

第6回 運営推進会議資料

日時：平成31年3月9日(土) 11:00～12:30

場所：デイサービスセンターみのり

- 1、施設長挨拶
 デイサービスセンターみのり (管理者)
- 2、参加者の自己紹介
- 3、施設概要
- 4、利用登録状況
- 5、行事・レク・研修・会議の実施報告
- 6、満足度調査報告
- 7、ヒヤリハット・事故及び苦情報告
- 8、やましな認知症サポート連絡会での活動内容
- 9、その他報告等
- 10、意見交換と評価(感想)
- 11、閉会

1) 第6回デイサービスセンターみのり運営推進会議の開催についての挨拶

管理者：本日の出席についての感謝を述べ会議の開催を宣言する。

2) 会議出席者

管理者：事業内容の報告を行った。

【運営推進会議委員】

ご家族代表 1名

大宅学区民生児童委員協議会 1名

大宅地域包括支援センター 1名

【デイサービスセンターみのり関係者】

管理者 1名

介護職員 1名

3) 施設概要

平成31年3月現在

名称	デイサービスセンターみのり
所在地	京都市山科区大宅烏井脇町3番地
開設年月日	平成23年8月8日
サービスの種類	地域密着型通所介護・介護予防型デイサービス
一日の利用定員	10名
対応地域	京都市内（山科区、伏見区醍醐）
提供日	月 火 水 木 金 （12月29日から1月3日は休み）
営業時間	8:30~17:30
提供時間	9:15~16:20
職員	管理者（兼務1名） 生活相談員（兼務2名） 介護職員（兼務1名 専任6名） 機能訓練指導員（兼務1名） 経験年数（10年以上3名、5年以上2名、3年以上1名）
資格	介護福祉士（3名） 介護支援専門員（1名） 柔道整復師（1名） その他ヘルパー2級以上（4名） ※資格は重複しています。
情報の公表方法	ホームページ、パンフレット、区役所提出 等

4) 利用登録者概要

平成31年3月現在

登録者数	17名
介護度別登録者数	要介護1（3名）要介護2（6名）要介護3（3名） 要介護4（2名）要介護5（1名）
	要支援（1名）
登録状況	月（10名）火（6名）水（9名）木（7名）金（8名）

前回の6ヶ月前平成30年9月

登録者数	19名
介護度別登録者数	要介護1（4名）要介護2（6名）要介護3（2名） 要介護4（1名）要介護5（1名）
	要支援（1名）
登録状況	月（10名）火（7名）水（9名）木（7名）金（9名）

5) 行事・レクリエーション・研修・会議の実施報告

【誕生日会実施状況】

10月	1名
11月	2名
12月	1名
1月	2名
2月	2名
3月	2名

内 容：誕生日ケーキ、記念撮影と寄せ書きの色紙プレゼント

【行事实施状況】

- 9月 敬老週間（お祝い食、記念撮影、ピアノ演奏）
- 10月 運動会（玉入れ、パン食い競争、風船バレー、個別賞状授与、記念撮影）
- 11月 紅葉狩り（西教寺、皇子山公園、記念撮影）
- 12月 クリスマス・忘年会（鍋パーティー、ビンゴ大会、思い出のスライドショー、職員からのメッセージ、職員の二人羽織、記念撮影）
- 1月 初詣（岩屋神社、記念撮影）

【研修報告】

- 11月：非常災害時対応研修（京都市消防局指導）

課題：火災時の初期消火・通報・避難誘導が迅速に行える。

※消防署からの指導内容

- ・通報者は火災状況や被害者などの情報を他の職員などから伝えてもらうようにする。
- ・避難係などは特に逃げ遅れた者や怪我人がいないか各部屋を捜索し、人数確認をする。
- ・初期消火担当者は状況を通報者や避難誘導者などに伝える。
- ・全体を見て指示を行う責任者が必要と思われる。
- ・近隣住民へ知らせるために非常ベルや大声で知らせる。
- ・各自が自主的に動けるように自覚する。

【消火訓練】

- ・実際に消火器で消火を行い、消火器の使い方と消火の注意事項を指導して頂く。
- ・3名の職員が消火の訓練を受けた。

(反省点)

- ・ 訓練が初めての職員もいたこともあり、全体的に各職員の行動に問題点が多く適切な行動を取ることが出来なかった。
特に、各職員間の情報共有が出来ていないために、通報者が正確な被害状況を伝えることが出来なかった。
次回からは、経験を生かして事前の打ち合わせによる担当者の行動や注意事項の説明と訓練内容の把握を全ての職員への周知を行う

1 2月：ケース記録の書き方研修

(内 容)

- ・ 介護記録とは
- ・ 介護記録の目的
- ・ 介護記録の書き方と注意点

2月：ボディーメカニクス研修

- ・ 映像で確認する
- ・ 実践訓練
- ・ 感想とまとめ

【会議報告】

※毎月の月例会議と定例会議の実施

1月：業務改善会議（業務中の接遇）

- ・ 業務中の言葉遣いや言動
- ・ 接遇マナーとして敬語の使い方
- ・ 相手に合わせて話し方や内容を使い分けて不快な気持ちにさせない
- ・ 会話はコミュニケーションに必要ですが、業務を忘れて「おしゃべり」になってませんか？主役は利用者様です。
- ・ 親しみがタメロや子ども扱いの言葉遣いになっていないか
- ・ 利用者様の前で自分の不満を口にする言動はしていないか
例：「いやです」「やめます」「聞いていません」など

9月：満足度会議

(満足度調査結果)

- ・ 年2回の満足度調査を実施しています。

実施人数：男性4名 女性13名 計17名(入院等の欠席者を除く)

[調査内容]

	満足	普通	不満足	満足度
(%)				
1. ご利用内容	16名	1名		94.1%
2. 食事内容	15名	2名		88.2%
3. 送迎	16名	1名		94.1%

4. 入浴・・・・・・・・・・	15名	2名	88.2%
5. 機能訓練・・・・・・・・・・	16名	1名	94.1%
6. レクリエーション・・・・・・・・	16名	1名	94.1%
7. 喫茶・・・・・・・・・・	16名	1名	94.1%
8. 職員対応・・・・・・・・・・	16名	1名	94.1%

◆普通との回答内容について

- ・食事内容について1名の方が、普通との回答理由として「普段から食欲がないから」とのご意見でした。
- ・入浴について1名の方が、普通との回答理由として「入浴時のぼせるから」とのご意見でした。
- ・1名の方が全てに普通と回答され、回答理由をお聞きすると「特にありません」とのご意見でした。

※総合的には、ほぼ満足との回答でしたが、普通との回答が2名おられた為、今後のサービス向上が課題になっております。また、継続的なサービス向上のために満足度アンケートを行いご利用者の率直なご意見を頂きたいと思っております。

6) 【事故報告・ヒヤリハット及び苦情報告】

〈ヒヤリハット〉

- ① 送迎車の後部座席に座られた利用者様のシートベルト着用忘れ
- ② お迎え時、利用者様宅の玄関の階段で介助中に転倒しそうになられ、慌てて腕を引き寄せて、転倒せずに済んだ。
- ③ 昼食のご飯をセットした際に、水分量を間違えてお粥状態になり、対応に時間が掛り、昼食が遅れた。
- ④ 介護職員がトイレの清掃をするため、ノックなしでトイレに入った際、排泄を終え洗面所へ手を洗おうと移動されていた利用者様が驚かれた。
この方は精神的疾患があり特に注意が必要な方であった為、今後のご利用に支障が出ないか心配された。
- ⑤ 昼食後の服薬後、各利用者様の連絡袋に入れる際に、間違え他の利用者様の袋に入れてしまった。
帰りの送迎中に一方の利用者様から連絡があったことで気が付き、もう一方の利用者様に確認すると予備があるので問題がないと確認が取れた。
- ⑥ 脱衣場のドアを閉めた際に、利用者様の右第一指が軽く挟まれた。
幸いに怪我や痛みの訴えは無かったが注意が必要。
- ⑦ 入浴中に湯沸かし器のスイッチを切ってしまった。台所と浴室のスイッチが連動している事と、職員が入浴中に気付かなかった事が原因。

〈事 故〉

- ① 送迎車から降りられる際にステップで膝折れされ、介護職員が支えられなかった為、ゆっくり尻もちをつかれてしまった。
幸い、後日も確認するが、怪我や痛みなど見受けられなかった。
- ② 座位中の利用者様を誘導しようとお声掛けし、手引き歩行をする際に利用者様が膝折れされ、床にゆっくりと尻もちをつかれてしまった。
ご本人へ痛みなどの確認を行ったが、異常はなかった。

〈苦情報告〉

- ③ 入浴時の湯垢について
 - ・お一人の利用者様から湯船周りに湯垢があり、ショックを受けたとの苦情がありました。
 - ・この方は、精神的疾患があり神経質な性格も加わり、後日どうしても気になっていたと苦情の訴えがあった。
 - ・相談員へ直接相談があり、その場で直ぐに謝罪し、今後気を付けて対応することをお伝えする。
 - ・全ての介護職員へ利用者様の疾患を再確認してもらい、浴槽の清掃については、今後注意するように伝えた。

7) その他報告等

- ① やましな認知症サポート連絡会での活動内容
 - ・開催：平成30年10月27日（土）
 - ・開催場所：東部文化会館
 - ・「やまさぼ祭り」運営委員としての参加
- ② 30年度第2回「つながろう大宅」への参加
 - ・鍵預かり事業
- ③ インフルエンザ予防接種の実施と感染状況
 - ・昨年末（10月11日）に全ての職員に予防接種実施済
 - ・職員の感染者は0名
 - ・利用者様で2名の報告あり

8) 意見交換と評価(感想)

- ① 報告内容についての評価及び質問や要望など
包括：ヒヤリハット報告について
細かい事まで取り上げられており、きめ細かな対応が感じられる。

民生委員：やましな認知症サポート連絡会について

時々、うろうろしている高齢者を見かけるので、必要性を感じる。

相談員：現在は、認知症だけでなく精神障害の利用者が増えている。

利用時の対応も職員の器量や質が問われる。

包括：精神疾患の方が多くなっており、中に入れてもらえない。

受け入れがあれば、ヘルパーなどの支援も出来る。

民生委員：つながろう大宅の鍵預かり事業について

もっと詳しく知って、広めて行きたい。

包括：独居の高齢者が増えてきている。地域で支えて行きたいが、町内会に入らない家も多くなかなか難しい。

鍵預かり事業など取り組みはあるが、まだまだ周知されていないので、これからどのように伝えて行くか試行錯誤している。

また、受け入れ側も理解が乏しくなかなか利用につながらない。

② 次回31年9月予定の第7回運営推進会議の出席確認・連絡方法等

管理者：次回の開催予定の案内を行い。

次回の出席依頼と出席確認の同意を頂く。

9) 閉会の挨拶

管理者：本日の会議出席についての感謝と閉会の言葉を述べた。