

運営推進会議の開催についてのアンケート（記述部分）

2. 開催場所、時間

(1) 開催場所・・・イ 事業所外の具体的な回答

- ・地域包括所内会議室
- ・別法人の会議室、隣接する他事業所内（同じ法人）
- ・自治会館、地区会館

(2) 開催時間・・・①時間帯 イ サービス提供時間外の回答

- ・サービス提供時間終了後
- ・土曜日
- ・2 か月に 1 回第 3 日曜日
- ・参加利用者のない日の午前中

3. 構成員及び出席状況

(1) 地域住民の代表者（複数回答可） オ その他の回答

- ・常日頃お世話になっている近隣の住人、地域住民
- ・おいしい会
- ・商店街青年部、ボランティアコーナー
- ・施設オンブズマン

(2) 事業に知見を有する者（複数回答可） エ その他の回答

- ・社会福祉協議会

4. 会議の内容等

(1) 事業所からの報告事項

ク その他

- ・動画にて利用者の様子や作品を紹介、活動写真の回覧
- ・要介護度別人数、男女比、年齢、毎月の述べ人数や新規、終了利用者数
- ・介護保険制度の内容等
- ・満足度調査結果報告
- ・事業所見学
- ・地域における課題、意見交換

(2) 評価、助言、要望等の状況

①評価内容

i サービス提供内容

○身体機能の向上

- ・利用者から、2 年近く転倒予防体操等続け、身体が良くなっていることを感じる、スタッフの気遣いも感じる。

- ・柔道整復師によるリハビリで機能訓練に特化していて良い
- ・運動等マシンの利用
- ・地域の方より、運動プログラムと目的についての評価を頂いた
- ・ケアマネジャーから、サービス内容に関して高齢者の生活に合っており、効果的と評価をいただいた。
- ・家族から、どのような運動を行っているか分かった、利用日を楽しみにしているとの話があった。
- ・レクリエーションや趣味活動など、様々なことを行なっていて、とても楽しんでいる。

○入浴、食事、宿泊サービス

- ・ケアマネジャーや家族から、とても居心地が良くお風呂嫌いの人が大好きと利用者が言っているとの話をいただいた。
- ・地域包括支援センターから、食事がすごいと話をいただいた。
- ・宿泊サービスについて、利用者の体調悪化や急な家族都合などに即時対応していることに評価をいただいた。

○その他

- ・施設内がきれい、スタッフが親切にしてくれる。
- ・商店街の中にあり、利便性が高いと評価。
- ・地域包括の方から、利用者の男女比について、男性が多くて良いと評価をいただいた。
- ・認知症対応型のデイサービスは対象の方も利用しやすい。

ii 事業所の対応

- ・民生委員の方から、事故後の処理が誠意があると評価をいただいた。
- ・地域住民代表者から、ヒヤリハットの共有は大事なことで続けていくとよい、と話をいただいた。
- ・事業所内の見学を通し、地域の方から施設内雰囲気、従業員の対応が良い、利用者が楽しく参加していらっしゃると話をいただいた。
- ・参加者が楽しそうにお過ごしの様子が写真よりわかった。
- ・小規模のデイなので、空気がすぐつかめるという良さがある。アットホームな雰囲気は大切、近所の方が受け入れてくださっていることが大事。
- ・ケアマネジャーから、自立を目指していくために、効果的なサービスを提供していると評価をいただいた。
- ・要介護状態が高い人たちも受け入れているのですばらしい、看護師が在籍しているので安心との評価をいただいた。
- ・研修（中野区、地域）や介助の方法が参考になったと言われた。
- ・利用者の情報をしっかり連絡してくれると評価していただいた。体力測定の結果を資料として示し、効果が出ていると評価していただいた。
- ・利用者から、歩行機能、立ち上がり機能が大きく改善し、非常に前向きになれたと評価をいただいた。
- ・失語症があり本人に合うデイサービスがなかなか見つからなかったが、気に入って通ってくれている。
- ・ご家族より、利用することで自宅でも穏やかに過ごせるようになったと評価頂いた。

- ケアマネより、当初は困難事例として紹介したが、状態改善されて良かったと評価頂いた。
- ケアマネジャーから、受入、変更など、臨機応変さのある対応に評価を頂いた。
- 通所介護記録が写真付きで良い。
- ご家族から、一般デイから認知デイにかえ、本人の様子が変わった、職員からも報告もあり、塗り薬の対応などもきちんとやってもらっている。行きたくないと以前は通所に送り出すのが大変であったが、今は前に比べてスムーズに出られるようになった。
- 民生委員より、送迎の車の運転ですれ違う際、デイの車は止まったり、徐行をしてくれている。
- 日ごろのサービス内容や情報提供について、包括職員より、地域の現状把握や各サービスにつなげやすいため、今後も継続して迅速な対応をお願いしたいとお話頂いた。

iii 地域との連携等

- 利用者家族、地域の方から、熱心にオレンジカフェや地域行事に参加していると評価をいただいた。
- 以前よりお祭り等のイベント行事の際に立ち寄り場所になってもらい、子どもにお菓子や飲み物等を提供してもらい有難い、子どもも喜んでいる。今後も密接な連携をしてもらいたい。
- 民生委員の方から、今までよくわからなかったが、会議に参加することで、少し全体像が見えてきた。これからお宅訪問での意識が変わると思う、参加して良かったとの話があった。
- 包括の方から、事業所外にも目を向けてくださると助かるとお話があった。
- 民生委員より、地区内のサービスの現状が伺える良い機会であると評価いただいた。

②助言内容

i ヒヤリハットや事故への対応、事故予防

- 入浴時の事故について、浴室と脱衣所の温度差がないかアドバイスいただき、実施していることを伝えた。
- 冬場でも脱水症状になることがある（参加者、地域住民の方からの体験より）ため、施設でも十分気をつけてください。
- 事業所の出入口は、自転車や歩行者が多いので声かけにて安全確認をした方が良いのではとアドバイスを得た。
- 利用者家族から医療の関係者であったため、感染症対策の注意点や対応のアドバイスを頂いた。

ii 非常災害時への対応

- 町内会の会長より、災害時の町内会としての対応や避難場所の課題や、避難時の誘導等の連携についてアドバイスをいただいた。
- 自治会長から、災害時の対応について、備蓄についてアドバイスを頂いた。
- 地域の方から、防災訓練の際に参加、災害時のスタッフの初期活動に役立つと助言。
- 非常災害時の対応について、再確認と利用者様ご家族から助言をいただき、改善に向けた話ができた。
- 消防署などへ依頼すると避難訓練など助言、協力がある。
- 避難訓練の役割担当の発表があった方が良いとのアドバイスを受けた。

iii その他の対応等

- ・ヒヤリハットなどの記録保存、居宅事務所、ケアマネとのやりとりの記録について具体的なアドバイスをいただいた。
- ・家族から、担当ケアマネが忙しくなかなか時間がとれないので、介護の悩み相談をデイサービスで受けてほしい。
- ・服薬ミスについて、対策などの質問を受け、取組みをお答えした。町内会より、認知症の方への接し方について質問があり、ケアマネから助言があった。看取りについて、家族から質問があり、ケアマネ、認知症認定看護師より助言があった。
- ・ケアマネジャーから、最新の悪質商法の情報を得た。
- ・利用者数について、利用者から、もっと利用者を増やした方がよいとアドバイスを得た。
- ・3食が栄養バランスのよい食事になると良いのではないかとアドバイスを得た。
- ・ケアマネジャーより、利用者の写真を記念アルバムにて提供してはどうかと提案頂いた。
- ・次回は、利用者、家族の参加が望ましい。
- ・事業所内のイベントだけではなく、歩行訓練を兼ねた外出レクの機会を増やしてみてもどうか。
- ・東京都から中野区へ管轄が変更したことの補足をしていただけた。
- ・認知症対応型の強みを強調できると良い。
- ・包括職員より、総合事業の説明を伺えた。

iv 地域との連携、地域情報等

- ・知見を有する方や地域の方から、ボランティアの情報や活用についてアドバイスを得た。
- ・町内会長や民生委員から、介護保険制度が分かってないので、何を助言すればよいか分からないと言われた。
- ・地域の代表者から、高齢者が増えているので一人で困って行き詰った方に、地域の一員としてお互いに支えあえる関係づくりについて助言を得た。
- ・民生委員より、施設で行っている認知症カフェやスマイルランチなども送迎してもらえれば、デイに行きたがらない方なども、行けるきっかけになってくるのでは。
- ・町会より、この地域で神田川の氾濫があった際は腰まで来た。支援マップでも要注意の場所であるとアドバイスをもらった。
- ・男性の方の事業参加促し（閉じこもり予防のため）を、町会や民生委員でも協力するからチラシ等があれば欲しい、配ってあげるとのお言葉を頂いた。
- ・地域の代表者から、もっと様々な方に知っていただけるように看板を出したり、地域集会に出席してアピールしてはどうかと案が出た。
- ・今後、売りにするところを色々話し、助言いただいた。
- ・利用者家族から、事業所の周知を地域にした方がよいとの話をもらった。
- ・民生委員から、地域の行事により積極的に参加し、サービス内容をアピールした方がよいと助言をいただいた。
- ・地域との関わり方について、地域包括の方から他事業所の取組みの状況を教えていただいた。
- ・今後、職員・利用者共にもっと外に目を向けて活動の幅を広げていくようにと助言。

③要望等

i 地域での事業所の役割、姿勢、地域の課題

- ・必要な方に必要なサービスを、そのために住民の方の情報を共有することが大切との意見が出

た。

- 地域のデイサービスが、自宅で引きこもる高齢者の交流の場になればよいと、地域の方からご意見を頂いた。
- 地域住民と積極的に交流してほしい。
- 民生委員より、働く家族が増え、土日に認知症カフェやデイサービスなど通える場所があればよい。
- 町会長から具体的な地域との関わり方を検討してほしいとの要望をいただいた。
- 情報を入手しやすくしてほしい。
- 管轄の包括が遠いので、施設がより情報提供をしてほしい。

ii 地域での具体的な関わり方

- 非常災害時において、各家庭でも備蓄品の見直し等も行っているが、施設でも現在の備蓄数を増やす等検討してもらえればありがたい。
- 地域のお祭り、町会の行事、防災訓練に参加してほしい。
- 余裕があれば、ボランティア活動に参加してほしい。
- 民生委員より、何かあった際の窓口として機能してほしいとの要望を頂いた。
- 地域の代表者からイベント等の情報交換など
- 地域の方より、子どもとの交流機会がさらに増えると良いとの希望あり。

iii 事業所での提供サービス等

- 一般の受入について要望あり
- 午前中にも介護認定の利用者クラスがあるといい（午前はや支援、事業対象者を対象にサービス提供のため）と言われた。
- 町会の方から、昔のこと、若いころの記憶がよみがえるような憶えていたことを少しづつ思い出してもらうようなことをやってもらいたい。
- ご利用者の家族から、昼食献立が欲しいと要望があった。
- 地域包括支援センターから、定員は増やさないのかと意見が出た。
- カラオケ等うるさくないですかと課題を投げかけたところ、お隣のことでお互い様です、大丈夫ですよと、逆に励ましていただいた。
- 災害時について、地域の代表者から避難所の場所が、高齢者にとって少し遠いので別の小学校で良いのではと意見が出た。
- リハビリができたり、入浴ができたり、男女を問わずに交流できる事業所が増えるといいですねという意見が出た。
- 事業所が2階にあるため、場所が分からない、お風呂がないと言われた。
- 継続し、事業所経営を頑張してほしいと、全員から意見が出た。
- 利用者家族から、お泊りサービスの受入を続けてほしいと要望を受けた。

iv 運営推進会議の内容

- 職員紹介では、動画や役職等があっても良い。
- 利用者家族から、ヒヤリハットの事例をもっと教えてほしかった。利用中の様子がわかるものが欲しい

(3) 地域との連携

①地域での活動、地域の方等の受入れ

- 地域の会議等への参加（ケア会議）
- オレンジカフェに地域の方々をご招待
- 地域住民や学生の方からのボランティアを受入可としているが、今のところ応募がない。
- 自治会主催の体操教室に講師として参加。
- 定例イベントの案内、ボランティアの方々に對して介護保険制度の説明等
- 月2回、ボランティアの喫茶を開催し、中学校及び民生委員との関わりをもっている。
- 年に3回のチャリティーバザーを開催し、地域の方に来ていただく。昨年は11月の介護の日に認知症サポーター養成講座を開き、地域の方にも参加していただいた。
- 事業所の行事に地域住民や家族を招いて交流を図っている。
- ボランティアの方々によるイベント（コンサート等）を開催している。
- 町会等のボランティアの参加、小学校との交流会受入、中学校職場体験、保育園や幼稚園との交流、地区まつりの認知症予防体操（包括コーナー）に協力。
- 区民活動センターに利用者と共に作品の展示を継続的に行なっている。
- 地域に向けて、介護に関する出張講座を開催している。
- 町会で行っている「まちなかサロン」へ職員が参加している。

②地域行事への参加

- 地域のイベント（お祭り）や区民活動センターの催し、食事会等に参加し交流を行っている。
- 町内会で開催している行事で場所の提供や飲食の提供を行っている。
- ケアマネジャーの事業所での行事、他のデイサービス等のイベントに参加している。
- 哲学堂公園の植樹での交流をしている。

③その他連携、地域貢献

- 町会のADL（AED？）設置施設として登録
- 今後、週末にこの施設を地域で活用してもらうことを考えている。
- 町内会費及び行事への寄付を行い協力している。提供時間中のため参加が難しい状況だが、町内会長の方とは良好な関係を築いている。
- 子ども110番に登録。
- 施設内に地域連携室を設けており、施設内の場所や設備等と地域にも開放して利用して頂いている（様々な活動を行なえる場所貸しと、またそれに関わることで交流を増やす）。
- 特に地域行事に参加していないが、住民の方との挨拶は心がけている。

5. 開催後の対応

(3) 記録の公表

ウ その他

- ホームページへ記録を掲載した。
- 欠席者がいなかったが、出席者へ記録を配布した。

6. 開催にあたり、工夫したこと、有益だったこと、困ったこと、今後の課題等

○ 工夫

(1) 日程調整

- ・ 開催日時について、より多くの方が出席できるように意見をいただき、その助言のもとに次の日時を調整した。
- ・ 構成員の参加可能な日を事前にうかがい、調整し、全員参加。
- ・ 会議の日程調整は、6か月前から挨拶回りを行い、2か月前に日程調整を行なったため、全員参加となった。
- ・ 日程は、次の会の分を決めておき、改めてお知らせを配布した。

(2) 資料作成、内容

① 資料作成

- ・ プログラムごとに写真や動画を撮っているので、テレビで一目瞭然に紹介できた。
- ・ デイの日常を紹介するのに写真とコメントをたくさん使った資料を配布し、理解を深めていた。
- ・ 説明資料で、事業所の利用状況をグラフを用いて説明したところ、分かりやすいとの声をいただいた。
- ・ サービス内容や体力測定結果の資料の作成。
- ・ ご利用者データ等をグラフを使ってわかりやすく説明できた。
- ・ パワーポイント使用、写真を多めにして見やすくした。

② 内容、進め方

- ・ 初回は簡単な議事録を配布し、第2回目は前回の会議録を渡すことで比較がしやすいようにした。デイ活動のアルバムを回覧し、サービス内容が想像できるようにした。
- ・ 施設内を見ていただくことで、サービス内容がより伝わった。
- ・ 実際にマシンを使用してもらい、体感して頂いた。

○ 有益

(1) 地域との連携や協力関係、情報交換、地域の課題の共有

- ・ 民生委員、包括支援センターの方の話より、実例を交えながらの意見の交換ができ、地域の実情を知ることができた。
- ・ 緊急時の対応について、利用者様からいただいた助言により、マニュアルに生かすことができた。
- ・ 地域との連携が図れることで、いろいろな目線からの意見を聞くことができ、介護保険制度への理解を深めることができた。
- ・ 会議を通して、地域の方々と交流ができ、地域との距離が縮まった実感があつた。町会長さんより「何かあった時はいつでも町内会が協力します」と言っていただき、協力関係の構築がで

きつつある。認知症の方へどう声かけたらいいのかと認知症の方への接し方の質問があり、認知症サポーターやオレンジカフェの存在をお知らせした。

- ・民生委員の方とのつながりが深くなり、協力しやすい関係性ができた。

(2) 事業所、サービス内容、スタッフ等の周知と理解

- ・活動について、具体的に公に説明ができ、地域の方々に事業所の様子を知っていただけた。
- ・地域の方に事業所の名前を覚えていただき、スタッフの顔を覚えていただけた。

(3) その他

- ・会議の資料準備を通して、事業所の課題や問題点を整理、確認できた。
- ・責任者が交替したこともあり、地域の方々とじっくりお話をするよい機会となった。
- ・他事業所の取組を聞いた。

○ 困った

(1) 日程調整

(2) 構成員の選定

- ・参加できるご利用者家族やご利用者が少ない。
- ・参加者のご家族は就労している方が多く、ご家族の選定に調整が必要だった。
- ・来ていただける方の日程調整が難しく参加者が少ない。
- ・町会、自治会、民生委員のスケジュール調整が難しい。
- ・利用者の出席は体力的にも負担がかかり今後の課題となった。
- ・参加できる利用者がいない（本人が認知症と理解して参加できる方）。
- ・他区の利用者が大半のため、選定に困った。
- ・利用者の退所に伴い、利用者家族の再調整が必要だった。

(3) サービス提供と開催準備の両立

(4) 会議場の選定（相談室が狭いため、参加いただいた方々へ居心地悪い思いをさせたのではと不安）。

○ 課題

(1) 運営推進会議の内容、進め方

- ・利用者ご家族様の参加への工夫
- ・活発な意見をいただける工夫
- ・会議体の意義の周知
- ・構成員の設定。
- ・今後も続く中で、内容のネタが切れないよう情報収集が課題。
- ・こちらからの情報提供がメインだったため、もっと意見交換できるようにしたい。
- ・人員や予算の問題で、いくつかの要望には対応することが困難。

- ・施設側からの情報提供が主となり、地域からの助言や要望は、会を重ねるごとに少なくなる傾向がある（これまでに4回開催）。利用者の出席に限界がある。

(2) 介護保険制度の周知

- ・介護保険について分からない方が意外と多いことが分かった。ケアマネや地域包括支援センターの方だけでなく、私たちからも告知していかなければいけないと感じた。
- ・介護保険制度を理解されていないので、制度の説明に時間がかかり、意見も出てこなかった。
- ・民生委員の方含め、介護保険制度についてよくわかっていないようです。認定を受けケアマネジャーが計画をした上で通所が可能になるという説明からです。

(3) 地域の課題等

- ・地域でケアが届いていない方へのアプローチ。
- ・どのように事業所（利用者）と地域を結び付けていくことができるか。
- ・会の趣旨を伝えるのが難しく、多方面にわたって参加いただけるようになるのか課題。地域の方にも参加してもらい、高齢者の現状を伝え一緒に考える場にしたい。
利用者へのサービスの一環として近所の公園に散歩に行くが、利用者の生活の自立につなげるため、公園整備等のボランティアになれるように支援したい。

(4) その他

- ・包括支援センターの所長から「ここは支援の方は受入していないのでしょうか」と言われて営業不足を感じた。
- ・利用者さん個々のアンケートがあればよい。
- ・改めてリハビリを必要とされている方が多いことを実感した。
- ・地域包括や自治会関係者にご参加いただき、地域密着型として認知、活用いただけるよう改善します。

7. 区や地域包括支援センターへの意見や要望等

(1) 会議開催前の日程調整の流れ

- 会議開催前の日程調整の流れ（大まかなスケジュールの作成事例があるとありがたい）
- 同一地域内かつ同一法人の事業所の合同開催を検討して頂けたらと思います。
- 日程調整の際、ご多忙なことがほとんどで、スムーズにいかない。

(2) 運営推進会議

- 他の事業所の会議の内容など、集約して参考にできるようにして欲しい。
- 地域包括支援センターの方より、いろいろと質問があるかと思いましたが、1～2の質問のみでした。地域やデイの在り方についていろいろと提案を頂きたいと思いましたが（他のデイの取組等を例に）。
- 事業所の会議にも、区の方もオブザーバーで参加するべき。
- 運営推進会議そのものがそんなに開放的なイメージがない。内容等、区の関与がないことに関して疑問がある。区の職員も毎回参加し、実情を把握するべき。そもそも地域との連携と具体的にどういうものを想定しているのか。地域包括ケアなどはあるが、かなりぼんやりしていて、地域の問題、事業所との連携などでは取ってつけたような言い方では分らない。区としての運営推進会議の役割、今後のビジョンの提示を具体的に示さなければ意味のないことをしているのと同じで、事業所としても実施しなければならないのでしているのにすぎず、意味もなくすべてが無駄になると思う。区として地域連携の関与を感じない。
- 運営推進会議に関するホームページを充実してほしい。
- 説明資料のテンプレや平均介護度の出し方について、ホームページに載せてほしい。

(3) 地域との関わりづくり

- 地域や団体、町会、自治会との連携としてきっかけ作りが難しい。
- 各団体の連絡先、行事（年間）一覧などがあると助かります。