

2024年度 第1回 運営推進会議 議事録

- 1 日時 令和6年5月27日(月) 15:00～16:00
- 2 場所 地域密着型小規模特別養護老人ホームはぎの郷 地域交流スペース
- 3 出席者(敬称略)
 - 利用者: ○村○○子
 - 利用者家族: ○村ヒ○子
 - 地域代表: ○戸○夫(民生委員)
 - 地域包括支援センター: ○谷○史
 - 地域包括支援センター: ○中○依
 - 市職員: ○田○子(介護保険課)
 - 事業所: 宮武昭彦(施設長) 藤原麗子(介護支援専門員)
 - 迎山 加代子(介護職員)
 - 欠席者: ○田○高(自治会長)
- 4 会次第内容
 - (1) 開会の挨拶、施設長挨拶

2024年度の第1回の運営推進会議を始めさせていただきます。
皆さんお忙しい中、お時間頂きまして有難うございます。
○村様とご家族様もお忙しい中来て頂きまして、有難うございます。
次第に沿って、進めさせていただきたいと思いますが、まず皆さんの自己紹介から始めさせていただきます。
 - (2) 出席者の自己紹介

出席者より自己紹介いただき会次第に入る。
 - (3) 「はぎの郷」の現状報告(介護支援専門員)

現状報告(令和6年4月30日現在)を用いながら入居者の状況及び事業所が取り組んでいるサービス内容を報告する。
 - (4) 質疑応答・意見交換

施設長): ○村様、運営推進会議というのは、地域密着型サービス事業所が利用者様や市町村の職員や地域住民の代表者の方に私達が提供しているサービス内容を明らかに提示することによって地域に開かれたサービスをするという事が目的です。また、それによって皆さんから意見を頂いて私たちのサービスの質を確保する事を目的に開催される会議で、今日をご参加頂きますので、こんな所を直して欲しい、こんな事して欲しいなどありましたら、忌憚なくご意見頂けたら

と思います。皆様よろしくお願ひ致します。

次第に沿ってなのですが、○村様はあまり長い間、座位がとれる状況では無いので、最初に利用者○村様からご意見頂いて、それから○村様ご希望されたらお部屋に戻られるという形で進めさせていただきたいと思います。

ご意見：(利用者)

○村です。ここに入って5年目になるんですけど、最初は泣きたいくらいだったんですけど、5年もたったら慣れて来て、今はもうここが終の棲家だと思って暮らしております。皆さんも優しいですし・・・口下手なのですが、出来ましたら、一生の住み家にさせて貰いたいと思ってます。今の所何も問題なくて希望することも無いです。毎日テレビ見たり・・・

ご意見：(利用者家族)

少々、退屈やけどね。

ご意見：(利用者)

もう、慣れて・・・一生置いて貰えたら。皆さんに有難いと思ってます。そのくらいです。

(施設長)：お食事とかは、美味しいとか美味しくないとか何かありますか？

ご意見：(利用者)

美味しいです。

(施設長)：それなら良かったです。ノンアルコールは今も？

ご意見：(利用者家族)

ノンアルコールは今も時々です。

(施設長)：晩酌がお好きという事で、ノンアルコールビールを飲まれてるので

ご意見：(利用者家族)

それだけが不満です(笑)本物が飲みたいわって。

ご意見：(利用者)

ビールとかワインのノンアルコールを飲んでる。それくらいです。

(施設長)：飲んだら駄目という訳では無いので、家族様が来られた時、適切な量であったらワイン1杯とかね。飲んで楽しんで下さい。一人で飲んでると量が分からなくなるので、家族様がこられた時に持ってきてもらって嗜むのは構いません。○村様らしい生活を続けてもらったら良いと思います。

ご意見：(利用者家族)

そう言うて貰ったらね。それは量は少しにしてね。

(施設長)：美味しいワイン一口でも飲んだらまた、気持ちも変わると思います。

楽しんで下さい。お部屋の方はまだ戻られなくても大丈夫ですか？

ご意見：(利用者)

大丈夫です。

(施設長)：戻られる時は言って下さい。○村様有難うございました。

一応一通り現状報告をさせて頂いて、その後にご家族の方から感想聞かせて頂くかと思えます。

現状報告を行う。途中、利用者の○村様が居室に戻られた。その後に質疑応答に戻る。

(施設長)：ヒヤリハットの方は、職員が必ず毎月1枚出すように義務付けていますので数は比較的多いと思います。職員の経験によって、どのレベルでヒヤリにするのか分かりやすくなっているのですが、経験の濃い方は簡単な事でヒヤリにしないですし、経験の浅い人は少しの事でもヒヤリで出しますし、全員にヒヤリを出させることで、私の方で、今このレベルでヒヤリと感じているんだな、この状況をヒヤリと感じているんだなとか、逆にここ的大事なところをスルーしているんだなとか、読み取る為にも一人1枚出して貰っています。

事故報告書の方は、転倒が非常に多いんですけども、あくまでも身体拘束、スピーチロックは絶対しない。させない。また、言葉使いを気を付けるという事で比較的、自由に利用者様はユニット内を動かれています。それによって転倒事故が多くなっていますけども、数年前から加古川市ともお話しして、やっぱり自由を選ぶ代わりに事故は増えるけども、見守り強化をする事で、10の事故を6に減らしたり、大きな事故は小さくはするけれども、転倒を防ぐ為に、職員がスピーチロックを行わないようにと、この施設ではなるべく利用者様が自由に動き回れるような体制を作ってくださいと言いつけています。

その結果、転倒は起きてしまうという事が有るので、ずっと追いかけてこなるかなと思います。職員の見守りのレベルを上げながら利用者様の自由を選びながら行っています。

新型コロナウイルスの対応ですが、ある程度開放しているのですが、先々週に職員が1名コロナになりました。今は病院に行っても検査して貰えないところもあるようで、その職員は3日間、少し咳をしながらも熱は無いので勤務していたんですが、当施設は、食事や服薬介助をするときはフェイスシールド着用を義務化しております、それにより去年1年、はぎの郷、まつかぜの郷ともにコロナ感染者はゼロだったんです。今年も継続しております。3日目に施設で検査して陽性が出たんですけど、利用者様には1名も感染者が出ておりませんので、フェイスシールドの効果は高いのかなと思います。科学的にエビデンスなどは無いですが、結果としては出ていますので。

家族様の面会や、傾聴ボランティアの方等に入って頂いて、利用者様が暇だと思っていた時間を出来るだけ、ボランティアさんに入って頂いて少しでも気晴らしになるよう、今後増やしていけるように動いております。

。

○村様のご家族は、来られて感じる事などはございますか？

ご意見：(利用者家族)

コロナの期間、確かに大変だったと思うので、本当にご苦労様でした。有難うございました。頭が下がる思いです。もう少し緩和されて、本人があそこに買い物に行きたいとか言った時に・・・そういうのはまだ先になるのでしょうか？

(施設長)：いえ、もう近々なんですけど感染委員会で検討しています。ご自宅範囲は良いかなと言う話は出ています。ただ、不特定多数の所に行かれると、この前コロナ感染した職員によると、スーパーにしか行っていないのに何で私コロナに感染したのだろうと話されていましたが、それを持ち込まれた時に私たちにとっては5日過ごせば、ほぼ治る病気でも利用者様にとっては命を奪う病気になりますので現在のところは、ご自宅とかはOKかなと思っています。

ご意見：(利用者家族)

ちょっと行きたいなと焦れる事が有るので・・・

(施設長)：そうですよね。でもその時は、セブンイレブンや衣料の出張販売も頼んでいるので、その機会を利用して貰えたらと思います。

そのほかは有りますか？

ご意見：(利用者家族)

いえ、今の所は大丈夫です。

(施設長)：それでは皆さん、何かヒヤリハットや報告の中で疑問に感じたことや質問があれば受け付けたいと思います。

ご意見：(民生委員)

疑問じゃないのですが、3月4月などはシーズンなんですかね。退職される方、入職された方が5名ですか？4名ほど減っておられるんですね。

それは何か対策されたりしているんですか？

(施設長)：そうですね。それも隠さず開かれたサービス提供でお伝えしなくてはならないのですが、あるユニットの主任さんがどうしても爪のネイルとアクセサリーを外したくないと言い、それは利用者にとっては危険な事なので、3回注意して、3回目にそれなら退職しますと言った時に、副主任や自分の息がかかっている職員4人で辞めていかれました。

ご意見：(民生委員)

ものすごく多いから・・・何かあったのかなと。

(施設長)：私もびっくりしました。2階のユニットなんですけどユニットを閉じないといけないかなと思ったんですが、残された職員が集まってきて「ここで真面目にやっている人達を選ぶか、運営するためにルールを破っている人を選ぶか、施設長として正しい判断をして欲しい。正しい判断をしてくれたなら私達全員

で、2階をサポートしますと、その言葉に押されて私は退職を受理しましたの。職員の皆さんが2階をフォローアップしながら、すぐに5人が求人に来てくれることになったのと、あと福祉の専門学校の新卒の方が2名、運よく入職して頂いたので、それに対応出来て人員不足にならなくて済みました。ここがオープンの中からおられた主任さんで、6年経ってピアスとか取りたくないという事で・・・情けない話なんですけど、私の教育不足なんですけども、そういう形で入退職があったという事です。

ご意見：(民生委員)

今まで、こんなに入れ替わった事なかったんじゃないですかね？

(施設長)：そうですね。どこの施設でもある事なんだと思いますけれど。

他にございますでしょうか？

ご意見：(民生委員)

施設を利用している時の移動するときに、車椅子とか歩行器とかシルバーカーだとか出てくるんですが、利用者様が個人的に使いたいのか、リハビリの程度によって使い分けているのかとかがあるのですか？

回答：(介護支援専門員)

そうですね。やはり怪我されないようにという所と、本人の持つておられる能力で判断して、車椅子だったり歩行器を使って頂いているのですが、車椅子を使っておられる方が多いです。少しの支えで歩ける方や歩ける能力のある方は、職員が見守りしながら頑張って歩いて頂いているのですが、歩いていて膝の力が抜けてこけそうになる、長時間立っているのが難しい方は、怪我するリスクが高いので、車椅子を使って頂いています。たとえば部屋から食事の席までは歩ける方などは、手引き歩行していただいたりしています。

ご意見：(民生委員)

車椅子一辺倒だったら楽かもしれませんが、そういう風にリハビリを兼ねてやっていただいたら利用者の方もうれしいかなと思います。

回答：(介護支援専門員)

そうですね、姿勢が維持しにくかったり椅子に座る方がきれいに座れる方もいらっしやったりするので、そのような方は移動は車椅子で移動していただいて食事の席に来られたら椅子に座り直して貰ったりもしています。

(施設長)：2階の方だと、毎日フロアを歩行器で3周ほど歩いて自分でリハビリされたりする方もいらっしやいます。

ご意見：(民生委員)

車椅子に座っちゃうと足が萎えてしまったりしますもんね。

(施設長)：他に何かありますか？地域包括さんはどうですか？

ご意見：(地域包括支援センター〇谷様)

身体拘束のお話が出て、先進国の中でも日本は身体拘束大国と言われており、すごく数多くてWHOもそれを避難する声明を出すくらいで、その中で身体拘束を一切しないと、実行していくのは当たり前と言えども前なんですがなかなか出来る事じゃない現状がある中で、しっかり取り組まれてるんだなと思ったんですけど、ただ実際に人員不足とかね現場の苦しい課題も有る中で職員さんの話も出たんですが、現場の職員さんの戸惑いとか不安は特に無くという感じですか？

(施設長)：そうですね。人員基準を満たしていても、職員は不足ですよ。バタバタしていますから。その分で職員が戸惑うのは確かです。一つ目としては、イライラした中の言葉使いは、毎月のユニット会議で、同じことを6年間職員に言い続けているのですが、依頼するような言葉使いをするように「立たないで」ではなくて「今、少しこちらで時間がかかるのでお待ちいただけますか？」とか説明と同意を介護のプロとして、言葉がけを身に着けて欲しいと教育しています。その言葉かけによって同じ待っていただくにしても、本人の意思を尊重した形なのか命令的なのかで全然違うという事と、こんな事言うとお叱りを受けるかもしれませんが私は転倒は仕方がないと言っています。それによって転倒、転倒と言い続けて事故報告を書いて、例えば家族様から苦情が来て、職員が委縮してしまうと何が起きるかと言うと、利用者様を閉じ込める事になってしまうんですね。

2年前に、元気な方がベッドから立とうとして、右大腿骨を骨折して手術して、帰って来られ、2週間後にまた左大腿骨を骨折され、家族様は4点柵をしてくれと希望されましたが、私たちは出来ませんとお伝えしました。それでも私は自由を選んで頂きたいなと思っています。職員は咎めずに転倒の事故報告がユニットごとに無かったら隠ぺいしているか、ロックしているか、私は調査に入りますと言っています。転倒の報告が出ていれば、逆に健全な運営をしてくれているという事なので、必ず数件出るはずなんですよ。10人の方が自由に動いていたら、出ないわけが無いので。いまの所は、はぎの郷の職員は隠さずに、転倒報告をきちんと出してくれているので、これがいいのか答えは分からないですが・・・逆に包括さんから考えたらいかがでしょうか。

ご意見：(地域包括支援センター〇谷様)

あんまり、身体拘束することで転倒を減らせるというエビデンスがあまり無いみたいなので、おっしゃっていた通り心理学的にこうしたら駄目だよと言うと駄目な方に引っ張られてしまうので、こういう風にしたらいいですよと理由をもって欲しい行動を伝えるとリスクを回避できる部分も有るんじゃないかと思います。それに付随して忙しい中、いわゆるBCPとか、災害の対策って難しいかなと思うのですが、それは皆さん前向きに何かこう、避難訓練とか計

画の作成で困る事は無かったですか？

(施設長)：一応、BCPに関しては、はぎの郷とまつかぜの郷と2か月に1回必ず避難訓練しています。職員さんと企画する方たちのアイデアで予告せずにいきなり避難訓練に入ったり、予告して2・3階での地震や火事の想定でやる形で2か月に1回はしているの、被害に対する対策は出来ていると思います。BCPに伴う貯蓄とか、連携に関してはサテライトと本体があるので連携体制が取れています。まつかぜに備蓄、利用者と職員が3日間食べれる食事や水、地域の方が避難して来られても食べれる50名分の食事と水を備蓄しています。車で持ってきて対応するという形でしております。

ご意見：(地域包括支援センター〇谷様)
有難うございます。

(施設長)：他に何かございますか？

ご意見：(介護保険課)
外国人の方は、お辞めにならずにずっと？

(施設長)：そうですね。施設に入ると外国人の方がいらっしゃると思いますが、ネパールの方で社会支援という事で、NGOが運営している孤児施設の子達と私たちは社会活動しています。最初はランドセルを持って行ったり、鉛筆を持って行っていたりしたんですが、カルチャーショックを受けたのは物ではなくて、子供たちが欲しいのは、生きるための仕事だとはっきり言われました。チョコレートを持って行っている日本人の自分がなんと平和ボケしているんだらうと、ショックを受けました。では私達が仕事を提供するには何が出来るかと言うと教育と環境なんですね。という事で法人を上げてネパールに介護の学校と日本語の勉強の学校を立ち上げて孤児の施設の子ども達は無償で勉強しています。一般の方たちは月3千円くらいの金額で先生たちを雇える金額にして勉強しております。今働いている子は3歳の時に道端で草食べて、暮らしていた子がNGOに救われ教育を受けて、8歳くらいの時ですかね私と出会って、「日本に行きたい」と、だったら勉強しなさいチャンスは与えられるけど使うのは自分だよと、施設の中で日本語と、介護の勉強を通いながら資格を取って、去年入国してきてここで働いています。その子はいつも感謝しかないし、利用者には優しさと配慮で接し不満一つ言わないで、日本人からしたら学ぶべき所もあります。

外国人か、と思われるかもしれませんが、利用者様にとっては、日本人顔負けする位の優しさ配慮のある、丁寧なサービスをしています。1年たちましたが1人の子は半年ですでに夜勤もこなしています。社会貢献主義で、ネパールの子達も入れている状態です。辞めずに頑張ってくれています。

ご意見：(介護保険課)

何よりです。出来ることも増えてね。

ご意見：(利用者家族)

毎晩、姉と電話して話をしているんですけどね、外国人の方の事を天使みたいな子で、しっかりしているよと言ってました。ホントによく気が付いて夜勤ももう入っているわと、毎晩色々な話を教えてくれるんです。

(施設長)：本当に、生きることに真剣なので、我々の様に働いていると意識よりも生きる為に1日1日を過ごしているの、見習うべきところもね沢山あるような気がします。彼女たちが入って良かったなと思います。

他は何かありますか？

苦情が1件ありまして。面会時に服に少し食べ物がついて服が汚れていたとか目に赤みがあってなどの理由で、家族様からその時に働いていたパートの職員さんに苦情が入ったんです。その家族様が職員の人格を否定するような事を言われましたので、私はパワハラ委員会にも掛けて、施設から今回パワハラに値することになる旨をご本人に文章にて報告しています。ご本人は職員さんに謝罪したいとおっしゃったんですが、職員は、その家族様と当面は顔を合わせたくないと言う事で、その方が面会に来られる時は違うユニットに移るという対応をしています。

別の方で加古川市や県によく報告に行かれる方がおりまして、先日、県の適正委員会から連絡があり、担当の方の話を聞いていると担当の方もこれは場合によっては施設より退去勧告をしてもかまわないと言われました。ご家族様にはこれ以上の過剰なサービスを求めるなら対応して貰える所を探してください、私達は介護保険の中で決められた適正なサービスをしているので、それ以上の事は出来ませんと施設長から退去勧告をさせて貰いました。

最近、虐待、ハラスメントと問題になっていますが、家族が職員にハラスメント行為と思われる、職員を傷つけにいくような言動、カスタマーハラスメントが増えてきている部分は有るかと思います。県の適正化委員会からの、しっかり職員を守ってあげて欲しい。利用者も守ってあげて欲しいという方針のもと、対応させて頂きました。

ご意見：(民生委員)

今、色んな所で問題になっていますね。理不尽なと言うか。施設だと家族に言うとか難しいですよ。ある意味密室の中でやられていることなんでね。その人しか分からない中で、第三者が立ち会っているわけでは無いから実態はどうか、家族は利用者に聞いたりして、見てそう思われたら証明となると難しいですよ。ですから日頃の活動内容とか、別の観点からやっていかないとなかなか難しいですね。

(施設長)：そうですね。なかなか、その辺りが、コロナがあけて、コロナの間、距離が

あった訳なんですけど、そういう新しいストレスが問題化されているのかなと感じています。

職員から見て、迎山さんはどう感じますか？運営面とか利用者様の様子とか。

回答：(介護職員)

そうですね。コロナが落ち着き、行事や外部の方が入ったり、例えばボランティアの方に来て頂いたり、いろんな行事も取り入れていますので、利用者様も少し楽しみが出来るという事で、少しほっとされているかと思います。今の所は何も問題も無くて、落ち着いております。

意見：(介護保険課)

行事が復活することによって、様子とか何か変わってきますか？

回答：(介護職員)

そうですね、いつもスタッフを通してですので、外部の方が声を掛けて頂いたら、今日も傾聴ボランティアによる声掛けが、数人なんですけど笑顔も見られてお1人の方は、お話がとてもお好きな方なのでお話することで、すごく嬉しいんやと先ほども言われていましたので。

意見：(介護保険課)

そういったお話の相手をしてもらえるだけでも助かりますよね。

ボランティアの方ってどのくらいの方が参加して下さっているんですか？

回答：(介護職員)

そうですね。ボランティアの人数ですか？

意見：(介護保険課)

そうです。

回答：(介護職員)

今日は二人女性の方がいらしていますが、色んな日常の話をされていて、利用者様も楽しいと、先ほども言われていました。

意見：(介護保険課)

有難うございます。ボランティアの募集を掛けられているんですか？

(施設長)：そうですね、社協の方に登録させてもらいまして、お願いしている部分と、職員さんで、ボランティアのグループを作られている方がいるので、踊りなどはその職員さんのボランティアのグループにお願いしたり、今度は職員の一人がバンドをしているという事で、エレキギターを持ってきて童話とか、歌を利用者様と一緒に歌ってくれるという事で、職員の持っている趣味とか、職場での社会貢献になれば、職員も自身がつき良いのかなと思います。

意見：(介護保険課)

有難うございます。

(施設長)：コロナ期間、途切れていた近くの保育園さんとの交流も、園長先生が変わら

られまして、積極的にやろうとなっています。今年は敬老の日も来て頂いて中
に入って、また昔の様に一緒に子供たちと交流したりやろうと思っています。
他は何かございませんでしょうか？

ご意見：(民生委員)

ヒヤリで、転倒とか多いと思いましたが、そういう方針でやられているなら、
それはそれで良いのではないかと思います。

特定の方が、重なるのはその人の身体能力と言うか、そうなるんですかね？

(施設長)：特定の方が、動かれて元気があってADLがついて来ないと言う感じです。

ご意見：(民生委員)

そんな感じですね。名前、アルファベットを見ていると同じような名前
で・・・

(施設長)：2回3回と続くと、職員は止めたがるんですが、止めないで見守りを強化し
止めないで欲しいそれが転倒に繋がっても、止めない方を選んで欲しいと伝え
ています。事故を起こさないために車を運転しないわけにはいかないでしょう。
注意をして運転するという事で、自由を止めてはいけません。転倒は多いと思
います。この多さに胸張りすぎても駄目ですが、拘束されたり隠されたりするよ
りは、皆さんきちんと転倒を理解してくれている、自由を理解してくれている
のかなと今は思っているのですがまた厳しい目で見なければと思います。

ご意見：(民生委員)

最後に、待機者は0名ですか？

回答：(介護支援専門員)

待機者は4名です。

(施設長)：よろしいでしょうか？それでは皆さんお忙しい中、お集まりいただき有難
うございました。また次回も御座いますので、またお時間頂ければと思います。
これで、第一回の運営推進会議を終わらせていただきます。
どうも有難うございました。

以上

次回は令和6年7月29日開催予定