

5 好事例等の紹介について

(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）

過去の運営指導において確認することができた介護サービスの質の向上に向けた事業所の取組について「好事例」として紹介させていただきます。異なるサービス種別の取組でも、アレンジをして導入できるものや、新たな取組のヒントになるものもありますので、ご確認の上、事業所における今後の取組にご活用ください。

令和8年度の運営指導においても、各事業所の様々な取組について聞き取りさせていただきますので、引き続きご協力をお願いいたします。

サービスの質の向上に向けた取り組み

＜個別具体的なケアプランの作成に繋がる取り組みについて＞

- ◎ 個別機能訓練の評価の結果を説明する資料にイラストを入れ、利用者の歩行速度と生活に必要な歩行速度を比較し、理解しやすいように工夫している。〔通所介護〕
- ◎ ヘルパーから報告があった事項とモニタリングで得た情報をもとに、事業所独自のワンペーパーを作成し、ケアマネジャーに報告している。利用者の状況変化を根拠として、サービスの変更や追加を提案している。〔訪問介護〕
- ◎ 利用者の体調についての情報をメモして、キーパーソンに渡している。〔訪問介護〕
- ◎ シフトの都合で担当看護師が訪問できない日に、短時間でもいいので利用者と電話をするコミュニケーション手法を取っており、利用者の状態変化に気づきやすい。〔訪問看護〕

＜勉強会について＞

- ◎ 毎月1回、ケアについての勉強会を事業所で開催している。付き合いのある他事業所の方から教えてもらった知識を共有している。〔訪問介護〕

＜研修について＞

- ◎ 動画研修サービスを導入し、通院等乗降介助（介護タクシー）の空き時間で勉強できるようにしている。管理者は全職員の受講状況を確認している。〔訪問介護〕

＜マニュアルについて＞

- ◎ マニュアルを年1回の頻度で見直して、修正を行っている。〔通所リハビリテーション〕

＜事業所独自の取り組みについて＞

- ◎ 自社で機器を開発し、他事業所との差別化を図っている。〔訪問入浴介護〕
- ◎ 湯船にりんごや桃、菖蒲を浮かべて、利用者に季節を感じてもらっている。〔訪問入浴介護〕

＜職員のスキルアップについて＞

- ◎ 社内で介護技術コンテストを実施している。〔訪問介護〕
- ◎ 若年層の技術向上のため、内部研修と外部研修を受講し、研修内容を会議で取り上げてい

る。〔訪問介護〕

- ◎ 資格の取得を奨励している。管理者から声かけをして、試験日が近くなればシフトの融通をして勉強時間を確保できるようにしている。〔訪問介護〕
- ◎ 多くの看護職員が精神科訪問看護の研修を修了している。〔訪問看護〕

地域との連携

＜他サービスや他業種との連携について＞

- ◎ 事業所を超えて多職種が連携する体制を取っている。薬剤師、管理栄養士、看護師、リハ職が協同してフレイル予防に取り組んでいる。〔訪問看護〕
- ◎ 地域包括支援センターから講師依頼があり、フレイル予防や自宅でできる運動などを介護予防教室で説明した。〔福祉用具〕

＜地域住民との交流について＞

- ◎ 事業所内の一部に交流スペースがある。近隣の小学生が訪れ、利用者との交流の場となっている。民生委員と協力のもとにイベントを開催しており、介護保険外の高齢者も事業所を訪れるきっかけとなっている。〔小規模多機能型居宅介護〕
- ◎ 地域のお祭りに参加し、福祉用具の新製品を展示している。〔福祉用具〕

働きやすい職場環境の整備

＜業務の効率化に関する取り組み＞

- ◎ モバイル端末を使用することで、従業員同士で利用者情報をスムーズに共有している。〔訪問介護〕
- ◎ 社内ツールでチャット機能を使っており、各自がタブレット端末で利用者の状況を確認できる。〔訪問介護〕〔訪問看護〕

＜従業員のメンタルヘルスに関する取り組み＞

- ◎ 直行直帰が多い職場であるため、管理者との定期面談を設けるほか、最低週1回は管理者・サービス提供責任者のどちらかが従業員に声かけするようにしている。〔訪問介護〕
- ◎ 管理者面談と日々の会話で従業員の悩みを聞き出している。家族の状況、特にお子さんのことや親の介護のことを聞き出して、シフトを配慮している。〔訪問介護〕
- ◎ 管理者として、従業員の不満が募らないように心掛けている。定期面談とは別に随時面談を実施して、従業員の本音を聞いている。〔訪問介護〕

＜休暇の取得に関する取り組み＞

- ◎ 全ての従業員が月に1～2日は有給休暇を取得している。従業員から休暇申請がなされる、好ましい状況となっている。〔小規模多機能型居宅介護〕

その他

- ◎ 介護保険外の自費サービスを行っており、介護系の資格がない方でも採用に至ることがある。自費サービスで働きながら初任者研修を終えてもらい、研修後に介護保険の訪問介護に行ってもらおうことがある。〔訪問介護〕

- ◎ 利用者の近況やレクの様子を印刷して、毎月の請求書に同封し、家族に送付している。県外在住でなかなか面会に来られない家族から好評である。〔訪問介護〕
- ◎ 看護学生を受け入れ、訪問に同行してもらうなど、看護職員の育成に努めている。〔訪問看護〕
- ◎ 住宅改修での失敗例やトラブル例をチラシにまとめて、利用者やケアマネジャー、取引先に配布し注意喚起を行っている。〔福祉用具〕
- ◎ 利用者に対し、災害用グッズを自宅に備えておくよう呼び掛けている。〔訪問看護〕

(2) 意見・苦情等

過去にサービス利用者やその家族、近隣住民の方などから本市に寄せられた意見・苦情等からいくつかを紹介させていただきます。ご確認の上、介護サービスの質の向上、苦情の未然防止等にご活用ください。

サービス提供に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 利用者や家族の求めているサービスを事業所が提供してくれない。
- ◎ 実施地域、サービス提供内容の変更について、十分な説明がなされていない。

【留意点】

- ◎ 事業所が提供するサービスの内容に関する苦情には様々なものがあります。利用者が求める内容に応じて、介護支援専門員等の関係機関とも連携して利用者や家族に対して丁寧に説明し、理解を得るようにしてください。事業所で対応困難な要求の場合や利用者の状態像、環境等を踏まえた上で、不相当と考えられるサービスの提供を求められた場合には、「できること」、「できないこと」を的確に伝えることが必要です。曖昧な対応をすることで、より大きなトラブルに発展することもあります。

事故後の対応に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 以前、事故が発生した際に定めた事故防止対応がなされていなかった。
- ◎ 事故後に「今後このようなことがないようにする」と言われただけで、具体的な連絡が事業所からなかった。

【留意点】

- ◎ 利用者に対するサービスの提供により、事故が発生した場合の対応方法については、あらかじめ事業所で定めておくことが望ましいです。事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じてください。

相談対応に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 介護支援専門員に相談したが、対応してくれない。
- ◎ 担当者の変更を依頼したが、対応してもらえなかった。
- ◎ 福祉用具の点検を依頼したが、不親切な対応をされた。

【留意点】

- ◎ 利用者及び家族からの相談・依頼等に対しては、適切に対応し、利用者及び家族が理解しやすい説明を行うように努めてください。相談・依頼等に適切に対応しなかったことで、より大きなトラブル又は苦情に発展するケースも見られます。即答できないケースの場合には、回答する期限を予め示すなど、利用者に安心感を与える対応を心がけてください。また、応じることのできない要求等の場合であっても、代替案を示す・介護支援専門員等も交えて相談するなど適切な対応を心がけてください。

サービス提供拒否と受け取られる可能性があるもの

【苦情・意見等】

- ◎ サービス内容について、意見、要望を事業所に申し出たところ、サービス事業所を変更するようにと言われた。
- ◎ 心身の状況を理由にサービス提供を断られた。
- ◎ サービス利用を申し込んだが、明確な理由もなく利用を拒否され、その説明を求めたが対応してもらえなかった。

【留意点】

- ◎ 正当な理由がない限り、サービスの提供を拒否することはできません。利用者、家族からサービス提供の拒否と受け取られないよう、注意をしてください。また、利用者の病状等により、適切なサービス提供が困難と判断した場合には、他のサービス事業所を紹介する等の必要な措置を講じてください。

接遇・マナーに関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 通話中に従業員が急に電話を切るなど、対応が良くない。
- ◎ 従業員の言葉遣いが乱暴であったり、人を見下している態度であると感じる。
- ◎ 従業員が他の利用者の悪口を言っている。
- ◎ 従業員と話しをすると子供扱いされているように感じられる。

【留意点】

- ◎ 各事業所においては、研修や日々のミーティング実施等によって接遇の向上に取り組んでいることと思いますが、従業員の応対、マナーに対する苦情も寄せられています。ケアの方法や接遇などを見直し、サービスの質の向上に努めてください。また、子供のように扱うということは、「心理的虐待」に該当する可能性があります。利用者の人格を尊重する対応となるよう、注意してください。

【苦情・意見等】

- ◎ ヘルパーの車が自宅前に駐車されており、迷惑している。

【留意点】

- ◎ 利用者や家族に、予め駐車可能な場所を確認するなど、近隣住民の方とのトラブルにならないよう、注意してください。

【苦情・意見等】

◎ 事業所から発生する騒音に迷惑している。

【留 意 点】

◎ 騒音に対する苦情は多く寄せられています。近隣住民の方とのトラブルにならないよう、注意してください。

物品等の盗難に関するもの

【苦情・意見等】

◎ 事業所に持っていった私物（現金、時計、貴金属などの貴重品を含む。）がなくなった。

【留 意 点】

◎ 通い、泊りサービスの際に持ち込むことができる物品や私物の管理方法については、予め、利用者や家族に周知してください。また、認知症等により物盗られ妄想の症状がある利用者に対する対応については、家族と連携するなど、トラブルの未然防止に努めてください。

◎ その他、事業所の従業員が利用者に断りなく、利用者の私物を見たり、触ったという内容の苦情が寄せられることもあります。利用者のプライバシーにも関わることでありますので、あらかじめ了承を得るなどの対応を心がけてください。

個人情報の取扱いに関するもの

【苦情・意見等】

◎ 事業所に提出した個人情報の記載された書類が適切に管理されていない。

◎ 返却された介護保険被保険者証が別の利用者のものだった。

◎ 事業所の従業員が他のサービス事業所に自分の個人情報を言いふらしている。

◎ F A X 番号が間違っていたため、利用者の個人情報が誤送信された。

◎ 事業所から退職した元従業員が、元の事業所の利用者に対して営業活動を行っていた。

◎ 利用者家族へ向けた配布物の中に、特定の候補者の選挙チラシが入っていた。その後、当該候補者から支持をお願いする旨のダイレクトメールが届いた。

【留 意 点】

◎ 利用者や家族の個人情報の取扱いについては、紛失、漏洩等が生じないように適切に管理をしてください。また、関係事業所等に利用者等の情報を提供する際には、事前に利用者や家族に了承を得るなどの対応が必要です。

◎ 個人情報を含む文書等の F A X 送信については、慎重に実施いただくようお願いします。やむを得ず F A X 送信する際は、個人情報を黒塗りにし、送付先のダブルチェックを行う、送信確認の電話連絡をする等の対策を徹底してください。

◎ 従業員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、事業所は必要な措置を講じなければならないとされています。具体的には、秘密保持誓約書の取り交わしや、違約金の定めをおく等とされています。

利用料金に関するもの

【苦情・意見等】

◎ 報酬改定で、利用料がアップしたが、事業所から説明がなかった。

◎ サービス提供時間の変更により、利用料がアップしたが、利用者が通知文書を十分に確認

しておらず、トラブルとなった。

- ◎ 利用料金を二重取りされた。
- ◎ 契約前に説明を受けていた金額より、実際の請求額が高額だった。
- ◎ サービス利用料以外の料金（食事代、キャンセル料、衛生用品など）の変更（値上げ）が納得できない。また、料金の変更について説明を受けていない。

【留 意 点】

- ◎ 報酬改定により、利用者負担の額に変更がある場合には、利用者や家族にわかりやすく説明するようにしてください。
- ◎ 利用料については、食事代、宿泊費、キャンセル料などの保険給付対象外の費用についても、説明をしてください。また、利用者本人に説明しても理解を得ることが難しい場合には、家族の同席を得るなど、トラブルの発生を未然に防ぐ工夫をしてください。なお、利用者に対して発行した請求書、領収書などは事業所でも控えを残し、料金に関するトラブルが発生した際に、適切な説明ができるようにしてください。

【苦情・意見等】

- ◎ 実施地域内にもかかわらず、事業所から訪問時の駐車料金を徴収されている。

【留 意 点】

- ◎ 実施地域内の交通費は介護報酬に含まれており、駐車料金も交通費に含まれています。別途駐車料金を利用者負担とすることはできませんので注意願います。

衛生面、事業所内の環境に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所内に手洗いができる洗面台がない、リハビリ機器を使用の都度、消毒していない。
- ◎ 従業者が浴槽内のお湯を足でかき混ぜている。
- ◎ シャワーチェアが事業所に1台しかなく、洗浄されているか不明。
- ◎ 事業所内のエアコンをつけていないため、室温が高く、熱中症のリスクがある。
- ◎ 事業所内の照明をつけずにサービス提供を行っている。
- ◎ 事業所の室温が寒い。事業所の職員に相談しても対応してもらえない。

【留 意 点】

- ◎ 利用者が使用する施設、食器、その他の設備等について、衛生的な管理に努めてください。また、通い、泊りのサービスを提供する事業所では、事業所内において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講じるように努めてください。
- ◎ 通い、泊りのサービスを提供する事業所では、空調設備等を適切に使用し、適温の確保に努めるようにしてください。
- ◎ 利用者によっては、視力が低下しており、事故の発生リスクが高くなる可能性があります。利用者が過ごしやすい安全な環境を提供するように努めてください。
- ◎ 利用者一人一人によって感じ方は異なりますが、相談があった際には当該内容について応じることができるよう努めてください。また、検討してもなお、応じることができない場合については、相談者に対して懇切丁寧な説明を行ってください。

利用者とのトラブルに関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 従業者が利用者から金銭を借用している。
- ◎ 従業者が利用者に対して宗教勧誘活動を行っている。

【留 意 点】

- ◎ 服務規律については、就業規則に必ず定めなければならない事項ではありませんが、社内ルールとして従業員に周知することで、トラブル回避に繋がるものと考えられます。