

優れた取組み事例

○訪問介護○

No.	項目	内容	取組事例・特長等
1	運営	全般	チェックリストを作成し、するべき業務に抜け落ちがないよう工夫している。
2	労務・職員関係	研修	管理者が中心となって近隣等の事業所に声を掛け、自身の情報収集も兼ねて勉強会を実施している。外部から講師を招くこともある。
3	労務・職員関係	研修	言葉遣いや振る舞い、食事提供等基本サービスの研修テキストを事業所で独自に（様々なソースを基に）作成している。
4	労務・職員関係	職員配置（サ付）	訪問介護員は全員、近くにある住宅型有料老人ホームの職員と兼務しているが、エプロン着用の有無により勤務中にどちらの職員として働いているのかが明確になるよう徹底している。
5	労務・職員関係	勤務体制	訪問介護員は、毎朝事業所に出勤のうえ、当日の業務を確認して利用者宅に向かっている。終了後も事業所に帰所し、サービス提供記録を提出している。
6	サービスの提供	通院等乗降介助	通院介助を身体で算定している利用者について、院内介助の時間や診察時間は原則介護保険では算定できないことから、サービス提供記録とは別に「時間」「場所」「サービス内容」を一覧表に時系列で記録し、介護保険算定時間を明瞭にしている。
7	サービスの提供	生活援助	訪問介護の買い物代行において、利用者と介護職員との間で金銭の受け取り等をめぐるトラブル防止のため、法人が独自に「金銭預かり帳（ノート）」を作成している。そのノートを利用者ごとに利用者宅に設置し、レシートを貼り付けて、収支の証拠として残している。（税務署より印紙の貼付を指摘されたため、印紙代は事業者負担としているが、それだけの効果はあると考えているとのことであった。）

○通所介護○

No.	項目	内容	取組事例・特長等
1	運営	全般 (サービス向上への取組み)	年1回、利用者及び利用者を担当する居宅介護支援専門員に対してアンケートを実施している。(利用者からは事業所に対して直接クレームを言いづらいであろうという理由で介護支援専門員にも実施。)アンケート結果は、事業所職員の接遇や提供している食事内容、レクリエーションやケアの質など様々な意見がとりまとめられており、職員研修の資料として採用し、事業所のサービス向上に取り組んでいる。
2	労務・職員関係	職員配置	定員10人以下の場合に基準上求められない看護職員の配置は毎日行っている。
3	労務・職員関係	待遇	毎年度の昇給を実施している。代表者が、特に介護業界の待遇の悪さや定着率の低さ、モラルの低さ(突然の退職など)を意識し、職員の定着を図るため。
4	サービスの提供	レクリエーション	営業日を通じて利用者が多く、活気、人気がある様子。レクリエーションの種類が120種類以上と非常に豊富で、利用者は同一料金(実費150円/回)で日毎異なるメニューを選択できる。
5	サービスの提供	機能訓練	機能訓練に特化した短時間サービスを提供している。 毎回、利用の度に姿勢測定をし、写真を撮ってipadで管理している。日常生活で気をつけられること(姿勢、重心の移動の仕方、座り方、歩行姿勢等)を通所時だけでなく、自宅でも意識して改善できるようにアドバイスをしている。利用者1人1人に沿った機能訓練を提供するにあたり、リハビリ専門の職員が、現在抱える症状の原因等とその改善のための機能訓練内容を模型やプロジェクターを用いて理論を説明。利用者も納得のうえで、訓練に臨む。 利用開始時は改善についてあきらめている利用者も、すでにいる利用者から、自身の快方状況を意気揚々と話される等、激励し合いながら前向きに取り組んでいる様子が見えてきた。 事業者側は、「90歳代からでも1年かければ、治りはしないけど、必ず良くなる」と個々人の改善に自信を持って運営されている。県外の同業者からも視察訪問があるとのこと。
6	サービスの提供	機能訓練	「利用者を座らせたままの介護はしたくない。歳を取っても家で過ごせるようにしたい。」との考えのもと、自宅で普通の生活するのに活用できるような訓練を実施している。(歩行、手作業、ゴーヤ栽培など)
7	サービスの提供	機能訓練	リハビリ専用のマシーンを多数導入し、マシンを利用してもらうことで自立支援への取り組みを重点的にしている。
8	サービスの提供	機能訓練とその記録方法	<ul style="list-style-type: none"> 機能訓練 高齢者筋力向上専用マシンを複数台備え、機能訓練を通じた日常生活の向上を重視している。機能訓練がメインとなるため、安全性には十分配慮し、トレーニング前後の健康チェックを必ず行っている。 サービス提供の記録 事業所で行うリハビリの取組内容に合った、分かりやすい記録、記入しやすい記録様式となるよう随時見直しを重ねている。
9	サービスの提供	送迎	送迎にあたっては、独居の利用者について送迎前に事前に電話連絡を入れ、利用後に家へ送った際にも、居宅の中に落ち着いて入るまで見守っている。

○居宅介護支援○

No.	項目	内容	取組事例・特長等
1	運営 サービスの提供	居宅サービス計画	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス計画の作成にあたっては、利用する介護サービスを少しずつ減らしていくことと機能回復を目的（方針）にしている。 ・公民館等で勉強会の講師として、地元の老人会の方々を対象に介護保険制度の説明をしている。（社協からの依頼） ・利用者からの電話連絡等、何かあればすぐに居宅に訪問するようにしている。（ボランティアでサービスすることも多いようである。）
2	サービスの提供	居宅サービス計画	<p>不必要なサービスを位置づけた居宅サービス計画は作成しないようにしている。 事業規模が小さいため、各サービス事業所間との連携が取りやすく、利用者の変化への対応が早い。</p>

○特定施設入居者生活介護○

No.	項目	内容	取組事例・特長等
1	運営	苦情対応	<p>利用者や家族からの苦情・意見の収集について、ご意見箱は設置しているものの、実際に投函される場合は稀であることから、年1回、全利用者に対して匿名のアンケートという形で意見を募っている。その結果、様々な要望等が発掘できた。</p>
2	労務・職員関係	職員配置	<p>看護職員を手厚く配置し、医療処置（インシュリン、経管栄養、腹膜透析）の必要な利用者を積極的に受け入れている。</p>
3	労務・職員関係	職員配置	<p>介護職員の配置について配慮がされている。介護度の軽重によりフロアを分けているが、担当介護職員を2班に分け、一部の介護職員が、要介護度の高い利用者ばかりを担当することのないように担当シフト組みを工夫している。</p>

○介護老人福祉施設○

No.	項目	内容	取組事例・特長等
1	労務・職員関係	職員配置	利用者数に対して、基準を上回る介護職員数が配置されており、サービスの充実に努めている。
2	サービスの提供	職員配置	多床室であるが、居室と介護職員の配置を4ユニットに分け、入居者それぞれに担当の介護職員を置いている。担当介護職員から、4ヶ月に1度、入居者の家族に入居者の近況についての手紙を出して意思疎通を図っている。
3	サービスの提供	身体的拘束等の廃止に向けた取組み等	施設全体の方針として「身体的拘束等の廃止に向けた取組み等ゼロ」を掲げている。家族から身体的拘束等実施の強い要望があったとしても断っている。ベットを低くしたりマットやセンサー、特注の車椅子など、あらゆる手段を駆使して「身体的拘束等の廃止に向けた取組み等ゼロ」に取り組んでいる。
4	サービスの提供	身体的拘束等の廃止に向けた取組み等	身体的拘束等の廃止に向けた取組みに積極的に取り組んだ結果、ここ数年間身体的拘束の実施は無い。ベッドからの転落の危険性がある入居者については、四本柵ではなく低ベッドやマット等で対応し、センサーマットの使用も無い。入所の際、家族は拘束が必要だと考えていたとしても、別の方法でまず試してみて本当に拘束が必要か検討している。
5	サービスの提供	身体的拘束等の廃止に向けた取組み等	開設以来、身体的拘束実施はなく、「身体的拘束等しない」という方針で運営している。毎月開催の身体的拘束等廃止委員会の議題の中で、現場からの要望として、一部の入居者について身体的拘束等を行った方よいのではとの要望が上がってくることも時折あるが、現在のところ身体的拘束等にまで至ったケースはない。
6	サービスの提供	栄養管理	管理栄養士（1名）は栄養系ケアにあたって、食事摂取量や、体重増減率、BMI値、アルブミン値等を入居者全員についてデータ整理を行い、食事箋の随時の取り直しや主治医への連絡を積極的に行うことに役立てている。
7	サービスの提供	看取り介護	看取りに関する職員研修の質が高い。実際に施設で看取りをされた入所者の事例を取り上げ、よりわかりやすく状況を把握できる工夫をし、職員の意見を募る等、今後の看取りに具体的に活用できる内容となっている。
8	サービスの提供	QOL	入居者に対する自立支援の取組みについて、以下のような独自の取組みを行っていた。 ①幅広のベッドを設置し、ベッド柵を一切つけない。 ②認知症が進行している入居者に対しても、おむつは使用しない。 ③機械浴は使用しない。
9	報酬請求	記録の整備	職員配置にかかる報酬算定の根拠資料が毎月整理されており、加算要件が満たされていることが一目で確認できる。

○介護老人保健施設○

No.	項目	内容	取組事例・特長等
1	運営	全般 (服装)	職員全員が普段着でケアにあたっているが、これは不穏状態の入所者がおられた場合に、気分転換も兼ねての少人数の外出レク等に対応できるようにするためである。制服であれば、外から見た場合に「職員と入所者」の関係と見られるが、私服であれば「孫と祖父母」あるいは「娘と父母」に見てもらえるため。
2	運営	事故対応	転倒事故等が起こり、事故報告・ヒヤリハットが提出された場合で職員の記述内容に不足等がある場合は、監督責任のある者が赤ペンで加筆し、再報告させている。これにより、「なぜ、この時間にこの場所で入所者は転倒した・しそうになったか」が分析でき、介護職員みずからが事故を未然に防ぐ対応ができるようになること。

○その他○

No.	サービス名	項目	取組事例・特長等
1	訪問入浴介護	運営	利用者家族の負担を軽減するため、タオルの無料貸し出しを行っている。また、サービスとしてあまり知られていない訪問入浴を利用してもらいやすくするために、無料体験利用を実施している。
2	訪問看護	労務・職員関係	看護師や理学療法士等の採用は従業員の口コミによる紹介で行っている。他の事業所と比較して給料が高いため定着しているとのこと。
3	通所リハビリテーション	リハビリ	レクリエーションの一環として毎週1回音楽療法士が来所して機能訓練を実施している。利用者からの人気があり、音楽療法実施日は出席利用者数が多い。
4	介護療養型医療施設	身体的拘束等の廃止に向けた取組み等	身体的拘束等を実施されている入居者はいるが、身体的拘束等の廃止に向けた取組み等についての詳細な記録や適宜拘束時間を短くするなどの拘束解除に向けた取り組みなどの意識は高い。
5	介護療養型医療施設	リハビリ	入院患者へのレクリエーションの一環として、病院で音楽療法士を常勤で1名以上配置し、特に認知症患者のケアに役立っている。