

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6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。

サービスの可視化

- おむつ交換やトイレ誘導の時間を表にして、応援の職員でも一目でわかるようにしている。
- 外国人や新人でも業務の流れが理解しやすいように、現場にライン表を掲示して業務を分かりやすくしている。
- 利用者別にケア内容や手順書、薬のセットの方法等を作成している。
- 入居者の 24 時間シートをデータで作成し、統一した支援ができるようにした。データ化し iPhone で閲覧できるので、入居者の意向や好み等の情報が直ぐに入手できるようになった。
- 拘縮や皮膚トラブルが発生しやすい入所者ごとにポジショニングを写真で見える化し、共通したケアができるようにした。
- 入所者の緊急時の状態別に対応するオンコール体制を図式化した。

見守り機器の導入等

- 自動体位変換機能付きのエアマットの導入を開始。
- 夜勤職員の負担軽減として全室睡眠センサーを導入し、睡眠状態や臥床、離床しているかの確認、呼吸数、心拍をパソコンのモニターで確認できる。直接訪室せず行えるため入居者の睡眠を妨げることなく確認できる。
- ケアマネジメントソフトが入っているアイパッド、モバイルパソコンの導入を行った。訪問先でのケアプランの変更や電子サイン、その場で印刷することで、事務作業時間を減らすことが出来るようになった。
- 事業所で使用している介護システム用のパソコンとは別のノートパソコンを配備しており、担当者やその家族が感染症で出勤できない場合でも、在宅で対応できるようにした。
- 福祉車両を軽自動車とワゴン車で 2 台完備し送迎の負担を軽減している。
- ちょこっと就労を導入し、その人の生活スタイルに応じた時間帯で、利用者に直接関わらない食器洗い、掃除、配茶等を行ってもらい、業務の効率化を図っている。
- 同法人の障がい事業所との連携で、地区在住の障がい者の方の活動の場として間接業務(掃除、洗車、茶わん洗い等)を行ってもらっている。(将来的には雇用を見据えている)

家族との情報共有

- HitomeQ コネクトを使用して、LINE で家族と相互に連絡している。3か月ごとに日ごろの様子等の写真も一緒に送付している。
- 毎月、ご家族への手紙を書き入居者の状態の情報共有と連携を図っている。
- 防災・防犯等での活用を想定し、アプリの導入を行い、利用者家族・職員への一斉メールを送信できるようにした。実際に、コロナのクラスター発生時、職員や利用者家族への面会制限等の連絡に活用した。PDF 書類も送付できるため、ペーパーレス化、封詰めの手間を減らすことができた。

職員間の情報共有

- LINE WORKS の導入により、職員への一斉メールが可能となった。
- 職員間の連絡網として BAND(LINE と同等)を活用。(災害時の非常連絡・通勤路の道路状況の共有・職員間の業務連絡・会議等の議事録配信・研修動画配信 等)
- 記録・情報・書類等の電子化を行いペーパーレスを行った。(職員勤務表及び業務連絡をbandアプリ使用。入居者の記録全般をスマホ入力。給与明細や年末調整等事務書類をアプリ入力に変更。会議の議事録を全てデータ化等)
- 介護記録を電子化した(Excel で独自に作成し、NAS を利用して各パソコンで共有)ことで、入居者の情報を各部署で共有しやすくなった。
- 手書き書類を8割減、クラウドに貼り付け、自宅・出先から情報を閲覧できるようにしている。
- 電子印鑑を活用し、確認漏れをなくす取組をしている。
- アプリで、管理者が各スタッフの業務の確認、振り返り、ヒヤリハットが確認できるようにした。
- 訪問時の記録を紙媒体から ICT によるスマホでの入力に切り替え、訪問先で簡単に入力できるシステムを導入した。スマホへの記録入力により、訪問しているかどうかの確認、緊急の指示、情報等をその場で確認できるようになった。
- 外出予定を時系列で記載して事務所に備えおくことで、担当者不在時に来所や電話があった場合に適切な対応ができるようにしている。
- 利用者・家族の安心感の担保と職員のメンタル・業務負担軽減の対応として、主担当・副担当を決めて、利用者の情報共有を行うよう取り組んでいる。初回訪問に同行し、情報共有している。

職員の資質向上

- 外国人人材活用のため、採用後の教育を充実させた。
- 特定技能生の日本語の習得・レベルアップのため、一日の振り返りとして業務日誌を記入してもらい、職員が添削している。
- 指導的立場の職員に対する階層別研修を行い、指導者のレベルアップを図った。
- 毎月職員全員参加の研修会を実施している。外部より講師を招いて職員全員参加の研修会を実施、育児中等で夜間参加できない職員は、オンラインで参加できるようにしており、オンラインも困難な場合は、研修資料で独自の学習を行い報告書を提出するようにしている。
- OJT と OFF-JT 方式を取り入れ未経験者でも勤務可能となるよう資格取得を支援している。
- 「介護予防体操 レッドコードを用いた指導スキル向上の取組み」
社内認定資格を創設し、指導方法の標準化及び指導スキルの向上を目的にフィードバックシートを活用して研修を実施している。
- 「e-care-labo」を導入し、E-ラーニングを活用している。感染対応で集合研修が開催できないときにも、職員がすきま時間に個別に動画を視聴、受講している。
- 身体拘束及び虐待の根底にある不適切ケアの排除にあたり、『不適切ケア排除スローガン』を掲げ、毎朝唱和し、確認と評価を月2回実施している。
- 新任ケアマネジャーが新規のケースを担当する際には、管理者が同行しケースの相談や支援をサポートしている。具体系には、家族との面談におけるコミュニケーションスキルの行動を目的としたアドバイス、定期的なフィードバックを通じて、新任ケアマネジャーが安心して業務に取り組める環境を整えている。

サービスの質の向上

- 利用者に自然を目にもらい、触れ合ってもらうため、花を植え野菜を育て始めた。落ち着かない利用者と花に触れることで落ち着き、笑顔が戻る様子も見られた。起床から日中を通し、野菜の成長を楽しみに目をやり気にかかる利用者が多くみられる
- 以前自宅で畑をしていた利用者から畑をしたいと希望があったが、施設の畑までの距離が遠く水やり等に関わってもらうことが難しかった。利用者がいる3階のバルコニーにプランターで育てることにし、利用者と一緒に苗を選びに行き、一緒に植えて育てた。水やりも利用者に順番にもらおうと、意欲的に関わる姿勢が見られ、笑顔も見られるようになった。実がなると、それまであまり関わらなかった利用者も様子を見に来るようになった。
- 認知症の方には、生活パターンや習慣に合わせた個別ケアを実施し、「その人らしさ」を大切にしている。
- 個別ケアとして、利用者と職員1対1の入浴介助方法(浴室への誘導→脱衣援助→入浴洗身→着衣援助→居室誘導等の一連の動作)を実施している。
- 午後からのレクリエーションの時間帯に、廊下の端から端まで(40m)を利用者の皆様と職員とで往復する『歩こう会』を実施。職員が付き添い、途中で休憩を取りながら、転倒事故の無いように配慮している。
- 認知症のある独居高齢者に対してサービス利用日の朝に電話連絡し、確認、お知らせしている。
- 地域のスーパーの移動販売車を定期的に施設に招き、外出が難しい入所者が買い物を楽しむ機会を提供している。
- 地域のコミュニティバスを活用して、外出支援や地域行事への参加を促進している。
- 利用者が見えるところに掲示板を設置し、スケジュール・イベントのお知らせをしている。
- 掲示板に、自宅でできる体操・シルバー川柳等、見て楽しめるものを都度掲載している。利用者からの提供もあり、コミュニケーションの場にもなっている。
- 事業所で行っている菜園で収穫した野菜を事業所内で販売、次回の資金にしている。
- 利用者に通所することに楽しみを持ってもらうため、年に数回皆勤賞として表彰と景品を渡している。
- 通所の利用につながらない拒否の強い利用者に対し、利用前に職員が自宅訪問し、利用者や家族とコミュニケーションを図り、関係性を築き、利用者にあわせて送迎の時間を調整したり、半日から利用を勧めたりすることで拒否なく利用することができた。
- 精神疾患の利用者に対して、医師やケアマネジャーに対して普段の自宅や事業所での様子を報告し、認知症の周辺症状に対してのケアを実践することで、落ち着いて利用することができた。
- 認知症の利用者への支援の検討の際に、センター方式のアセスメントシートを活用し、その人にあったケアを実践している。
- 苦情内容について振り返りを行い、除雪の場合の注意点、利用者が外出する場合の注意点(障がい理解・障がい特性など)を職員に周知した。
- 虐待に早く気付くため、簡単な記録用紙を準備し、事業所や委員会で共有、早期対応ができるようにしている。
- 珪藻土タイプの足マットを入浴時に使用している。

地域交流・ボランティア

- 地域の福祉祭りに参画している。
- 中学生の職場体験受け入れを行っている。
- サマーボランティアの受け入れ、地域の保育園との養老交流を行っている。
- 事業所の送迎者に『子ども見守り隊』のステッカーを貼り、送迎時の見守りを行っている。
- コロナで長期間中断していたボランティア活動の受け入れを再開した。習字、カラオケ、歌、踊りなど、様々な活動に関して地域のボランティアの協力を得て、利用者が楽しめるプログラムを提供することで、利用者の心身の活性化やコミュニケーションの場の拡充を図っている。
- ケアマネジャーがキャラバンメイトとして認知症サポーター養成講座を開催している。
- 認知症に対する啓発活動、介護家族への支援活動を行っている。

災害への備え

- 地域の防災計画との連携を強化し、災害時に迅速に対応できる体制を整備した。
- 災害時の職員の安否確認ができるシステム「Biz 安否確認アプリ」を導入した。職員への一斉発信ができるため、災害時には職員の安否確認、出勤の可否が確認でき、自然災害 BCP における職員の参集にも活用できる。
- 防災緊急連絡網を活用し、連絡網順番に発信し、最後の職員まで同じ内容が伝わっているか確認を行った。万が一を想定し、ご家族へのメール発信を実施した。
- 利用者ごとの個別記録を作成し、緊急時でもすぐに持ち出せるよう準備している。
- 緊急時に必要な情報を記載した「安心カード」を利用者に渡している。
- 能登半島地震後、現地での災害支援活動を行うとともに、集会所等で災害への備えについて出前講座を行っている。

事故・感染症防止

- ヒヤリハット報告の様式を簡素化し、あえて手書きにした結果、報告件数が増えた。
- 事故報告書の裏に SHELL 分析表(「本人」を中心におき「ソフトウェア」「ハードウェア」「環境」「同僚」の5つの要因を配置し可視化、視覚的に事象を把握し、相互関係から事故発生に影響を与えた要因を整理する手法)を追加し、5項目の要因を分析するようにした。リスクマネージャーが対策実施初日と1ヶ月後に再評価し、再発防止につながるような流れをつくっている。
- 投薬支援について、マニュアル見直しを行った。実際の投薬支援に活かせるように、支援会議で行い、更に困った点は、マニュアルを更新。個別に投薬支援が難しい利用者の場合の事例をもとに行ったり、錠剤がこぼれてしまう利用者の投薬支援時の注意点を話し合った。
- ダブルチェックのため、セットした薬の写真を撮り、事業所に戻って他の看護師に確認してもらっている。薬をセットした状況がわかるよう、写真を印刷し、ファイルに挟んでいる。セットの内容を変更した時は、その都度入れ替えている。
- 感染防止の観点から、各階で入浴時間を午前午後に分け、誰が入浴利用者の担当を行ったかわかるように、担当チェック表を作成している。

独立型事業所の工夫

- 同業他社と連携し研修機会を設けるとともに、業務継続計画等が実働できる体制構築を図っている。
- 4 カ所の事業所による合同研修会を月1回、Web 定例開催している。
- 虐待対応・感染症の予防及びまん延の防止マニュアルに沿った委員会の開催を、他事業所と合同で行っている。