渋谷区恵比寿西二丁目高齢者在宅サービスセンター
令和 8 年度　第2回運営推進会議　次第

【開催日時】 令和 8 年 8 月 21 日（金）14:00～14:40
【場所】　　渋谷区恵比寿西二丁目高齢者在宅サービスセンター1 階フロア

【参加者】
東京都民生委員　清水様
御家族様　　1 名ご参加
高齢者在宅サービスセンターご利用者様　K 様・0 様・A 様・S 様
渋谷区恵比寿二丁目地域包括支援センター　本日急用のためご欠席
ミモザ代々木　　高橋様（ご都合が合わずご欠席の連絡を受ける）
渋谷区恵比寿二丁目高齢者在宅サービスセンター　城西統括課責任者　鈴木浩二
渋谷区恵比寿二丁目高齢者在宅サービスセンター　管理者　井関菊代
渋谷区恵比寿二丁目高齢者在宅サービスセンター　門間　由美子
渋谷区恵比寿二丁目高齢者在宅サービスセンター　藤田・堀江・矢野・菅井

① ごあいさつ

2026 年 7 月～8 月までの活動報告、各種アンケート結果、第三者評価の結果等についてご報告いたします。

また、今回の「ゆるキャラ選手権」を通して、今後さらに地域との交流を深め、地域の皆様に親しんでいただける事業所を目指すとともに、より良い運営に努めてまいります。

はじめに、本会議参加者より自己紹介を行いました。

参加者 13 名により、本会議を開催いたしました。

---

② 活動報告

・利用者数・職員配置・収支状況

グラフを用いて、現在の利用者数、職員配置、収支状況について報告しました。

- 利用者数：**現在 19 名**
- 職員配置：**新規入職者 2 名**
- 収支状況：**黒字**

・ヒヤリハット報告

利用者様同士のトラブルを未然に防ぐため、見守りが必要な場面ではスタッフを 1 名配置していることを報告しました。

今後も利用者様が安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。

・事故報告

転倒事故について報告しました。

再発防止に向け、ご家族様とも生活環境や動線等について話し合いながら、必要な環境調整や予防策を検討してまいります。

---

③ 利用者状況報告

・「かめさんニュース」による生活紹介

「かめさんニュース」を活用し、ご利用者様の日々の生活や活動の様子を紹介しました。

ご家族様や地域の皆様にも、利用者様の普段の様子を知っていただけるよう、今後も情報発信を行ってまいります。

・納涼祭の開催

2 日間にわたり納涼祭を開催します。

利用者様に楽しんでいただくとともに、地域の皆様との交流を図る機会にしたいと考えております。

今後の地域交流につながる活動として、継続して取り組んでまいります。

---

④「虐待の芽」アンケート結果報告

アンケート結果をもとに、職員の日頃の言葉遣いや利用者様への接し方について振り返りました。

・「ちゃん」付けについて

「ちゃん」付けについては、新しいスタッフからの回答もありました。

なお、ご家族様からのご要望があり、ケアプランにも反映したうえで、本人・ご家族様の意向に沿って「ちゃん」付けでお呼びしているケースがあります。

利用者様一人ひとりの意向を尊重し、個別性のある対応を行ってまいります。

・「待って」などの言葉について

「待って」などの言葉については、緊急時や安全確保が必要な場面で使用されることもあります。

一方で、日常的な声かけについては、利用者様がどのように受け止めるかを意識する必要があります。

今回のアンケートを職員自身の振り返りの機会とし、今後も学習会や日々の声かけの見直しを通して改善してまいります。

---

⑤ 満足度アンケート結果報告

（ご家族様・ご利用者様）

ご家族様・ご利用者様を対象に実施した満足度アンケートについて報告しました。

全体として、**「ほぼ満足」との評価をいただいています。**

なお、ご利用者様へのアンケートは、スタッフが内容を説明しながら実施しているため、スタッフへの配慮から、率直な意見が十分に反映されていない可能性についても確認しました。

今後は、より率直なご意見やご要望を伺えるよう、日頃からご利用者様・ご家族様のお話を聞く機会を増やしてまいります。

また、ケアプランの充実やタイムリーな対応につなげるため、職員間の情報共有を強化し、利用者様の状態変化やご家族様の困りごとを早期に把握し、サービスへ反映できる体制づくりに取り組みます。

---

⑥ 第三者評価の結果報告

前回の第三者評価において策定した改善計画について、これまでに実施した取り組みと自己評価の結果を報告しました。

また、今回の評価結果を踏まえ、今後の改善案について検討しました。

・事業運営の評価

- 職員の育成・研修を計画的に実施し、実践につなげる。
- 職員間の情報共有の仕組みを再構築する。
- 災害時・安全管理について、職員によって対応に差が生じない体制を整える。

・サービス提供等の評価

- 介護・看護間の情報共有をさらに強化する。
- 利用者様の状態変化やご家族様の困りごとを早期に把握し、サービスへ反映できる体制を整える。
- 緊急時の対応方法や連絡先等を一覧化し、職員がいつでも確認できるようにする。
- 地域の関係機関や地域住民との協力体制をさらに強化する。

・結果評価

利用者様一人ひとりに対して、**具体的かつ達成可能な計画目標を設定し、実施・評価・計画の修正を繰り返しながら、早期の目標達成を目指します。**

利用者様・ご家族様に安心していただけるサービス提供につなげてまいります。

---

⑦ ゆるキャラ選手権

現在作成している**2つのゆるキャラ案**について、運営推進会議の参加者から改善点やアイデアをいただきます。

皆様からいただいたご意見を参考に、より親しみやすく、地域の皆様にも愛されるゆるキャラを検討してまいります。

今後、改善・修正を重ねながら、**年末までの完成を目指します。**

ゆるキャラを地域交流のきっかけの一つとして活用し、地域の皆様により身近に感じていただける事業所づくりにつなげてまいります。

ご意見ご感想

今回の参加は、ご自身の老後を含めた学習として参加しました。

地域とのつながりについては、恵比寿は民生委員・見守りが16に分け、地域連携の取れている場所です。少しずつ催しなどでアピールしていくことでつながり、地域交流が強まっていくと思います。

管理者より：地域に根付いた施設となるように、アンケートの結果を追求して、安心楽しい笑顔になるケアを積み重ねて参ります。