

# 令和7年度 第5回 上松ホーム運営推進会議 議事録

## 【開催日時】

令和8年1月26日（月）10:30～11:30

## 【開催場所】

上松ホーム事務室

## 【会議出席者】

出席	上松区副区長様 上松地区民生委員様 長野市高齢者活躍支援課様 長野市地域包括支援センター様 上松ホーム管理者	欠席	入居者ご家族様
----	--	----	---------

## 【会議内容】

### 1 開会 あいさつ

上松ホーム管理者より

### 2 上松ホーム状況報告

上松ホーム管理者より

○上松ホーム活動状況報告書（別紙）

（1）過去2か月間のサービスの提供状況と活動実績

（2）今後2か月間の活動予定

（3）相談苦情報告

（4）ヒヤリハット・事故報告

（5）面会状況

（6）入居待機者状況

（7）その他

・接遇推進、虐待防止月間

令和7年10～11月の振り返り（別紙）

令和8年2月～3月の目標（別紙）

（8）ホームでの様子

・「上松ホームだより」第5号（別紙）

### 3 その他

### 4 質問、ご意見等

○上松ホーム管理者

今回より活動状況報告書の中で、外部研修参加の報告も入れさせていただきました。10月より毎月行われている、長野市様主催のZOOMの研修に管理者始め、看護職員や介護職員も数名で毎月参加し、勉強させていただいております。日頃の支援の中で、困っていることや悩んでいることに共感する部分があり、研修後には今後活かせることのできるケアなどの協議もしました。

先日のヘビークレーム対抗策の研修につきましても、正当なクレームであるか、カスタマーハラスメントに該当するような悪質なクレームであるかの線引きも難しい時があり、相談・意見・要求に対してどのような対応をするべきか迷う時もあります。

○長野市高齢者活躍支援課様

長野市にもご家族や施設からも相談を受けています。ご家族からの相談の中では、ほとんどのケースが揉めたいわけではなく、現状に対してどうしたら良いかという「相談」が多いです。施設側に事情確認をすると、ご家族が思っているような意図ではなかったりしますので、思い違い等を解消することで、解決するケースが多いです。

○上松ホーム管理者

日頃からご家族との交流は大切にしています。状態報告ももちろんですが、何気ないことでもできるだけご家族に声を掛けてコミュニケーションをとるように努めています。それでも、思い違いをさせてしまって、ご不満等にも繋がることもあります。言葉遣いや言葉選びや態度など基本的なことですが、接遇マナーについても、より一層の向上に努めなければならないと思っています。他の研修ですが、ご家族が施設に求めている内容と施設側が対応できる内容にギャップがあると、トラブルが起きやすいという話がありました。施設サービスでは、担当者会議を施設職員のみで行うことが多いですが、法人として、ご本人やご家族参加型の担当者会議の開催を重点に置いて取り組んでいます。ご本人やご家族と多職種の職員が直接顔を合わせて話し合いを行い、情報共有とご本人やご家族の想いを職員が直接聞くことで、心配事や思い違い等の緩和に繋がり、少しでもギャップを埋められるように心掛けています。

○長野市地域包括支援センター様

ご家族も含めた担当者会議の開催はとても良いと思います。認知症の方であっても、本人の意思が尊重されますので、「本人の意思」というところも大切にいただけたらと思います。

○長野市高齢者活躍支援課様

事故報告書では、インフルエンザ発生中に居室対応をしていた方が、怪我をされたケースがあったかと思いますが、居室対応は感染症発生のための対応かとは思いますが、難しいところですよ。

<施設回答>上松ホーム管理者

今回の事故報告書のケースでは、当該ご利用者はインフルエンザ感染者ではありませんでしたが、感染者と同じフロアでしたので、居室対応をさせていただいていました。他利用者についても同じフロアの方は全員居室対応をしておりました。居室対応としたことで不穏状態となり、居室対応が危険でありましたので、他利用者は引き続き居室対応とさせていただき、当該ご利用者のみを食堂対応として、できるだけ職員が見守れる体制としました。万が一他にも同じような状態の方がいた場合や当該ご利用者が感染者となった場合を想定すると、より難しい対応となることが予測され、感染症対策、認知症ケア・生活支援等の両立の難しさを改めて痛感いたしました。

5 次回開催

令和8年3月30日(月) 10:30~11:30

6 閉会