

(1 0) 困難事例の対応について

困難事例対応

SOMPOケア株式会社
平成30年10月30日

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

SOMPOケアグループ経営基本方針

■経営理念

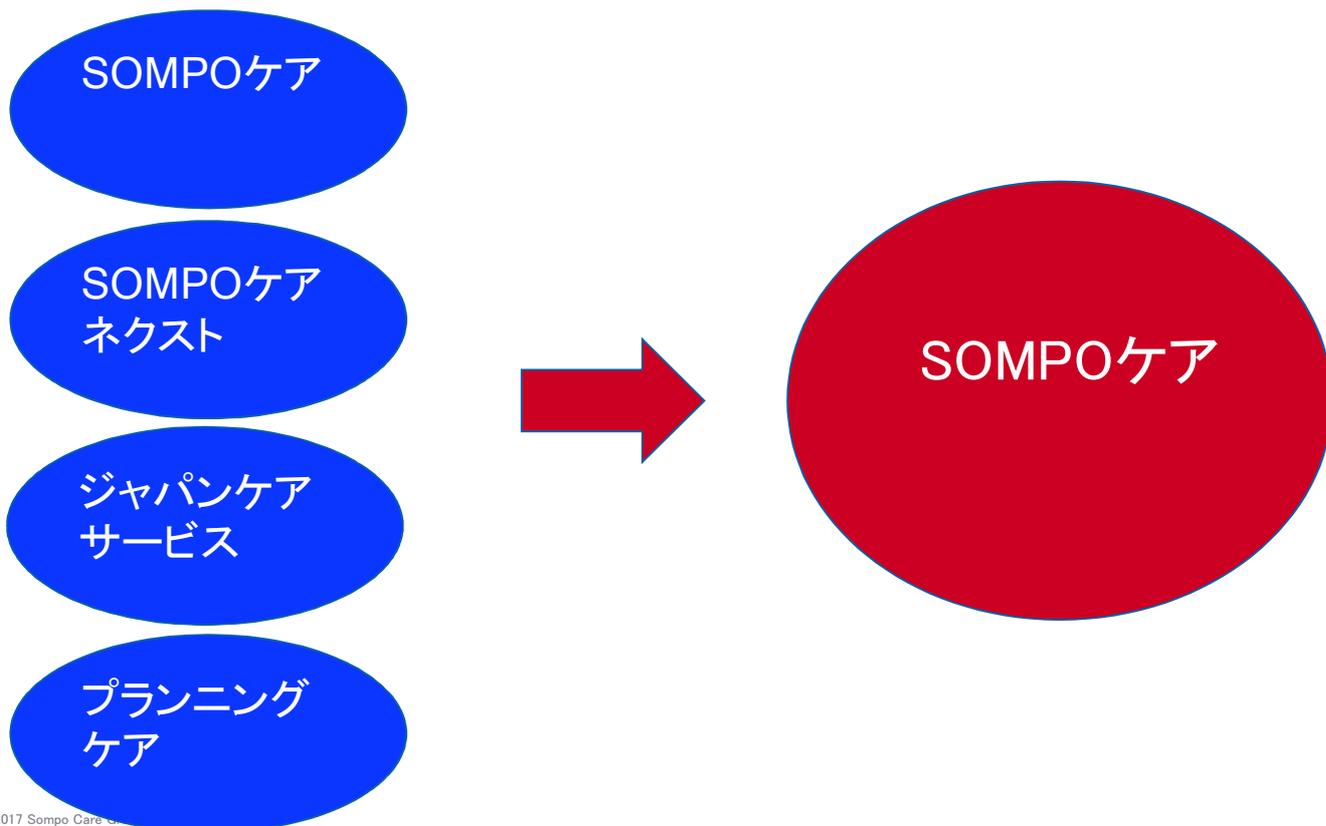
SOMPOケアグループは、多くの高齢者の方やそのご家族および全従業員に対して「人間尊重」を経営の基本とし、安心・安全・健康に資する最高品質の介護サービスのご提供ならびに働き甲斐と働きやすい職場の提供を行い、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に貢献します。

■事業運営指針

1. 活力ある職場環境の実現と多職種連携
2. 地域との連携(施設⇄在宅介護サービスの展開)
3. 事業効率の追求
4. 透明性の高いガバナンス態勢の構築
5. 持続的な成長による企業価値の拡大

SOMPOケアグループ変遷

■2018年7月に4社合併



© 2017 Sompo Care Group

在宅サービスの紹介

■訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、訪問看護

- ・SOMPOケア 川崎高津
- ・SOMPOケア 川崎鷺沼
- ・SOMPOケア 川崎日進
- ・SOMPOケア 川崎中原
- ・SOMPOケア 川崎新百合ヶ丘
- ・SOMPOケア 高津訪問看護

■通所介護、小規模多機能型居宅介護

- ・SOMPOケア ハッピーデイズ溝の口
- ・SOMPOケア 川崎新作 小規模多機能
- ・SOMPOケア 川崎南生田 小規模多機能

介護付有料老人ホーム

- ・そんぽの家 溝の口
- ・そんぽの家 中野島ガーデン
- ・そんぽの家 新百合ヶ丘
- ・そんぽの家 川崎宮前
- ・そんぽの家 新川崎
- ・そんぽの家 小倉
- ・そんぽの家 川崎幸町
- ・そんぽの家 御幸公園
- ・そんぽの家 生田
- ・そんぽの家 はるひ野
- ・SOMPOケア ラヴィーレ溝の口
- ・SOMPOケア ラヴィーレ溝の口貳番館
- ・SOMPOケア ラヴィーレ浜川崎
- ・SOMPOケア ラヴィーレ元住吉
- ・SOMPOケア ラヴィーレ高津
- ・SOMPOケア ラヴィーレ川崎宮前
- ・SOMPOケア ラヴィーレ王禅寺
- ・SOMPOケア ラヴィーレ若葉台

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

サービス付高齢者向け住宅

- ・そんぽの家S 多摩川
- ・そんぽの家S 梶が谷
- ・そんぽの家S 元住吉西
- ・そんぽの家S 川崎小倉
- ・そんぽの家S 川崎観音
- ・そんぽの家S 宮前野川
- ・そんぽの家S 宮前菅生
- ・そんぽの家S 北加瀬

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

施設系サービス展開図



© 2017 Sampo Care Group All Rights Reserved.

困難事例対応①(介護付有料老人ホーム)

◆対象のご入居者様紹介

A様 女性:80歳代 要介護1 認知症:診断無

・既往歴

大腸ポリープ(内視鏡にて摘出)

椎間板ヘルニア

・現病歴

糖尿病

便秘症

© 2017 Sampo Care Group All Rights Reserved.

◆ご入居者様の週間サービス計画書

平均的な一日の過ごし方	毎日のサービス	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	支援上の留意点など
4:00		夜間巡視	スケジュールは、ご本人の体調やホーム行事等で時間や曜日が変更になる場合がございます						
起床									
朝食		お声掛け							
8:00		食事摂取量確認							
9:00		居室清掃		リネン交換		居室清掃			
10:00		レクリエーションのお誘い	キーアップ体操のお誘い	レクリエーションのお誘い	レクリエーションのお誘い	キーアップ体操のお誘い	レクリエーションのお誘い	レクリエーションのお誘い	
11:00		お声掛け							
昼食		食事摂取量確認							
13:00				入浴準備			入浴準備		
14:00		レクリエーションのお誘い	レクリエーションのお誘い	入浴動作見守り	レクリエーションのお誘い	レクリエーションのお誘い	入浴動作見守り	レクリエーションのお誘い	
おやつ		お声掛け	お声掛け	入浴片付け	お声掛け	お声掛け	入浴片付け	お声掛け	
16:00				お声掛け		買物代行	お声掛け		
17:00		お声掛け							
夕食		食事摂取量確認							
19:00									
就寝		夜間巡視							
20:00		夜間巡視							
22:00		夜間巡視							
0:00		夜間巡視							
2:00		夜間巡視							
4:00		夜間巡視							
単位以外のサービス		買物代行(週1回)		訪問診療(月2回)					

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆身元引受人様の設定

SOMPOケア 身元引受人 の役割

- ・身上監護(ケアプラン・医療同意)
- ・ご退去時の対応
- ・お支払い
- ・連帯保証

◆報告、連絡、相談(2012年6月～8月)

A様の生活のご様子

- ・他のご入居者様との関わりも見られる。
- ・レクリエーションにも少しずつではあるが参加される。
- ・閉じこもりは見られず、活動的な様子が見られている。

A様の課題点

- ・夕方になると、不安感から帰宅願望、眩暈などの訴えが増してきた。
- ・傾聴にて落ち着かれてきたが、訴えが増し、他のご入居者様との関係性や職員の提供する援助内容に対しても支障が見られてきた。

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆報告、連絡、相談(2012年9月～10月)

要因分析実施

- ・環境の違いによるもの(暮らす場所、居室、人)
- ・普段の日課(夕食の準備、外出等)
- ・顔なじみの人がいない
- ・身元引受人様の来訪の減少



身元引受人様へ連絡、相談→不在→相談出来ず



改善が見込まれず

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆報告、連絡、相談(2013年1月)

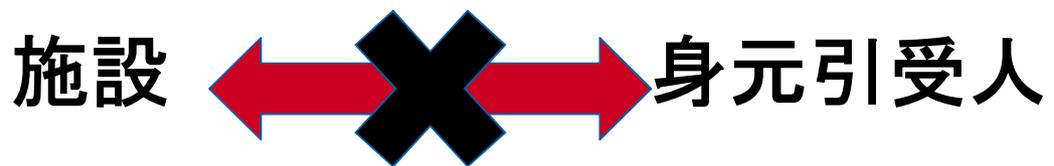
身元引受人様 突如施設に来訪



連絡がないことで施設側に対して激怒



関係性が悪化し理不尽な対応の増加



© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆ご本人様の転倒による骨折(2014年2月)

夕方に居室内にて転倒



右大腿部頸部骨折と診断



施設に対する訴えが消失

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆ご本人様の転倒による骨折(2014年3月)

お見舞い

↓ 様子確認

状態の変化が顕著

↓ 看護師からの連絡

2日後の退院日時が決定されている

↓ 身元引受人様の連絡漏れ

身元引受人様の激昂に触れることを懸念し、
受け入れの実施

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆ご本人様の転倒による骨折(2014年3月)

ベッドからの転落による骨折

↓ 緊急受診

反対側の左大腿部頸部骨折と診断

↓ 手術のため再入院

身元引受人様

激怒！

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆過剰介護要求・対応(2014年5月)

再入院後のご家族様の施設対しての要求

- ・24時間見守りを行うこと
- ・2度と転倒させないこと
- ・家族に余計な連絡はしないこと



施設に対して無理難題を要求

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆過剰介護要求・対応(2014年5月)

・24時間見守りを行うこと

→日常は極力職員の目の届く範囲で過ごして頂き、15分目安の巡視、巡回、及び記録の記入。居室に対応ノートを設置し、介護サービスの内容の記載

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆過剰介護要求・対応(2014年5月)

・2度と転倒させないこと

→低床ベッドや布団等の手配検討、万が一ベッドから転落した際の怪我の予防のため、居室全面にクッション等の手配を要求

・家族に余計な連絡はしないこと

→施設からの相談等、緊急時以外の連絡ができない。

© 2017 Sampo Care Group All Rights Reserved.

◆要求後の週間サービス計画書

平均的な一日の過ごし方	毎日のサービス	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	支援上の留意点など
4:00		夜間巡視	スケジュールは、ご本人の体調やホーム行事等での時間や曜日が変更になる場合がございます						
起床 朝食	6:00	夜間巡視							
	8:00	モーニングケア一部介助 食事配膳							
	9:00	服薬動作一部介助 食事摂取量確認							
	10:00	入浴準備 入浴一部介助	居室清掃 キープアップ体操	リネン交換 レクリエーション	入浴準備 入浴一部介助	居室清掃 キープアップ体操			
	11:00	入浴片付け 食事配膳	排泄動作一部介助 食事配膳	排泄動作一部介助 食事配膳	入浴片付け 食事配膳	排泄動作一部介助 食事配膳	排泄動作一部介助 食事配膳	排泄動作一部介助 食事配膳	
昼食	12:00	服薬動作一部介助 食事摂取量確認							
	13:00								
	14:00								
おやつ	15:00	おやつ配膳							
	16:00								
	17:00	排泄動作一部介助 食事配膳							
夕食	18:00	服薬動作一部介助 食事摂取量確認							
	19:00	糞管理							
就寝	20:00	ナイトケア一部介助 夜間巡視							
	22:00	夜間巡視							
	0:00	排泄動作一部介助 夜間巡視							
	2:00	夜間巡視							
	4:00	夜間巡視							
選単位以外のサービス		買物代行(週1回)		訪問診療(月2回)					

© 2017 Sampo Care Group All Rights Reserved.

◆過剰介護要求・対応

職員より

- ・時間が持てない
- ・他の業務に支障が出る
- ・過剰すぎる
- ・援助に入りたくない
- ・疲れた

現実

- ・相談出来ない
- ・過剰な介護を要求
- ・信頼がない
- ・変化があっても難しい

疲弊、中には働き甲斐を失い、退職者の増加
半年以上の間、過剰介護を提供

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆身元引受人様との信頼関係(2014年12月)

身元引受人様のご家族様が来訪

ご家族様から身元引受人様の心情を伺う

対応の
振り返り

- ・身元引受人様とのコミュニケーションが不足していた
- ・身元引受人様の状況を考えず、施設の事情を押し付けていた
- ・身元引受人様との関係を遮断していた

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆身元引受人様との信頼関係(2015年3月)

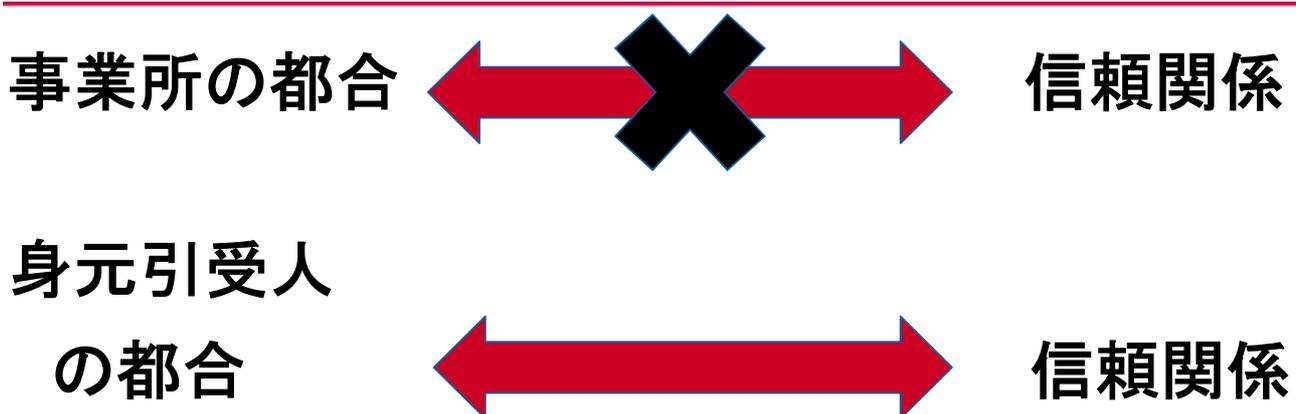
- ・少しずつ、苦手意識を克服するため、職員一同で、身元引受人様の環境面からのアプローチ
- ・A様のご様子を積極的に報告やご要望も伺う



ご入居当時の関係性も築き、過剰に行っていた介護も減少
介護度の適正化も行え 要介護1→要介護4 と判定

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

◆最後に



介護の現場において事業所の都合を押し付けてしまいがちになり、身元引受人様の心情への理解ができないことが多い現状です。日頃からの信頼関係があれば、理解を頂けると信じる必要があります。

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

困難事例対応②(サービス付き高齢者向け住宅)

■基本情報

氏名 : B様 年齢: 80歳代

性別 : 女性 介護度: 要介護2(⇒3)

現病歴: 便秘症(時期不詳)
高血圧(時期不詳)

既往歴: 右膝の疼痛(平成16年ごろ～ 経過観察のみ)
記憶障害の疑い(平成18年～ 確定診断は行わず)

服薬内容: マグミット330mg: 朝1錠(便秘薬)
ミカルデイス40mg: 朝1錠(降圧剤)
エナラプリルマレイン: 朝1錠(降圧剤)
ニフェジピン: 朝1錠(降圧剤)

家族構成: 旦那様は平成24年にご逝去。

子供は養子の息子のみ(KP)。奥様とお子様二人で川崎市内在住。

妹様お二人が大阪府内に在住。他のご兄弟様3人は山口県在住。弟様1人はご逝去。

© 2017 Sampo Care Group All Rights Reserved.

ADL、入居経緯

■ADL

- ・移動: シルバーカーで屋内は自立。屋外は見守り。
- ・排泄や食事、更衣、入浴動作などは自立。
- ・食事の準備は食堂を利用。ご自身で食堂移動されている。
- ・金銭管理は行えないため、お持ちではなかった。

■入居前のご様子

- ・大阪在住でご主人は逝去され独居。訪問介護で生活援助を毎日ご利用。
- ・1年前より、親戚に何度も電話を掛けたり、近隣の方を何度も尋ねることが頻発。
- ・月1回程度長男様が様子を見に大阪のご自宅を訪問していたが、落ち着かず。

■入居決定について

平成26年2月 長男様の判断にてそんぽの家S 多摩川に入居申込

平成26年5月 大阪よりご入居

© 2017 Sampo Care Group All Rights Reserved.

入居時のご様子

- ・転居に対してご本人様はご理解はされていない。
- ・本人の思いは息子様には迷惑をかけたくない。
- ・援助内容や金銭的な問題により、介護サービスの利用をキャンセル。
生活支援サービスにて朝の服薬援助のみサポート。他は家族でのサポート
- ・週に数回は事務所へ訪問。
- ・息子様は週1回は訪問。午前中から昼過ぎまでおられる。
- ・日中は特定のご利用者様と過ごされていた。

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

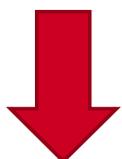
訪問頻度の増加(平成27年12月～)

■息子様の単身赴任により訪問頻度の減少



■ご本人様の事務所への訪問頻度の増加

- ・週に数回 ⇒ 毎日3～6回程度
- ・内容は「大阪に帰りたい」、「ここはどこですか？」など様々。



← 金銭面の問題等

介護サービスの開始には至らず

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

別紙①

	月	火	水	木	金	土	日	主な日常生活上の役割
7:00								朝食
8:00	□腔ケア介助 整容 薬介助	□腔ケア介助 整容 薬介助		□腔ケア介助 整容 薬介助	□腔ケア介助 整容 薬介助	□腔ケア介助 整容 薬介助	□腔ケア介助 整容 薬介助	
9:00			□腔ケア介助 整容 薬介助 外出					
			通所介護					
10:00			↓		書道(月1回)	入浴介助 居室掃除		書道(第一金曜日)
11:00			↓					
12:00			↓					
13:00			↓					昼食
14:00			↓					
15:00			↓					
16:00			↓					
17:00			↓					
18:00			↓					
19:00			↓					夕食 夜の□腔ケアは セルフケア
20:00			↓					
21:00			↓					
22:00			↓					就寝

※社外
トピクス

© 2017 Sampo Care Group All Rights Reserved.

介護サービスの開始(平成28年8月～ 9か月目)

■ご本人様の事務所への訪問頻度は継続

- ・毎日3～6回の事務所訪問
- ・内容は大阪に帰りたいなど変化はなし。



管理者の毎朝の訪問実施。(1時間ほど)

■平成28年8月より息子様から相談



介護サービス開始。(週2回の訪問介護のみ)

状態の変化（平成28年9月～ 10か月目）

■ 転倒による骨折（恥骨と坐骨の2か所の骨折）

- ・車いす移動に変更
- ・移動などはご自身でできるものの痛みが10月末頃まで継続。



- ・ADLの低下
- ・事務所訪問が一時的に消失。

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

訪問頻度のさらなる増加（平成28年11月～ 12か月目）

■ ADLの回復

- ・痛みの軽減
- ・移動範囲の拡大（屋内移動が車いすで行えるようになる）



- ・事務所の訪問の再開や食堂への訪問が追加。
- ・訪問頻度は毎日3～6回⇒毎日6～20回の訪問に増加
対応時間も長いときは40分程
- ・援助時間の増加（想定時間より10分以上）
- ・ご説明に対して、ご理解やご納得をされなくなった。
- ・物盗られ妄想の訴え

■ 所在不明のヒヤリハット（平成28年12月）



- ・息子様直筆のお手紙
- ・平成28年12月末頃に家族様と協議。
平成29年2月より訪問介護⇒定期巡回の変更

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

所在不明のリスク増加（平成29年1月～ 1年2か月目）

■状況の改善は見られず

平成29年3月より、敷地内の駐車場でうろうろとされる姿が増え始める。（週1回の頻度）

■同じ月に3回、所在不明のヒヤリハット（平成29年5月）

3回とも出勤中のスタッフが発見。

目的:「警察に行く」

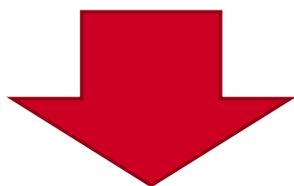
「病気もしていないのにこんな病院で閉じ込められるのはおかしい」など

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

家族様との話し合い（平成29年4月～5月）

■B様のご状況について説明

- ・毎日不安で大阪に帰りたいとの訴えが多いことや、
1人で警察署に行かれそうなこと。
- ・複数回にて敷地内外に出ている状況



単身赴任先の近くに転居を検討

© 2017 Sompo Care Group All Rights Reserved.

- 入居の際に本人様のご理解
- 家族様のご協力は必要であるため、
コミュニケーション・連携不足であった
- 早い段階より、地域包括との
連絡相談を深めておく。