



## 令和6年度 運営指導で印象に残った 良い取組事例

他の施設や事業所ではどのような好事例があるのか、その一部を紹介します

### 急変時の対応

- 緊急時の対応策について、症状別対応マニュアルにより症状ごとの細かい対応方法をフロー図で示し、職員が判断しやすいようにしている
- 事務所に掲示された緊急時のフローに、焦る状況でも対応できるように、事業所の所在地の伝え方や利用者の伝達事項を追記している

### サービスの質の向上

- ユニット会議における担当者の意見を事前にまとめ、質の高いケアプランを作成している
- 通所リハビリテーションにおいて、利用者の居宅を訪問した際に記載する報告書に、室内の様子を詳細に記録し、利用者の生活の様子がわかる内容としている
- 苦情について、利用者が共通する訪問看護や施設とも情報共有し、サービスの向上に役立っている
- 各訪問介護員の担当の利用者ケースを通じた技術指導を行い、その内容を全訪問介護員へ共有している
- 詳細な指示書が作成されており、均質なサービス提供を実施している
- 研修項目によって研修を複数回実施し、全職員の受講機会を確保するとともに、実施した研修内容で確認テストをおこない、従業者の理解度を把握している

### 事故防止のための取組

- ヒヤリハット、事故対応の記録について詳細に記録し、全従業者に周知する等再発防止策をとっている
- 移乗介護の委員会を立ち上げ、移乗時の事故防止や介護職員の負担軽減に活用している

### 非常時への備え

- 災害時、感染症発生時の対応に対するトリアージ表を作成し、利用者ごとに評価している
- 緊急持ち出し表を作成し、入居者それぞれについて、連絡先、かかりつけ医、内服薬、既往歴、現疾患、アレルギーの有無、要介護度、ADL等の状況（食事、排泄、着脱）、利用施設



名を記載して、個々に応じた緊急時対応の備えを実施できるようにしている

- 非常災害に備えて、各部屋にライフジャケットや防災頭巾等の防災用品を配備し、また、玄関に災害リュックを設置している
- 業務継続計画策定のためのアンケートを実施して、職員の災害時の通勤所要時間や出勤可能性等を把握している
- 業務継続計画の机上訓練を実施したあと、各職員から問題点のフィードバックを受け、改善を行っている

#### 雰囲気づくりや食事提供の工夫

- 利用者とスタッフが昼食に同じものを食べることで、利用者とのコミュニケーションを図っている
- 食事の時間にテレビを消し、音楽を流して、食事に集中できるようにしている
- 利用者がくつろげるように、食堂をカフェテラスのような雰囲気にするなど、利用者目線の取り組みをしている

#### 家族支援・広報活動など

- アセスメント、モニタリング、サービス担当者会議等の日付が利用者事業所双方で確認できるよう工夫した記録簿を作成している
- 看取りにそなえて、どのような最期を迎えたいか、本人、家族に詳細に聞き取っている
- 体験利用者に対して体験時の様子を写真や文書でチラシ化して本人や家族に配付し、利用促進を図っている

#### 他事業者との連携

- 困難事例のケアマネジメントに、各連絡会等を通じ関係者と連携している
- 地域ケア会議（高齢部会）や自立支援型地域ケア個別会議等、地域での集まりに積極的に参加している
- 状態変化の激しい利用者について関係者と密に連携を取っている

#### ICTの活用

- 連絡ツールやアプリ等を活用し、関係者との密な連携を図っている
- 服薬管理にアプリケーションを使用して誤薬を防止している

紹介した事例が、日々の運営の参考となれば幸いです

