

ななゆめの暮らしかなえ～る 業務ルール

～ ななゆめホームの施設理念 ～

住み慣れたご自宅で夢のある暮らしをいつまでも。

「ゆめ」を「かなえ～る (Yell)」サービスをご提供。

■運営方針

- ・サービス付き高齢者向け住宅の運営主体はななゆめ株式会社であり、ご入居されている方の生活のサポートをするのは介護スタッフである。BelTempo 株式会社の訪問看護サービスは医療サービスのご入居者様への看護サービスとご入居されている方の健康管理の相談業務とし、双方協力し合いご入居者様の暮らしを支える。

■業務にあたる心得

- ・「利用者様」を第一優先し（主語にして）行動する。自分の業務効率などを優先しない
- ・介護と看護が協力し合い、ご入居者様の「ゆめの暮らし」を実現できるよう努める
- ・ご入居者の暮らしを支えるには「情報共有」が大切であることを最重要と心得業務に努める
- ・上長や各担当者へ「ほう（報告）、れん（連絡）、そう（相談）」を行いながら業務に努める
- ・「メモをとる習慣」を心掛け業務に関することを忘れないよう自己管理を行い業務に努める
- ・訪問介護事業所に定められている訪問時間、必須研修等の「法令順守を厳守し」業務に努める。

■情報共有は全員で情報を繋ぐことが重要

- ・ご利用者様の暮らしを豊かで安全、安心な施設運営を実現するには身体状況等の情報共有が最重要です。誰か一人が情報共有を怠るとご利用者様へのサービスの低下に繋がることを理解し情報をしっかりと共有（繋げる）することを意識してください。

※歯車のイラスト

■情報共有の仕方

- ・朝の9：00から申送り。（朝礼）介護と看護の夜勤者は必ず事務所で申送りをお願いします。申送りは、簡潔に伝えることを心掛ける。
【順番】夜勤介護、夜勤看護、今日の来客者、今日の外出者、役職者の予定（往診担当等）
- ・申送り事項をタイムツリーに「申送り（施設・介護・看護・夜勤看護・夜勤介護・往診記録）」に記載していきます。申送りには重要なお知らせもあるので必ず、ご確認をお願いします。
- ・事務所内にある連絡ボードと連絡ファイルを常に確認する

■「声かけ・声足し」で大きく変わる人間関係

- ・入居者様への挨拶、介助時、傾聴時

- ・スタッフ同士の挨拶、業務のお礼、業務について話し合い

※例) 失礼します。●●です。今からお風呂の時間なので用意しましょう

こちらへ移乗します。せーので立ち上がりましょう。私につかまってください。

ななゆめの服薬支援の方法はこうだよ！

管理表にチェック忘れてるよ！

■ご利用者様への言葉遣い

- ・ご入居者様の呼び方はお名前●●さんと呼んでください。あだ名等は禁止します。
 - ・ご入居者様ごとによって性格も違い捉え方は人それぞれです。少し硬い感じの接し方が好きな方やフレンドリーな接し方が好きな方がいると思いますが、ななゆめでは基本的に少し硬めの感じで礼儀正しく接することを原則とします。
- ※重要：**自分がちゃんとしていると思っていてもご入居者様や家族、他のスタッフが聞いたら強い言い方と感じてしまい、不快に感じる方もいると思います。注意された時は捉えられたことを真摯に受け止め改善しましょう。

■サービス提供にあたる禁止事項

- ・スタッフ間同士で勝手にサービス内容の変更を行わないこと
- ※例 腰が痛いから、、、 あの人苦手だから、、、 など
- ・ご利用者様から個人的に物品やおやつなどは貰わない。また、買い物なども代行しない

■監視カメラについて

当館には監視カメラが設置され録画されております。ご利用者様が転倒した際や徘徊等の早期発見と共用部における事故発生時の事実確認のために設置しております。また、スタッフとご利用者様間の事故発生時においてスタッフを守ることができますが、安否確認を怠った、深夜帯のサービスを実行していないなどの法令順守違反等の記録も残りますので十分に注意すること。

■役職者からの業務注意・指導方法

業務注意、業務指導、業務命令違反の3段階による注意指導とし業種を超えての注意指導は禁止する。人事評価に影響するので注意するよう気を付けてください。尚、役職者ごとの権限は、下記の通りとする。

役職	注意指導権限
現場リーダー	業務注意
介護) 訪問介護管理者、サービス提供責任者 サービス付き高齢者向け住宅の管理者 看護) 主任、副主任、	業務注意、業務指導 (同内容3回で業務命令違反と同じ扱いにする)
それ以上	業務注意、業務指導 (同内容3回で業務命令違反と同じ扱いにする)、業務命令違反

■業務開始から終了まで

- ・入口は洗濯室のドアとする。ドアにかけているキーボックス内の鍵(番号：0214)で開錠する
- ・出勤時は全員にしっかりと挨拶を行う**※重要**
- ・業務日報に名前を記載して当日の送り内容を確認する
- ・入社時につけているマスクを破棄し、新しいマスクに交換する
- ・アルコール手指消毒を行う
- ・体温が 37.5 度以上の場合は、サ責もしくは施設長に報告する
- ・タイムカードを押す
- ・割り当てられたピッチと居室の鍵を持つ
- ・PHS や携帯はマナーモードにすることを禁止する
- ・タイムカードの打刻忘れと鍵やピッチの持ち帰り注意すること。「**業務チェック表**」で管理
- ・欠勤、遅刻、早退、残業については、「**勤怠報告書**」(月単位)を記載する
 ※重要：残業については上長に業務内容と推定残業時間を伝え許可を得てから行き残業終了後に本紙を記載し承認を得る。当日以外または、自己の判断による残業は認めないので注意すること
- ・事務所内の「**連絡事項**」ボードと「**個人ファイル**」を確認
- ・業務終了後は、タイムカード押して帰りの挨拶をしっかりと行う

■業務に必要な資料は事務所に保管している「**訪問介護かなえ～る 業務資料**」の中から取る。尚、最後の1枚になった場合は10枚印刷して同封しなす

■個人ファイルを一人1部配布します。会議資料や研修資料等を保管してください。また、ポケットファイルを同封しておりますので配布物(会議議事録や給与明細)はそちらに入れておきます。配布物を同封した場合は、配布物ありの本立てにに入れておきます。

■ケアウィングの扱い方

- ・ICチップにて入退出の時間を管理しております。時間通りの訪問を厳守して下さい。事務所にて時間管理しております。
- ・記録は訪問介護に関する内容の記録を記載するようお願いいたします。ケアウィング内に例文がありますのでそちらを参考に記録の記入をお願いいたします。
※重要：訪問記録に体調不良等を記載すると様子観察期間としてその後の記録の書き方やケア内容を変更する必要がありますので一度、上長へ相談してください。
 新入社員は入社後1ヶ月分の記録をチェックします。

■電話対応について

- ・緊急時等電話対応が必要なことがあります。全員、電話対応できるようお願いします。
- ・夜勤者用の携帯は施設の電話が転送されたり、来館者が電話してドアの開錠を求めることがあります。必ず夜勤用携帯を所持していただきマナーモードにするのは禁止。

■休憩、トイレについて

- ・休憩場所は2階（看護）、3階（介護）の談話室とする。
- ・喫煙場所は指定の場所とする。喫煙後は、手洗いうがい、ファブリーズにて匂いの無い状態にする。
※休憩時間以外の喫煙は禁止とする。休憩時間以外の喫煙を発見した時は館内全面禁煙とする期間を設けることもあるので注意すること。
- ・休憩中でも、来訪者の方と会った際は、立ち上がって挨拶を行う。
- ・職員の飲食物は事務所の冷蔵庫で保管すること。電子レンジは自由に使用してよい。
- ・1階に女性専用を用意。その他、トイレは共同（利用者様含め）とする

■施設消耗品、物品管理

- ・物品を入居者様へ販売する場合は「**物品販売管理**」を確認すること
- ・物品販売管理を確認後、物品を卸した場合は「**物品販売記録**」に必ず記載すること
- ・BelTempo株式会社のスタッフは販売者をBelTempo株式会社として記載すること
- ・事務所に使用する分は事務所と記載すること
- ・物品の在庫が少なくなってきた場合は事務所へ早めに連絡すること
- ・月末には棚卸で在庫チェックを行いますので記載忘れの内容にお願いします

■ヒヤリハット、事故報告書、苦情相談

- ・ヒヤリハット、事故報告書、苦情相談は提出しても人事評価に影響することはないので積極的に提出するように
- ・ヒヤリハットは訪問介護とサービス付き高齢者向け住宅の**2つのサービスごとに分けて毎月提出**
- ・事故報告書は内容によっては管轄行政に報告する義務がありますので事故報告書ファイルの「**門真市有料老人ホームにおける事故発生時の報告等について**」を必ず確認ください
※重要：事故があった場合は次のケアの時には様子観察が必要になり記録に書く必要があったりします。事故があったと聞いた場合は施設長等へ確認をお願いします。事故発生の翌日は事務所職員で様子観察記録を行う。
- ・苦情相談はご入居者様からの大切な意見で「ゆめ」の暮らしを実現するうえで真摯に受け止めて対応していく必要がございます。ご入居者様の意見は必ず、聞き取ってまずは事務所に相談をお願いします
- ・ヒヤリハット、事故報告書、苦情相談は当月分を翌月10日までに確認して全員閲覧チェックすること

■新入居者様への対応

- ・新入居が決まればお知らせいたしますので個人ファイルから情報をご確認ください
- ・入居後1週間は現場アセスメント期間とし、プランに入りながら得たご入居者様の身体、生活、生い立ち等の情報を「**ゆめシート**」へ記載して行ってください
※重要：入居前に施設長等がアセスメントは行いますが、入居したら違った。っということはありません。よって、本当にアセスメントの情報が正しいかを確認することは重要なことです。実際にサービスに入っただけ介護スタッフさんからの情報は貴重です。些細なことでもいいのでどんどん記載をお願いします。

■ 新人スタッフへの対応

- ・新しく仲間が入社した際は、職員自ら自己紹介を行い、相手のことを名前で呼んでください。
- ・お客様に良いサービスを提供するために、良好な人間関係が必要不可欠です。新しい仲間との人間関係を築くところから始めてください。
- ・職場全体が新しい仲間に対して笑顔で心地よい挨拶をしてください。

■ サービスの中止

体調不良やご本人様の意思により介護保険サービスを中止する場合は、上長へ報告をお願いします。場合によってはキャンセル料の発生等がありますので自己の判断による中止は絶対に行わないでください。上長へ報告後、サービスを中止する場合は担当だった介護スタッフが「**業務日報に変更内容を記載**」し当日中に提出してください

■ ナースコール、業務用携帯について

- ・ナースコールはサービス付き高齢者向け住宅の業務であるためサービス付き高齢者向け住宅のスタッフと訪問介護スタッフとで対応する。医療処置が必要な場合は、上長に連絡を入れて上長から看護スタッフへ業務依頼を行う
- ・夜勤用の業務携帯は夜間帯の来館時や外線の転送（20時以降）、看護師とのやり取り、緊急時の役職者からの連絡等が入りますので夜勤者は必ず持ち歩いてください

※重要：必ず割り振られた鍵と PHS、業務用携帯を持つこと。マナーモードや音量を変更することは禁止。

■ 排泄介助・管理（介護保険・インフォーマルサービスで実行）

- ・基本ベースとして4：30～、11：00～、16：00～、24：00～を目安に排泄介助を行う。利用者様、時間帯によって介護保険サービスとインフォーマルサービスで分けてサービスを実行する。その他時間帯はコール対応にて対応
- ・「**オムツプランニング兼発注書**」から利用者様ごとのオムツ、パットのサイズ、容量を確認
- ・排泄確認後は排泄表に記入(毎日排便カウントにズレが生じないように記入漏れに注意する)
- ・11：00～の排泄介助時は必ず陰部洗浄(陰部洗浄ボトルと泡石鹸使用)実施。その他の場合は必要に応じて実施
- ・ベッド上の排泄介助はカーテン閉める
- ・排泄物は新聞に包みビニールに入れ退室し、各フロアのゴミ箱へ
- ・汚染物、衣類等を持つてのエレベーター使用は原則禁止
- ・必要時によってアズノール塗布する

■ 入浴介助（介護保険サービスで実行）

- ・入浴前バイタル測定(BP/P/KT/SPO2)必須 ケアウィングに入室
- ・着替え、お風呂セット、軟膏 BOX を用意

- ・入浴時は利用者様の全身の皮膚状態確認
- ・皮下出血、剥離、かぶれ等あれば写真撮影し記録に残す→上長に報告
- ・洗身、洗髪、洗顔介助(ご自分でできるところは頂く)
- ・入浴後は個人様に必要な軟膏塗布する
- ・髭剃り、爪切りの実施「**整容管理表**」確認
- ・入浴後に水分補給でスポーツドリンク 200ml 飲用して頂く
- ・居室にお送りしサービス終了

■整容管理表

整容管理表にて散髪、ひげ、爪、体重管理、服装等の整容管理を行う

■モーニングケア（インフォーマルサービスで実行）

- ・起床後の顔拭き実施(オムツ拭きを洗面所にてお湯で濡らして実行)
- ・パジャマ→普段着への更衣
- ・洗面台にて義歯の方は義歯装着介助、口腔ケア介助(ご自分でできるところは頂く)
- ・髪の毛の整容

■ナイトケア（介護保険サービスで実行）

- ・毎食後に実行
- ・洗面台前にて口腔ケア介助、義歯洗浄介助実施(ご自分でできるところは頂く)
- ・普段着→パジャマへの更衣
- ・ベッド上にて就寝時の体制整える

■掃除（介護保険サービスで実行）

- ・週に2回実行
- ・床掃除機、モップ掛け
- ・トイレ清掃、洗面台にてコップ等のハイター漬け
- ・キッチン周り掃除、拭き上げ
- ・箆笥の上拭き、テレビ回り清掃

■シーツ・包布交換（介護保険サービスで実行）

- ・シーツ交換は週に1回、包布交換は2週に1回実行
- ・施設用をレンタルされている方はそれを使って交換実施
- ・自己持ちの方は個人様専用のカバー交換し洗濯行う

■洗濯（インフォーマルサービスで実行）

- ・入浴時に回収して週に2回実行
- ・入浴時に着ているもの以外で選択するものがないか確認する

- ・個人様専用の洗濯洗剤、衣類用漂白剤使用し洗濯する
- ・洗濯管理表に洗濯ものの内容を記載する
- ・洗濯物の紛失があった場合は、紛失物検索表に記載し全員で責任をもって探し出す。また、誰のかわからないものも管理し必ず責任をもって返却する

■食事について

- ・朝・夕誘導時には配茶ボトルを回収し水分摂取量を「**食事・水分・服薬チェック表**」に記載し居室へお帰りの際には、配茶ボトルをお渡しください
- ・食事量も「**食事・水分・服薬チェック表**」に記載する

■居室配膳について

- ・居室では見守りの実施ができない観点から居室配膳は原則行わないものとする。但し、体調不良時等はこの限りではない。ご入居様が希望された場合は上長に相談すること
- ※個人的な希望により居室配膳を希望される方については、実費を徴収する場合があります。

■配茶について

朝食時と夕食時に配茶ボトルにて400ml毎の配茶実施

その際に飲用された水分量確認→「**食事・水分・服薬チェック表**」に記入

■安否確認

- ・2時までに居室へ訪問し安否確認を行ってください。2時に1回エントランスにて夜勤者同士の状況確認を行います。内容を「**安否確認表**」へ記載してください。

※重要：サービス付き高齢者向け住宅で実行義務のあるサービスです。立ち入り調査でも内容を確認されますのでしっかりご記入お願いします。また、居室内にて何かあった時は安否確認の時の様子を
確認されます。とても責任のある業務になります。

■ご入居様様の荷物預かり

- ・ご入居様様の私物の預かりは施設サービスとして、費用を徴収し預かる。預かりが必要と感ずるご利用者様の場合は事務所へ相談すること。尚、保管場所は洗濯室のクリアボックスとする

■居室の換気

- ・食事の時や掃除、洗濯などのサービス中は天気が良ければ換気を行ってください

■居室の施錠

在宅酸素や人工呼吸などの在宅医療機器を使用のご入居様様の居室は施錠を行ってください

その他はご入居様様のご希望に応じ対応お願いします。

■訪問スケジュール表

- ・訪問予定表を作成し居室内に張り出します。サービスの変更等が生じ訪問スケジュール表に変更忘れがあれば事務所お声掛けお願い致します。

■退室前のチェック表

- ・退室前に確認して頂きたいことを記載しておきます。必ず確認してから退室してください。

■薬剤管理と実行

- ・薬剤師からの送りは介護、看護の役職者が受ける。介護スタッフへの指示は介護の役職者が行う。
スキップ等の報告は介護の役職者へ報告する
- ・薬剤が居室管理の利用者様に関しては看護が行う
- ・薬情は薬剤庫内で保管する
- ・誤薬防止の為、服薬時は近くのスタッフに服薬する方の個人名を声出し確認実施(ダブルチェック)
- ・服薬時に個人様名、日付、朝昼夕、薬数の声出し確認実施し飲み迄確認行う
- ・服薬終了後は表にスタッフ名記入
- ・点眼も要介助の方は介助し、できる方は自己にてして頂き、表にスタッフ名記入

■往診時対応

- ・介護、看護の役職者が必ず同席する。介護は食事表、排泄表、ADLの変化、その他日頃の様子を伝える。看護は医療面について担当する。

■事故発見、緊急時対応

- ・事故を発見した場合は、上長にすぐに報告
- ・上長はご入居者様の身体状況の確認を行う。(バイタル、打った箇所、骨折がないか、病院への受診への必要性の判断) 場合によっては、看護師に協力を仰ぐ
- ・緊急性があると判断した場合は、下記、「**緊急時の手順**」を確認し往診医に連絡し指示を仰ぐこと。
但し、搬送するか?延命措置をするかはご入居者ごとに違いますので「**入居者名簿**」を確認し個別対応をしてください。家族様へ連絡する必要がある場合は行ってください
- ・事故を発見したスタッフは、「**事故報告書**」を記載し**当日中**に提出する

■緊急連絡の手順

- ・日中の場合 看護師の役職者がドクターと必要に応じ救急隊に連絡する
介護士は家族への連絡と入院等の準備、CM等に連絡をする
- ・夜間の場合 夜勤看護師が直接ドクターと必要に応じ救急隊に連絡する
介護士は家族への連絡と入院等の準備、CM等に連絡、必要に応じ管理者へ連絡をする
- ・緊急時ファイルは事務所の個人ファイルから
- ・入院、退院調整の医療機関とのやり取りは看護が行う。受入れ日時については介護へ確認をとる

■定期会議と研修

- ・毎月第三火曜日にヘルパー会議と研修を行う（休日のスタッフに関しては、休日出勤代を付与する）
- ・毎週一度、介護と看護の役職者で「**ななゆめ暮らし共同会議**」を行いご入居者様のケア（処置）について話しあいをおこなう**※重要**：会議議事録を毎回作成
- ・研修は「**年間研修スケジュール**」を確認し受講すること、研修受講後は、「**研修受講報告書**」を提出すること。別途、臨時研修等も行う場合もございます。

■個人評価

- ・訪問介護、看護師としてご勤務いただくにあたりサービスを実行していただき記録を正確に記入していただくことが重要です。また、サービス付き高齢者向け住宅のスタッフとしての記録、必要な研修資料の提出等多くあり、それを怠ると返戻や事業停止、取消となり経営の継続に影響する場合がございますので記録や研修資料の提出等の実行がちゃんとできているかの個人評価を定期的に行います。
業務にあたり、評価できることがあればプラスの評価をかなえ～るシールを配布して評価します。

■事業所別評価

- ・事業所ごとにプラスの評価があればかなえ～るシールを配布して評価します。

■ゆめかなえた～い申請書

- ・ご入居者様の「ゆめ」を聞いて「かなえたい」をゆめを記載して申請してください。費用やかなえ方について相談したい場合は事前に相談してください。内容に応じ評価を行い「**かなえ～たシール**」をお渡しします。かなえた内容により個人評価に反映させます。

■エンゼルケアメッセージ

- ・ご逝去された方に対する思い出や家族様から頂く感謝の言葉をタイムツリーに上げていきます。入居前のこと、ケア中に感謝されたこと、怒られたことなど思い出を書き込んでください。ご本人様とご家族様に最後対応された方は必須で記入すること。