

令和5年 9月 29日

地域密着型サービス 運営推進会議 報告書

施設名: デイサービス「まほろば」

施設種類: 地域密着型通所介護

開催場所: まほろば相談室

会議開催日時: 令和5年9月29日(金)

出席者

(人 数)

利用者	0人	知見を有する者等	1人
利用者家族	1人	益田市職員	1人
地域住民の代表	1人		人
その他(代表者、管理者、施設職員等)			2人

【議題】

1、令和5年4月～令和5年9月の状況報告

☆利用者稼働状況他

4月・・・登録者数 41名 稼働率 75.8%

5月・・・登録者数 44名 稼働率 72.2%

6月・・・登録者数 42名 稼働率 69.4%

7月・・・登録者数 42名 稼働率 68.5%

8月・・・登録者数 42名 稼働率 70.7%

9月・・・登録者数 42名 稼働率 74.6%

(9月分につきましては予定数となります)

※デイサービス「まほろば」は定員18名で、月曜日から金曜日の9時25分～16時30分で営業しております。

☆事故、ヒヤリ、苦情報告

4月

【事故】1件(誤嚥)

- ・ 食事時咳き込み咳払いできず身体を前後に揺らす動作あり。徐々に唇が紫がかってくる為タッピング行う。2・3 分後咳き込みあり唇がもとに戻る。本人「もう大丈夫」と口内のものを咀嚼し飲み込む。以後体調不変、送り次家族に状況説明、謝罪する。

次回より本人説明し、食べやすい大ききで提供する旨説明。食事の製造元にも経緯を説明、具材の大ききについて小さめにカットしてもらうようお願いする。

【ヒヤリハット】3 件

- ・ 脱衣場の床にシャンプーやボディーソープの泡が多く転倒しそうで怖いと意見あり。職員に転倒リスクがないよう心がける周知を行う。
- ・ 連絡ノートへ次回利用予定日の記載間違い。記入前に確認を行う事を周知する。
- ・ 連絡ノートへ次回利用予定日の記載忘れ(書いたかどうかを思い出せず)記入後は再度見直しを行う。

5月

【事故】1件

- ・ 「今日の迎えがまだ来ない」と話しあり、配車表を確認すると他者の休みを線引き消込していたが、隣の〇様まで消込の線が伸びていて休みと同じ扱いのように見えていた。謝罪しすぐ迎えに伺う。

【ヒヤリハット】1件

- ・ お迎え時、利用者乗り込みの際、後部座席足元に前日利用の K さんの携帯電話が落ちているのを発見する。すぐ本人、家族に連絡し返却する。降車時、忘れ物、落とし物がないか再度確認を行うよう周知を行う。

6月

【事故】2件

- ・ 静養室でベッド横の床に座っているのを発見する。「トイレに行こうと靴を履きよったら滑り落ちた。」と言う。外傷、打ち身なし。その後は死角にならない一のベッドで休んでいただく。送り時家族に謝罪を行う。
- ・ ご家族より連絡あり、昼に自宅に帰ったが鍵が開いていた。鍵がなかっただろうか?と問い合わせあり。(認知により鍵の紛失の可能性あり、連絡袋で鍵を預かり介助で施錠を行う方であった)
鍵を確認、運転手に聞くと鍵をかけ忘れたと話しあり。息子に状況伝え、謝罪する。乗車から施錠までを一連の動作とし、漏れがないよう気を付けることを周知する。

【ヒヤリハット】1件

- ・ 来所後に朝食薬を服用したが、薬が床に落ちている事に気づく。(服薬自立、来所後に飲むと持参されていた。)以後、服薬は飲み込むまで確認を行う。

7月

【事故】1件

- ・ 体力測定の開眼片足立ちの際、ふらつき店頭される。帰所前には痛みもなく、足取りも変わらないと話しあり。送り時家族に謝罪を行う。右膝が不自由な為、店頭する可能性も把握していたが、ふらついた際に支え切れなかった。今後体力測定では右足の片足開眼立ちの測定は中止する。(本人、ご家族、担当ケアマネージャー説明、了承済)

【ヒヤリハット】2件

- ・ お迎えの出発前に配車を変更したことを運転手に伝え忘れ、他車が迎えに行ってしまった。(周知・声かけ不足)
- ・ 持参されたインスリンが目視で残量を確認したが、実際に目盛りを合わせると不足していた。家族に連絡し、夕食前の単位数を調整すると話しあり。(今後、残量が少ないときは予備を持参お願いする。)

【苦情】1件

- ・ N様の担当ケアマネージャーが訪問時「(デイで)体操が遅く始まり、長くかかったからゲームがあつと言う間に終わった」と話しがあったとのこと。ケアマネージャーから本人、家族に謝罪をしたと話しあり。各職員に確認、午後の集団体操の時間、レクリエーションの開始時間、所要時間を確認、終礼で周知を行う。(集団体操 14:20~14:40レクリエーション 14:40~15:00)終礼にてサービス提供内容、時間についての意識付け、更に定刻を気にするのではなく、「お待たせしました」等の声掛けを行うことにより利用者様に不快な思いをさせないよう配慮を心がける。

8月

【ヒヤリハット】5件

- ・ 迎えに伺い、前回「次回は休みます」と話したことで休みであることに気付く。(休み連絡受付の記録漏れ)
- ・ 配車表に休みの方の名前が記載されており、H様の名前がないことに気付く。すぐ迎えに伺う。(配車表作成時の確認不足)
- ・ 連絡袋の返却忘れ。2件
- ・ 杖の持ち帰り忘れ。

【苦情】1件

- ・ 本人より特定の職員について相談あり。お風呂の時に手が届かないところがあり、物をとってもらようようお願いしたが、「私の身体は1つしかないから出来ない」と断られた。午睡後、自分のところにお茶を自席まで運ぶよう言われた。この時も「私の身体は・・・」と言われた。忙しくしていたら仕方がないとも思えるけど、その時はそんな様子でもなかった。今2回言われ我慢しているが、3回目に言われた時には私にも考えがあると話す。

W様に職員全体に親しみのある言葉遣いと馴れ馴れしい言葉遣いに気を付け、

不快にさせない言葉遣い、態度を心がけるよう周知を行う事を説明、謝罪を行う。終礼にて接遇、接客について利用者様から相談があったこと、言葉遣い、態度に気を付けるよう職員に周知、徹底する。

9月

【事故】1件

- ・ 昼食後、自席より立ち上がる際に、右肘に出血を確認。5mmほどの剥離あり。本人にきくと食事前にトイレでこけた時に打ったと話す。すぐにカットバンで止血、ほごを行う。他は打ち身、痛みなどはないと話す。送り時家族に謝罪する。(何かあった際にはコールで職員を呼ぶようお願いする。)

☆活動報告《写真参照》

4月行事・・・誕生日会、春のお茶会

5月行事・・・誕生日会、焼き餅作り、フレンチトースト作り

6月行事・・・誕生日会、豆腐でもっちりドーナツ作り、フルーツポンチ作り

7月行事・・・誕生日会、フルーチェ作り、アイスクリームで暑さを乗り切ろう！

8月行事・・・誕生日会、夏を楽しもう！（夏祭り）

9月行事・・・誕生日会、敬老週間

※季節を意識して頂きながら地域への触れ合いを体感して頂ける様に支援させて頂きました。

☆勉強会、会議

・職員会議(毎月開催)

毎月の目標・反省、ご利用状況確認、業務改善

・勉強会

4月・・・個人情報・プライバシーについて

5月・・・食中毒・脱水について

6月・・・接遇マナーについて

7月・・・介護にチームワークが求められる理由とは

8月・・・腰痛予防対策について

9月・・・感染症予防について

資料回覧による研修

- ・「緊急時対応」「事故防止」「災害時の対応」
- ・「法令遵守・倫理」「身体拘束・虐待」

2、その他

- ・機能訓練加算、運動器機能向上加算の算定休止について

9月上旬より人員配置の変更に伴い、機能訓練加算の算定が難しく、個別機能訓練加算（Ⅰ）イ、ならびに運動器機能向上加算を当面の間休止しております。

運動内容（ペダル漕ぎ、滑車運動、平行棒訓練等）につきましてはデイサービスでの身体を動かす機会としての活動で継続できればと考え、実施を継続しております。職員体制が整い次第、再開を考えております。

皆様には多大なご不便、ご迷惑をおかけしますが何卒ご理解賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

【ご意見、ご感想】

・ご家族様より

- ・看護師の方が辞められて、せっかく慣れたのに寂しいと言っております。
→ご迷惑をおかけしております。その他のところでご説明したように、運動に係る加算を休止しております。病院の方から短い時間ですが看護師が来て体調管理などしております。
離職しないような体制をとっていきたいと思います。
- ・家では食事に時間がかかるのですが、ここではどうですか？
→時間のかかる方は先にお配りして一番に食べていただく様にしております。

・市職員様より

- ・苦情は説明して納得されましたか
→ご理解頂いております。本人、ご家族様にも謝罪しています。担当のケアマネージャーさんにも謝罪しています。