

第 15 回 運営推進会議 資料

地域密着型通所介護 リハビリこころ day

報告対象期間：令和 8 年 2 月 ～ 令和 8 年 7 月（半期）

1. 会議開催概要

開催日時	令和 8 年 8 月 7 日（金）14：00 ～
開催場所	リハビリこころ day 事業所内

■ 出席者

区分・所属	氏名
利用者代表・老人会会長	杉浦 サチコ 様
小松島市 介護福祉課	河野 涼子 様
小松島市社会福祉協議会 地域包括支援センター	上田 ゆかり 様
デイサービス ひかり苑	井内 亜矢 様
デイサービス カモメの水兵さん	野田 様
デイサービス にこにこ苑	播磨 美和子 様
リハビリこころ day（事業所）	管理者 壺内 優子／代表 壺内 慎也

2. 利用状況・実績報告（令和 8 年 2 月～7 月）

令和 8 年 2 月～7 月の半期の実績を報告する。

(1) 要介護度別 登録者数（各月末時点・人）

区分	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月
要支援 1	17	18	18	19	18	18
要支援 2	31	28	27	27	27	24
要介護 1	24	23	23	23	24	23
要介護 2	16	14	13	13	13	17
要介護 3	0	1	1	2	2	2
要介護 4	1	1	1	1	1	1
予防 合計	48	46	45	46	45	42
介護 合計	41	39	38	39	40	43
全体 合計	89	85	83	85	85	85

(2) 要介護度別 延べ利用回数（回）

区分	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月
要支援 1	64	75	75	63	78	78
要支援 2	198	207	209	193	200	192
要介護 1	173	192	188	180	195	202
要介護 2	111	99	85	83	87	127
要介護 3	0	8	9	10	14	13
要介護 4	12	13	13	13	13	14
予防 合計	262	282	284	256	278	270
介護 合計	296	312	295	286	309	356
全体 合計	558	594	579	542	587	626

(3) 運営指標

項目	2月	3月	4月	5月	6月	7月
営業日数（日）	20	22	22	21	22	23
1日平均利用者数（人）	14.0	13.5	13.2	12.9	13.3	13.6

【所見】延べ利用回数は月 540～630 回、1 日平均利用者数は約 13～14 人で安定して推移。

3. 利用者満足度アンケート結果

実施日：令和 8 年 3 月 20 日 / 有効回答数：50 名（テスト回答を除く）

設問	最も多い回答	割合	その他の回答
スタッフの言葉遣い・態度	丁寧で親しみやすい	98%	普通 2%
はじめの挨拶と話の分かりやすさ	よくわかる	78%	大体わかる 12%/分かりにくい 10%
お願い事・ルールへの納得	概ね納得している	94%	どちらとも言えない 6%
車内の居心地（送迎）	よく配慮されている	74%	普通 26%
運転の安全性・安心感	誰の運転でも安心	96%	人により少し不安 4%
施設環境の清潔さ	非常に良い	84%	普通 16%
設備の使いやすさ・配置	適切で使いやすい	70%	普通 30%
利用者・スタッフとの距離感／安心感	安心できる	84%	普通 16%
物理療法機器の理解・満足	理解し満足している	82%	普通 18%
個別訓練の満足	満足している	98%	普通 2%
マシントレの機種・台数	満足している	74%	普通 26%
こころ体操の分かりやすさ・満足	分かりやすくて満足	84%	普通 12%/やりたくない 4%
知人への紹介意向	紹介したい	78%	聞かれれば紹介 20%/紹介しない 2%

■ 参考：利用者の状況

- ・携帯電話の所持：スマートフォン 54%/ガラケー 32%/持っていない 14%（スマホ非所持が約 46%）
- ・こころ体操の YouTube 動画：認知し実施 18%/知っているが未実施 20%/知らないが体操はしている 30%/知らず実施なし 16%/YouTube 自体を知らない 16%

【所見】

- ・スタッフの態度（98%）、個別訓練の満足（98%）、運転の安心（96%）、ルールへの納得（94%）など対人サービスの根幹で非常に高い評価。紹介意向も肯定的回答が計 98%と良好。
- ・改善の視点：「はじめの挨拶と話」が分かりにくい 10%、「こころ体操」がやりたくない等 4%あり、説明の仕方・声掛けの工夫を検討する。
- ・YouTube 体操動画は認知が低い。スマホ非所持者が約 46%を占める背景があり、動画に加え紙媒体・館内モニター等での案内を併用する。

4. サービスの質向上の取り組み：AI 動作分析「モーション AI」の導入

機能訓練の質の向上と、利用者・ご家族への身体機能の「見える化」を目的に、AI 動作分析ツール「モーション AI」（株式会社 Rehab for JAPAN 提供・特許出願中）を導入した。

■ モーション AI とは

- ・ AI 技術とリハビリ専門職の知見をもとに開発された AI 動作分析ツール。全国 47 都道府県・2,000 件以上の介護事業所にリハビリ支援ソフトの導入実績がある株式会社 Rehab for JAPAN が提供している。
- ・ タブレット等で動作を撮影するだけで身体機能を数値化し、一人ひとりにおすすめの運動を提示する。結果は測定シート（スコア・推移グラフ・おすすめ運動・解説動画の QR）として出力される。

■ 導入した測定メニュー

- ・ AI 足腰チェック：立ち座りの動画を撮るだけで、足腰の筋力とおすすめ運動がわかる。
- ・ AI バランス能力測定：最短 1 秒の動画で、バランス能力（片脚立位）とおすすめ運動がわかる。
- ・ AI 身体機能チェック：動画を撮るだけで、身体の状態とおすすめ運動がわかる。

■ 期待される効果（アピールポイント）

- ・ 科学的根拠に基づく機能訓練：測定結果（スコア・推移）に基づき、一人ひとりに最適な運動を提供できる。
- ・ 利用者・ご家族への見える化：結果シートで機能の変化が一目でわかり、モチベーション向上とご家族の信頼につながる。
- ・ **公式 LINE での共有**：解析結果は URL で共有できるため、公式 LINE に登録いただいたご利用者様・ご家族様はいつでもご確認いただける。現状は、送迎時などに職員と直接お会いできるご家族への登録案内を中心に進めており、将来的には遠方のご家族ともつながり、いつでも状況を共有できる体制を目指している。
- ・ 専門性の強化：客観的データにより、リハビリ専門職による評価・プログラム立案を補強。
- ・ 自立支援・重度化防止：定期的な測定で変化を早期に把握し、介護予防・生活機能の維持向上につなげる。

5. 避難訓練の実施および防災体制の構築

実施時期：令和 8 年 5 月末（月～水の午前・午後 各枠で計 3 回実施）。木・金のみ利用者、当日欠席者へは個別に避難動線を確認済み。

想定災害：津波発生時の事業所 3 階への垂直避難。

■ 実施結果

- ・ 人員の避難完了：2 分～7 分（3 階への避難自体は迅速に完了）
- ・ 全体の避難完了：計 22 分（通路のガラス崩壊を想定した迂回・重要備品の持ち出し搬送に時間を要した）

■ 判明した課題と対策状況

- ・ 避難先の 3 階が居住スペースのため防災用品の事前備蓄ができない（物理的制約）
- ・ 初動迅速化に向け BCP を見直し中：備品のリュック集約・軽量資機材の導入／搬送の役割分担明確化／ガラス飛散防止フィルムの導入検討
- ・ 避難時、屋内履きから靴への履き替えに時間を要し、ガラス散乱を想定するとスリッパ・素足での避難は足を負傷する危険が高い。→ フロアの土足対応への変更を決定（詳細は第 8 章）。

■ 二次避難（津波収束後の待機場所）

- ・ みなと高校 3 階へ避難（教頭先生と連携し許可取得済み）

- ・同階に高校生・隣接養護施設等からの避難者も集まる想定のため、要介護者が落ち着いて待機できる環境確保が課題。高校側と事前に情報共有済み

6. 地域連携・地域貢献活動の取り組み状況

■ 小松島ライオンズクラブでの口演（卓話）の実施

- ・実施日：令和8年6月4日／対象：小松島ライオンズクラブ 例会参加者
- ・経緯：同クラブ名誉顧問・岡田様のご依頼を受け、地域貢献活動の一環として実施
- ・テーマ：地域の健康増進とこれからの健康づくり
- ・内容：AI時代の健康寿命／内臓の健康維持の重要性／身体にかかる重力への適切なアプローチと予防的ケア

■ 意義（成果）

- ・地域のリーダー・経営者層が集う場で健康増進の専門的啓発を直接実施
- ・リハビリこころ day の専門性（リハビリ・内臓アプローチ等）を地域に周知し、地域団体との良好なネットワーク構築を図った

※会議当日は、口演をきっかけとした具体的な波及効果（健康相談・他団体からの連携打診等）や、今後の地域住民・町内会向け介護予防体操教室への展開ビジョンを口頭で補足すると、地域密着型事業所としての意義がより明確に伝わる。

7. 苦情・相談および事故未然防止（ヒヤリハット）の報告

※利用者名は個人情報保護のため匿名化して記載（記名の詳細報告書は事業所内に保管）。対象期間中、転倒・傷害等による身体的な重大事故はなし。ただし、下記②のとおり衛生・安全ルールの重大な逸脱により利用中止となった事案が1件あり。

(1) 苦情・相談への対応

- ・① **利用者間の発声（騒音）に関する不満**：（令和8年3月6日）足温浴中、近くで個別リハビリ中の他利用者A様の話し声が大きく不快との強い訴え。代表が対応し、A様は難聴による発声で身体的特性であること、特定利用者の発声を一方的に禁じることはできないこと、物理的に完全な遮音は不可能であることを説明。座席配慮等の工夫継続を約束し、「事情は分かった。極力近くにならないよう配慮を」との合意を得た。
→ 対策：両者のプログラム場所・時間を可能な限り離す。声が大きくなった際のさりげない声掛けで摩擦を未然防止。全スタッフへ周知。
- ・② **利用者B様への一連の対応と利用中止**：段階的に対応したが、最終的に信頼関係が破綻し、双方合意のうえで利用中止（サービス提供終了）に至った事案。
 - **4月30日**：トイレ修繕中の別トイレ誘導、提供順序、共有シルバーカーの代替提案等に対し、大声での怒号・威圧が継続。ケアマネジャーへ状況を報告。
 - **5月2日**：代表がB様宅を訪問して対話。背景に他事業所でのリハビリ変更（個別→集団）による不安と腰痛悪化のストレスがあったことが判明。本人は深く反省・謝罪し「一生通いたい」と述べ、一旦は関係修復。
 - **6月22日**：フロア内トイレで自己排便行為を行い、洗面台・便座・手すり等の広範囲に便汚染が発生。医療管理下でない自己排便は直腸損傷・急変等の危険があり、共同スペースの汚染は感染症拡大の重

大リスク。生活相談員が安全・衛生の観点から毅然と指導したが、本人は反省を示さず「病気の世話をするのが仕事だろう」等のハラスメント言動に及び、5月の約束が反故に。

- **最終措置**：本人が翌利用日に利用を強く拒否。ケアマネジャーへ正確な事実関係を報告のうえ、信頼関係が修復不可能であること・本人の利用拒否の意思を確認し、双方合意により利用中止（サービス提供終了）とした。

→ 総括：本件の利用中止は、現場職員の尊厳と精神的健康、および他の利用者全員の安全・公衆衛生環境を守るための、介護保険事業者としての安全配慮義務に基づく正当かつ不可避な判断である。

■ 組織的対応：カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備（実施済み）

- ・ 上記②のような事案を踏まえ、令和8年10月から義務化されるカスタマーハラスメント対策に先立ち、対応マニュアルを作成のうえ全職員へ周知済み。判断基準・対応手順・職員保護（相談体制・記録・エスカレーション）を明確化し、現場の負担軽減と一貫した対応につなげている。

(2) ヒヤリハット（事故未然防止） 4件（いずれも転倒関連）

- ・ （4月23日）C様が玄関前のカーペットに躓き前方へ転倒。すぐ起き上がりバイタル異常なし。摺り足による転倒リスクがあり、同カーペットでの躓き事例が他にもあった。→ 周辺の注意喚起と見守り強化。
- ・ （5月25日）帰りの送迎車への誘導時、助手席乗車の動線を後方へ誤誘導し、D様が足に力が入らず膝から着地。→ 誘導前に座席・動線を事前確認する運用を徹底。
- ・ （6月）体力測定時にE様がホワイトボードにもたれ、ボードが動いて転倒しかけた（スタッフが近くにおり防止）。→ ホワイトボードのキャスターを固定し、移動時の固定確認を徹底。
- ・ （7月17日）送りの送迎時、F様が車から降りて自宅へ向かう際、倉庫横のプラスチックのパイプ（竖樋）につかまって坂を上がろうとしたところ、パイプが固定されておらずブラブラしていたため転倒しかけた。すぐ横に職員がいたため転倒せず体勢を整えられた。→ 送迎時は歩行がまだ不安定な利用者にはしっかりと手引き誘導・歩行安定の補助を行う。固定されていない物につかまらせない。

【所見】転倒等の身体的重大事故はゼロ。ヒヤリハットは転倒関連が中心で、屋内（カーペット・器具）だけでなく送迎乗降や自宅前の屋外環境（不安定な支持物）にもリスクがあることを共有し、手引き誘導・事前確認・器具の固定など具体的対策を実施済み。あわせて、室内履き・スリッパの脱ぎ履きや脱げやすさも転倒要因の一つとして把握し、後述の土足対応への変更（第8章）につなげた。苦情①は代表が権利擁護と公平性に配慮して合意に至った。②は傾聴・訪問・和解の試みなど段階的対応を尽くしたが、衛生・安全ルールの重大な逸脱と信頼関係破綻により、職員保護と他利用者の安全衛生を最優先し、双方合意で利用中止とした。

8. 安全・防災体制の強化：土足対応への変更（土足解禁）

第5章（避難訓練）と第7章（ヒヤリハット）で共通して浮かび上がった課題を踏まえ、フロアを土足対応（利用者は履き慣れたご自身の靴のまま過ごす）へ変更することを決定し、運用を開始した。

■ 決定に至った経緯

- ・ 転倒予防（第7章）：ヒヤリハットは転倒関連が中心で、室内履き・スリッパの脱ぎ履きや脱げやすさ、屋内外での履き替えが転倒リスクの一因と考えられた。

- ・避難の迅速化・安全（第 5 章）：津波時の 3 階への垂直避難で、靴の履き替えに時間を要すること、通路のガラス崩壊を想定するとスリッパ・素足での避難は足を負傷する危険が高いことが課題となった。

■ 期待される効果

- ・転倒予防：履き慣れた自分の靴で歩行・立ち座りが安定し、脱ぎ履き（バランスを崩しやすい動作）を減らせる。
- ・緊急時の安全：災害時に靴の履き替えが不要となり、即座に避難を開始できる。ガラス等が散乱した通路でも足を保護できる。

■ 衛生対策（実施済み）

- ・利用者の移動がない時間帯を活用し、こまめにモップがけ・拭き掃除を実施。清掃している様子が利用者の目に触れることで、清潔さへの安心感にもつながっている。
- ・空気清浄機「エアドッグ（Airdog）」を設置し、空間の衛生環境（浮遊粉じん・ウイルス等への対策）を強化。
- ・利用者・ご家族へ変更の趣旨（安全・防災上のメリット）を説明し、ご協力をお願いしている。

9. 今後の課題と取り組み

- ・サービスの質：満足度アンケートで課題となった「話の分かりやすさ」「体操の指導方法」の改善、YouTube 動画の周知方法の見直し（紙・館内モニター併用）
- ・モーション AI の活用定着：定期的な測定の実施と、結果シートを用いた利用者・ご家族への説明・目標共有の仕組みづくり
- ・安全管理：転倒予防（カーペット・送迎乗降・自宅前の屋外環境・器具固定）のヒヤリハット対策の定着と、歩行不安定な利用者への手引き誘導の徹底、職員間での情報共有の継続
- ・土足対応の定着：運用状況の確認と、こまめな清掃・エアドッグ等による清潔感の継続的な維持
- ・衛生・感染症対策：共用トイレの点検体制の強化と、排泄に関する悩みは事前に職員へ相談いただく旨の利用者周知
- ・カスタマーハラスメント対応：令和 8 年 10 月の義務化に先立ちマニュアルを作成・全職員へ周知済み。今後は事例に基づく記録の蓄積と運用の定着、ケアマネ・関係機関との連携を継続する。
- ・防災：BCP 見直し（備品のリュック集約・搬送役割分担・飛散防止フィルム）の実行と、次回訓練での持ち出し時間短縮効果の検証
- ・二次避難：みなと高校との待機環境の具体的な調整（要介護者の待機スペース確保）
- ・地域連携：口演を足掛かりとした地域住民・町内会向け介護予防教室等への展開

10. ご意見・ご要望（記録欄）
