

令和元年第1回介護・医療連携推進会議 議事録

事業所名	ルミエール 定期巡回随時対応型訪問介護看護
開催日時	令和元年5月27日(月) 17時00分～17時40分
開催場所	ルミエール
参加者	地域住民代表 3名 行政職員 3名 地域包括支援センター 1名 事業所職員 3名
不参加	医師 1名
会議内容	1 開会挨拶 2 委員紹介 3 ルミエール事業方針説明 4 ルミエール事業報告 5 普及への取り組み 6 ヒヤリハット、クレーム、事故報告 7 運営委員からの評価・質問 8 閉会の挨拶

## 詳細報告

### 1、開会挨拶

ルミエール 定期巡回随時対応型訪問介護看護 瀬川多加子

### 2、委員紹介

順不同にて委員を紹介

### 3、ルミエール事業方針説明

『地域に根付いた介護を提供する。』

『利用者のニーズ沿ったサービスを提供する』

- ・安心して在宅生活を続けられるように計画を作成する。

『他事業所と差別化』

- ・芦屋市で2件目の定期巡回の事業所ということで、他の事業所と比較化を図る。

### 4、ルミエール事業報告

- ①利用者数 ②地域別 ③介護度 ④定期訪問回数 ⑤随時訪問回数  
⑥誤報回数 ⑦相談件数

### 5、普及への取り組み

- ・居宅介護支援事業所等を対象とした定期巡回随時対応型訪問 介護看護の説明会
- ・地域（芦屋市内、西宮市）の病院へのアプローチ
- ・芦屋市内居宅支援事業所への営業
- ・地域の清掃活動等への参加

## 6、ヒヤリハット、クレーム、事故報告

### ヒヤリハット事例報告

2019年3月28日

事例：68歳 女性（パーキンソン病）

ご主人様と二人暮らしで、日中はご主人様が就労のため、サービスをご利用されていません。

夜間ご主人様が仕事で遅くなる時、ナイトケアの依頼で訪問しております。

28日も前日ご主人様からナイトケアの訪問依頼の連絡をいただいておりますが、当日職員に周知できていなかったこともあり、時間になっても来ないと、ご本人様からの連絡があり訪問となりました。

#### 【改善策】

職員が周知出来るように、口頭と書面で『訪問内容変更・追加・中止の連絡票』を作成し、全職員で把握して確認して行うようにしております。

ご利用者様にご迷惑おかけしないよう取り組んで参ります。

### クレーム事例報告

2019年4月

事例：96歳 女性

退院後独居の方で、ご家族様が交代で泊まりこみをされておりました。

排泄介助のサービス提供をさせていただいておりましたが、一部職員の技術不足があり、ご本人様ご家族様に不安とご迷惑をおかけしました。

#### 【改善策】

ケアマネ様に報告をして連携を取りながら、ご家族様にお詫びと説明を行いご理解いただき、対応致しました。

サービスをご利用して頂くご利用者様、ご家族様に安心して、ご自宅で過ごして頂けるように、サービス提供の質の向上と誠実な対応がおこなえるよう今後も引き続き努力してまいります。

## 7 運営委員からの評価・質問

Q 施設の能力に対すると少ないのではないか？何人受け入れ可能か？

A 15人ほど可能となります。介護度で受け入れキャパは変わってきます。

Q 定期巡回の仕組みを教えてください

A プランに沿って計画を作成し定期訪問の回数を決めます。

また利用者様宅にオペレータに繋がるコール用の装置を設置し何かあった時に随時コールをしていただきます。365日オペレータがいますのでスタッフはそれに対応します。

Q 随時が増えても費用の追加はないのか？制限はないのか？

A 費用の追加や制限はございません。

Q 法人に訪問看護がないが、どこの訪問看護と連携がとれているのか？

A 訪問看護ステーション創謙様と連携をとっています。

Q 定員があるのか？

A ございません。

Q 普通の訪問介護との併用はできるか？

A 出来ません。

Q まるめ（一定額）だと経費がかかるのではないのか？

A はい。かかります。

Q ヘルパー何人いるか？

A 8人おります。

Q 24時間で夜中にベッドから落ちた場合はすぐかけつけられるのか？

A かけつけることは可能です。

Q 深夜のサービスはありますか？

A 現在の利用者様はご家族様がいたので深夜のサービスは無いですが、その分日中はコールが多いです。

Q 誤報の理由や対応方法は？

A 手が当たって間違えて押してしまうようです。誤報の際はそのまま電話がつながるので何が起こったか聞きます。それでも反応がなければ携帯に、それでもダメなら実際ご自宅まで伺います。

Q 1名終了の方の理由は？

A 亡くなられたからです。

Q 相談割合は？

A ケアマネからの相談が多いです。

Q サービスが無い時のヘルパーはなにをしているのか？

A 事務所内にて待機しています。

Q 入浴時間は1時間で行けているのか？

A 正直ギリギリです。また時間は利用者様の調子にもよります。

Q 説明会は行う予定ありますか？

A 予定はありませんが、必要ならば細かいところにも足を運んでいきたいです。

Q 個人負担額が加算されるとパンフレットにかいてあるがどういうことか？

A その部分での加算は初期加算、処遇改善加算にあたります。

#### 【評価】

別々の訪問看護事業所と訪問介護事業所よりも、定期巡回のサービスを組んでいると、いつながおこってもまるめになっているので、その分では訪問看護事業所と訪問介護事業所が連携をとりながら利用者サービスを調整できるのがよいところ。

## 8 閉会の挨拶

ルミエール 定期巡回随時対応型訪問介護看護 瀬川多加子

