

令和3年度第2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4年3月28日（月）

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

議題

1. 本会議の目的、構成メンバー等
2. 事業所の概要等
3. 利用状況
4. 事例紹介
5. 事故、ヒヤリハット、苦情、困難事例等
6. 外部評価結果
7. 前回寄せられた要望・質問への回答内容

1. 本会議の目的、構成メンバー等

①本会議の目的

本会議は、「指定地域密着型サービスの事業の人員等に関する基準等を定める条例」及び「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員等に関する基準等を定める条例」の規定に基づき、利用者の家族や地域住民の代表者等に提供しているサービス内容を明らかにすることでサービスの質を確保し、地域との連携を図ることを目的としております。従いまして、自治会との情報共有の場、利用者、また、利用者ご家族様からの貴重なご意見を伺う場、別府市、また、地域包括支援センター、訪問看護ステーションとは意見交換や評価をいただく場、医療機関とは医療面、また、感染症の流行情報等を共有する場として本会議を活用して参りたいと考えております。

②開催頻度

おおむね6カ月に1回

③構成メンバー

種別	人数
利用者又は利用者のご家族	1名以上
別府市高齢者福祉課	1名
南荘園町自治会	1名
原嶋内科医院（主に医師）	1名
別府市青山東山地域包括支援センター	1名
かがやき訪問看護ステーション	1名
訪問看護ステーション楓	1名
訪問看護ステーション偕楽園	1名
24時間いつでもコール偕楽園管理者	1名
24時間いつでもコール偕楽園計画作成責任者	1名以上
その他必要な者	必要数

2. 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	
FAX番号	0977-76-5889	
職員数（実人数）	<u>30名（常勤6名、非常勤24名）（令和4年2月28日時点）</u>	
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）	<u>30名（常勤、非常勤含む）（内、1名管理者兼務）</u>
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 <u>訪問看護ステーション楓（令和4年1月1日～）</u> <u>訪問看護ステーション偕楽園（令和4年1月1日～）</u>	
協力医療機関	原嶋内科医院	

※ 下線部は前回からの変更点

3. 利用状況

(令和3年9月～令和4年2月)

(1) 利用者状況

①利用者実人数の推移

項目	9月	10月	11月	12月	1月	2月	平均
実人数	16名	17名	18名	14名	16名	17名	16.2名
(内居宅)	16名	17名	18名	14名	16名	17名	16.2名
(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	9月	10月	11月	12月	1月	2月	平均
平均介護度	3.0	2.8	2.8	2.9	3.0	3.2	2.9
男性	4名	6名	6名	4名	5名	5名	5名
女性	12名	11名	12名	10名	11名	12名	11.3名

③月総訪問回数と1人当月平均利用時間

項目	9月	10月	11月	12月	1月	2月	平均
月総訪問回数 (回)	1380 回	1427 回	1567 回	1354 回	1476 回	1316 回	1420.0 回
1人当月平均 訪問時間	28時間 47分	27時間 48分	28時間 42分	30時間 14分	32時間 25分	27時間 39分	29時間 2分
1月総 訪問時間	460時 35分	472時 38分	516時 39分	423時 10分	518時 40分	470時 4分	476時間 8分

4. 事例紹介

(事例 1)

A 氏	年齢	90 歳	性別	女	介護度	要介護 4
病名	第一腰椎圧迫骨折 2 型糖尿病					
<p>R3.10.26 自宅で転倒し腰椎圧迫骨折。</p> <p>それまでは、ADL 自立も尿意頻回にて夜間頻繁にトイレへ行かれていた。</p> <p>数年前より認知症状が出現。短期記憶障害あり。難聴にてコミュニケーションは筆談。</p> <p>入院中腎機能低下あるも透析は希望されず入院中はベッド上で過ごしオムツ対応を行っていた。貧血にて 1 回/2W 輸血を行っていた。自宅に戻り娘と同居となるが娘様が介護経験がなく不安が大きい。医療にて訪問看護及び定期巡回の利用となる。</p> <p>ヘルパーにてオムツ交換・車椅子への移乗・食事介助等を行い訪問看護にて体調管理や医療処置を行う。娘様も積極的に介護を覚えようと努力されているがなかなかうまく行かず今後も指導を継続していく。本人様の生活リズムに合わせてサービス調整を行い、在宅での生活が継続できるよう看護と連携を図り支援を継続していく。</p> <p>看護が医療から介護保険に切り替わる為、介護にて保清や体調管理も行き看護と連携を密に行う必要がある。体調の変化に気づけるよう職員への指導も行っていく。</p>						

(事例 2)

B 氏	年齢	83 歳	性別	女	介護度	要介護 1
病名	アルツハイマー型認知症 高血圧症・脂質異常症					
<p>要介護 4 の夫と二人暮らし。R3.3 月頃より物忘れが目立つようになり診断。</p> <p>元々外出を好む生活であったが、一人で動けない夫を置いて内緒で外出する等認知機能の低下が顕著に見られている。外出を制限されると苛立ち、夫の介護が嫌なので施設に入れて欲しい等の発言も多く聞かれていた。</p> <p>夫の内服管理を本人がしていたが家族が確認すると不足している事に気づき、重複させて服用させていた。また自分の薬も不足が多く見られヘルパーにて内服支援の依頼あり。</p> <p>朝夕眠前と、定期訪問にて薬を手渡す事とする。</p> <p>現在、眠前薬に偽薬を使用（医師の指示）しているが、不眠の訴えはなく認知機能も維持出来ている状態。以前のように暴言を吐く事もなくなった。</p> <p>夫との在宅生活が活性化出来るようデイサービスの利用を勧め週 2 回夫とは別のデイサービスを利用している。</p>						

5. 事故、ヒヤリハット、苦情、困難事例等

(令和3年9月1日～令和4年2月28日)

① 事故、ヒヤリハットの状況

[発見日時] R2.11.17

[事故種別] 誤薬

[状況] 夕方のヘルパーが夕食後の薬を飲ませに訪問した際眠前薬も一緒にテーブル上に出してしまい本人が服用。ふらつきが見られ家族がコールを鳴らす。ヘルパー訪問時呂律障害が見られ救急搬送する。

[原因] 夕食後には夕食後薬のみ確認して出していたが袋から出す際一緒に出してしまい、本人に手渡す前に自分で袋を開け飲んでしまった。ヘルパーも確認せずに帰ってしまった。

[対応] ふらつきが見られ転倒。救急搬送となるがそのまま帰宅となる。主治医の判断で眠前薬は偽薬を使用していく事とする。眠れない等の訴えがあった際は相談する事とする。

[家族説明] 眠前薬を飲んでいたため、急に眠気が襲ってきたためこのような症状が出現した。謝罪を行う。今後はヘルパーと本人と一緒に確認を行いヘルパーが袋を開封し本人に手渡す事とする。

[今後同様の事故が起きないための業務改善]

必ず、日付・名前・いつの薬かを双方で確認していくよう指導を行う。

② 苦情の状況

[苦情] 訪問時間になってもヘルパーが来ない。という苦情をいただきました。

[原因] 昼の支援を予定に入れ忘れていた。

[対応] デイサービスの予定等をしっかり把握し抜けのないようにしていく。

③ 困難事例等

訪問介護で他事業所が介入していたが困難との事で定期巡回を利用する。

尿失禁が多く見られ毎朝布団が洪水のようになっている。

常に寝ており食事・服薬も常に声掛けが必要。

訪問する度に失禁があり、トイレ介助・全更衣が必要。

デイサービスの朝に起きれずデイサービスを頻回に休む。
失禁の状況を見ながら頻回に訪問しトイレ誘導を行おうと試みるも
1時間でもかなりの尿汚染がある。
デイサービスの朝は2時間前から入り起床介助を行う。
食事も手渡ししないと出来ないため食事介助を要す。
食直前薬もあるため、ヘルパーが目を離せない状況である。
施設を勧めるも、家族が在宅でのサービスを希望される。
デイサービスの朝、検温すると38.5℃の発熱あり。
家族対応で受診後、コロナウイルス感染が判明。
入院となったため、現在支援中止しているが帰ってからの時間等の
細かい調整が再度必要である。

6. 外部評価結果

別紙のとおり

7. 前回寄せられた要望・質問への回答内容

(個別に回答させていただき、回答結果はホームページで公表させていただいております)

①別府市介護保険課 より

[困難事例について]

Q：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。

A：事業所の回答

入院を機にお断りした。訪問看護からも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の定期巡回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 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]

Q：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。

A：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。

[※参考：前回会議で報告した事項]

(困難事例)

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。

(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					

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。

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。

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。

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りたい。

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。)お電話でのお問い合わせでも結構です。

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