催する
- ・ PRで家族、地域の民生委員、地域包括、関係居宅介護支援事業所、斉藤脳外科クリニック、9月に集会所で行われるサロンで広報を行っている

⑤認知症専用デイサービスセンター第2清鈴園(愛称:ここの音)

- ・ 昨年度11月頃から、ご利用者の入院が重なり、稼働率が低下していたが、6月頃から徐々に回復している傾向にある
- ・ 入院、入所のため稼働率が低下していくことが予想されるので注意していきたい
- ・ 昨年末デイサービスの部屋を改装して、室内を広く使えるようになった
- ・ 認知症の方がゆっくりくつろげる環境作り、デイサービスに来ることによって長く在宅生活をおくれるようなお手伝いができるように取り組んでいる

(施設長)

②の愛称:お〜い予防教室について

- ・ 毎週月曜日に地御前北二丁目集会所に出張して開催
- ・ 6月から午前と午後を足した人数で、合計20名ぐらいになっている状態としたい
- ・ 認知症予防に特化した活動をしている
- ・ 基本的に要支援の方が対象だが、認定を受けていない地域の方も来ていただいている

③の通称:本町デイについて

- ・ 毎週水曜日に廿日市小学校近くの本町集会所に出張して開催
- ・ 軽度の認知症の方、介護度は要介護2までの方を対象としている

④の通称:廿日市デイについて

- ・ 廿日市一丁目集会所を会場に、毎週木曜日のみ開催
- ・ 生活機能訓練を中心とした内容で、調理をしたり、公共交通機関ででかけるといったことを行っていた。比較的年齢の低い方が利用されていた
- ・ 当時60歳代の方が一般型にいられていたが、年齢的に活動が合わない、活動ニーズを満たせない状況があり、年齢層の低い方のグループを作った
- ・ 開設して13年経過し、他の施設で機能訓練を出来る場所が増えてきたため利用者の人数が減少していった
- ・ 当時のニーズは地域が満たしていると判断し、今後は地御前で行っている認知症予防の教室に変更する。廿日市一丁目地域の認知症予防への関心も高いと伺っている
- ・ サテライトという手法は、地域の限られたニーズやご要望に対して、すぐに応えられる形として始めた
- ・ 地域の身近な建物をお借りして行っているデイサービスなので、その地域の方にとって意義のある物にしたいという考え方で、地域の方が介護相談に気軽に足を運べる場所を目指して3ヶ所でサテライト型を行っている

⑤の認知症デイについて

- ・ ご利用者のご家族の支援を大切に考え、家族介護者懇談会を、開設当時から続けさせてもらっている

(堀川委員)

- ・ 懇談会に初めてきた参加した時、母のことで、将来の見通しも見えてきて、参加してよかった

(山先委員)

- ・ サテライトは1日の開催ということは、昼食も出るのか？費用は？

(施設長)

- ・ 地御前は半日なので昼食はない
- ・ 本町と廿日市は昼食があり弁当を買ってきている
- ・ 月に1回調理実習を行っている
- ・ 食事代は520円

訪問介護事業所第2清鈴園(ホームヘルパー)

(瀬戸口委員)

- 別紙1.2で稼働率等を説明
- ・ 常勤、非常勤、登録を含め15人のヘルパーがいて、1人又は2人で訪問している
- ・ 身体は、デイサービス等への送り出し、入浴介助など、身体に接する介助
- ・ 生活は、掃除とか買い物の家事援助
- ・ 1人暮らしの方、高齢で2人暮らしの方、1件のお宅に何回も訪問する場合、実費でのサービス利用が増えている
- ・ 訪問Aが総合事業ではじまったが、ヘルパーも制度の内容の理解に不安があるため、ヘルパー会議で制度の勉強をしている。また、身体介助の研修も継続して実施している

居宅介護支援事業所第2清鈴園(ケアマネジャー)

- 別紙1.2で稼働率等を説明
- ・ ケアマネジャー6人、1人が約30～35件担当している。
- ・ 昨年末、昨年度末に定年で職員が管理者を含めて2名交代した
- ・ 独居や家庭の事情等により、廿日市市社協とも連携に努めているが、かけはしや成年後見人制度が必要となる方が増えてきている
- ・ 介護保険外のサービス等と連携がスムーズにできるように、事業所内外との情報交換に努めている

(吉野委員)

- ・ 訪問Aとは生活援助型訪問サービスとしてお掃除、調理、買い物、薬の受取等の自立支援のための見守りの援助を行う内容
- ・ 資格をとったヘルパーはオムツ交換、食事介助、身体介護の方になるべく従事していく
- ・ 買い物、調理等は、廿日市市の一定研修を終えた方が従事できるように、一定研修開催者の廿日市高齢者ケアセンターと市が連携しながらすすめている

(堀川委員)

- ・ 訪問Aはヘルパーの資格がなくてもできるのか？ヘルパーが訪問出来ないのか？

(吉野委員)

- ・ 先ほどの一定研修を受けた方が従事できる
- ・ ヘルパーの有資格者も従事はできる

(施設長)

- ・ 2016年度から本日までで、廿日市市の一定研修を修了された方は29名、従事されている方は1割ぐらいと思われる

(堀川委員)

- ・ ケアセンターで認知症のボランティアの研修をされているが、その方も従事しているのか？

(施設長)

- ・ 認知症のボランティア研修は、やすらぎ支援員養成基礎研修といい、やすらぎ支援はヘルパーのようなことはしてはいけないとなっている

(吉野委員)

- ・ 現行相当のヘルパーの場合は、一ヶ月いくらと包括報酬となっているが、訪問Aは一回いくらの報酬もある

(堀川委員)

- ・ 利用回数を増やすこともできるのか？
- ・ 利用したい場合、何があっても包括に相談に行けばよいのか？

(瀬戸委員)

- ・ 1日何回も訪問する方法もある、と言われていたが？
- ・ 今は家でみるという状況になっているが、それはどういうシステムで、夜中でもサービスを利用できるのか？

(瀬戸口委員)

- ・ 訪問回数はサービス計画書に位置づけてある
- ・ 夜中は定期巡回型があるが、実際に動いているかは不明

(吉野委員)

- ・ 実働はされているが、現状では夜中の訪問は難しいと聞いています

(施設長)

- ・ 夜間に訪問するヘルパーステーションは今廿日市にあるのか？

(吉野委員)

- ・ ない

(酒井委員(※市社協))

- ・ かけはしの利用について、廿日市市のご利用者は約90名おられ、そのうち60歳以上の方が50名以上、ほとんどの方にケアマネジャーがついている状態
- ・ ケアマネジャーとの連携、介護保険サービスとの連携、包括、介護保険事業所の方への説明を行っている
- ・ 知的障害、精神障害等、自分一人で物事を考えたり決めたりに不安がある方が対象
- ・ 福祉サービスを利用する時のお手伝いを行う
- ・ 契約する時に1人では難しい、手続きが難しい時に付き添って行う
- ・ お金の管理、支払いが難しい方の手伝いを行う

(施設長)

- ・ お手伝いしかできないため、本人に代わってはできない

- ・ 本人が意思表示できることが前提。それができなくなった時が後見人
(酒井委員(※市社協))

- ・ 困っている場合に依頼に基づいて行動するのがかけはし
- ・ 他県ではかけはしとは言わない(広島の愛称)
- ・ 制度的には日常生活自立支援事業という

(3)福祉総務部

①廿日市市配食サービス

(武田委員)

- 別紙1.2で稼働率等を説明
- ・ 地区によっては配食ボランティアグループがあり、ボランティアの方がご利用者宅へお弁当を木、日以外の夕食を届けている
- ・ 配食ボランティアは地域によっては減少している

②認知症高齢者家族やすらぎ支援事業(市委託)

- 別紙1.2で稼働率等を説明
- ・ 研修を受けた住民ボランティアが2人1組で認知症の方のお住まいに訪問する事業(認知症になっても安らぎのある廿日市をつくる市民の会が受託し、ケアセンターは事務局)
- ・ 入院やショートステイ利用で、今日現在ではご利用者が減少している
- ・ 利用者数の減少に伴い、やすらぎ支援員で訪問可能な方が待機している状態
- ・ 9月に入って、新規訪問申請が2ケースあったので、これから利用者が増える予定

(施設長)

- ・ 配食サービスも、やすらぎ支援事業も、廿日市市からの委託事業であり、職員が事務局を主に担い、ボランティアの方も関わっていただいている事業

③出張介護教室・出前コグニサイズ

- 別紙1.2で稼働率等を説明
- ・ 阿品市民センター主催の介護予防教室をシリーズで開催した
- ・ 阿品、阿品台地区を中心にすすめており、先方のニーズに応じた内容の立案、提案から当日の開催までを実施している
- ・ 出張コグニサイズは、9月に大竹市社協主催で開催予定
- ・ 出張コグニサイズはPR不足なので、地域のサロン、市民センターへのPRを実施していきたい

(施設長)

- ・ 出張介護教室は、依頼をいただいた地域の方に職員および他の機関と一しょにお伺いし、先方が望むテーマに沿った教室を開かせていただく。
- ・ 出前コグニサイズは、お一い予防教室で実施しているコグニサイズを地域に出張して行っている。認知症予防のためのプログラムである

④その他

(施設長)

- 別紙1.2で近況等の説明

(人財育成)

- ・ 原の清鈴園と一緒に、人材育成の仕組みを作っている
- ・ 職員を、新人階層、中堅1階層、中堅2階層、指導者階層、管理者階層の5つの階層に分けて階層別の研修を行っている
- ・ 清鈴園・ケアセンターの相互実習、他施設への実習を位置づけている

(やすらぎ支援事業)

- ・ やすらぎ支援員養成基礎研修は、「やすらぎ支援員」になっていただくための研修で市の委託事業
- ・ 今年度1回目は開催済みで、修了者は定員10名に対して5名だった

(廿日市市介護予防・生活支援員養成研修)

- ・ 訪問Aに従事する方を養成する研修で、市から委託をうけて行っている
- ・ 4時間×6日間で合計24時間の研修となっている。今年度第1回は開催済みで4名が修了された。昨年度は合計25名が修了された

(介護のお仕事きっかけ講座)

- ・ 介護にかかわる資格、介護福祉士、ヘルパー等の資格を持っていても、その仕事についていない方に少しでも復職していただきたいということで、今年度から市の事業としてケアセンターが受託をして年2回行っている

(ハーモニーOB・OG)

- ・ 前回社協の中村委員から、この活動を「その他」ではなく、項目として入れてほしいとのご意見をいただき、今回からここに掲載している
- ・ 社協大野事務所が中心となって、主に知的障害の方々のサポートグループを作ったもの
- ・ 当方が関わらせていただいている活動として、鍋奉行活動とお仕事体験がある
- ・ お仕事体験は2ヶ月に1回、2人1組で仕事体験をしてもらい、そこに社協が調整したボランティアがジョブコーチという名目で付き添っている
- ・ 鍋奉行活動とは、市民の会が開催している「さろん阿品」や、当方の喫茶室で調理ボランティア活動をしていただいている

(カフェなかま)

- ・ 喫茶室で、障害のある子どもをもつ親御さんの会が「カフェなかま」という名称で集まりを行い、職員向けの食事を毎週木曜日に作ってくださっている

別紙1 Ⅲ 期間中の主な出来事など

(施設長)

- ・ * 印が清鈴園と合同で行っていること
- ・ * 印が無い所はケアセンターが行っていること

《サービス向上受付票の受付実績》

- ・ サービス向上受付票の形式で期間中に7件の受付をした7件の概略を以下の通りで説明した
- ・ 2016年度 No11
ケアセンターの車が、一旦停止の標識を無視して通過し、ぶつけられそうになったという

地域の方からの申し出

- 該当する職員に注意し、職員全体に注意喚起した
- ・ 2017年度 No1
ショートステイ利用日に、お迎えが来ないとご家族からの申出
→利用予定日になっていなかったが、正確に伝わっていなかったため、説明や記録の在り方を改めて注意していくことを確認した
- ・ 2017年度 No2
配食のお弁当の汁がこぼれていたと、ご利用者からの申出
→ご利用者にお詫びし、配達車にも事実を伝え注意を促した、保冷材の置き方等も改善
- ・ 2017年度 No3
デイサービスで、個別機能訓練の進め方や説明の仕方等、主に接遇について、ご利用者とご家族からの申出
→職員に事実確認及び指導し、ご利用者及びご家族にお詫びした
- ・ 2017年度 No4
特養のご利用者ご本人から、ベッドに移る時に職員に投げて移されたと、面会の家族に申出
→事実確認をしたが確認できず、ご家族から、以前の施設でも同じような訴えが本人からあったが事実がなかったことがあるとお聞きした。しかし、本人がそのように感じておられる事実は全体で共有し、その後も定期的にご本人の話を伺うようにしている
- ・ 2017年度 No5
ケアセンターの名前が入った車が、一方通行を逆走したとの地域の方からの申出
→その時間帯にその地域を走行する車両を確認したが、サービス提供上はその地域を走行する車両がなかった。事実確認が出来なかったため、全体に申出内容の報告と注意喚起した
- ・ 2017年度 No6
デイサービスご利用者から職員のホットパックに関する説明の在り方についての申出
→職員に事実確認及び指導し、ご利用者及びご家族にお詫びした

2. 各委員から

(1)活動状況に対する運営推進会議からの評価

(2)当センターの活動に対する要望・助言

(1)(2)合わせた評価等をそれぞれの委員に発言をいただいた

(織田委員)

- ・ 前から知らないことばかりだが、知らないことを一つずつ勉強させてもらえる、ありがたい場だと思っている
- ・ 家族懇談会は、利用者にとって一番心が開けるところで、それまで一人で悩んでいたことがそこでやっと気持ちの面で解放される会なので、ぜひ存続していただきたいと思った
- ・ 訪問Aという言葉が今日初めて聞き、介護のことがどんどん進化していることがわかりありがたいと思う

(堀川委員)

- ・ 前回他施設のことですが、施設の行事をする時に、施設の経営者が一番良い席に座っている行事というのはどうかという話があり、改善がないままになっていたことがあったが、ここは苦情に対する真摯な受け止めをして改善をされているし、すごく取り組みがされていると感じている

(山先委員)

- ・ 介護されるスタッフの人もお金もかなり厳しいと聞いている。対処しようと思っても出来ない部分、時間的に追われて難しいこともたくさんあると思うが、できるだけそういったところをきちんとしていきたい、応えていきたいというこの会議はとても大切だと思うし、皆様のご苦勞に感謝している

(瀬戸委員)

- ・ 民生委員として、包括へわからないことは何でも聞いたら良い。聞いた方が教えてもらえるからいいと思った
- ・ 身内のことで他施設のことだが、口腔ケアを歯科衛生士にしてもらい、いつも口腔内がきれい嬉しかった、それを感じるだけで施設がありがたいと思った

(酒井委員(※市社協))

- ・ 初めての参加だが、施設の取組も、地域の方への取り組みもされていると思った

(吉野委員)

- ・ 市の事業もたくさん委託を受けてくださり、日々活動させていただくことに感謝している
- ・ スタッフを労っていただくということが、バーンアウトしないとても大事なことだと思っている

(武田委員)

- ・ 今回初めての参加で貴重な機会をいただき、特に外部委員の方からいろいろなご意見を聞かせていただき大変参考になった

(酒井委員)

- ・ 地域の方に本当にささえていただき、ご利用者、ご家族の方にあたたかい声をいただいた
- ・ ほめていただくのは本当にうれしいが、ご指摘もどんどんいただき、さらにサービスの質の向上、地域の方へ還元できるようにがんばっていきたい

(瀬戸口委員)

- ・ 制度が変わり、私たちも包括、高齢介護課に確認しながら、仕事をしているという状況だが、皆様になるべく丁寧なわかりやすい説明ができるように心がけて援助をしていきたい

(谷栖委員)

- ・ 口腔ケアについて、やっと「口腔ケアを行っている」と胸を張って言えるぐらいのレベルになってきた、やっと形になってきたと思う。課題を1つずつクリアしながら、より生活していただきやすい施設にしていきたい

(田中委員)

- ・ これからもご利用が終了された方からも、あそこはいいよとってもらえるような施設を目指していきたいと思う。また家族者懇談会は、現ご利用者ご家族から言っていた通りだと思うので、より内容を充実させたい

(委員長)

- ・ 長時間にわたって忌憚ないご意見をいただき感謝
 - ・ お褒めの言葉、気になるという声もいただき、会議の目的である、第三者の方からのご意見を聞かせていただくという場所にさせていただけたと思った
 - ・ 皆様のおかげで、とてもよい学びのある時間を過ごさせていただいた
- (3) その他意見等
- ・ 特になし

3. その他

- ・ 特になし

【資料等】

- 別紙1－半期活動報告書
- 別紙2－近況報告書
- 2017 年度サービス向上委員会(運営推進会議)開催要項(2017 年度第 2 回委員会確認用)

2017 年度第 2 回委員会 2018 年 3 月 14 日(水)