

○施設サービス計画等について

入居前の状況について、介護支援専門員等による実態調査や診療情報提供書等だけではなく、「生活習慣に関するアンケート」により、事故等につながる状況がなかったか、入居者が安心できる環境づくりをどのようにしたらよいか等の意見を把握していること。

施設サービス計画に基づき、行動レベルの24時間シート（意向・好み、自分のできること、お手伝いが必要なこと）に落とし込み、職員で共有し対応していること。

○嘱託医との連携について

嘱託医から事前に意見を伺い、入居者の課題を把握するための医務会議を月1回開催していること。

○ヒヤリハット・事故発生予防について

入居前の「生活習慣に関するアンケート」や行動レベルの24時間シート等により、本人の状況を十分把握していれば行動を予測できるため、予防できることも多く、施設全体の発生状況の分析だけではなく、入居者ごとにも集計して要因分析をし、リーダー会議等を通して職員に周知していること。

服薬に関するヒヤリハットは、職員側に原因があることが多いことから、別に集計して注意喚起していること。

○苦情発生予防と対応について

家族の面会時には、職員が必ず声掛けをする等日常的なかかわりを大切にしており、苦情や要望として明示されないものでも、家族の話から施設の課題を拾い上げ対応していること。

生活相談員や居宅介護支援専門員がユニットを巡回し、ユニット職員が心の余裕をもって業務できるようアドバイスする等の支援をしていること。