

# いなばエリア 「ふれあいの橋の会」 議事録

【日 時】 令和7年11月18日（火）13時30分～14時45分  
【場 所】 ケアハウス、生活支援ハウス、ケアプランセンター  
【出 席 者】 澤田博隆 委員                      入江敏夫 委員  
                薮本剛    総合施設長          田中俊介 施設長  
                林竜司    主任                      濱口和史 主任

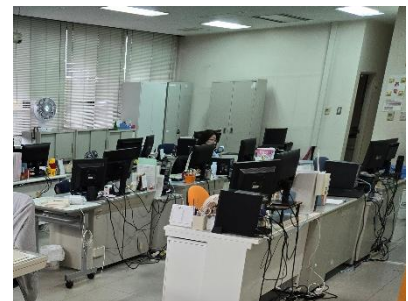
## いなば幸朋苑



〈ケアハウス〉



〈生活支援ハウス〉



〈ケアプランセンター〉

### 1 開会・挨拶（薮本総合施設長）

本日もよろしくお願いします。今回訪問いただく事業所は、ケアハウス、生活支援ハウス、ケアプランセンターの3カ所です。生活支援ハウス、ケアハウスともに長く訪問いただいていたことから、今回久々に見ていただこうと思います。ケアプランセンターは初めてとなります。よろしくお願いいたします。

### 2 環境点検（巡回前）

澤田委員：ケアプランセンターの訪問は、我々がご利用者と接することがないため、ふれあいの橋の会の主旨と異なるのではないかと。

薮本総合：ご指摘の通り、昨年度までは日中ご利用者が居ない事務は対象としていませんでした。一方、同じこうほうえんが提供するサービスでもあり、外部の方の目で見ていただく主旨は同じですので、今年度から訪問看護、地域包括、ホームヘルプサービス等訪問事業も対象に入れさせていただいています。実際にいなばの事務所も、挨拶の声が小さい、感染防止カーテンで顔が見づらい等の委員のご指摘いただき、改善しました。地域住民の視点でも見ていただき、お気づきの点をご指摘いただければ幸いです。

### 3 環境点検（巡回中）

（ケアプランセンター）

澤田委員：訪問事業は駐車に関するクレームが多いと想像するが、どのように対応しているか。

濱口主任：訪問の際に、ご利用者に自宅周辺の駐車スペースを確認します。無ければ近くのコインパーキングを利用し、コインパーキングも無い場合は、別のケアマネが担当利用者宅に訪問する際、時間を合わせて送迎してもらいます。

入江委員：過度の要求（いわゆるカスハラ）に対してはどのように対応しているか。

濱口主任：重要事項説明書に「お約束とお願い」があるので、契約時に必ず説明します。困難案件については必ず複数名で対応し、問題が発生しそうな場合には、在宅課長代理、総合施設長に報告し、いなば全体で対応します。ケアマネ個人に抱え込ませない対応が一番重要と考えています。

澤田委員：ケアプランセンターと相談室を同じ部屋にしたのはよいが、個人情報等、電話の声が聞こえてしまうことはないか。

濱口主任：職員は採用時に守秘義務に係る同意書にサインしていますので、事業所が異なっても守秘義務が発生します。また、ケアマネは全員スマホが支給されていますので、込み入った話の場合は事務所奥の相談スペースに移動して電話します。

数本総合：同じ場所に相談員とケアマネを集めたことにより、お互いが情報共有し易くなるメリットもあります。

#### （ケアハウス）

澤田委員：前回の訪問時に、浴室の配線が危険との指摘をしたが改善されているか。

林主任：配線カバーで対応しています。

澤田委員：共同スペースはゴミ箱を含めてキレイだが職員が清掃しているか。

林主任：職員が毎日ゴミを捨て清掃しています。

入江委員：前回訪問時、ケアハウスご利用者が近くのサンマートまで歩いて買い物に行かれる際、歩道ではなく道路側を歩いておられたことを指摘した記憶がある。施設側の管理責任を問われるので、交通安全講習等をしてはどうかと提案したが、その後はどうか。

林主任：現在、道路を歩いて買い物に行かれる方はおられません。高齢化も進み、歩いて出られる方も減っています。外出の際は必ず職員に届け出ていただいていますし、危ない方には本人への注意喚起とご家族への情報提供を行っています。また、生活支援ハウスと併せて週1回の買い物外出と、週1回移動スーパーが来るようにしました。

#### （生活支援ハウス）

澤田委員：前回、食堂のシンクの下が汚れている点、ベランダが汚れている点を指摘したが、その後どうか。鳩ノ巣も清掃してあるか。

林主任：給食は委託になりましたので、食堂で調理することはなくなりました。ベランダも職員が定期的に清掃しています。



〈ケアハウスゴミ置場〉



〈ケアハウスベランダ〉



〈ベランダ鳩ノ巣撤去跡〉

#### 4 環境点検（巡回後）

入江委員：環境を上手にきれいに使っておられる。職員の対応も良い。「良い会社だなあ、良い事業所だなあ」という印象。

一方、ご意見箱の設置は良いが、実際の効果はどうか。意見はどの程度あって改善はどのように行っているか。

また、生活支援ハウス階段横の倉庫は入口に表示が無く、何に使う部屋が分からなかったです。

林主任：意見は1ヶ月に1、2枚程度です。いただいたご意見は、苦情対策委員会で検討し、ご利用者との懇談会での報告、施設玄関掲示板上に掲示しています。倉庫はご指摘の通りです。中には清掃用の薬品もあり、危ないです。改善していきたいと思います。



〈買い物計画〉



〈支援ハウス\_シンク〉



〈支援ハウス倉庫扉〉





＜ケアハウス脱衣所配線＞



＜支援ハウス食堂照明＞



＜カウンタから見る事務所

（ケアプランセンタ・相談室）＞

澤田委員：ケアハウス脱衣所の配線が改善されていませんでした。コードがカバーから外れており危険です。検討された方がいいと思います。

生活支援ハウスは、食堂の照明が気になりました。白色系の照明と暖色系の照明があり、切れている所もある。照度的にもアンバランスでした。

ケアプランセンターは、立席中でもパソコンの画面が点きっぱなしでした。社内資料もあるようです。窓口から覗くと個人情報が見えてしまうのではないかと心配です。隣の相談室も同じなので、一緒に検討されてはいかがでしょうか。また、職員と守秘義務契約を結んでいるとのことですが、漏れるときは漏れますので、定期的な再教育も必要と思いました。

その他は、全体的にきちんと管理され、気持ちのいい環境を作っておられます。非常に良かったと思います。

林主任：倉庫など、自分も普段気づかない視点で施設を見ていただきました。ありがとうございました。

濱口主任：カスハラ対応は、重要事項説明書には載せていますが、他の病院では分かりやすいポスターなど掲示されています。ご利用者に対する事前のハラスメントの説明や、事業所としての対応など更に進めていかないといけないと感じました。ありがとうございました。

数本総合：今回は、ご利用者がおられない環境ではありましたが、いつものごとく鋭いご指摘をいただきました。意識しなければ通り過ぎてしまう環境も中にはありました。少しずつ改善していきますので、引き続きのご指導、よろしくお願いいたします。

【まとめ】

指摘事項	評価事項
倉庫の表示が無い（支援ハウス）	清掃ができています。全体的にきちんと管理され、気持ちのいい環境
食堂の照明がアンバランス（支援ハウス）	職員の対応が良い
脱衣所の配線が危険（ケアハウス）	
職員立席時他の個人情報の扱い（ケアプランセンター、相談室）	

【次回】 令和7年12月16日（火）13時30分～  
訪問介護事業所鳥取北、デイライフほのぼの