

介護サービスの質の向上に向けた各事業所の取組事例について

以下では、運営指導の際に印象に残った、各事業所の介護サービスの質の向上に向けた取組事例を紹介します。

異なるサービス種別の取組であっても、アレンジをした上で導入ができるものや、新たな取組のヒントにつながるものもあるかと思われますので、御確認の上、各事業所における今後の取組に御活用ください。

※ここで取り上げた事例は、あくまで事業所の事例を紹介するものです。市として、実施や作成を義務付けたり、又は依頼するという趣旨ではありません。

業務管理・効率化	<ul style="list-style-type: none"> ○訪問介護のサービス提供時において、利用者宅でのサービス開始時間、サービス内容、終了時間をアプリ等で管理し、登録ヘルパーの勤怠管理も併せて行うことで、業務の効率化を図っている。 ○サービス提供に係る大部分の書類をタブレットで管理することで、検索性の向上やペーパーレス化を図っている。 ○個別機能訓練計画の作成期限をアラームで通知する等の機能を有した業務管理システムを導入し、計画の進捗管理を効率的に行っている。 ○訪問介護の緊急時訪問介護加算を算定する際、所定の様式(実施日、経過、算定要件のチェック欄等)を作成し、算定根拠を明確にしている。 ○ケアマネジメントの一連の業務について、進捗が一目でわかるような表を作成し、進捗管理を効率的に行っている。 ○帳票チェックシートを作成し、個人ファイルの一番前に綴ることで、個別サービス計画に係る業務の実施日や帳票作成日等の進捗管理を効率的に行っている。 ○運営指導の指摘事項に対し、事業所内で業務改善会議を開催することで、指摘内容、改善内容の意思統一を図っている。 ○書類等を収納する引き出しの外側に、中に入っているものを細かく記載し、文書等の整理整頓を常に行うことで、業務の効率化を図っている。 ○従業者ごとの「取得資格リスト」を作成し、従業者の有する資格が一目で分かるようにしている。 ○入居者ごとに、緊急連絡先やかかりつけ医、服用している薬などの情報をまとめたシートを作成することで、入院等の際に速やかに情報提供できるようにしている。 ○入所者の看取り介護を実施した際、亡くなった後にもサービス担当者会議を開催し、看取り介護の振り返り(各担当からの意見を聴取等)を行うことで、次のケアに生かしている。
計画	<ul style="list-style-type: none"> ○訪問介護計画作成に当たり、利用者の心身の状況を細かくチェック・分析する指標を使い、アセスメントを実施することで、明確な課題や目標が反映された訪問介護計画が作成されている。 ○個別機能訓練計画書に、利用者宅を訪問し確認した生活機能等の内容を記載する欄をもうけることで、心身の状態と計画内容を1枚の中で見やすくする。

	<p>○訪問看護計画書の作成の際、通常作成する専門用語が多い訪問看護計画書のほかに、利用者や家族等にも分かりやすい言葉で表記した計画書を定期的に交付し、丁寧な説明に努めている。</p> <p>○サービス担当者へケアプラン交付の際、「ケアプラン交付兼受領書」を受け取ることで、ケアプラン交付の管理を徹底している。</p> <p>○施設ケアプランの説明・同意の際、家族の都合で文書による同意をプラン開始後に得ることになった場合には、プラン開始前に電話等で説明・同意を得た日付を施設ケアプランの余白に明記することで、説明・同意の手続きを徹底している。</p> <p>○施設ケアプランの更新の際、「評価表」というかたちで各担当者からプラン内容の評価を得ることで、次期プランに対する詳細なアセスメントを実施している。</p> <p>○グループホームのケアプランの説明・同意について、本人署名欄と家族署名欄を設けることで、説明・同意の手続きを徹底している。</p> <p>○ケアマネジャーへの毎月の報告書が細かい項目(ADL, ケア内容, 評価状況等)となっており、年度ごとに1枚にまとめられている。</p>
サービス提供記録	<p>○訪問看護の訪問看護記録書のほかに、日々の利用者の状況等の記録を手書きのメモでも残すことで、より詳細な利用者の状況等の把握に努めている。</p> <p>○入居者の日々のサービス提供記録を1枚で一週間分見られる様式とすることで、食事・水分摂取量、投薬、入浴、清潔、整容、バイタル等の必要な情報が集約され、入居者の状態の変化等にも気付きやすいものとなっている。</p> <p>○介護記録に入居者の発した言葉等を詳細に記録することで、利用者の日々の様子や要望等を詳細に把握している。</p> <p>○サービス提供記録をデータ化し、写真や動画も添付することで、より詳細な利用者情報を職員間で共有できるとともに、その記録を家族に配信することで、家族からも喜ばれている。</p>
災害対策	<p>○災害時の備蓄品リストが「一般用医薬品、衛生用品」「食品、調理・配膳・喫食用衛生用品」に分けられ、「種類ごとの品名、数量、使用期限、保管場所、メンテナンス担当」が記載されるなど、備蓄品管理の徹底が図られている。</p> <p>○消防訓練、避難訓練の実施日時及び内容等を近隣の住民に通知し参加を促すことで、地域との交流に努めている。</p>
緊急時・事故	<p>○事故記録の様式に事故等(インシデント・アクシデント)の対処の緊急度を1～5の段階で設定することで、事故発生時の速やかな対応と再発防止策の分析等に努めている。</p> <p>○通所介護の送迎車に速度超過や急ブレーキ等を感知し、通知する機械を設置することで、送迎時の事故防止を図っている。</p> <p>○緊急連絡先や最寄の避難所等を記載した用紙を利用者ごとに作成し、当該利用者宅と事業所に保管することで、緊急時等の速やかな対応に努めている。</p> <p>○事故記録に事故当時の様子を職員が再現した写真を貼付するなど、詳細な検証を行っている。</p>

	<p>○施設内の事故について、事故が起こった場所や時間帯等を集計・グラフ化し、検 詳細な検証を行っている。</p>
苦情・ハラスメント	<p>○第三者の内部通報先が書いてあるカードを入職時に渡すことで、相談窓口の周知 に努めている。</p> <p>○ハラスメント窓口の担当者を男女2名とすることで、より相談しやすい体制を整えて いる。</p>
研修	<p>○研修を毎月実施するとともに、理解度の確認のため、筆記テストを実施し、従業者 の資質の向上を図っている。</p> <p>○研修動画のネット配信サービスを利用することで、様々なコンテンツを組み合わせ た年間の研修計画を立てることができるとともに、従業者が好きな時間に受講でき るため、効率的に研修の機会を確保している。</p> <p>○研修について、年間の研修計画、受講した職員、受講日等がリスト化され、研修 記録が整理されている。</p> <p>○研修受講後、研修報告の決裁及び他の従業者への回覧を徹底している。</p> <p>○研修報告書をデータ化し、職員の回覧、閲覧をしやすくしている。</p>
その他	<p>○従業者が他の従業者の「良いところ」を付箋に書き出し事務室内に掲示する取組 により、より良い職場づくりに努めている。</p> <p>○入居者の面会用にタブレットを導入し、入居者の居室で家族等とオンライン面会が できるようにしている。</p> <p>○訪問入浴介護の際、利用者の体重もサービスで計測している。</p> <p>○終末期における利用者の動画を作成し、家族に残すなど、利用者・家族に寄り添 ったターミナルケアマネジメントを実施している。</p>