

介護保険サービス事業所

好事例集

令和8年1月

前橋市福祉部指導監査課

好事例

本市で実施した運営指導において把握した好事例を紹介します。サービスの質の向上のためにご活用ください。

(1) 運営基準

内容及び手続の説明及び同意等

重要事項説明書について、利用申込者から質問を受けた部分の点検を行い、わかりやすい説明となるように随時更新している。（小規模事業所）


サービスの提供の記録

これまで紙で管理していた業務記録類を、業務ソフトを活用してペーパーレス化している。特に介護業務日誌については、従来は紙に記録した日誌を回覧し、各部署で確認印を押す運用を行っていたが、現在は業務ソフトで記録する方式に変更した。これにより、回覧の手間が不要となり、各部署で即時に内容を確認できるようになったことで、業務効率化が図られている。（大規模事業所）

居宅サービス計画の作成

ケアプランについて、職員が定期的に相互チェックを行っている。これにより、計画が運営基準に即して作成されていることを確実に担保している。さらに、チェックの過程では、利用者の状況やニーズに応じた適切なサービスが反映されているかを検証し、必要に応じて修正を行う体制が整備されており、サービスの質の向上と法令遵守の両面において有効な取り組みとなっている。（居宅介護支援・介護予防支援）

勤務体制の確保等（研修）

研修は外部機関のオンライン配信を従業者それぞれが受講する方法で実施している。年間計画を事業所内に掲示し、全員の受講が完了すると、マークを入れて事業所内で可視化している。（小規模事業所）

職員名を記載した年間の研修出欠簿を事前 に作成し、計画的な管理を行っている。これにより、研修の参加状況を一目で把握でき、欠席者への対応を見据えた運営が可能となっている。（小規模事業所）

研修体系を作成し、基準条例上で実施が必要な研修であるか、加算の算定に必要な研修であるか、情報公開システムでの公表対象となっているか等を分かりやすく表示している。研修体系によって、研修を実施する根拠が明確になっているとともに、必要な研修を漏れなく受講させるために活用している。（大規模事業所）

法人内に設置された委員会が研修を企画・実施している。以前は各委員会がそれぞれ予定表を作成していたが、全体像を把握したいとの従業者からの声を受けて、各委員会の責任者、研修・訓練等の予定が一見して確認できる年間一覧に改良した。全体の流れが確認できるため、年間の見通しを立てて、各研修を受講できるようになった。（大規模事業所）

業務継続計画

災害時における業務継続計画の対応の一環として、ハザードマップ上に独居利用者の所在地をシールで表示し、視覚的に把握できるよう工夫している。この取り組みにより、災害発生時には、支援が必要な利用者を迅速に特定し、優先的に駆けつける体制が整備されている。こうした事前準備は、緊急時の対応力を高め、利用者の安全確保に大きく寄与している。

（居宅介護支援・介護予防支援）

非常災害対策

火災発生時に職員へ迅速かつ円滑に連絡できるよう、一斉メール送信が可能な「火災一斉メールシステム」を導入している。（大規模事業所）

苦情処理

利用者及び利用者家族に対し、満足度調査を行っている。利用者の不満等が苦情へと発展する前に、満足度調査の結果から積極的に改善を要する点を見つけて、随時改善している。（大規模事業所）

年1回利用者アンケートを実施している。アンケートで寄せられた意見・苦情に対し1件1件は正措置対策書を作成し、対応を行っている。（大規模事業所）

事故発生の防止及び発生時の対応

事故報告後、報告者が一定の期間において利用者のその後の状況を観察し、「事故後の経過」として再度、報告し職員間で共有している。事故直後の報告及び再発防止だけでなく、事故による影響が利用者に出現していないか、利用者の立場に立って注意深く確認する様に努めている。（大規模事業所）

ヒヤリハットや事故報告を分析し、事例集を作成して事業所内に周知している。事例集には事故発生の場所や状況の写真、発生件数を掲載し、具体的な内容によって、注意喚起及び再発防止に活用されている。（大規模事業所）

事故やヒヤリハットの記録について、ペーパーレス化を実現する業務ソフトを導入している。これにより、従来の紙媒体での管理に比べて集計作業が容易になり、記録内容がケース記録へ即時に反映されるため、情報共有の迅速化と業務効率化に大きく寄与している。（大規模事業所）

緊急時の対応及び連絡として、利用者ごとに連絡先を整備している。「倒れている場合」「意識があるが痛みの訴えがある場合」等、パターン分けした上で、家族、医療機関、ケアマネ等、連絡する優先順位を定めている。職員が適切に連絡できる体制を整備するとともに、あらかじめ緊急時の対応を家族と具体的に共有できている。（小規模事業所）

(2) 介護報酬

入浴介助加算

入浴に関する研修を新規採用職員に実施するだけでなく、年2回定期的に実施している。また、研修レジュメには入浴介助加算の条件を記載するなど、加算要件に沿ったサービス提供を行うための体制が整備されている。（通所介護）