

第 19 回 地域密着型通所介護運営推進会議
報告書

事業所名：株式会社 へいあんケア デイサービス へいあんケア

事業内容：地域密着型通所介護 第 1 号通所型サービス 基準該当生活介護

開催日時：令和 8 年 3 月 16 日(月) 14時～14時40分

開催会場：デイサービスへいあんケア

出席者：

民生委員	1 名	利用者家族	1 名
市役所職員	1 名	利用者代表	1 名
地域住民	1 名	職員	3名

《議題》活動状況の報告

1. 運営状況
2. 利用者状況
3. 職員状況
4. 日常のサービス提供状況
5. 事故・ヒヤリハットの状況
6. 感染症防止対策について
7. 利用者の方への健康管理の取り組み
8. 防災への取り組み
9. 利用者、ご家族、関係各所からの要望・ご意見、クレーム内容
10. 現在の課題
11. 事業者が今回取り組んだこと
12. 今後の方針
13. 運営推進会議における出席者の意見および評価

1. 運営状況

- 1) 営業日 月～金(土日定休日)
- 2) 定員 10名／日
- 3) 営業時間 8:00～17:00

2. 利用者状況 令和8年3月1日現在

- 1) 利用者数 27名 男性7名 女性20名

2) 曜日別利用者数

表1

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
10名	10名	10名	12名	11名

3) 利用者の介護度

表2

要支援1	要支援2	要支援2 障害福祉	障害福祉	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
4名	3名	1名	2名	7名	6名	2名	2名	0名

4) 利用者の年齢

平均 82.7歳

表3

～59歳	60～70歳	71～80歳	81～90歳	91～100歳
1名	2名	6名	12名	6名

5) 移動方法の状況

表4

車椅子利用	シルバーカー利用	U字型歩行器	杖利用	独歩
5名	8名	2名	2名	10名

※独歩の方は全員、職員の介助および見守りで移動されている。

3. 職員状況

デイサービス職員数 7名 正社員1名 パート6名 (全員女性)

表5

職種	人数	取得資格・修了研修	備考
管理者 (パート)	1名	看護師免許	機能訓練指導員兼務
生活相談員 (正社員)	1名	実務者研修修了	介護職兼務
介護職員 (パート)	4名	全員実務者研修修了	※1名は、調理師免許 取得しており、調理員 兼務 ※1名は、はり師、きゅう 師免許取得あり
調理員 (パート)	1名	調理師免許	
(株)へいあん ケア 取締役	1名	介護福祉士免許 普通自動車第二種運転免許	訪問介護事業所 管理者兼務

職員介護職経験年数(介護職員5名)

表6

15年以上	5年～4年	3年～2年	1年～10か月
1名	1名	1名	2名

60 歳以上	50歳代	40歳代	30歳代	20歳代
3 名	3 名	0 名	0 名	1名

※5名の介護職員全員、実務者研修を修了し、3名が同系列訪問介護事業所に週 1 回登録し、訪問介護業務を兼務している。

4. 日常のサービス提供状況

表 8

1日のスケジュール	
8:30～9:30 9:30	お迎え お茶・コーヒー摂取 健康観察（血圧・体温・脈拍・主観的及び客観的症候など）排せつ介助 体重測定（月1回） 入浴（9:30～11:30） メドマー開始（帰るまでに対象の方へ実施）
10:00 10:30	塗り絵・パズル 介護体操
11:30 11:45 12:00 12:30	口腔体操 昼食 歯磨き、口腔ケア、排せつ介助 休息（交代でお1人30分程度）
13:30 14:00 14:40	介護体操（動画利用） ティータイム（おやつ） 誕生会 レクリエーション（前半） 月の工作 月の行事 送り
14:40 15:00 15:40	レクリエーション（後半） カラオケ 送り

1) 健康状態の観察

体温、血圧、脈拍を測定し、本日の体調を確認後、入浴の順番を決定し介助している。血圧が安定しない場合は、入浴をシャワー浴のみや中止としている。また、状態に応じてベッドで休まれたり、血圧低下が著名で、救急搬送を要請するなどの対応をとっている。最近では寝不足で倦怠感を訴える方が2～3名ほどあり、仮眠をとられることがある。発熱やいつもと違う様子が見られる場合は、ご家族や担当ケアマネージャー様へ連絡をとり対応している。

2) 水分摂取

提供飲料：緑茶（温・冷）、冷水、温水、コーヒー

ご本人の希望される飲料を提供している。糖尿病のある方は砂糖抜きコーヒーや緑茶、熱いのが苦手な方は温めの飲み物など当日のご本人の状況に応じて提供している。飲料は、到着時から帰宅まで常に机の上に準備している。冷めたり、コップが空になったら入れ替えや追加を行い、脱水症など摂取不足にならないよう心掛けて、対応している。摂取が困難な方は、職員が全介助で対応している。

3) 午前中の活動

ぬりえ、パズル、間違い探し、脳トレプリントなど、ご本人の希望や状況に合わせて準備し取り組んでいただいている。毎月の季節の塗り絵は、完成後掲示している。

4) 介護体操

10時30分「介護体操」、11時30分「口腔体操」、13時30分「介護体操（動画利用）」を、各15分程度プログラムに沿って実施している。椅子に座ってできる体操を主に取り入れている。

ご本人様の要望で平行棒や滑車を利用した自己トレーニングのサポート（現在3名）、散歩の介助などを行っている。

5) 創作（工作）活動・レクリエーション・行事（13時45分頃～15時30分頃）

表 9 参照

各月テーマを決めて工作に取り組み、完成後は月末まで掲示し、利用者の方々が他の利用者の方々の作成されたものを見て、感想を伝えあったりされている。

レクリエーションは毎日、前半で当日の利用者全員を対象としたゲームや工作を行っている。早く帰宅される方を送り出した後、後半はカラオケやトランプ・お手玉・棒倒し・人生ゲーム・すごろくなど、個々の方々の好みに応じた簡単レクを実施している。

クリスマスパーティー、年末・年始行事、バレンタイン、ひな祭り、ホワイトデーなど毎月季節に応じた行事を行っている。

表 9 各月の具体的な内容報告

10 月	塗り絵:今月のぬりえ(掲示) お月見 工 作:お月見工作 行 事:ハロウィンパーティー 誕生会:ランチョンマット、フォトプレートプレゼント(ご本人)、ロールケーキ(全員)	11 月	塗り絵:今月のぬりえ(掲示) もみじ 工 作:ぶどう作り、壁いっぱい紅葉 誕生会:ランチョンマット、フォトプレートプレゼント(ご本人)、ロールケーキ(全員)
12 月	塗り絵:今月のぬりえ(掲示) クリスマス 工 作:小さなクリスマスツリー 行 事:クリスマスパーティー 誕生会:ランチョンマット、フォトプレートプレゼント(ご本人)、ロールケーキ(全員)	1 月	塗り絵:今月のぬりえ(掲示) 雪うさぎ 工 作:馬の顔、絵馬 行 事:初釜(お茶会) 誕生会:ランチョンマット、フォトプレートプレゼント(ご本人)、ロールケーキ(全員)
2 月	塗り絵:今月のぬりえ(掲示) ツバキ 工 作:節分(赤鬼・青鬼)張り絵 行 事:バレンタインデーチョコつかみ取り 誕生会:ランチョンマット、フォトプレートプレゼント(ご本人)、ロールケーキ(全員)	3 月	塗り絵:今月のぬりえ(掲示) 雛人形 工 作:絵具とキャンパスの芸術画 行 事:ホワイトデークッキーつかみ取り 大慈寺 かわづ桜お花見 誕生会:ランチョンマット、フォトプレートプレゼント(ご本人)、ロールケーキ(全員)

6) 排泄介助・口腔ケア介助

- ①入浴前、昼食前、昼食後、帰宅前、適宜に排せつ促しの声掛けと排泄介助を行っている。ほとんどの利用者の方々が、歩行不安定なためトイレ内まで付き添い介助を行っている。ほぼ自立歩行可能な方々も、事業所の方向性として必ず立位歩行時は、利用者の方に付き添い安全の確保に努めることとして取り組んでいる。
- ②昼食後の口腔ケアは全員行うが、歯ブラシや歯磨き粉はご利用者準備(感染防止のため)となっているため、ご利用者様の準備に合わせた介助を行っている。使い捨ての紙コップを事業所で準備している。

7) お昼寝(12時30分～13時30分)

安静室のベッド2台、ソファ5台の計7人ずつ交代で一人30分を目安に、午睡時間を設けている。口腔ケアと排せつ終了後、ベッドもしくはソファに誘導介助している。

8) 入浴

表 10

一般入浴利用者	シャワー浴のみ利用者	機械浴利用者	車いすチェア利用者
25名	2名	0名	4名

- ①歩けない方、歩行は可能であるが歩行障害がある方、歩行時非常に転倒のリスクの高い方は、シャワー用車いすを利用し入浴介助している。浴槽への入浴が困難な方は、シャワー浴のみで対応している。
- ②収縮期血圧が150mmHgを超えてなかなか下がらない方が2～3名、収縮期血圧が100mmHgを下

回ったままなかなか上がってこない方が2名ほどおられ、血圧が改善されない場合は、シャワー浴のみで対応している。

③日替わりで入浴剤(森林の香り・ラベンダー)を使用し、好評を得ているため継続している。

④持参の着替えの準備が整わない方が増えてきているため、送迎時に持ち物の準備の状態を確認させていただき、入浴時に衣類の着替えができるよう対応している。(3名)

⑤訪問介護による送り出しサービスを受けておられる方もいる(2名)

⑥皮膚トラブルのある利用者の方への対応(7～10名)

表11

足背、腰背部などに掻痒や疼痛があり、治療薬を塗布している。	1名
暑い時期、足趾に腫れなどが見られ抗生物質入りの治療薬を塗布している。	1名
心疾患用胸部貼付薬の貼替	1名
腰痛、膝痛などへの鎮痛湿布薬の貼替(数名)	2～3名
乾燥肌の方への皮膚保護材の塗布介助	8～9名

9)食事：提供する食事はすべて調理員による手作りである。

①利用者様の状況に応じて普通食のほかに、ミキサー食、トロミ食、一口大食、刻み食の提供を行っている。

②糖尿病の方、高血圧症の方でご希望があった場合、甘いデザートを提供しない、お味噌汁を薄味にする等の対応を行っている。

③昼食時にお膳にデザート(寒天食品)を毎日必ず添えている。

④食材の価格が高騰し、米価格に耐え切れず2025年6月より1食価格500円と値上げをさせて頂いた。

⑤主食などは柔らかめとし、高齢者に食しやすい工夫を行っている。

⑥食器類は、瀬戸物で提供している。

⑦「おやつ」代金はいただいているが、簡単なおやつを提供となっている。

5. 事故・ヒヤリハットの状況

2025年10月1日～2026年3月15日期間の件数 表12

ヒヤリハット(インシデント)	事故(アクシデント)
8件	12件

《ヒヤリハット》

①利用者宅のカギのかけ忘れ、エアコンの消し忘れ⇒ご家族より連絡あり、謝罪し再度職員の確認徹底

②送迎車のキーの半回しによるバッテリー切れ⇒バッテリー交換に至った

③利用者の方自宅前のブロック階段でのふらつき⇒担当ケアマネージャーと相談したが、手すりを付けることができず職員が送迎時両手引き歩行で前を歩き担当予防に対応することとなった。

④入浴介助時のバスタオル間違い⇒他の利用者のバッグに入れ間違えたことが予想できたが発見に至らず事業所の物を代わりに受け取っていただいた。

⑤利用者血圧ノートの行方不明⇒他の利用者の連絡ノートから見つかった。職員のうっかりミス。

⑥口座振替手続き時の提供用紙の間違い(3件)⇒丁寧に謝罪し、もう一度手続きをしていただいた。

《事故》

①転倒 2件⇒職員が支えてはいたが、ソファに座り込んでしまった。ケガなど身体的影響なし。

職員がお出かけレクの際、現場で鉄の棒に引っ掛かり転倒した。

- ②損傷(切り傷) 1⇒髭剃りサポート時、5mm程度の切り傷:ご本人、ご家族への謝罪と治癒するまでデイスアービスで、創の経過観察とばんそうこうの交換を行った。
- ③意識消失 2⇒救急搬送対応(1件)、医師の指示で、1時間程度臥床で経過観察、回復された。
- ④ふらつきによる強度の不安 1⇒重ねての謝罪と傾聴
- ⑤衣類の入れ替わりと誤着用 ⇒事業所の下着を着用していただき、事業所で洗濯乾燥後、謝罪し受け入れて頂いた。
- ⑥食事時の味噌汁こぼし⇒やけどには至らなかった。ズボンにはふき取りで対応した。
- ⑦椅子に座って座位時に横に倒れそうになる⇒座布団の交換、背もたれの調整で対応した。
- ⑧利用者帰宅時のパット交換忘れ⇒すぐにデイスアービス職員が、もう一度自宅へ伺い、謝罪と交換の対応をした。

ヒヤリハット・事故に対する事業所の方針

ヒヤリハット・事故は、あつてはならないことであるが0(ゼロ)にはならない。「ハインリッヒの法則」でみると、当事業所ではとてもたくさんのヒヤリハットを見逃し、未自覚で通り過ぎていることとなる。報告書は、決して反省文や処分のためのものではなく、起こる可能性のある重大事故を未然に防ぐために必要な取り組みであり、全員でヒヤリハットに対する感性を磨き、職員間で共有しあい対応しながら今後職務にあたっていくことがへいあんケアとしての成長につながると考える

6. 感染症防止対策

1) 現状報告

- ・10月～3月の期間中、ご利用者様、職員にインフルエンザ・コロナ・ノロなどの感染症の発生なし。
- (※2025年1月および2月にインフルエンザとコロナのクラスターが発生し、2日間閉業した。)

2) 対策について

- ①職員体調不良時は、受診してから出勤する(受診結果を事業所へ報告する)。
- ②発熱のある利用者については、受診をすすめる。利用中発熱や感染症を疑う下痢などが見られた場合は、ご家族および関係各所と連絡をとり、ご本人の安全を確保したうえでご自宅へ送る。
- ③手洗い(手指消毒)、うがいを徹底する(入口にアルコール噴霧器設置)。
- ④下痢時は、職員はディスポエプロン着用(購入済み)、消毒はハイターで行う。
- ⑤感染症発生時には、利用者様へマスクの着用をお願いする。⇒現在は5類対応に基づいている
- ⑥外部の方の(関係者は除く)デイスアービス利用者への面会をご遠慮していただく。
- ⑦スタンダードプリコーションの徹底(食事介助、口腔ケア介助、排せつ介助、下膳:手袋着用)
- ⑧枕カバーの利用者毎回交換と毎日の洗濯を徹底する。
- ⑨分泌物があると思われるもの(ティッシュ、スプーン、はし、コップなど)を取り扱う際は、手袋を使用する。
- ⑩口腔ケア時、食事介助時は手袋を装着する。
- ⑪座席の前向き配置の継続
- ⑫机、車いす、シルバーカー、ソファなど備品のアルコール消毒
- ⑬午睡時の枕カバーの個人使用毎の交換、毛布、シーツの頻回の洗濯天日干し
- ⑭歯ブラシ、コップの事業所準備の廃止⇒歯ブラシ個人準備、使い捨て紙コップの使用
- ⑮頻回の換気の実施
- ⑯感染予防対策委員会の開催(毎月)

⑬出勤時毎回、職員の体温測定と記録

※マスク着用については、利用者やご家族の方々の判断とさせていただいている。感染症発生時やご利用者の方の状態によっては、マスク着用をお願いすることとしている。職員は会社の方針で、マスク着用が義務付けられている。

7. 利用者の方々への健康管理の取り組み

①到着時のバイタルサインの測定

②顔色・表情、身体の動きの状態等の観察、ご本人の体調の訴えの確認

③午前コップ2杯、昼食時1杯、午後2杯を最低摂取量の目安とし、水分摂取を促している。

(※水分摂取量制限のある方は、制限量の範囲で対応している。)

④到着時血圧がいつもより血圧が低い場合、ご本人の自覚症状や様子に著変が無ければ、水分摂取を促す、ベッドで横になるなどの対応をとり、再測定しながら経過を観察する。概ね改善される。

⑤脱衣所、フロアーに温度湿度計を設置し、室温・湿度管理を行っている。夏期28度、冬期24度を目安とし、エアコン・ファンヒーターの調整をしている。洗濯物をフロアー内に干すなどして乾燥予防を行っている。

⑥入浴介助時、必ず利用者の方の皮膚状態や身体の状態に異常がないか、便秘傾向で腹満がないかなどを確認を行っている。少しでも「おかしいな」と職員が感じた際は、管理者(看護師)へ報告があり、状態に応じて対応している。場合によっては、ご家族や担当ケアマネージャーに連絡し連携をとって対応している。

⑦職員全員、利用者の方々の不安や悩みの聞き役となれるよう心掛けている。

⑧寒天を使用したデザートでの便秘予防(毎回)、骨盤底筋群体操での失禁予防(適宜)、脳トレーニング(適宜)などを取り入れ利用者の現状維持に取り組んでいる。

8. 防災への取り組み

①防災訓練(年2回)

・2025年9月25日 避難訓練および実際の消防署への通報訓練

・2025年10月27日 総合(消火・避難・通報)訓練

⇒志摩市消防署員来所による評価、指導

《指導》

○消火器の表示場所に消火器がなかった。⇒正しい場所に設置した

○通報時の伝え方としてまず場所を明確に伝える⇒訓練用シナリオに追加

○炎が自分たちの頭を超えたら初期消火はほぼ不可能なので、直ちに通報する。

○1名の職員が1名の利用者を避難させることが原則であるが、状況に応じて2名同時に避難誘導することあり。その際により安全な避難誘導方法の指導を受けた。

○姿勢を低くし、ハンカチなどで口元をふさぐ。

《評価》

◆避難誘導はスムーズであった。高齢者の多い施設であるので、次年度は、CPR訓練も取り入れると良い。

・2026年度 5月・10月に予定

②非常時持ち出しリュック・救急箱の準備

③備蓄飲料水・乾パン準備

④感染症対策物品(ディスポグローブ、マスク、防護服、ディスポエプロン、フェイスシールド、使い捨てキャップ他の準備)

⑤避難経路の定期的な確認

9. 利用者・ご家族・関係各所からの要望・ご意見・苦情

要望・ご意見等	対 応
・利用者 「マスクの着用必要か」 「着用してほしい」	新型コロナウイルス 5 類移行をうけ、5月からご利用者の方々、ご家族の方々の判断とさせていただき、説明を行った。着用については強制していないことを説明し、感染症発生時には着用をお願いすると伝えた。
・利用者 「特定の利用者の独語がうるさくてイライラする、何とかしてほしい」	前回の苦情で、ご利用時間を短縮していただいた方であるが、苦情が絶えず、担当ケアマネージャーへ相談しているが、解決策が見つからない。職員の状況が許せば、居宅の部屋をお借りして、別部屋へ移動したりしているが、午前中はフロアーが職員 1 名となってしまうため、事業所としても苦慮している。
・利用者 「病院受診に持ってゆく手帳にバイタルを記入してほしい」	毎回、血圧手帳と事業所の連絡ノートの 2 種類の記入を行っている。
・利用者 「口座から利用料が引き落とされない」	本社事務に何度も問い合わせ原因を探したが発見できず、利用者側の理由の場合、ご利用者本人しか問い合わせできない。2～3か月を経て、弊社の提示した口座振替依頼用紙の弊社の口座番号に誤りがあることが発覚し、ご利用者、ご家族に謝罪し、今後について話し合った。
・ご家族 「昼食メニューが知りたい」	希望される利用者およびご家族には、連絡ノートに毎回記入している。

10. 課題について

1) 前回の課題とその後の取り組みの結果

①レクリエーションや行事に対する取り組みを強化する必要がある。

⇒日々のレクリエーション担当職員を明確にし、開始時間・終了時間をきちんと設定し、担当職員が全力で取り組めるよう業務改善を図った。これまでより、充実してきていると考える。今後は、利用者の方々から評価していただく。

②一部のご利用者の方の行動や発言で不快な思いをされている方がいる。

⇒利用曜日の変更や、座席の配置、当該利用者の方の興味のある事などを取り入れ、ご本人に充実して過ごしていただけるよう取り組んだ。⇒うまくいくときと、行かない時がある。他の利用者からの苦情が継続しているため、引き続き取り組む課題である。

③フロアーの室温について、暑いと言われる方、寒いと言われる方など個々に体感温度が異なるため対応に苦慮する。

⇒夏期は寒がりや、クーラーの嫌いな方をクーラーから離れた位置に配置し、暑がりな方には、そばに扇風機を設置した。寄贈などにより、扇風機の台数を増やした。

冬期は寒がりな方の背部後方にファンヒーターを設置、暑がりな方の横に扇風機を設置した。

④職員間の情報共有の徹底

⇒朝礼後の職員間でのミニミーティングの実施、ヒヤリハット・事故発生時には臨時的職員ミーティングの実施、SNS・情報共有ノートの徹底活用にも今後も取り組む。

11. 事業所が今回取り組んだこと

- ①職員の技術的・技量的質の向上を図るため、管理者以外全員(5名)が**実務者研修**を受け修了した。
- ②9月と10月に避難訓練、総合防災訓練を実施した。
- ③職員の業務分担(業務分掌含む)およびその内容の明確化と改善をはかった。
- ④利用者の通所介護計画書の検討会を毎月充実させた。
- ⑤より安全が確保される状況を目指して、フローアの配置換えを行った(評価・修正を繰り返し)。

12. 今後の方針

- ①個々をとらえ、個々に満足していただけるデイサービスをめざす。
- ②利用者様、ご家族、関連機関様のご意見やご要望に迅速に対応できるよう努力する。
- ③感染予防対策を徹底する。
- ④地域密着型通所介護としてその魅力を最大限に引き出した事業所をめざす。
- ⑤職員の研修を充実させる。

13. 運営推進会議における出席者の意見および評価

《民生委員の方》

ご質問:

利用者の定員数は何名か。⇒10名定員である。
独居の方は何名くらいか。⇒27名中12名が独居生活である。

ご意見:

活動状況がよくわかった。

《地域住民の方》

ご質問:

職員数は何名で対応しているのか。⇒常時4名(管理者、機能訓練指導員含む)、利用者10名を下回る場合は、3名での対応となる。
それだけの人数での対応は困難なのではないか。なぜ介護職員の人員をもっと増やさないのか。
⇒介護保険法に基づく基準により定められている。

デイサービスの実際の様子がよく分かった。今後このようなサービスは大変重要なものとなる。現在、この人員で対応しているのはすごい。人員基準や報酬がもっとよくなり、このような施設が働きやすくより良い施設として地域に根差すことを望む。

《ご利用者ご家族の方》

母が笑顔で楽しそうで、充実して過ごしている様子がよくわかった。

《市役所職員の方》

活動状況や詳細な対応についてはわかりやすく報告されていた。ただ1点、BCPに関する報告および訓練がなされていない。今後、年に1回はBCP策定計画に基づいて訓練を行うこと。