

8年度 第5回 (デイサービスchallenge)運営推進会議記録

事業所名(サービス種別)	地域密着型通所介護	
開催場所	岐阜県各務原市蘇原古市場町4丁目97番地1	
開催日時	8年 8月 18日(火) 10:00 ~ 11:00	
参加者	利用者	なし
	利用者の家族	なし
	地域住民の代表者	自治会長 様
	各務原市職員	K 様
	地域包括支援センター職員	T様、H様(飛鳥美谷苑)
	事業所職員	曾我(管理者)、小林(施設長)
記録作成担当者	小林正典	

※参加者欄が不足する場合は、適宜追加してください。
※記録を公開する際は、氏名は削除し、参加人数を記載してください。

1 運営推進会議の議題

- (1) 利用者(入居者)の状況(要介護度別・男女別・年齢別・月別推移等)
- (2) 苦情報告について
- (3) ヒヤリハット・事故報告について
- (4) 行事の報告
- (5) 地域交流の活動報告
- (6) 特別な介護サービスの提供、身体拘束等の報告
- (7) 外部評価の報告
- (8) 委員からの意見等

※議題番号の右欄に議題名を入れると要旨にも転記されます。

2 議題に関する要旨

- (1) 利用者(入居者)の状況(要介護度別・男女別・年齢別・月別推移等)

総数41名

(内訳)要支援1:0名、要支援2:8名、要介護1:11名、要介護2:10名、要介護3:6名、要介護4:5名、要介護5:1名。

(ポイント)

要支援の方のフレイル予防への積極的な取り組み

(浮腫軽減、関節可動域訓練など、動ける足の土台づくり)

看護師資格者が多数在籍していることで、医療度(吸引、褥瘡処置など)の高い方も安心してご利用いただいております。要介護度の高い利用者を支える家族の介護負担軽減を可能としています

(2) 苦情報告について

苦情件数0件(令和8年2月18日～令和8年8月18日現在)

・地域在宅クリニック、訪問看護との連携強化。(メディカルケア(アプリ)導入にて随時報告可能)

①早期に利用者の状態変化等に気づき主治医に報告が来ている。

デイサービスchallengeの強みの血圧等の経過記録についてわかる資料をクリニック受診の際に本人または家族に提供し、日常的なバイタルサインについて報告できていることが適切な診察をするための情報や薬剤の処方につながり安心してデイサービスをご利用いただけていることに繋がっている。

②連絡ノートは運営当初より実施しているが、利用者家族からの満足度も高く信頼関係がより強固なものとなっている。以上が苦情0件という結果になったと要因と考えています。

・ケアマネジャーとの密な連絡

→利用者の薬の変更や状態の変化について些細な事でもFAXや電話にてすぐに報告するようにスタッフ一同で情報共有の徹底をしています。新しい取り組みとして電話メモを作成し、情報漏れがないようにスタッフに共有した。デイサービスchallengeで良かったと言ってもらえる機会が増えてきました。また、月初にはご紹介いただいている事業所に実績用紙を直接持参することを徹底していることもデイサービスchallengeの信頼につながっていると考えます。

・利用者の様子、家族との情報交換の充実

連絡ノートやお知らせ等の情報や案内の徹底するためにファイル等工夫しています。

(認知症の方は確実に家族にお知らせが届くようにファイル等に封筒で入れる等も個々で対応できている事も強みです。)

(3) ヒヤリハット・事故報告について

ヒヤリハット件数2件(令和8年2月18日～8年8月18日現在)

- ・5/6 昼食後に嘔吐し、意識レベルの低下 一時処置 救急搬送
→初期対応が良く、またご利用再開された。
- ・5/11 スタッフ2名で入浴介助中にシャワー用車椅子からずり落ちるように転倒
→外傷等なく、経過観察した。

<評価>

ヒヤリハットが発生した際は、ヒヤリハット内容の把握はもちろんであるが、どのように今後同じ事象を発生させないか、どう対応するのかをスタッフ全員で共有できるように、ヒヤリハット報告書に確認の印鑑を押す箇所を作成した。また、翌日には改善案を提示し実施するように施設長を中心に徹底して取り組むようにした。ヒヤリハット報告は会社がより安全で安心できるサービスを利用者さんに提供するために重要なことで個人を責めたりするものではないという意識をこれからもスタッフで共有していく。

しかし、まだまだ報告件数が少なく、ヒヤリハットへの意識改革が必要である。小さな出来事の積み重ねが重大な事故へと発展していくため、今後もヒヤリハットの研修や勉強会といった取り組みをしていく必要がある。

(4) 行事の報告

3月:ひな祭り、いちご狩り、誕生日会
4月:花見イベント、誕生日会
5月:母の日、誕生日会
6月:フォトフレーム作り、父の日、誕生日会
7月:七夕祭り、誕生日会
8月:夏祭り、誕生日会
※月ごとに季節のレクリエーションと作品作り
※毎月利用者さんのやりたいことをイベントに追加しています
移動スーパー、出張美容師(サービス時間外)は継続中
※6月 イオンモール展示

(5) 地域交流の活動報告

古市場地域清掃への参加
こども110番の家に登録(蘇原第一小学校校区)
サニーサイドインターナショナルスクール生徒実習(2/28)
イオンモール展示(6/6~7/7)

まだまだ、各務原市に必要な施設となれるような取り組みが必要である。
今後は福祉フェスティバルや様々な他業種との交流行事にも積極的に参加していくことを検討している。

(6) 職員のサービスの質の向上への取り組みについての報告

＜勉強会の実施＞

4月:認知症・認知症ケアについて
5月:プライバシーの保護について
6月:マナーと接遇について
7月:緊急時の対応について
8月:感染、非常災害発生時の対応、虐待発生と再発防止、感染症及び食中毒の予防

＜職員サービスの質向上への取り組み＞

- ・基本タイムスケジュールの見直しを行い、業務マニュアルの追加・修正を行った。
- ・新たに職員2人が増えたが、プリセプター制度を導入して手厚く指導を行い、相談しやすい環境作りを行った。
- ・BCPの見直しを行い、災害への備えだけでなく、職員が安心して働ける職場環境づくりや利用者サービスの質の向上を実現できるようにした。
- ・レクリエーション休暇を新設し、職員のプライベートが充実できるようにしたことで疲労回復し、丁寧な対応が増える。
- ・マニュアル整備を行い、職員が多くの業務を経験することで多能工化が進み、安定したサービス提供に繋がった。

(7) 外部評価の報告

(T様)

ヒヤリハット報告にもあった、嘔吐後に意識レベル低下した利用者さんは入院されましたか？
→初期対応が良かったこともあり、2週間程度は入院しましたが、その後はすぐにデイサービスの利用を再開されました。

(H様)

ヒヤリハット報告には個人差などがあり、なかなか報告件数が増えないことがあります。報告件数を増やすためにどうしていますか？
→ヒヤリハット報告を書くことに対してのハードルが高いことも考えられるので、まずは日記ノートに記入していただくなど入りのハードルを下げる工夫をすることで報告件数が増えるかもしれません。

(K様)

介護度を下げることが目標にやっただけなのでありがたく思います。今後ともよろしく願います。
→こちらこそよろしく願います。

(8) 委員からの意見等

前回の運営会議で課題が第5回では改善しようと取り組まれている姿勢がみられる。これからも各務原市全体の福祉事業に貢献していけるような施設運営を期待したい。

その他

第4回：理学療法士が増えたことで苦手としていたリハビリ面の強化が可能となった。利用者さんからは「足のむくみが良くなるし、リハビリで筋力トレーニングができて満足している」と評価いただいている。月1回の誕生日会とイベントを実施しており、利用者さん、家族、ケアマネージャーさんの心身ともに期待値(こんなことまでしてくれるなんてありがたいという感情)を超えていく取り組み実施が現在の運営に繋がっている。
スタッフ全員で、どうしたら利用者満足度、家族満足度、従業員満足度、他事業者との関係性の構築に繋がるのかという意識について2年間追求・徹底していたこと(当たり前を当たり前に行うこと、例えば、挨拶やFAXの返信、電話対応、来客対応など常に目られている意識を持って、相互軸で物事をこなす。)

(参考様式)

様々な人への返信、電話対応、来客対応など常に元気づけている意識を付して、怕于難し物事と向き合えること、今日という1日のサービスが明日のサービスを作っていくという意識(経営理念の浸透))も私たちデイサービスchallengeを選んでいただけている評価に繋がっていると考えます

<取り組みと今後の展開>

この半年間の取り組みでは、地域交流ということでイオンの展示会に作品を展示したりと今まで行ってこれなかったことに挑戦してきました。また、介護福祉士を新たに2名増員しスタッフの働く環境と利用者サービスへの強化をしてきました。第4回でもお話ししましたが、スタッフを増員するだけでなく教育体制(管理者の指導とマネジメント力、人間力、学ぶ姿勢)ということについても組織拡大において重要な今後の課題であり、リーダーがいかにマネジメントを学習し、マニュアルを整備し、見えない仕事を可視化していくことなどをより強化していくことは安心、安全な利用者サービスに繋がっていくと考えます。第6回目に向けて上記の課題をしっかりと対策していこうと考えています。

<自己評価>

既存利用者の利用日数の増加と稼働率の高さが安定した運営に繋がっている。運営3年目は設備投資と新たな施設計画、地域交流を積極的に実施していく。