

3. 施設・事業所等で独自に取り組んでいる事例について

令和5年度に運営指導を行った施設・事業所等で、個別に工夫しながら独自に取り組んでいる事例等について調査を行いました。ご回答いただいた取り組み事例を一部抜粋して紹介します。

● 入所系サービス

➤ 看取り期における工夫

利用者様が看取り期に入った時点で、日々の記録を居室に残し職員、家族とのコミュニケーションのツールとして活用している。家族が看取り用紙を通じて利用者様の死に向き合える準備をさせていただけるように、バイタルや日常生活の様子、ケアに入った際の様子など毎日記入している。記録用紙には職員に直接聞けないことや不安な事、言葉にできない事や要望を書けるように家族専用のメモ欄もあるためコミュニケーションがとりやすい。

➤ オンライン研修の実施

月1回研修を配信しており、自宅に帰って好きな時間に研修を行える環境を作っている。好きな時間で受講することができケアマネ試験対策や介護福祉士の受験対策等も確認できるため、試験を受ける職員も多くなっている。

➤ クラウド型のシフト管理アプリの導入

各職員が携帯で勤務希望を入力することができ、個別の事情により変則業務ができない等の要望等も受けることが出来るようになった。勤務表完成後も携帯で連絡事項を確認することができる。

➤ 「職員の声シート」

働きやすい職場環境のためのアイデアや意見問題提起を記入するシート。実際に取り入れられることは取り入れ、取り入れることが難しいことについても、理由を含めてすべての投稿に返答している。

➤ 「接遇はっと」

接遇版のヒヤリハット。自他を含め、接遇に関してのヒヤリや気になる点、またはお手本となる接遇に気が付いた時に投函し、接遇の向上や不適切ケア・虐待の防止に繋げていく取り組み。不適切なケアに気づいてもなかなかその場で指摘できない、というケースが見られたなか、意見を届けるツールとして全職員で共有している。

➤ 夜勤者の負担軽減のため見守り機器を導入。職員の夜間帯の不安、孤独の軽減に繋がった。

➤ 災害対策や情報伝達のため、職員へのショートメッセージの一斉を送信をしている。

➤ 施設内の会議や委員会、ご家族参加のケアカンファレンスでのオンライン活用。

➤ オンラインを活用した職員間の情報共有

情報共有をリアルタイムで行うことができる。情報共有するグループを細かく分けることで、必要な情報を必要な職員だけに共有でき、伝達漏れをなくすことにも繋がっている。

➤ 事故報告書の記入欄にリハビリ職からの指摘コメント欄を作成しアドバイス等もらうことで、専門職からの改善策を受け、事故防止につながっている。

➤ 施設内での事故の分類とそれに伴う報告書類を再検討したことで、事故後の対応が明確になり、記録が残りやすくなった。対応策の振り返りもできており、事故発生予防に繋がっている。

- 各フロア、事務所間の情報共有は、ビデオ通話で行っている。感染症対応などで、フロア間の行き来が困難な場合に有効。
- ビジネスチャットツールの導入
 - SNS 世代は特に抵抗なく取り組みやすく、特にコロナによる発生状況の情報収集や対応の指示、周知、情報共有、自宅療養中の健康報告などでは、情報漏れや伝達ミスがなくなり高い効果を得ている。
- 移動販売車の利用開始
 - コロナ感染症で外出行事が出来なくなったことから、移動販売トラックでの買い物を行う行事を実施している。地元の業者の移動販売トラックという社会資源を活用し、何を買い物か選ぶ楽しみを満喫し、入居者自身で買うものを決める自由を感じて頂けると考えている。
- 地元、小学校、公民館との連携及び出張行事を絶えないよう、常に連絡をとっている。
- 特定技能実習生に対して認知症介護についての講義を個別に認知症実践者リーダーが行った。それにより特定技能実習生の能力の把握が出来やすくなると共に、講義後は個別面談もできる為に有用であった。
- 介護経験の少ない職員や特定技能職員も所属しているため、実際の緊急時に必要な情報が救急隊や看護師、医療機関等に伝達できる様に、緊急時電話対応の実践訓練を行っている。
- 日々の記録はタブレットを活用している。
- 移乗サポートロボットを利用することにより、重度のご利用者様の移乗時の職員の負担軽減に繋がっている。
- ご利用者様のお写真を DVD に取り込みご家族様へ提供し、繋がりを大切にしている。
- 装着型イヤホンマイクを複数名の職員が装着している。コール発生時には近くの職員同士の重なりがなくなり、利用者への迅速な対応が可能になり動線の短縮が図れている。また、職員が離れている距離でも、すぐに職員同士の情報が共有でき、利用者への適切な対応ができ、時間短縮に繋がった。
- シルエット見守りセンサーで、コールが押せず起居動作ができる利用者に対し、体動を瞬時に察知し、未然に転倒転落の防止が図れている。
- 職員教育/OJT 方式にて研修を計画的に実施、担当職員は自ら資料を作成することで、知識の交渉や人に伝える手段、PowerPoint を利用してのプレゼン力を身につけている。また、子育て支援として Zoom 配信やオンデマンドにて参加しやすい環境を提供することで、職員の満足度があがっている。
- 業務の抜けがないように、業務チェック板を用意し、済・未を確認しながら業務を行うことで、感染対策での業務負担があっても、業務の質を落とさないようにしている。
- 入所者ごとの排泄ケア方法について、排泄時間やアイテムなど誰でもわかりやすいように排泄表を作成して、オムツ類の管理をしつつ利用者の個別ケアを実践している。
- 入所者ごとの入浴介助の留意点などをわかりやすいように入浴表に記載している。また、現在入浴を行っている利用者を入浴業務以外の職員でも把握できるようマグネットボードを使用してわかりやすいようにしている。

- 通所系サービス

- コロナ禍のなか、外出やボランティアの訪問もなく活動が出来なくなったので、園芸療法

に取り組んだ。観察・収穫等の活動を行い、土に触れ、新鮮な野菜を調理して季節感を味わって頂いた。

- インカムを利用し、事業所内であれば移動することなく職員同士で伝達、コミュニケーションをできるようにしている。
- 入浴前後で、利用者様の荷物の写真撮影を行うことで、職員同士で確認ができ、荷物の入れ間違いがほぼ無くなった。
- 入浴介助までに、介助する職員同士でプチミーティングを行うことで、職員同士のコミュニケーションが増え、段取り良く業務を行え、入浴時間の短縮に繋がった。
- 入浴時に処置や貼付薬の貼り忘れ等がないように記録表を作り、誰が見ても分かりやすいようにしている。
- 排便コントロールをする為に、家族やヘルパー等と連携しカレンダーを作成共有して、下剤の管理や浣腸のペースを管理している。
- 昼に薬を飲まれる利用者さんか、もしくは、飲まれない利用者さんか、朝のお迎え時にわかるように、連絡帳ケースにシールを貼って、内服があるか確認できるようにして、内服を持ってくることを忘れないようにした。
- 感染症発生時に1週間前までの送迎（運転手・職員・利用者）がわかるように記載されたものを管理している。入浴した順番も記載し残している。
- 送迎車全台にドライブレコーダーを装着している。事故防止のため、利用者がいる時間帯は玄関前等でのバック移動を禁止している。
- 災害時や非常時に車から電源供給できるように、EV車などの導入を検討している。
- 職員の福利厚生として、プロの業者によるアロママッサージを月1回実施。
- 運営推進会議や回覧板で自治会や地域の行事について情報を得て、地域の行事に利用者と一緒に参加ができるようにしている。

● 訪問系サービス

- 個人情報保護のため、写真等（褥そう部等）は LINE やメールは使用しない。写真撮影時は位置情報を OFF にする。
- 各利用者様のケア手順書を作成している。（バルン交換やパウチ交換を実施している方等）

● 居宅介護支援事業所

- 圏域の包括支援センターが主となり、災害時に備えて近隣のサービス事業所でグループラインを作成した。
- サービス事業所から頂いたパンフレットなどはスキャンして全職員が情報共有できて、いつでも利用者の相談にのれるよう提示できるように整備できている。
- サービス種別に各事業所のパンフレット等を事業所ごとにファイリングして、利用者に事業所を選ぶ参考ツールとして提示できるようにしている。