

運営推進会議 議事録

事業所名	富士見台デイサービスセンター
所在地	練馬区富士見台1-22-4
開催日時	令和2年9月26日(土)開催予定 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
開催場所	富士見台デイサービスセンター 1階会議室
出席者内訳	構成員へ資料を送付し、運営状況等の報告を行って、意見、要望、助言等を求めた。
主な議題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染防止対策について ・ 利用者状況報告 ・ 行事、レクリエーションについて ・ 事故、ヒヤリハットについて ・ 防災防犯体制について ・ 地域交流について ・ 高齢者虐待防止の取り組みについて ・ 出席者からの要望、助言等 ・ その他
評価	・ 特に問題なく事業運営されている。
要望、意見及び助言	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスの対策大変ですね。デイサービスセンターを利用する方々は高齢で罹患すると重篤化するというニュースも出ているので出来る限りの対策をしてください。 ・ 職員の方々も体調に気をつけて頑張ってください。 <p>→ありがとうございます。幸いなことに、体調を崩すことなく勤務することができています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスの発生があったらどのようになりますか。 <p>→練馬区(保健所)と東京都へ報告し、その指示に沿って対応します。デイサービスセンターの事業継続についても指示に沿った対応をとります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ “富士見台デイ ロードマップ”では、ステップ4への移行はいつごろになりますか。未定とは書いてあるのですが。 <p>→正確な日時は未定となっております。申し訳ありません。デイサービスセンターをご利用されているお客様が、ボランティア活動を楽しみにされているのは、よく存じております。するまで今しばらくお待ちくださいませ。</p>
その他	・ 特になし。
次回の開催予定	日時：令和3年3月頃開催 13:30~14:30 場所：富士見台デイサービスセンター

認知症対応型通所介護 運営推進会議 報告書

施設名	富士見台デイサービスセンター認知症対応型通所介護
日時	令和2年9月26日(土)開催予定 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止した。 構成員には、資料を配布し意見や要望等を受け付け記録した。
会場	富士見台デイサービスセンター 1階会議室 練馬区富士見台1-22-4 電話03-5241-6010
出席者	資料配布先 利用者： 1名 利用者の家族： 1名 民生委員： 1名 地域住民： 1名 知見を有する者： 1名 介護支援専門員 1名 地域包括支援センター職員： 1名 区役所職員： 1名 デイ職員： 2名
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者の紹介 ・新型コロナウイルス感染防止対策について ・利用者状況報告 ・行事、レクリエーション報告 ・事故、ヒヤリハット報告 ・防災防犯体制について ・高齢者虐待防止の取り組みについて ・センターからのお知らせについて ・出席者からの要望、助言等 ・その他
問い合わせ	富士見台デイサービスセンター 練馬区富士見台1-22-4 電話 03-5241-6010 担当 中山・作間

令和2年度 第1回
富士見台デイサービスセンター

運営推進会議・家族懇談会

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となりました。

1. 参加者の紹介
2. 新型コロナウイルス感染防止対策について（別紙1）
3. ご利用者・活動（地域交流を含む）の状況報告（別紙2）
4. 令和2年度上半期 事故・ヒヤリハット報告（別紙3）
5. 防災防犯体制について
6. 高齢者虐待防止の取り組みについて（別紙4）
7. センターからのお知らせ
8. 参加者からのご意見、ご要望等

1. 構成員の紹介

ご利用者様

ご家族様

民生・児童委員

地域ボランティア

大泉デイサービスセンター所長

富士見台居宅介護支援事業所 介護支援専門員

練馬区職員

高野台地域包括支援センター職員

富士見台デイサービスセンター職員

2. 新型コロナウイルス感染防止対策について

※別紙 1 参照

3. ご利用者様・活動（地域交流を含む）の状況報告

※別紙 2 参照

4. 令和元年度上半期 事故・ヒヤリハット報告

※別紙 3 参照

5. 防災防犯体制について

- ・毎月、防災委員会を実施し、防災や防犯の体制を建物全体で検討しています。毎月の防災訓練は、内容を変え（夜間想定、昼間想定、参集訓練など）実施しています。
- ・デイサービスご利用中に災害が起こった場合、提出いただいている「緊急災害時連絡票」に沿って、できる限りの対応をさせていただきます。

- ・練馬区社会福祉事業団では、「震災時事業継続計画」を策定し、震災時にはそれに沿って、行動するよう決められています。
- ・自身の安否情報を自ら職場に伝えることができるように『災害用伝言板』への書き込みやライフライン途絶を想定したサニタリーグッズ敷設の定着化に向けた取り組みを行っています。
- ・現状行われている建物の防犯対策の主のものは以下の通りです。
 - ◇出入り口には監視カメラを設置し、防災センターで出入りを確認できるようになっています。
 - ◇正面玄関には人の出入りを感知するセンサーを設置し、出入りをするとチャイムがなり、確認できるようになっています。

6. 高齢者虐待防止の取り組みについて

- ・所長と生活相談員は、年1回高齢者権利擁護研修を受講しています。高齢者虐待防止や権利擁護についての理解を深め、自事業所の状況を振り返る機会としています。
- ・高齢者虐待防止の取り組みを東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センターに報告したところ、介護サービス事業所による「高齢者虐待防止に向けた取り組み事例」として紹介されました。また、この取り組み事例は、令和2年度 高齢者虐待防止研修の資料として使用されることになりました。(別紙4参照)
- ・全職員は『虐待の芽チェックリスト』にて自己チェックし、虐待の芽や不適切ケアについて振り返りを行っています。その結果について、職員間で話し合う機会を持っています。
- ・接遇の改善も高齢者虐待防止につながると考え、接遇の取り組みを強化しています。6月に全職員と『接遇チェックシート』を用いて面接を行い課題等の把握をしました。12月に再度『接遇チェックシート』を行い

て接遇に対する取り組み状況を確認する予定でいます。今年度は、“第三者から見ての接遇”を意識して取り組んでいます。第二回運営推進会議において、今年度の取り組み結果をご報告いたします。

7. センターからのお知らせ

- ・10月になりましたら“サービス意向調査”を実施します。お客様からの声は、サービスの質の向上に繋がる貴重な情報です。いただいた声を検証して改善することで、お客様の満足度やサービス品質の向上に繋がると考えています。ぜひ、ご遠慮なく声を聴かせてください。また、第二回運営推進会議において“サービス意向調査”の結果をご報告いたします。ホームページにも結果を掲載いたします。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策として、デイサービスセンターをご利用されるお客様には以下のような依頼をしております。

感染症予防と熱中症予防における、皆様へのお願い

- ・マスクを使用してご来所ください。マスクはご自身だけでなく、周囲の方々への感染予防にもなります。
- ・ご利用日の朝にご自宅で検温していただき、発熱が認められる場合にはご利用を控えていただきます。
- ・ご利用中に発熱や咳、くしゃみ、鼻水、味覚症状、嗅覚症状等の疑わしい症状があった場合、ご家族に相談しご利用の中止をお願いする場合がございます。
- ・活動の内容を変更する場合がございます。
- ・残暑厳しいですが換気はこまめに実施していきます。適宜冷房を使用



しているため室内であっても温度差が生じる状態になります。上着等をご準備いただき衣類での調整にもご協力ください。ひざ掛け等は記名してお持ちください。

- 建物全体で、ボランティアをはじめ地域の方々など外部の方の制限をしている状況が続いております。国、東京都、練馬区の状況を見ながら、再開していこうと考えおりますが、今のところは未定となっております。再開の目途が立ちましたらご連絡いたします。

富士見台デイサービスセンター

所 長 中山 翔平

新型コロナウイルス感染拡大防止対策について（別紙 1）

富士見台デイサービスセンターは、お客様やご家族様の生活を維持する上で欠かせないものであると認識し、適切な感染防止対策を前提にしてサービスを継続的に提供できるようにしてまいります。

1. 送迎時の対応

- 送迎バスは定期換気を行い、手すりなどの消毒をお客様降車後に行っています。
- 事前の検温をお願いしているところではありますが、センター到着後に施設玄関で再度検温を実施しています。

2. 通所中の対応

- センター到着後、手洗い・うがいをしていただいております。
- 着席後、看護師がバイタル測定等健康管理を行います。
- 感染防止の観点から3つの密(密閉、密集、密接)に配慮し、対応しています。換気は頻繁に行っていますが、座席間の間隔を1m~2m以上確保することは難しいのが現状にあります。
- 感染拡大防止対策をとり、入浴、個別機能訓練、昼食の提供はこれまで通り継続します。

3. 職員の取り組み

- 東京都や練馬区からの最新情報を基に、感染防止対策の確認と実施をしております。
- 自宅で検温してから出勤するなど、健康状態の管理を徹底しております。
- 勤務中職員全員はマスクを着用しております。
- 都度の手洗いとアルコール消毒を徹底しております。
- 事業所内では共有物(手すり等)、テーブル、椅子の消毒を定期的に行って対応しております。

4. 改めてご依頼したいこと

- ご利用の朝にご自宅で検温を行っていただき、発熱が認められる場合にはご利用を控えていただきます。
- ご利用中に発熱や咳、くしゃみ、鼻水、味覚症状、嗅覚症状等の疑わしい症状があった場合、ご家族様に相談しご利用の中止をお願いする場合がございます。
- マスクの準備が可能な方は、できる限りマスクを使用してご利用下さい。
- お客様・ご家族様含め、発熱等の症状が見られましたら、当センターにもお知らせ下さい。
- 感染拡大防止のため、歌の会など声を出す活動や密接と密集するような活動は中止しております。その他、活動の内容を変更する場合がございますのでご理解の程お願い申し上げます。
- 換気を定期的に変更しております。上着または膝かけをお持ち下さい。ひざ掛け等は、記名してお持ちいただくと幸いです。

令和2年度上半期 活動報告とこれからの予定（別紙2）

1. 家族介護者教室

10月10日（土） 13：30～15：30	<p><テーマ> 腰痛・膝痛を軽くするための体操教室</p> <p><内 容> 足腰の痛みを放置すると、有酸素運動を含めた運動が困難となり、身体不活動状態となります。日本整形外科学会が提唱している『ロコモティブシンドローム』と、日本理学療法士協会が推奨している運動方法などをわかりやすく提示します。</p> <p><講 師> ヒロヘルスマンテナンス 高橋 宏明 氏（理学療法士）</p>
12月ごろ	<p><テーマ>正しい福祉用具の選び方</p> <p><内 容></p> <p><講 師>調整中</p>
2月ごろ	<p><テーマ>認知症サポーター養成講座</p> <p><内 容></p> <p><講 師>調整中</p>

2. 活動報告

富士見台デイサービスセンターでは、5月25日（月）非常事態宣言解除後の6月1日から“富士見台デイ ロードマップ”を作成し、段階的にこれまでの活動を再開していくことにしました。

7月からステップ3に移行し、テイルーム以外の活動を再開することができました。東京都内の感染者は増回傾向にありますが、東京アラートや非常事態宣言の発出がないことから、暫くステップ3の状態を維持して様子を見ていくことにしました。ステップ4では、ボランティア活動の再開となりますが、現時点での移行時期は未定です。

引き続き新型コロナウイルス感染防止対策をとりながら、段階的にこれまでの活動等を再開していきます。

“富士見台デイ ロードマップ”

ステップ1 移行済み

新型コロナウイルス感染拡大前の座席やベッドの設置に戻すなど、環境を整えました。

ステップ2 移行済み



麻雀など、テイルーム内での趣味活動を再開しました。

ステップ3 8月現在

書道、園芸、裁縫、作品作り、ネイルなど、ゆったり室（別室）での活動を再開しました。

ステップ4 未定

ボランティアさんによる活動、筋トレクラブ、の再開です。現段階では、ステップ4の移行時期は未定です。



小まめな消毒とマスクの使用が大事です！

3. 実習生等の受け入れ

例年ですと、大学生の教職課程における介護等体験の受け入れを毎日しているところですが、今年度は、全てお断りしております。

4. 異世代交流

近隣幼稚園幼や近隣小学校との交流会も、現在は行うことができておりません。

令和2年度上半期 事故・ヒヤリハット報告（別紙3）

4月		5月		6月		7月		8月	
転倒	0	転倒	0	転倒	2	転倒		転倒	2
持ち物	6	持ち物	2	持ち物	4	持ち物	2	持ち物	3
車輛	0	車輛	1	車輛	0	車輛		車輛	
ヒヤリハット	3	ヒヤリハット	3	ヒヤリハット	0	ヒヤリハット		ヒヤリハット	
医療	1	医療	1	医療	1	医療		医療	
離設	0	離設	0	離設	0	離設		離設	
その他	4	その他	2	その他	2	その他	1	その他	1
合計	14	合計	9	合計	9	合計	3	合計	6
9月		10月		11月		12月		1月	
転倒		転倒		転倒		転倒		転倒	
持ち物		持ち物		持ち物		持ち物		持ち物	
車輛		車輛		車輛		車輛		車輛	
ヒヤリハット		ヒヤリハット		ヒヤリハット		ヒヤリハット		ヒヤリハット	
医療		医療		医療		医療		医療	
離設		離設		離設		離設		離設	
その他		その他		その他		その他		その他	
合計	0	合計	0	合計	0	合計	0	合計	0
2月		3月		総計					
転倒		転倒		転倒	4				
持ち物		持ち物		持ち物	17				
車輛		車輛		車輛	1				
ヒヤリハット		ヒヤリハット		ヒヤリハット	6				
医療		医療		医療	3				
離設		離設		離設	0				
その他		その他		その他	10				
合計	0	合計	0	合計	41				

- 持ち物に関する事故が毎月報告されています。
返却忘れが特に多くあるため、今一度防止策を検討し、実施していきます。
- 転倒事故が2件発生し、練馬区にも事故報告書を提出しました。
再発防止策を職員間で共有し、安心・安全にご利用していただけるようにしてまいります。
- 第2回の運営推進会議では、年間の事故発生状況や事故防止対策についても報告いたします。

接遇の標準形を伝えることに注力し効果ある研修を企画

社会福祉法人 練馬区社会福祉事業団

1994年 10月 練馬区

〔事業内容〕

介護老人福祉施設および短期入所生活介護5か所、通所介護11か所、地域密着型通所介護1か所、認知症対応型通所介護2か所、訪問介護4か所、居宅介護支援事業7か所、ケアハウス2か所、はつらつセンター2か所、区民ホール1か所、敬老館5か所、地域包括支援センター9か所。

デイサービスの
取り組みを中心に

① 接遇から虐待防止を考える

デイサービス部門（以下、デイ事業課）では「良い接遇が虐待防止や人権意識の向上につながる」と考えており、デイ事業課が作成した接遇の標準形を職員全員に繰り返し伝えることに力を注いでいる。毎年4月に法人全体で使用している「虐待の芽子チェックリスト」を全職員に記入してもらい、結果を職員にフィードバックしている。なかでも「見たこと・聞いたことがある」の項目がきちんと記入されているかを注目しており、職員同士がお互いに気付き合うことが大事であることを職員に伝えている。加えて、デイ事業課独自の「接遇チェックシート」も活用。チェック項目は「お客様・ご家族・外來者に対し、「です・ます」調で話しています」「お客様やご家族を尊重し、連絡帳やケース記録は上から目線で書いていません」のよつに、デイサービスの業務の中での接遇の標準形を実務に即して学んでもらう内容にしていく。さらに、「接遇を見習いたいと思う職員名とその内容」を記入してもらい、職員同士の気付きの目を意識してもらおうよう促している。このチェックシートは計画に基づいて各デイサービスで年3～4回実施しており、繰り返し伝える仕組みを作っている。

② 組織が標準を決めているからこそ職員間で注意がしあえる

日頃の職員同士の気付き合いのなかで、接遇等で注意すべきが悩んでいる職員もいるが「接遇チェックシートに照らしあわせてどう思う？」「デイ事業課のルールに基づいてお互いに注意しあうことが大事だよ」と管理者が伝えることで「職員同士でも注意しあって良いんだ！」との雰囲気醸成し、感情的にならずに注意・改善しあえる職場づくりに取り組んでいる。

③ 接遇チェックシートを記入してもらった後は、管理者はそのつど個別面談（人事面談とは別）を実施している。接遇の話だけでなく、日頃の悩みを聞いたり、逆に管理者が業務改善のヒントをもらったり、職員の良いところを発見する機会にもなっている。良いところは良いとできるだけ本人に伝え、自信と自覚を持って仕事に臨んでもらえるよう努めている。

④ 人権研修で各職員が互いに研修に参加できるように「問題シート」を工夫する

法人の年間研修計画に、虐待防止につながる人権研修が位置づけられており、毎年法人全体で実施している。しかし、座学だけでは職員の人権感覚や倫理、価値観を確認することは難しい。そこで、主な人権上の課題（例：女性の権利、災害に伴う人権等）を提示したうえで、人権に関する新聞記事の中から各自で関心のある記事を選んで切り抜いたり、その記事を選んだ理由や人権課題に関連して自分はどうな行動がとれるか等を話し合うワークを実施している。その後、法人の理念を再度確認し、お客様のより良い生活のために力を合わせていくことを確認して研修の結びとしていく。

⑤ 研修を行える職員をインストラクターとして養成する

法人全体の研修の企画は、法人内の「サービス向上担当課」と法人の事業である「練馬介護人材育成・研修センター」が共同で担っている。非正規職員に多くの研修受講機会を提供する工夫として、主要な5種類のテーマ別（人権、接遇、リスクマネジメント、医療連携、移乗・移動）に内部職員の中からインストラクターを養成して、その職員が中心となって各事業所で研修を行っている。

⑥ 事業所ごとの独自性も大事にしている

法人全体の研修計画の企画案をベースに、デイ事業課では、研修結果のフィードバックの仕方や開催方法、接遇チェックシート等の修正等、具体的な実施方法は事業所ごとに工夫しながら実施している。例えば、職員の少ない小規模な事業所では「全員が一度に集まってチームとしての取り組みを強調する」など、職場環境の特徴や課題等も異なるため、事業所ごとのやり方も大事にしている。

⑦ 運営推進会議やホームページでも取組状況を公表する

「やること」「やったこと」がゴールではなく、自らが取り組んでいることやその結果を公表することで、開かれた事業運営を目指している。例えば、地域密着型通所介護の運営推進会議では、「虐待の芽子チェックリスト」の結果や事故・ヒヤリハットも報告している。また運営推進会議の議事録はホームページでも公表している。こうした公表は、地域の信頼を得ることや職員全員が気を引き締めて仕事をすることにもつながっている。