

エイブレイス兵庫西宮 令和7年度 第2回 介護医療連携推進会議 報告書

作成日：令和7年11月30日

報告者：

地域密着型サービス事業所にかかる介護医療連携推進会議について下記のとおり報告いたします。

記

1. 事業所名：エイブレイス兵庫西宮
サービス種別：定期巡回随時対応型訪問介護看護
2. 開催日時
日時：令和7年11月26日(水)14：00～15：00
場所：甲東ホール4階会議室

3. 参加者（順不同）

委員	氏名	出欠
地域住民の代表(民生委員)	〇〇 〇〇様	欠席
地域の介護関係者(所属：■■■デイサービス)	〇〇 〇〇様	欠席
地域の介護関係者(所属：訪問介護□□)	〇〇 〇〇様	欠席
知見を有する者(所属：株式会社〇〇〇定期巡回サービス事業所)	〇〇 〇〇様	欠席
市職員等(所属：△〇地域包括支援センター)	〇〇 〇〇様	出席
地域の医療関係者(所属：〇△薬局 〇〇支店)	〇〇 〇〇様	出席
地域の医療関係者(所属：〇〇在宅療養相談支援センター)	〇〇 〇〇様	出席
地域の医療関係者(所属：訪問看護ステーション〇〇〇〇)	〇〇 〇〇様	出席
地域の医療関係者(所属：△〇訪問看護ステーション)	〇〇 〇〇様	出席
地域の医療関係者(所属：訪問看護ステーション〇△)	〇〇 〇〇様	欠席
地域の医療関係者(所属：〇〇訪問看護ステーション)	〇〇 〇〇様	欠席
地域の医療関係者(所属：訪問看護ステーション〇〇)	〇〇 〇〇様	欠席
地域の医療関係者(所属：訪問看護ステーション△△)	〇〇 〇〇様	出席
地域の医療関係者(所属：□□診療所)	〇〇 〇〇様	欠席
地域の医療関係者(所属：訪問看護ステーション△〇□)	〇〇 〇〇様	欠席
事業所職員(所属：エイブレイス兵庫西宮)	〇〇 〇〇	出席
事業所職員(所属：エイブレイス兵庫西宮)	〇〇 〇〇	出席
事業所職員(所属：エイブレイス兵庫西宮)	〇〇 〇〇	出席

4.活動報告（2025年）

1. 利用者数の推移

	介護1	介護2	介護3	介護4	介護5	区変	計	平均
5月	6	5	5	11	8	0	35	3.3
6月	5	5	5	13	8	0	36	3.4
7月	5	5	4	10	5	0	29	3.2
8月	5	5	3	9	5	1	28	3.0
9月	6	5	3	9	5	0	28	3.1
10月	6	5	5	9	5	1	31	3.0

2. 随時コールの内容

1. 時間の確認（早く来て欲しい、訪問時間は何時頃ですか？等）
2. 無言、誤報（間違えてコール端末機を押してしまった）
3. 排泄介助
4. 体調不良
5. 転倒、その他

3. 職員の状況

職員総数 8名

管理者1名 計画作成責任者2名 オペレーター6名

介護福祉士6名

4. 連携状況

訪問看護	23件
訪問介護	4件

5. 地域ニーズへの取り組み

医療的ケアへの対応（登録特定行為事業者）

- ・常勤職員全員に研修を受講していただき、痰の吸引、経管栄養のサポートが可能に

6. 研修会・委員会等

- ・兵庫県定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者連絡協議会（6月27日）
定期総会・講習会「自然災害BCP訓練」
- ・兵庫県定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者連絡協議会（9月2日）
兵庫県委託事業 定期巡回随時対応サービス技術力向上研修
事例で学ぶクレーム対応研修
- ・兵庫県定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者連絡協議会(10月21日)
兵庫県に対し政策提言
- ・兵庫県定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者連絡協議会（10月27日）
兵庫県委託事業 三宮研修センターにて定期巡回随時対応サービス充実支援研修

- ・兵庫県定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者連絡協議会(10月31日)
阪神丹波支部研修会 三田市キッピーモールにて接遇マナー研修
- ・視察
姫路医療生活協同組合様 定期巡回随時対応サービス情報交換会 (6月6日)
- ・虐待防止委員会の開催
毎月のミーティング時に確認し、年2回(7月・12月)委員会を開催
- ・感染症対策委員会の開催
毎年6月に実技研修を実施、年2回(1月・6月)委員会を開催
- ・WEB研修(動画研修)
全職員を対象に法定研修を含め年間計画を立て実施している。

5. ヒヤリヤリハット・事故・苦情報告書(2025年5月～10月)

○ヒヤリハット報告 19件(前回 31件)

	5月	6月	7月	8月	9月	10月
訪問				1	1	2
薬(スタッフ)				1		1
コール対応					1	
介助内容			1		1	1
環境整備					1	2
安全管理						1
デイ準備	1			1		
事務所			1	1		1

前回の医療連携推進会議の集計結果より大幅にヒヤリハットの報告が減少しています。新入職の職員が増え、ヒヤリハットへの意識が低下していたかと考えられます。職員へ対し、「少し気になる」程度の些細なものでも、報告することの意味を理解してもらい、適切な対応への遅れなどのリスクを防ぐため、今後も継続的な意識づけを図るとともに、報告しやすい仕組みづくりに注力していきます。

〈ヒヤリハットの概要〉

訪問…利用者が訪問をキャンセルしていたが、訪問してしまった

オートロックが開かなくて訪問できない

ロック開錠の際、二段階ロックをかけてしまい訪問ができない

薬(スタッフ)…服薬忘れ、薬の日付けを間違えていた

コール対応…コールをしたが、電波状況が悪く、留守電につながり、メッセージを残していた
介助内容…バルーンパック内の尿破棄量のファイルへの記入忘れ
義歯が見つからなかったが、普段と違う場所においてあった
夕食の提供

環境整備…車椅子をベッド横に戻さずに退室、携帯電話も車椅子に置いてあり、コールできなかった

1日分の食料の持参を忘れていた

安全管理…利用者宅マンションエントランス付近で大声で暴言を言いながら歩いてくる不審者に遭遇

デイサービスの準備忘れ…昼食後薬を入れ忘れていた

事務所…バイクの鍵がささったままだった・訪問予定のケア担当者が抜けていた

事務所の鍵をかけたが、元に戻さず家へ持って帰ってしまった

〈ヒヤリハットの対策〉

事例の大半が確認不足によるものであるため、ダブルチェックを行う・申送り・掲示方法の見直し、委託先との連携も強化。

〈今後の課題〉

まずヒヤリハットを報告することを課題とし、事故のリスクを未然に防ぎながら、日々のケアの安心を継続できる環境を整えることが必要となっています。職員で共有し、他事業所の方々と共有し、密な連携を図り、利用者様が安全かつ快適に過ごせるような関係づくりを進めていきます。

○事故報告 1件

・デイサービス送迎時間が間に合わなかった

【対応】デイサービスへ謝罪、再送迎時間を確認、スタッフに要請し送り出しを行う。

家族、ケアマネジャーへ報告し、謝罪する。

○苦情報告 5件

・換気扇の消し忘れ

→すぐに訪問し、謝罪しました。

・玄関のロックがかかっていなかった

→リハビリの方経由でご家族より報告あり、謝罪しました。オートロックが風圧で閉まらないときがあるので、退室時は必ず確認することを徹底しています。

・ゴミ箱が玄関前にあり、外出の際出られなくて困った

→その場で本人様に謝罪しています。定位置に置くように周知させ徹底させ、対策しています。

・深夜帯に入室前にインターホンを押してしまった

→その場で謝罪しています。入眠されている時間ですので、インターホンを押さず静かに入室することを徹底いたします。

・庭の花を切られた

→利用者のご主人から、朝の訪問の後に庭を見たら、庭の花を切られた とのクレームがありました。写真を撮ってスタッフ間で共有しましたが、誰も身に覚えがなく、娘様に相談。ご主人の認知症の症状が進んでおり、説明しても理解してくれない。娘様は、ご主人がスタッフへひどい事を言っていて申し訳ないと思っている。とのことで理解して下さっています。翌日以降、特にご主人からはこの件について何か言われることはありませんでした。

6. 欠席の方からのご意見・ご感想・ご質問

・いつもお世話になっております。服薬忘れの事故報告が私どももありますが、何か工夫されていますでしょうか。ぜひ参考にさせて頂きたいです。

(〇〇〇定期巡回事業所 管理者 〇〇 〇〇 様)

A.入室の際に IC タグをスキャンするタイミングで忘れないように、そこに置く。使用アプリにて指示を入力する。カレンダーを必ず確認する。などの工夫をして服薬忘れの削減に努めています。

・訪問先の環境整備が分かりやすく工夫されているので、スムーズに支援に入る事ができる。利用者の急変時にも、迅速に対応して下さる。

対応の難しい利用者様とのコミュニケーションを円滑に進める為の、アドバイスもして下さる。

・チームで地域の利用者様を支えるために、これからも協力していきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

(株式会社〇〇 訪問介護〇〇 管理者 〇〇 〇〇 様)

・電話口が日本の方だとありがたいです。伝達事項や薬の細かい説明が外国の方は理解が難しい印象でした。

(訪問看護ステーション△〇〇 看護師 〇〇 〇〇 様)

A.N2の外国人を採用していますが、電話口などもあり、伝わりにくく感じられるのは、こちらも課題だと思っています。外国人スタッフにも勉強の機会を与えていますので、ご協力いただけたら、ありがたいです。

・スタッフからいつも細かく情報共有いただき、すごく助かっていると声があがっています。今後ともよろしくお願いいたします。

(株式会社〇〇 訪問看護ステーション〇〇 管理者 〇〇 〇〇 様)

7. 上記「活動状況の報告」に関する委員からの質疑応答・ご意見・ご感想

①〇〇 〇〇 様 市職員等 (所属：△〇包括支援センター)

Q.ヒヤリハットの掲示方法など、促進のための方法はありますか。

A.事務所の掲示板に掲示し、チェックしたかを確認しています。月1回のミーティングの際に、スタッフ間で再確認しています。

②〇〇 〇〇 様 地域の医療関係者(所属：〇〇在宅療養相談支援センター)

Q.利用者の介護度が高いのはなぜですか。

A.ケアマネジャーの方によりますが、定期巡回とはこういうものだ、と考える方が多く、同じ介護度の方を紹介して下さるのが多く、偏る場合があります。また、訪問看護事業所よりの紹介も多く、ターミナル対応など、比較的介護度の高い方が多くなる傾向があります。

Q.服薬忘れがある、とのことですが、エイプレイスの責任になるのか、複合的に介入されている時の服薬忘れの対策は必要なことだと思うのですが、どうされていますか。

A.確かに、服薬だけの訪問での服薬忘れはありませんが、他に食事介助や、排泄介助などが重なると忘れてしまうスタッフもいます。何件も回りながらの対応なので、利用者について覚えることが先決ですが、重なった時は、指示に入力して、全員の意識づけを再確認させる対策をとりました。

③〇〇 〇〇 様 地域の医療関係者 (所属：訪問看護ステーション〇〇)

長年訪問看護で働いていますが、前職の時は、定期巡回サービスの受け入れが難しく、現職のライフイズから定期巡回をよく知り、利用者にとって、安心できる、必要なサービスだと思います。今後ともよろしく願いいたします。

④〇〇 〇〇 様 地域の医療関係者 (所属：〇△薬局 〇〇店)

薬の飲み忘れに関して、食後に飲んでください、という薬を食前に飲んでも意味のない薬もあります。また服薬ロボットというものもあるので、参考にしてみてください。

Q.色んな研修をされていると書いてありましたが、サイバー関係の研修などもありますか。医療の場合は、個人情報管理方法など、毎年チェックがあります。サイバーセキュリティの対策などはされていますか。

A.基本的な対策はしていますが、力を入れているわけではありません。介護事業所ではそこまで入念なチェックが入ったりしません。

⑤〇〇 〇〇 様 地域の医療関係者 (所属：△〇訪問看護ステーション)

訪問看護事業所も24時間体制ですが、早朝や夜間の対応をして下さるのが大変助かっています。外国人スタッフの方とも電話することやお会いすることもあります。通じにくいと感じたことはありません。不安もあれば聞いていただけるし、いつも明るくて、楽しく話せてこちらも元気をいただいています。

⑥〇〇 〇〇 様 地域の医療関係者 (所属：訪問看護ステーション 〇〇〇〇)

ご利用者の方で、訪問看護の訪問が週1で認知症もある方なので、拒否されることが多く困っていた際に丁寧にアドバイスして下さったことに大変感謝しています。毎日介入されていますが、ケアも丁寧にされていることがよく分かります。今後ともご協力よろしく願いします。

8. 自己評価・外部評価 評価表 ※別紙

9. 次回開催 2026年5月予定