

日時:2019年9月11日(水) 10時00分～12時03分

会場:廿日市高齢者ケアセンター 1階 喫茶ポッポ

I ご挨拶:

(委員長)

- 今年度第1回目のサービス検討委員会の説明
- 前回の議事録の内容が未確認のため配布できない旨をお詫び

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), 山先方江(元施設サービスご利用者家族), 小西笙子(認知症専用デイご利用者家族), 廿日市市社会福祉協議会(野村), 廿日市市高齢介護課・地域包括支援センターはつかいち(宮田)

【内部委員】 小野施設長, 堀越(施設福祉サービス部), 田中(デイサービス課), 小田(ケアハウス係), 山野(居宅・訪問サービス課), 武田(総務福祉課)

欠席 瀬川(特別養護老人ホーム課)

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

- 配布資料の確認及び説明
- 開催要項の確認及び説明(会議の目的、会議の開催、議事録の取扱いについて等)
- 設置規程の確認及び説明(内部委員によるサービス向上委員会について等)

IV 議題

1. 半期(2019年3月～2019年8月)の活動状況及び、近況報告(前回会議以降)

特別養護老人ホーム阿品清鈴

(堀越委員より説明)

- 別紙1.2で稼働率等を説明

① 特養

- ・ 肺炎による入院者が多い(誤嚥性肺炎、肺炎)
- ・ 日赤看護大客員教授の迫田先生が来園していただき、食事摂取の様子、姿勢等について指導を頂いている
- ・ 4月より温冷蔵車を導入し食事を適温で提供できるようになった

(委員長より説明)

- ・ 肺炎による入院が昨年度は今までにないような人数だった
- ・ 肺炎予防策を嘱託医に相談したり、誤嚥性肺炎の予防策やより良い食事の在り方について迫田先生がご指導くださっている

(瀬戸委員)

- ・ 肺炎で入院した場合、施設に帰ってこられるのか?

(委員長)

- ・ 戻られる割合は高いが、口腔摂取困難で治療を望まれる場合は医療行為のできる病院へ転院される場合もある。治療を望まれない場合は、看取りで施設に戻られることもある
- ・ 入退院前後には、今後の生活の在り方について、逐一相談員から家族へ説明させていただきながらすすめている

(山先委員)

- ・ 胃ろうの方は多いのか？

(委員長)

- ・ 現在 4 名、医療行為が発生するので看護師が対応できる人数を決めて受入している

(山先委員)

- ・ 水分をとらないといけないが本人が飲むのが難しくスタッフも苦勞されていると思う
- ・ 本人が飲みたくない場合の判断が難しい

(堀越委員)

- ・ 好きな物を飲んでいただく等行っているが、さまざまな工夫を職員が行っている
- ・ 飲んでいただかないといけない場合は職員にも葛藤がある

(瀬戸委員)

- ・ 家族から、本人が拒否した場合に水分摂取をしなくていいと言われたらどうするのか？

(堀越委員)

- ・ 無理強いはいらないが、職員は様々な葛藤を持ちながら行っている

## ケアハウスささえ

(小田委員より説明)

- 別紙 1. 2 で稼働率等を説明
  - ・ 21 室で定員が 30 名で現在は満室となっている
  - ・ 1 人部屋の待機者は 40 名程度、2 人部屋の待機者は 20 組程度
  - ・ 順番がきても 2 人部屋は断る方が多く、1 人部屋は緊急性が高くなっている方の問い合わせが多い
  - ・ 待機期間は、空き部屋が出たタイミングとなるためはっきりとした期間は言えない
  - ・ 精神面、身体機能の低下で新たな介護保険サービスが必要な方もおられた場合、本人家族の意見を尊重し個別に相談しながら対応している
  - ・ ケアハウスで、いつまで生活できるかわからない不安について課題がある
  - ・ 今年度、アドバンスプランニング(ACP)の勉強会を、入居者を2グループに分けて、それぞれ 2 回、計 4 回開催した
  - ・ 利用者本人のこれまでの生活、これからの生活を考えていただくために、広島県作成の「これから手帳」の勉強会と記入をすすめた
  - ・ 今年度 4 回ケアハウス内の新聞を発行し身元保証人にも届けた

(瀬戸委員)

- ・ 入居する方は自立をしている方なのか？
- ・ 最終的に自分で身の回りのことができなくなったら退去なのか？

(委員長)

- ・ 身の回りのことが介護保険サービスで補えて、夜間に介護が必要でない場合には生活することが可能
- ・ 施設が取り組んでいることを本人だけでなく身元引受人にも共有していただき、誤解が発生しないようにしておく

(小西委員)

- ・ 特別養護老人ホームの基準はあるのか？

(委員長)

- ・ 法的に介護 3 以上、いくつかの項目があり点数化され合計点数が高い方が上位になる

(2)在宅福祉サービス部

短期入所生活介護事業所第2清鈴園(ショートステイ)

(堀越委員より説明)

- 別紙 1. 2 で稼働率等を説明
  - ・ 定員が 16 名、稼働率が 5 月に低下した原因として、定期的な利用の方の入院や特養等への入所された方が多かつたため
  - ・ 利用者満足度調査を行い今後結果について配布する
  - ・ ショートステイの認知症のケア加算(実践研修、リーダー研修に参加した職員が規定数いる場合)の対象要件が整ったため 10 月から算定予定
  - ・ ショートステイ主担当者(1 名)いるが、ケア系の職員もショート担当を担っている

(委員長)

- ・ 特別養護老人ホームは 54 名の定員、ショートステイは 16 名の定員だが、日によって利用される方が異なるので、ご利用者の情報共有に課題がある
- ・ 稼働率が約 96%、14~15 名ぐらいの利用者数

デイサービスセンター第2清鈴園(一般型)

(田中委員より説明)

- 別紙 1. 2 で稼働率等を説明
  - ・ 3 月は 20 名を下回ったが、7 月 8 月になって人数も増えてきた
  - ・ 事業所向けのパンフレットを作成中
  - ・ 下半期 10 月から認知症予防を含むプログラムを実施予定

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(お〜い予防教室)

(田中委員より説明)

- ・ 愛称「お〜い予防教室」、認知症予防に特化したサテライトデイサービス
- ・ 地御前にある集会所で毎週月曜日、午前午後半日で行っている
- ・ 利用者数は午前午後とも 8~9 名で推移している
- ・ 午前中の介護保険内の利用枠に空きがでている
- ・ 5 月頃より月末に関係居宅を訪問し情報提供を行っている

### デイサービスセンター第2清鈴園本町集会所(本町デイ)

(田中委員より説明)

- ・ 本町にある集会所で毎週水曜日に開催している
- ・ 軽度認知症の方を対象に行っている
- ・ 利用者が低迷していて4~4.5名となっている
- ・ 実績等をもって関係居宅介護支援事業所に訪問し、新しい利用者の情報をいただいている
- ・ 基本的には旧廿日市市内が利用対象地域

### デイサービスセンター第2清鈴園廿日市一丁目集会所(廿日市デイ)

(田中委員より説明)

- ・ 廿日市一丁目集会所を使用し毎週木曜日に開催している
- ・ 認知症予防に特化したサテライトデイサービスを行っている
- ・ 午前だけの利用となっていて、利用者は7~8名となっている
- ・ 午後の開催については、月曜日開催の地御前デイの状態を踏まえ判断している

### 認知症専用デイサービスセンター第2清鈴園(ここの音)

(田中委員より説明)

- ・ 愛称「ここの音」
- ・ 3月は6名程度だったが、少しずつ増えてきている
- ・ ショートステイの利用や入院により稼働率が低下している
- ・ 家族者懇談会を6月に実施し、4家族5名の方が参加し、ご家族同士でアドバイスをを行う場になっている
- ・ 懇談会は新規の方ができるだけ参加しやすい曜日を設定している
- ・ 外国人の方の利用再開があり、ほぼ英語を話されるので職員のみでの対応が難しい場合もあり、通訳ボランティアの方が来ることになった

(委員長)

- ・ 包括に、5種類のデイサービスを認識してもらえているか？

(宮田委員)

- ・ お～い予防教室については認識が薄いのでパンフレット等あればうれしい
- ・ 家族懇談会をやっていることはよいことだと思う
- ・ 包括にも認知症の方を専門に支援する者がいるので一緒に話を聞かせてもらいたい

(小西委員)

- ・ 懇談会に参加して勉強になる
- ・ 車いすの押し方、起き上がり方等介護の勉強をしなくてはならないと思う

(委員長)

- ・ 認知症デイ利用者の方は、歩ける方が多く、食事、トイレのことが話題に多くでる
- ・ 時間の都合がつけば職員が訪問して提案をさせていただくこともできる

・ この音だより等に懇談会の内容を載せているので、地域推進委員の方へ相談もできる  
(宮田委員)

- ・ 場所がたくさんあり、参加される方も様々だが、性格の不一致等はないのか？

(田中委員)

- ・ 合わない場合は曜日の変更をさせていただくこともある
- ・ 一般デイサービスではテーブルが複数あるので、席の変更等で対応する場合もある

(宮田委員)

- ・ 英語を話せるボランティアについて、ボランティアセンターもあるので聞いてみてはどうか？

(田中委員)

- ・ 国際交流センターから情報を頂いたが、機会があればお願いしたい

(瀬戸委員)

- ・ 認知症の部分は理解しているのか？

(委員長)

- ・ 最低限は理解できるようにしている

(田中委員)

- ・ 文字盤等を作成したがあまり活用できていない

#### 訪問介護事業所第2清鈴園(ホームヘルパー)

(山野委員より説明)

- 別紙 1. 2 で稼働率等を説明
  - ・ 生活支援員が数名入ってきたが、一人ひとりの技術不足が課題
  - ・ ヘルパーは技術面の向上、統一したケアプランに沿ったサービスの提供が必要で指導的な職員は苦慮している
  - ・ 法令順守に基づいたサービスの提供が必要なので、日々のミーティング等での情報共有、技術的には月一回の勉強会の開催を行っている
  - ・ 身体介護が少なくなってきたのは、重度の方の入所、入院等が多くなってきた
  - ・ 居宅介護事業所に空き情報をもって回っている

(委員長)

- ・ 身体は身体介護、生活は家事援助、訪問 A は軽度の状態の方に対しての家事援助を行うことで、有資格者でなくても市の指定する研修を受けていれば従事することができる
- ・ 居宅介護は障害者自立支援法の障害者に対するヘルパーのこと

(瀬戸委員)

- ・ 登録や常勤等様々な形がある中で、価値観を共有することは難しいことだと思う
- ・ 多くの人数をまとめた勉強会はすごく大変だと思う
- ・ 勉強会で理解していても実際の現場では人間性や技術の違いで難しいと思う

(委員長)

- ・ 毎月研修と事例提供を 1 回、または 2 回している
- ・ 昼休憩時に集まる時間がすごく大切で、集まらない場合は携帯電話を活用している

- ・ ヘルパーは1人で行うので難しさはある

### 居宅介護支援事業所第2清鈴園(ケアマネジャー)

(山野委員より説明)

- 別紙 1. 2 で稼働率等を説明
  - ・ 5月までは利用者数が多かったが、入院、入所が重なった
  - ・ 家庭内で複合した問題を抱えるケース、精神疾患のあるサービスを調整する苦慮が増えた
  - ・ ケアマネの範疇を超えるケースがある場合は、朝礼時に話し合い、意見を出し合うようにしている
  - ・ 廿日市市の実地指導があり、適正に運営されているとの評価だった。引き続き法令遵守で、利用者の立場に立ってケアマネジメントする

(委員長)

- ・ 包括も、複合した問題を抱えている家庭の状況については一緒に支援している
- ・ 以前は同居家族が多かったが、最近は家庭の状況が千差万別になっている

(宮田委員)

- ・ 民生委員の方からも連絡をいただくことがあるが、居宅担当者へ状態の重たい内容を担ってもらっていることが多いと思われる

(山野委員)

- ・ ケアマネだけでは対応できないことは多い
- ・ 包括、障害の係の協力が必要で、精神疾患を患っている、キーパーソンが遠方にいる等、行政、地域の方、後見人等と連携を取りながら地域で暮らしていけるように様々な協力をいただきながら支援を行っている

(委員長)

- ・ 10月から清鈴園のケアマネ1名も情報共有する関係で、ケアセンターに合流し7名の体制に変わった

(3)福祉総務部

### 廿日市市配食サービス

(武田委員より説明)

- 別紙 1. 2 で稼働率等を説明
  - ・ 夕食を配るサービスで、木、日曜日以外週5回、最大3回の利用が可能
  - ・ ボランティアの方が配るエリアは4地区ある
  - ・ ボランティアの方の高齢化が進みボランティア数が減少している
  - ・ 連絡会等で現状の話し合いを行い、今後について包括と調整を行っていく

(委員長)

- ・ 旧市町村単位で、廿日市市配食サービスがある
- ・ ケアセンター、清鈴園は旧廿日市市を配っている

(瀬戸委員)

- ・ 週 5 回は希望によってなのか、介護認定によってなのか、頼んだら増えるのか？

(宮田委員)

- ・ 3 回までで、介護度によっての違いはない
- ・ デイサービスに行っている日は利用できない等の決まりがある

(委員長)

- ・ 20 年前は旧廿日市市の小学校区毎にボランティアグループがあったが、現在は 4 グループになり、配っている方も年配の方が多くなり、継続が困難になりつつある
- ・ 地区によっては隔週で配達を担当してもらうなど、工夫をしてお互いに折り合いをつけながら無理のない活動になるようにすすめている

(瀬戸委員)

- ・ ボランティアがいなくなったら、職員が配るのか？

(委員長)

- ・ 実際にボランティアがいない地域は職員が配っている
- ・ ボランティアが配ることに意味があり、意義深い活動だと思う

#### 認知症高齢者家族やすらぎ支援事業

(委員長より説明)

- ・ 勉強をした市民の方が認知症の方宅へ 2 名 1 組で寄り添う内容
- ・ ボランティアでの登録は 105 名
- ・ 訪問を希望する利用者が増え随時対応できない

#### 出張介護教室・出前コグニサイズ

(委員長より説明)

《出張介護教室》

- ・ 地区に職員が出向いて先方の希望するテーマに沿って教室を開いている
- ・ 今年度は地御前 4 丁目が年 2 回依頼くださり、先月 1 回目を実施し 11 名の参加だった。内容は作業療法士がダンスで介護予防の運動を参加者と共に行なった

《出前コグニサイズ》

- ・ 地域の方に、コグニサイズを指導させていただき取り組み
- ・ 地御前市民センターで年 3 回程度の予定

#### Ⅱ ボランティア活動状況

- 別紙 1.2 について説明

(委員長より説明)

《ケアセンター》

- ・ 定期的な活動の方と不定期な活動の方の人数
- ・ 8 月は夏祭りがあり、ふじタウンの方にたくさんご協力いただいた

《さろん阿品》

- ・ やすらぎ支援事業で訪問しているボランティアが自主的にセンター 4 階で行っているサロ

ン

- ・ 毎週火曜日に6～7名の高齢者の方をボランティア5～6で活動を行っている  
《廿日市市配食サービス》
- ・ 配食ボランティアの活動状況は記載のとおり

### Ⅲ 期間中の主な出来事

(委員長より説明)

- ・ 記載されている内容を確認してください

### その他

- 別紙1.2について説明

(委員長より説明)

《人材育成》

- ・ 清鈴園とケアセンターの職員を対象とした階層別研修を6～7年行っている
- ・ 福祉の仕事は特に価値観の尊重が重要で、利用者の尊厳をどこまで保つのかを重視した内容にするためにカリキュラムの見直しを行っている

《やすらぎ支援員養成基礎研修》

- ・ 大野東市民センターで今年度第2回目の講習会を行う

《廿日市市介護予防・生活支援員養成研修》

- ・ 訪問Aはヘルパーになる研修を廿日市市と施設が受託して行っている
- ・ 終了されたら今年度27名の修了者となる
- ・ 終了して実際にヘルパーになる方は1/3程度
- ・ 自分のため、親のため等の受講者もいるので、就労につながるようにしていけない課題がある

《廿日市市介護のお仕事きっかけ講座》

- ・ 有資格者が復職のきっかけとして受講する講座

《廿日市市介護人材確保研修修了者コーディネート事業》

- ・ 廿日市市介護予防・生活支援員養成研修、廿日市市介護のお仕事きっかけ講座を終了された方が仕事につながるようにしている事業で今年度から行っている

《ハーモニーOBG活動支援》

- ・ 主に大野地区在住の知的障害の方が中心のメンバーの方にお仕事体験をしたり、調理ボランティア鍋奉行の活動を継続して行っている内容

《カフェなかま》

- ・ 毎週木曜日に喫茶ポップを会場に障害のある子供を抱える親の会がカフェや職員へ食事を提供したり、当事者同士の集まりを行う

### Ⅲ 期間中の主な出来事

《サービス向上受付票の受付実績》

(武田委員)



- ・ (No1)ショートステイ利用時に、本人より申し出  
夜間寝ている時に車椅子にのった男性から首の襟元をひっぱられ怖い思いをしたとの内容をショート担当者に話された。ご家族からも、事実であれば施設で何かしらの対応をしてほしいとの訴えがあった。  
対応として、怖い思いをさせてしまったことについて謝罪を行った。対象のご利用者は認知症があり、行動を制御するのは困難であることから、環境整備、カーテンをしっかり閉める、寝る前に床頭台等でバリケードをする等の対応を説明と、再発防止策として、職員間でできごとを共有し、予防策を会議等で話し合うこととした。以上をご本人、ご家族へ説明した。

(武田委員)

- ・ (No2)ショートステイ利用者より申し出  
説明が早口だったりしてきつい職員がいるとの訴え。  
担当職員が謝罪し、申し出の対象となった職員へ事実確認、普段よりバタバタしている中では口調がきつくなるのが度々あると自覚していた。現在、定期的に上司と面談を行っている。再発防止策として、施設会議、部署会議等で尊厳に関する研修を行い、日々の行動の振り返りとすると共に、行動指針に繋げていくこととした。改めて本人、家族にお詫びと対応策を説明し、了承いただいた。

(瀬戸委員)

- ・ プロとして対応できたらよいが、性格もあり悪気もないが難しいと思う。家族でも厳しいことを言うってしまうこともある

(山先委員)

- ・ 言葉かけ等すべて難しいと思う。性格的なこともあるし、丁寧な対応をしようと思っても瞬間的に感情が先に出る場合もある

(堀越委員)

- ・ 度重なっていた時期もあり本人も自覚しているが、すぐに変われない難しさがある
- ・ 意識して関わる大切さ、利用者の尊厳を守る立場での仕事なので、心に響く研修を行う必要があり、上司が気にかけていくことが大切だと考えられる

(武田委員)

- ・ (No3)宮園にお住まいの方より、他施設宛てのFAXが2枚届いていると電話での申し出以前にも同じことがあり、体調不良で動くのが辛いので間違ったら困るとご立腹。  
再三の間違をお詫びした。原因として、FAX 番号を下一桁が誤って送信していることに気づいていなかったためと考えられた。再発防止策として、番号を声に出して確認する、送る前に再度番号を確認する、頻度の多い宛先は登録をすることをミーティングで確認した。

(山野委員)

- ・ 個人の名前は消してあり FAX でのやりとりは行わないことになっているが、先方が急ぐといわれると行う場合ある
- ・ 前にも同じミスをしたことがあったが、今回2回目だったので連絡があった

(武田委員)

- ・ (No4) 家族から電話があり、デイサービス利用中に差し歯が取れた、何かあったら連絡することになっていたのに、連絡がなかった、本人は無理やりやられた、差し歯がないがどこにあるのか、との申し出  
 対応として、こちらの連絡が不十分で心配、迷惑をかけたことについて謝罪した。事実確認を行うこと、差し歯の所在を確認して改めて連絡することを伝えた。対応した職員へ確認すると、本人が義歯を外した際に義歯を支えていた差し歯が外れてしまったとのこと。その時に奥様すると、よくとれて自分で抜けたのをつけていることと、心配かけるだけだから家族に連絡はしなくてよいと申し出あり連絡をしなかったとのこと。義歯は奥様に持ち帰って頂いた。翌日ケアマネと連絡が取れ報告を行い、訪問歯科を手配すると話があった。以上の内容を申し出者の家族に説明した。無理やり外した事実はないが、本人の意向を無視し外すよう促した事実があるため無理やり外されたと感じているかもしれないこと、差し歯を奥様に渡しケアマネとのやりとりで済ませたこと、特変事項を連絡ノートで知らせなかったこと等、あらためて謝罪を行った。再発防止策として、対応した職員へ対しては上司から指導を行い、係内での会議で声かけ、ケアの方法について職員間で共有した。ノートの記入について、記入することの徹底、悩む場合は相談することを職員に伝えた。ご家族にも話し合った内容を説明し、了解をいただいた。

(委員長)

- ・ 本人のことを奥様に確認してしまったことについて施設側に落ち度がある
- ・ 契約を家族としているので家族への連絡を最初におかないといけないと担当者から報告があった

(武田委員)

- ・ (No5) 本人より電話があり、計画の内容が違う、ヘルパーを頼んだが中止にしてもらった内容がそのまま残っているが、ずっと払っていたのかという問い合わせ  
 対応として、担当のケアマネージャーが不在だったので、改めて担当者から連絡し間違った利用票を交付してしまったこと、不安にさせてしまったことを謝罪した。ヘルパーの利用料金は中止し発生していないこと、正しい利用票を再交付すること、ケアプラン通りのサービス内容であることを説明した。再発防止策として、出来た利用票を必ず確認し利用者へ配布する際は利用票を見ながら説明することを周知した。申し出者への報告も行い納得して頂いた。

(山野委員)

- ・ 担当者のミスで外していたヘルパー事業所がそのまま取り込みをされていて見落としていた
- ・ お金について事実がないことを謝罪し、利用者、家族へも説明し、事業所でも共有した

(武田委員)

- ・ (No6) ショート送迎時、利用者宅前の駐車中に、対向車の運転手からあった内容。道幅が狭い場所で、数分待っていたが、運転手が手で合図(行けという)した、また待っているのに謝罪の一言もないこと、態度にご立腹  
 対応として、その場でショート担当者が謝罪し施設名を聞かれたのでお答えした。その時には落ち着かれていた。運転手も勤務開始から日が浅く、ショート担当者も運転手も初めての場所だった。帰園後、安全運転管理者と運転手が話をして、対応についてそのような

つもりはなかったが手で合図をしたのが気に障ったのかもしれないので申し訳なかったと反省していた。再発防止策として、交通の妨げになる場合は安全を確保した上で、早急に移動し、対向車がいた場合はご協力を頂いたお礼を行う、また事前に分かっている情報は共有しておくことを再度徹底した。

## 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

(瀬戸委員)

- 何回も送っていただくのは先にもらったものもあるし紙がもったいなく申し訳ないと思う時がある

(委員長)

- 記載する内容がどこまで必要かわからないので何回も送付するが、今の議事録の在り方についても検討の余地がある

(瀬戸委員)

- 各施設の委員会だと内容が違うのか？
- 所定の様式、話し合う内容は同じなのか？

(委員長)

- 所定の様式はない
- 地域の方の意見や関係機関の意見を取り入れて生かすようになっている

(瀬戸委員)

- ここに入所されている方や利用されている方はすごく幸せだと思う

(宮田委員)

- 苦情の対応で、職員のフォローを行っていること、継続して行っていることがサービス向上につながっているし、本人の尊厳について地道な努力がなされていることが感じられよいと思った

(山先委員)

- 苦情が言えるのはしっかり受け止めているからだと思う
- きちんと対応してもらっていると思う

(小西委員)

- いろいろ勉強することばかりで、今日はよい話を聞かせてもらえた
- 自分も勉強しなくてはいけないと思った

(野村委員)

- 介護予防の生活支援員は定着しているが、かけはしの支援員は定着していないので名前が紛らわしいがお互い定着していけたらよいと思う
- 対応についてトラブルが起こった時に解決したりパワーがいることなので、丁寧に書き起こして組織で改善していくところは大事だと思う

(委員長)

(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
- 2019年度サービス向上委員会(運営推進会議)開催要項(2019年度第1回委員会確認用)

2019年度第2回委員会 2020年3月11日(水)  
予定