

平成28年度 第1回 介護・医療連携推進会議 記録

● 事業所情報

法人名	清和園 久世ホーム
事業所	久世訪問介護事業所

● 開催日時・場所

日時	平成28年5月27日（金） 14:30～15:00
場所	久世ホーム 会議室

● 参加者（順不同）

NO	所属（役職）	氏名
1	岡林医院（下京西部医師会理事、副会長）	岡林様
2	民生児童委員協議会 会長	川崎様
3	久世築山町自治会 副会長	森田様
4	久世訪問看護事業所 代表	上田様
5	久世訪問看護事業所 管理者	寺元様
6	京都市久世地域包括支援センター 社会福祉士	千木様
7		
8	久世訪問介護事業所（管理者） 久世ホーム副施設長	中村真悟
9	久世訪問介護事業所（計画作成責任者）	好峯 亮

● 議事

NO	議事内容
1	サービス提供状況について
2	苦情について
3	事例報告

● 記録

議事1	サービス提供状況について
	<p>○4月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録者数…16名 休止者…2名（死去・老健入所） ・介護度別利用者数 <ul style="list-style-type: none"> 要介護1…5名 要介護2…5名 要介護3…3名 要介護4…1名 要介護5…1名 申請中…1名（要介護4～5見込み） ・随時訪問回数 <ul style="list-style-type: none"> 日中…49回 夜間…59回 合計…106回

中村 副施設長	定期巡回随時対応型訪問介護は、全国的に見ても、登録者数を10名以上確保するのに1年以上かかっている。この、登録者数16名という数は、当初想定していた人数よりも、地域の利用者様にご利用いただけている。
好峯	事業実施当初は、比較的要介護度の重たい方を想定していたが、5月末の時点で、要介護1~2の方が10名を占めている。軽度の方であっても、服薬介助や、認知症の方の見守りで、家族様の安心の為にご利用される方もたくさんおられることがわかった。
議事2	苦情について
A様	<p>車椅子に空気を入れてほしいと希望された為、空気を入れさせていただく。タイヤがだいぶ固くなってきた為、これでいいかどうか本人様に確認するも、もっと入れてほしいと言われた為、入れつけようとポンプを押したところバチッと何かが弾けるような音がし、ポンプを押すも空気が入らなくなってしまう。</p> <p>確認すると中の部品の一部が破損している状態で、空気が入らない状態となる。</p> <p>「ないと困るしまた準備しといてな」と言われ、弁償させて頂くことを伝えると納得される。</p> <p>弁償するのに手続きがあり少し時間をいただかないといけないことを伝えると立腹され、すぐに何とかしてほしいと訴えられる。代わりに施設の空気入れを貸し出すことを伝え、謝罪し、すぐに施設の空気入れを取りに戻り、弁償するまでの間貸し出すこととなる。</p> <p>後日、空気入れを購入し、御自宅へ届ける。</p>
B様	<p>ご自宅玄関に、キーボックスで保管していた鍵が紛失する。鍵がないことを家族様が気づき、事業所へ連絡が来る。キーボックスの位置が変わっており、誰かが触った形跡がある。</p> <p>経過を追うと、最終は久世訪問介護の職員が使用したこととなっている。最終使用した職員に確認すると、返した記憶があるとのことでありご家族に経緯を説明する。</p> <p>久世訪問介護の職員が使用して以降他の事業所の職員が使用した経緯はないため、久世訪問介護で弁償することとなり、扉の鍵ごと交換させて頂く対応となる。</p>
岡林Dr	<p>言いがかり的な苦情で、誠意を見せろと金銭を要求してくるケースについての対応は非常に難しい。応対としては間違っていないのに誠意を見せろというのは一つ間違えると恐喝に近い。医者の世界でも、似たようなことがあり、そういった場合は、すぐに医師会へ連絡し、弁護士に相談している。</p>
中村 副施設長	<p>施設でも、弁護士に相談すべきかと話し合いになったが、ことを大きくし、利用者様への援助がなくなってしまうと、本人様が困ってしまうため、上記のような対応をとった。けれど、今後の対応については、施設としても検討していかなければならない。</p>
議事3	事例報告

N様の事例	<p>奥様の急死後、ショックからADLが急激に低下し、今までできていた排せつや食事が自身でできなくなってしまう。</p> <p>定期巡回随時対応型訪問介護の特性である一日複数回の訪問をして、排せつや食事の介助を行う。一日に何度も職員が訪問してお話をするため、少しずつ元気を取り戻してこられる。</p> <p>1 か月経つころには奥様が亡くなる前と同じくらいまで回復され、定期巡回随時対応型訪問介護を終了される。</p>
A様の事例	<p>定期巡回時、自転車と鍵を紛失されており、家に入れなかった状態であった。家族様に連絡を取り、鍵を持ってきていただき家に入ることができる。</p> <p>その後の巡回中に、失くされた自転車と鍵を発見し、本人様自宅まで届ける。</p> <p>認知症の方の見守りの重要性を感じた事例であった。</p>

以上

作成者	好峯 亮
-----	------