

## 令和3年度第1回

### 24時間いつでもコール偕楽園 介護・医療連携推進会議資料

日程：令和3年9月10日（金）

\*新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、今回も書面による会議とさせていただきます。

#### 議題

1. 事業所の概要等
2. 利用状況
3. 事例紹介
4. 事故、ヒヤリハット、苦情、困難事例等

## 1.事業所の概要等

### ①事業所の概要

法人名	社会福祉法人亀鶴会	
サービス種別	定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）	
事業所名	24時間いつでもコール偕楽園	
管理者名	神宮 由香	
事業開始年月日	令和2年2月1日	
事業所番号	4490200302	
事業所所在地	別府市大字南立石 2170 番地の 33	
電話番号	0977-75-8816	
F A X 番号	0977-76-5889	
職員数（実人数）	24名（常勤6名、非常勤18名）（令和3年9月1日時点）	
職員数内訳（いずれもヘルパーステーション偕楽園職員を兼務）	管理者	1名（常勤）
	計画作成責任者	4名（常勤）（内1名管理者兼務）
	オペレーター	5名（常勤5名、（内1名管理者兼務））
	訪問介護員（定期・随時）	24名（常勤、非常勤含む）（内、1名管理者兼務）
連携先訪問看護ステーション	かがやき訪問看護ステーション 訪問看護ステーションひまわり	
協力医療機関	原嶋内科医院	

## 2.利用状況

(令和3年2月～令和3年8月)

### (1) 利用者状況

#### ①利用者実人数の推移

項目	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
実人数	11	10	12	13	14	15	16
(内居宅)	11	10	12	13	14	15	16
(内有料等)	0	0	0	0	0	0	0

#### ②利用者の平均介護度と男女別人数

項目	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
平均介護度	3.4	3.5	3.0	3.0	3.0	3.1	2.9
男性	3	3	5	6	5	5	5
女性	8	7	7	7	9	10	11

#### ③月総訪問回数と1人当月平均利用時間

項目	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
月総訪問回数 (回)	745	883	1017	1066	1087	1244	1330
1人当月平均 訪問時間	23時間 36分	31時間 52分	29時間 16分	26時間 18分	26時間 44分	29時間 20分	27時間 50分

### 3.事例紹介

#### (事例1)

A氏	年齢	86歳	性別	女性	介護度	5
病名	全身性強皮症、膠原病、シューグレン症候群、右大腿骨切断、脳梗塞、狭心症、下肢閉塞性動脈硬化症					
<p>長崎の施設に入所していたが、地元に戻りたいとのことでサービスを調整。一人娘の道向かいに自宅があり、在宅生活を再開する運びとなる。</p> <p>車椅子等への移乗動作は介助を必要とし、車椅子に乗れば自走可能。当初は起床時も全介助であったが、ベッドのリクライニングを利用し、ご自分で起き上がりも可能。現在は車椅子からベッドへの移乗はスライディングシートのみで、軽介助で行えるまでになっている。排泄面でのコールが頻回にあったが、ご本人の希望する早朝等でサービス調整を行うとほとんどコールもなくなった。1日7回の対応を行っており、都度トイレ介助を行うことで排泄面でもコントロールできている。ショートステイも利用したがご本人様が気に入られなかったようでデイサービスを週2回利用されている。(コロナウイルスの関係もあり現在は休止中) 入浴は2人介助にてヘルパーが支援を行い、訪問看護と時間調整を図りながら浴後の足の処置を行ってもらっている。現在はコロナウイルスが落ち着き、デイサービスが再開するのを楽しみにされている。</p> <p>訪問回数は今のところ減らすことはできないが、ご本人様の安全に最大限配慮した上での調整であり、ヘルパーの訪問を楽しみにしてくれている様子である。</p>						

#### (事例2)

B氏	年齢	72歳	性別	女性	介護度	3
病名	脊椎カリエス、統合失調症、頻尿、左大腿骨頸部骨折、左膝骨折					
<p>脊椎カリエスに罹患し、小学生時代から20代までを四国の病院で過ごされる。その後別府に戻られ障害のある夫と出会い結婚。下半身の麻痺があり、20年程前から車いすでの生活となる。</p> <p>老人保健施設に入所していたが、自宅に戻りたいとの希望からサービスの調整を行う。移乗動作は全介助で車椅子に乗れば自走可能。左膝を骨折するまではご自分でトイレや車椅子への移乗を行っていた。</p> <p>どのようなサービスかわからずに不安となられていたため、当初は定期訪問の時間を定めずに随時のコールのみの対応とした。早朝5:00からトイレにいきたいとのコールの他、1日に10回程度コールがある。コールの統計を取り、よくコールが行われる時間帯の5つを定期で訪問することを提案し納得される。訪問時にパット内に排尿がある場合もあるが、皮膚トラブルもなく経過している。排便コントロールを訪問看護にて行ってもらい、3日に1回の頻度で服薬。翌日はほぼ1日中トイレに座っている状態であるがコール対応にて対応できている。週2回の入浴もヘルパー2人対応にて行うことで本人の安心感を優先させている。</p> <p>今後訪問リハビリを導入予定なので移乗動作が軽介助で行えるようリハビリを頑張ってもらいたい。</p>						

#### 4.事故、ヒヤリハット、苦情、困難事例等

(令和3年2月1日～令和3年8月31日)

##### ①事故、ヒヤリハットの状況

[発見日時] 令和3年7月24日 10:50 [性別] 男性 [介護度] 要介護4

[事故種別] その他外傷

[状況] 足浴を行おうとヘルパーがベッドから車椅子へ移乗しようとした際、車椅子のフットレストがしっかり上がっておらず左足を表皮剥離する。

[原因] ヘルパーが移乗介助時に車椅子のフットレストの確認を怠ったこと。  
(本人様もご自分で手摺等につつけ、かなりの頻度で剥離を繰り返している。皮膚も剥離しやすくなっているため細心の注意が必要であった。フットレストをしっかり上げるだけで防げた事故であったため慣れから起こる事故である。)

[対応] ヘルパーよりその場で管理者へ連絡する。管理者からはサランラップですぐに保護するよう指示あり。管理者は連携先の訪問看護ステーションへ連絡し、状況を説明した上で処置依頼を行う。その後管理者はご家族へ連絡し謝罪を行う。

20分後に訪問看護が到着し、処置を行う(病院受診なし)。治療費については、事業所で負担させていただく。

[家族説明] 家族への報告時には病院受診が必要か、また、明後日の入浴は行えるかを知りたいとのことであったため、訪問看護へ確認し、改めて看護より説明させていただく旨をお伝えする。

[今後同様の事故が起きないための業務改善]

移乗時や移動時、また、サービス全般において全体を見渡す確認を職員へ再徹底した。

##### ②苦情の状況

薬を確実に飲むことができない利用者様に毎朝薬を届けている。当初は本人様の希望であり、家族の希望で開始したサービスであったが、本人様の認知症状が進み、薬をもらっていない、飲んでいないと電話連絡が入るようになる。確認に訪問すると服用後の薬の空袋があり、それを説明するとその時は納得される。本人様より薬を届けるのを止めて欲しいと言われるも医師である息子様は今のサービスを継続希望されている。本人様は薬局にも毎日通い、薬局が薬をヘルパーに渡したのが悪いと言われると薬局からも電話連絡あり。

息子様から本人様に都度連絡し説明してもらっている。

### ③困難事例等

1日3回インシュリン注射の声掛けを行い、食事のカロリーチェックの目的でサービスに入っていた。利用者様はとても気が短く、ヘルパーの声掛けが気に入らない等ですぐに立腹され注射を拒否する様子が見られていた。拒否だけであれば時間をかけてでも説得し、対応させていただいていたが、次第にヘルパーに対して注射器を投げつけるようになり、針が刺さりかかることがあった。ヘルパーからは恐くてサービスに入れないとの訴えが聞かれ、やむなくサービスはお断りさせていただいた。

### 寄せられた意見や質疑・質疑に対する回答

#### ①別府市介護保険課 堤氏より

[困難事例について]

困難事例の方は大変だったと思われるが、どのようにサービスをお断りしたのかが知りたい。

(事業所の回答) 入院を機にお断りした。

訪問看護からのご家族から罵声を浴びせられることがありサービスに入れないとの声があがっており、当事業所のヘルパーからも同じ声が聞かれた。

家族がご本人様の性格をしっかりと把握してくれ、介護する側の手助けをしてくれたらまた違った選択肢があったかもしれないが、ご家族も一緒になって怒ることが多く対応が非常に困難であった。

1日3回の食事の購入・インシュリン注射の声掛け・服薬に加えデイサービスの送り出し(ほとんど拒否され行かれなかった)・入浴支援を行っていたため定期巡回で入った方が低額で経済的負担は少なく、定期巡回で入るべき利用者様ではあったが、ご家族に対しても当事業所では上記の理由から対応が困難であることをお伝えした。

#### ②青山東山地域包括支援センター 武本氏より

[事例紹介(事例2)について]

コールの統計を取り訪問時間の調整をされる等工夫と努力を感じました。

(事業所の回答) 統計を取るまでは大変でしたが今はコールもほとんどなく定期の訪問で状態は安定しています。ありがとうございます。

[困難事例について]

サービスを断るまでにどこかに相談されたのでしょうか。また、他の支援に引継ぎができたのでしょうか。

(事業所の回答) 連携先訪問看護ステーションやケアマネジャーに常時相談し、息子様にも再三にわたり相談させていただいておりました。現在は訪問介護と自費のサービスを利用しています。金銭的な負担が増えるため、利用者様からは今では申し訳なかったとの言葉が聞かれます。

## 事業所への要望・質問票

令和 年 月 日

社会福祉法人亀鶴会

24時間いつでもコール借楽園 行

(運営等に関しましてご意見、ご要望、ご質問等がございましたら恐れ入りますが本紙にご記入後、下記の宛先までお送りください。(FAXの場合送信票なしでお送りください)後日改めましてご回答させていただきます。)

発 信 者 名 \_\_\_\_\_

住 所 \_\_\_\_\_

連 絡 先 \_\_\_\_\_

社会福祉法人亀鶴会

24時間いつでもコール借楽園

管理者 神宮 由香

住所 874-0904

大分県別府市大字南立石2170番地の33

TEL:0977-75-8816

FAX:0977-76-5889