

北九州市立ふれあいむら社ノ木デイサービスセンター

指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 平成30年10月15日（月） 18:30～20:30
- 2 場 所 北九州市役所庁舎 121会議室
- 3 出席者 (検討会構成員)
中野構成員、中村構成員、熊野構成員、野村構成員、丸林構成員
(事務局) 保健福祉局介護保険課
介護サービス担当課長、施設サービス係長、担当職員

4 会議内容

- 当日の配布資料・議事次第等について、事務局より説明。
※ 構成員の役割と心構え、選定基準等については、各構成員に事前説明済み。
- 構成員の互選により、座長を選出
- 応募団体によるプレゼンテーション及び質疑応答

(1) 応募団体との質疑応答について

○ 質疑応答概要

- (構成員) 実績を上げるにあたって、利用者のニーズに沿ったプログラムの工夫やそのためのアセスメントを行っていると思うが、具体的にどのような工夫をなされたのか。
- (応募団体) 平成26年度に事業を引継いだ当初は、初日の利用者は6人ほどしかいなかった。この状況を改善するため、まず、利用者家族へのアンケートを実施し、現状に対する意見の把握に努めた。そして、アンケート結果を踏まえ、事業所内で話し合い、事業所運営や利用者へのサービス提供に反映させていった。また、地域包括支援センターや地域のケアプランセンターに対し、どのような利用者でもお受けすることを伝えた。そのような姿勢を見せることで、利用者の方が利用希望者を連れてきてくれる状況になったと思っている。地域に開かれた施設にすることで、平成27年度から利用者数が伸び、現在はほぼ定員一杯となっている。
- (構成員) 対象の方に合わせてプログラムを作成していき、受け入れについては制限を設けないという形で広く受け入れてきた。その際、核になっているのは、その方へのアセスメントである。ご利用者やご家族に対し、丁寧な聞き取りを中心としたアセスメントを行ってきたという解釈でよいか。
- (応募団体) そのとおりである。相談員がしっかりと聞き取りを行いつつ、利用者に関する情報が不足している場合はケアマネジャーへの聞き取りを実施し、利用者の全体像を掴めるよう努めてきた。
- (構成員) 困難事例を断らないという工夫をしているとの話であったが、困難事例に対してどのような対応をしているのか。解決事例はあるか。

- (応募団体) 送迎の時間を遅くして欲しいなど、決められた時間以外を希望したため他事業所を断られ、当事業所でサービスを利用している人がいる。そのような利用者に対しては、職員の協力を得ながら、利用者のご希望に沿うように送迎時間を多少考慮し、柔軟に対応している。また、認知症の進行などで重度化する利用者に対しても、なるべく自由に過ごしてもらえるように職員がサポートしていった。
- (構成員) 現場職員の成長の形が見えるようなところはあるか。
- (応募団体) 困難事例を受けて、経験を積む中で、現場の介護職員から「案外大変な仕事ではなかった」という声があがることがある。サービス利用時の利用者の状況等について、担当のケアマネジャーにフィードバックをするとともに、担当のケアマネジャーから得られた情報を利用者へのサービス提供に反映している。ケアマネジャーに、「また紹介したい」と思ってもらえるよう努力している。
- (構成員) 男性の中にはデイサービスを利用することを喜ばない人もおり、趣味よりも社会への貢献等の役割を担うことに喜びを感じる方もいる。男性が、家族や地域の一員として役割を持って生活できるような取組みで工夫されていることはあるか。
- (応募団体) 役割をつくるのが全てとは思っていないが、法人内の別事業所では、食事の際に男性の利用者に「いただきます」の号令をかけてもらい、役割を担ってもらおうような工夫をしてきた。また、正月は三が日のみ御屠蘇をお注ぎし、お酒好きの男性の方には喜んでもらっている。
- (構成員) 地域の民生委員による第三者委員会を2ヶ月に1回開催し、利用者との懇談やご意見箱の開錠を行っているのとあるが、いつから実施しているのか。
- (応募団体) 平成26年度に事業を引継いで以降、奇数月に行っている。法人が運営している特別養護老人ホームやケアハウスの第三者委員に事業所にお越しいただき、30分ほどの利用者懇談やご意見箱の内容の確認を行っている。
- (構成員) 今後、第三者委員の方に毎月事業所を訪問してもらい、利用者への声かけをすることで、苦情や苦情に至る前段階での解決を行っていきたいとあるが、現在は行っていないのか。
- (応募団体) 現在は行えていないが、今後取り組んでいきたいと考えている。法人内の別事業所で行っている会議等も同じ民生委員の方々に出席を依頼しており、民生委員の方々にも時間的な制約がある。地域の方々に無理をさせない範囲内で、今後少しずつ増やしていきたいと考えている。
- (構成員) 地域の方が民生委員となり、利用者にとって顔見知りの間柄になると、打ち解けやすくなり、声を引き出しやすくなると思う。今後実施していく中で、また状況等教えて欲しい。
- (構成員) 「第三者委員に外部研修により苦情や要望を引き出せる力をつけていく必要がある」といった内容があるが、この外部研修とはどのようなものを想定されているのか。
- (応募団体) 第三者委員には、県が実施している苦情解決従事者研修会に毎年参加していただいている。
- (構成員) 第三者委員の方は主に苦情解決を行い、施設側と利用者との間での話がまとまらないときに対応していただくことが殆どであると思うが、苦情や利用者の要望を引き出すとしている点は新しい試みである。

- (応募団体) 以前、県が行った研修に参加した際、「クレームは出る前に把握しなさい」という話があった。これを実現するため、提案書に記載しており、実際にも取り組んでいる。「言いたいけど言えない」という利用者や家族が多いと考えているため、その点を意識し記載している。
- (構成員) 2ヶ月に1回第三者委員会が行われているため、苦情やヒヤリハット等について包み隠さず報告していると思う。職員の間で共有していくことは必要である。
- (構成員) 風通しがよい職場を目指すにあたって、特に気をつけている点があれば教えてほしい。
- (応募団体) 毎年4月に職員を集め、専門性だけでなく人間性を磨いていこうという話をしている。また、法人が求める人材像を明確にし、それを職員に伝えるため、トップが何を考え、どのような人になって欲しいかを文章で発信することが大事であると考えている。その取り組みとして、毎月の給料明細に、職員毎の良いところや目指す人材像について、上司がコメントを書くということをして10年間続けている。
- (構成員) 「人を育てる」「専門的な研修」といった内容が書かれているが、これらのベースとなる段階として、情報の一元化や専門用語を理解すること、文章を書くことなどの積み上げがまだまだ必要であると認識している。その点について、コメントをいただきたい。
- (応募団体) ペーパーベースで事務処理を行っていることも多く、すべてパソコンの中で処理をするということは難しいと考えている。音声での記録ソフトを使って行きたいという思いはあるが、なかなかそこまでは至っていないのが現状である。また、良好な人間関係を築いておかないと、悩みを抱えた職員が出た場合、職場が壊れると思うので、その点は所属長等が注視しており、その成果は出ていると感じている。
- (構成員) 人間関係を中心にし、支えあいのサポートをしながら介護職場が作られているということでしょうか。
- (応募団体) そのとおりである。パソコンを操作できない人に対し、決まり事だからといってパソコン処理を強いることは酷であるように思う。互いに協力し、パソコン操作については若い職員など得意な人が手助けし、支え合っていくことも一つであると思っている。
- (構成員) 「認知症ケアに関する教育システム」という書き方の中に、様々な認知症ケアに対して体系的なものを模索していると思うが、その点はいかがか。
- (応募団体) 「ケアの本質とは何か」と常に考えるようにしている。認知症だから特別なケアがあるということだけではないと思うが、利用者が何を求めているのかななどを職員が感じ取れないと利用者に応じたケアができないため、研修に力を入れており、その内容については事業所内で共有するようにしている。職員の半分以上は認知症介護実践研修を受講しており、その他事業管理者研修への参加や、認知症専門講師に毎年度来てもらうなどの取り組みをしている。違う角度から見ることでいい体系になればと思っている。
- (構成員) 最近、認知症ケアで「パーソン・センタード・ケア」が大事であると言われているが、それについて、取り組んでいることはあるか。
- (応募団体) 特別特化した取り組みはおこなっていない。一つの手法に偏るとあまりよくないと考えている。ケアプランにしても、アセスメントを取るだけでは、そ

の人の全体像が見えたとは思えないので、別の人が助言をするなど多職種で協力することや些細な気付きを大事にしている。

(構成員) 名古屋では実際に「パーソン・センタード・ケア」が取入れられた施設があり、様々な事業所が見学に行っている状況があるが、一方で、本格的に行うのは難しいという話も聞いている。対象者を中心にして、ケアをおこなっていくとのことなので、このような先進的な取り組みも参考にされると問題解決のきっかけを掴めるのではないかと思う。

(構成員) 職員の離職率が5～6%とあるが、離職者された方は同じ業界の中で動くのか、それとも別の業界に行くのか。

(応募団体) 同業者に流れるのが主ではないかと感じている。別の業種に行っても戻ってくる傾向にある。

(構成員) 日常的なデイサービスの生活の中で、ボランティアを積極的に受け入れ、利用者と地域との交流を図り、地域交流サロンを、利用者や地域の人に委ねながら自主性・主体性で運営できるようにしていきたいといった内容が書かれているが、地域の方やボランティアの方々、利用者や家族が集える場とはどのように考えているのか。

(応募団体) 髪を乾かしたり、お茶を入れたり、通院介助をしたりなどのボランティアの方がおり、利用者のご希望にマッチングすれば受け入れるようにしている。地域交流サロンの運営については、ボランティアによる完全な自主運営は難しいと思うため、場所を提供することで、地域の方やボランティアの方々との交流の場として、活用していただきたいと思っている。今後は、ふれあいむらに集まる人たちが、自分たちの集いの場として運営していけるような仕掛けづくりを行っていきたい。

(構成員) 地域交流サロンには、併設している高齢者向け住宅の方々も来られているのか。

(応募団体) 行事がある度に、高齢者向け住宅30戸に対し、案内用紙のポスティングや声掛けをして呼びかけており、多数の参加がある。

(構成員) 地域交流サロンは毎日開いているのか。

(応募団体) デイサービスをおこなっている日は毎日開いている。

(構成員) 地域交流サロンの利用者はどのくらいか。

(応募団体) 日によって差はあるが、1日平均5名程度である。デイサービスの利用者との交流もある。地域の人が買い物帰りに寄って、お茶をして帰るといったスペースにしている。

(2) 構成員の意見交換について

○ 構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入し発表。その後構成員全員で意見交換。

○ 意見交換概要

- ・ 提供しているサービスが支持され、利用者が増えている点が高く評価できる。
- ・ 利用者が増加していることや、経営・会計面でも指定管理料0円の中で成り立っているなどの実績がある点が評価できる。
- ・ 困難事例についても、その状況に応じたサービス提供に努めることで、職員の力量をつけている点が評価できる。
- ・ 利用者や利用者家族への意向等の聞き取りを積極的に行うなど、利用者側の声を

大事にしている点が評価できる。

- 地域交流サロンをさらに活性化させていってほしい。
- 利用者に対し、「見て、聞いて、コミュニケーションをとる」といった、人間として基本的なところができているかは、基本でありながらとても大事であり、その姿勢を感じとれる点が評価できる。
- サービス提供のプランや方針、個別ケアなどについてこまめに見直しを行い、徹底しているところが評価できる。

○ 意見交換を行った後、各構成員の採点結果を取りまとめ、検討会を終了した。