

2. 相談および苦情受付状況・事故報告

①相談・苦情

ケアマネージャーより：担当のご利用者様が、「デイでの昼食弁当の味が濃い」とずっとご家族様に話されておられたがデイでは遠慮して言われない様だ、と報告があった。

(対応)

委託弁当業者へ、減塩食等の対応が可能か問い合わせをしたところ、薄味食なら可能であるとの事。

後日、薄味食の弁当を召し上がって頂いたところ「味も薄くなっていて、食べやすかった」とのご意見であった。職員も試食したところ、今まで提供していたものより味が薄くなっていることを確認し、ご家族様とケアマネージャーに経過と対応をお伝えした。

また、他のご利用者様にも召し上がって頂いたところ、美味しいとの意見が多かったので皆様に薄味食を提供することとした。

②事故報告

朝の送迎車が到着し、2名のご利用者様を同時に屋内へご案内している際、そのうちのお一人（歩行が不安定な方だったので、職員が側に付き添っていた）が上がり框の段差に足が引っかかり、バランスを崩され両膝をついた。

(対応)

直ちに両膝の確認を行う。発赤が見られた為、湿布薬を貼付して観察をした。その後は、発赤は消失し疼痛等の症状も見られず、いつも通り歩いて帰宅された。その日に職員間で状況確認と再発防止策を協議する。

転倒防止策として、ご利用者様が到着された際、数人同時に屋内へ入られると玄関がかなり混雑するので、状況を確認しながら安全にご案内をするよう職員間で連携をとる。また上がり框を昇降される際には、足元を意識して頂けるよう「段差があります」などと声掛けをすることとした。

3. 研修会および勉強会等

①職員会議 : 1回/月 ②ケース検討会 : 1回/月

4. その他

①中学校福祉体験学習受入：玉湯中学校 2名 : 6月20日～21日

②ボランティア受入の状況

・お話し相手 : 1回/週 ・紙芝居 : 1回/2ヵ月

5. 質疑・応答：特になし

【意見交換】

◎地域代表者(地区民生員)：過去には介護サービスについての相談もあったが最近は少なくなっている。最近はお近所の方で介護サービスや介護の事などをお互いに話しておられる様子。

◎地域代表者(自治会役員)：はじめて参加させていただいた。デイサービスという施設も初めて拝見した。自身も最近では、物忘れなど多くなり年齢を感じている。参考になった。

◎松江市職員：介護職の人材不足が話題になっている。求人票を出してもなかなか集まらないのが現状のようだ。

◎知見有識者：高齢者の方が行方不明になったという情報を聞く機会が増えている。当事業所でも相談の事例があるが、お近所の方は本人の様子の変化に気付いていたようであるが、一番身近な家族の方が本人の変化に気付いてなかったという話をよくきく。実際のところ、認知症に伴う初期の変化など一番身近な家族が一番分かりにくいのかもかもしれない。

◎利用者家族：デイでの食事量などを見て、朝、夕の食事内容を変えてみたりしている。また、子供達と一緒に食べると、本人も元気が出るようだ。デイの施設っぽくないところ、アットホームなところがとても安心できる。色んな方のおかげで今の暮らしが出来ている。

◎利用者：ここを利用するまでは、日中殆ど話すことも無く一人で過ごしていた。デイを利用するようになって、本当に毎日が楽しみで毎回楽しく過ごせている。色んな人と親しくなり、お話や歌うことが出来てよい。おかげで、声が良く出るようになった。送迎をしてもらえてありがたい。

※事業所確認欄

<input type="checkbox"/> 活動報告についての評価を受けることができたか。	○
<input type="checkbox"/> 要望・助言等受ける機会を設けたか。	○