

作成日：2022年10月25日

改訂日：2024年01月28日

あすてるカンゴ  
看護師待機マニュアル



アステルサポート株式会社

# 目次

夜間待機者（平日）	p1
夜間待機者（休日）	p2
ボイスワープ設定方法	p3
緊急訪問対応①	p4
緊急訪問対応②	p5
シフトの確認と定期訪問について	p6
ご逝去時の対応①	p7
ご逝去時の対応②	p8
ご逝去時の対応③	p9
ご逝去時の対応④	p10
ご逝去時の対応⑤	p11

## A 勤務開始時

### ①17:30

ひかり電話設定サイト（以下、ボイスワープ）にて「転送先電話番号」の設定を行う  
→《参照》 p3「ボイスワープ設定方法」> B 転送先電話番号設定

### ②ボイスワープにて「転送開始設定」を行う

p3「ボイスワープ設定方法」> A 転送開始 / 停止設定 > 「転送開始設定」

## B 勤務中

- ・ 緊急訪問をする場合の対応→《参照》 p4「緊急訪問対応」
- ・ ご逝去連絡を受けた場合の対応→《参照》 p5-7「ご逝去時の対応」

## C 勤務終了後

### ①勤務終了日も平日の場合

#### ①訪問後～待機終了前までに

電話対応や緊急訪問にて何かしらの対応をした場合、  
その対応した各利用者様の個人チャットに情報を記載



#### ②8:30 以降

ボイスワープにて「転送停止設定」を行う

p3「ボイスワープ設定方法」> A 転送開始 / 停止設定 > 「転送停止設定」

### ②勤務終了日が休日の場合

#### ①8:30

申し送りする次勤務者の社用番号をボイスワープ「転送先電話番号」に設定する  
→《参照》 p3「ボイスワープ設定方法」> B 転送先電話番号設定

#### ②設定後、必要に応じて緊急番号へ電話をし設定できているかの確認を実施 次勤務者の個人チャットに文章にて簡単に申し送りを行う（転送しました等）

#### ③訪問後～待機終了前までに

電話対応や緊急訪問にて何かしらの対応をした場合、  
その対応した各利用者様の個人チャットに情報を記載



## A 勤務開始時

・ 8:30

前勤務者よりチャットワークにて申し送りを受ける  
 （ボイスワープ設定・申し送り電話 or チャットは前勤務者が実施）

## B 勤務中

- ・ 緊急訪問をする場合の対応→《参照》 p4 「緊急訪問対応」
- ・ ご逝去連絡を受けた場合の対応→《参照》 p5-7 「ご逝去時の対応」

## C 勤務終了後

### ①勤務終了日も休日の場合

①8:30

申し送りする次勤務者の社用番号をボイスワープ「転送先電話番号」に設定する  
 →《参照》 p3 「ボイスワープ設定方法」> B 転送先電話番号設定

②設定後、必要に応じて緊急番号へ電話をし設定できているかの確認を実施  
 次勤務者の個人チャットに文章にて簡単に申し送りを行う（転送しました等）

③訪問後～待機終了前までに

電話対応や緊急訪問にて何かしらの対応をした場合、  
 その対応した各利用者様の個人チャットに情報を記載



### ①勤務終了日が平日の場合

①訪問後～待機終了前までに

電話対応や緊急訪問にて何かしらの対応をした場合、  
 その対応した各利用者様の個人チャットに情報を記載



②8:30 以降

ボイスワープにて「転送停止設定」を行う

p3 「ボイスワープ設定方法」> A 転送開始 / 停止設定 > 「転送停止設定」

## 【ログイン】



https://www.hikari.ntt-east.net/AGL\_Dispatch.do



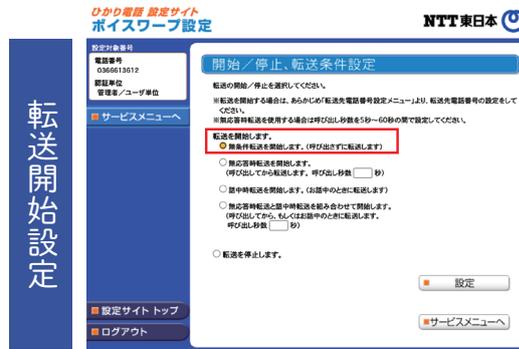
電話番号：0366613612  
パスワード：定期的にチャットワークで共有

▲ ログイン後の画面

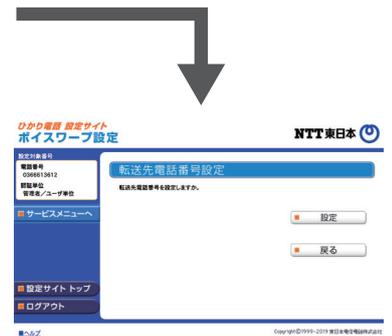
## A 転送開始 / 停止設定



トップページ > サービス開始 / 停止



転送開始設定



設定ボタンクリックで完了

自分の私用携帯から  
あすてるカンゴ緊急電話番号  
(葛西 / 船堀 03-6661-3612) へ  
電話をかけてみることで、  
上手く設定できているか  
確認することもできます！

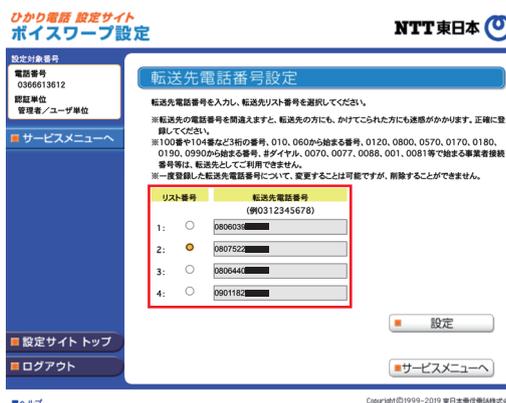


転送停止設定

## B 転送先電話番号設定



トップページ > 転送先電話番号



リスト番号 1～4 の中（どこでもよい）に  
自分の社用携帯の番号を入力し、  
該当のリスト番号にチェックを入れて  
設定ボタンをクリック

左の例では、自分の社用携帯の番号が  
080-7522-XXXX で、リスト番号 2 に追加した

# 緊急訪問対応 ①

## A 訪問

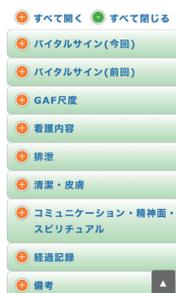
- ・ 緊急電話より 2 時間以内に訪問
- ・ いきいきへの記録は平日休日昼夜問わず、訪問後に作成をお願いいたします

## B 記録の書き方

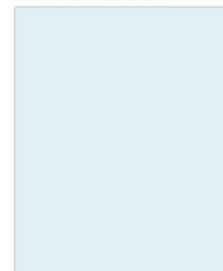
### いきいきの記録

- ① ホームからスケジュール入力を行う
  - 右上タブの「新規追加」にてポップアップされた画面で「利用者氏名」「訪問時間」「適用保険」などを入力し登録
  - その後右上の「記録書 II 詳細」から記録作成画面へ移行

- ② 下部のバイタルサイン・看護内容などのタブから、必要事項を入力



特記事項/具体的看護行為



看護記録

- ③ 緊急訪問の理由、ケア内容、利用者様の様子、対応などは文章による看護記録として「看護内容」タブ内の「特記事項 / 具体的看護行為」に記載

- ④ 記録漏れがないか確認し、画面右上のバーをクリックし、「登録」を実施



## 出動時の確認事項

## チャットワーク

- ・緊急出動の際はチャットワークの概要欄に下記が記載されていますので、チェックをしてから出動してください。

- ①エンゼルケアの希望（有・無・返答待ち）
- ②エンゼルケアの際、スタッフの呼び出し（有・無）  
有の場合は、
  - ・担当スタッフ名
  - ・担当スタッフの個人携帯番号  
（先ずは、チャットワークの電話機能で連絡。繋がらない時は、個人携帯）
- ③CM への 24 時間連絡（有・無・確認中）  
有の場合は、
  - ・CM の名前
  - ・CM の緊急連絡先
- ④利用者住所
- ⑤利用者（本人）連絡先
- ⑥利用者（家族 /KP）連絡先
  - ・第一連絡先（名前と TEL 番）
  - ・第二連絡先（名前と TEL 番）
- ⑦CM 事業所
- ⑧CM 名
- ⑨指示書
- ⑩備考・普段のケア内容
- ⑪緊急当番さんへの伝言

## チャットワーク

- ①毎月、オンコールシフト（担当表）をチャットワークで配布します。  
読んだら、必ずリアクションをして下さい
  
- ②定期訪問の必要な利用者様情報について、  
訪問が必要な理由や具体的なケア内容などを  
「利用者様個人チャット」に理由を記載をしてあります。  
確認してから出勤していただくようお願いいたします。  
例) 点滴確認・褥瘡・インシュリン等
  
- (2) オンコール出勤の際、気づいた事があれば  
「利用者様個人チャット」に記載をし、申し送ってください。  
例) ベッドマットが固そうです。再検討お願いします。

## A 緊急電話～訪問まで

- ・ご家族・関係者からご逝去もしくは急変の連絡があった場合、往診クリニックへ往診依頼の電話を行い、その他関係各所への連絡が必要な場合は、利用者様の特性に応じた対応を実施
- ・連絡をくださったご家族・関係者へ往診と訪問看護の訪問予定時間を連絡（可能であれば往診訪問と時間を合わせる）
- ・エンゼルケア同意書の有無を確認し、急逝などで事前に未説明であれば事業所内の書類原本ファイルからピックアップ
- ・事業所内に保管しているエンゼルケアグッズを持参

## B エンゼルケア

### 確認文言例

「今からご希望に応じてなのですが、エンゼルケアというものを私たち看護師の方でさせていただくことができます。エンゼルケアというものは今までお聞きになったことはありますか？看護師の方でご家族様と一緒に最後のお別れをさせていただくものになっています。させていただく内容としましてはお身体を拭かせていただいたり、お化粧をさせていただいたりします。しかし、保険などは適応されず自費担ってしまい〇万円かかってしまいます。いかがなさいましょう？」

### ①希望されない場合

#### ★医師による死亡診断後に実施

【重要】死亡診断書に記載された死亡時刻をメモする

#### ①ご家族へエンゼルケアの希望を確認（上記、確認文言例を参考）

希望されず、葬儀屋さんに任せますとなった場合は下記のように対応

- ・「懇意にされている葬儀屋さんはありますか？」と確認し、あればそちらに連絡していただくようにお伝えする
- ・特に上記がないようであれば、「ユニケアで提携してある葬儀屋さんはありませんので、ご葬儀屋さんの名称と連鎖先だけのご案内となります。とお伝えした後、p8「懇意にしている葬儀屋がなかった場合の紹介の仕方（例）」に従いご案内
- ・「では、私たちは退出させていただきたいと思います」とお伝えしご本人様に挨拶をして退出

## ご逝去時の対応 ②

### B エンゼルケア

#### 確認文言例

「今からご希望に応じてなのですが、エンゼルケアというものを私たち看護師の方でさせていただくことができます。エンゼルケアというものは今までお聞きになったことはありますか？看護師の方でご家族様と一緒に最後のお別れをさせていただくものになっています。させていただく内容としましてはお身体を拭かせていただいたり、お化粧をさせていただいたりします。しかし、保険などは適応されず自費担ってしまい3万円かかってしまいます。いかがなさいましょう？」

#### ②希望される場合

#### ★医師による死亡診断後に実施

【重要】死亡診断書に記載された死亡時刻をメモする

#### ①ご家族へエンゼルケアの希望を確認（上記、確認文言例を参考）

希望された場合は下記のように対応

- ・「懇意にされている葬儀屋さんがありますか？」と確認し、あればそちらに連絡していただくようにお伝えする
- ・特に上記がないようであれば、「ユニケアで提携してある葬儀屋さんはありませんので、ご葬儀さんの名称と連鎖先だけのご案内となります。とお伝えした後、p8「懇意にしている葬儀屋がなかった場合の紹介の仕方（例）」に従いご案内
- ・グリーンケアについて説明し、同意される場合はエンゼルケア同意書内にサインをいただく

#### ②準備

《ご家族にお願い・確認すること》

- ・蒸しタオルを4～5枚ほど
- ・お湯（桶などに）
- ・普段着ていた服、お気に入りの服、何か着せたい服がないか確認
- ・男性の場合は髭剃り

《看護師での準備》

- ・ルートなど残っている場合は外す：傷にならないように丁寧に外す

## ②希望される場合

### ③実施

《看護師でやること》

- ・オムツ内を確認（体交する際には頭部の位置に注意）
- ・陰部洗浄、オムツを交換
- ・お顔の清拭（蒸しタオルで目脂など拭き取る）
- ・口腔ケア実施（実施有無をご家族に確認）
- ・男性の場合髭剃り：蒸しタオルで顔を温めた後、フォームを塗って実施  
タオルでフォームを拭き取りローションなどで保湿  
※傷になると出血が止まらないため注意
- ・衣服を脱がし、身体を清拭：上半身から下肢、末梢から中枢へ  
※ご家族様にはどこを拭いてもらうか確認する
- ・上肢から脱がし、送りたい服装をお聞きし更衣
- ★ご家族様にご本人様の身体を清拭していただきローションも塗る
- ・お化粧の実施（ご希望がなければ実施しなくてもよい）
- ・口をなるべく閉じられるように頭部の位置を整える：クッションや枕を使用
- ・片付け後、ご本人様に声かけ(感謝など思いを)

《ご家族様にやっていただくこと》

- ・温かいタオルをお渡しして、お顔から清拭：上半身から下肢、末梢から中枢へ  
※あくまで家族主体で行い、露出部位を最小限にするため  
バスタオルなどを活用しながら実施する

- ④最後に「では、私たちは退出させていただきたいと思います」とお伝えし  
ご本人様に挨拶をして退出

## C 訪問後

- ①ご逝去された利用者様「利用者様個人チャット」内に、  
ご逝去された日付・死亡診断書に記載されている時刻・エンゼルケア・  
グリーンケア希望有無について記載  
例) 10月1日 5:50 ご逝去  
エンゼルケア・グリーンケア希望（または希望なし）
- ②チャットワーク上の利用者一覧「ユニケア太郎（#★ユニケアタロウ）」の  
チャット内にある「ターミナルケア加算 算定記録フォーマット」をコピー
- ③ご逝去された利用者様のチャットワークグループに③でコピーした  
フォーマットをペーストし、それぞれの項目を埋めて記載
- ④エンゼルケアで使用した化粧筆を洗浄し、所定の棚へ戻す
- ⑤その後の報告方法は、「夜間待機者（平日）」「夜間待機者（休日）」の  
マニュアルに従い、全体へ共有を行う

## ご逝去時の対応 ④

### ご留意点

- ① ご逝去の連絡を受けた際、エンゼルケア希望有無に関わらず基本的には「訪問させていただく」という前提でお電話対応のほどよろしくお願いいたします。その際にご家族様より「先生が見てくれたので」「葬儀屋さんをお願いするので」「身内に医療従事者がいてやってくれるので」といったようなお返事があり、利用者様のご家族が訪問を希望されない場合は無理に訪問しなくて大丈夫です。
- ② エンゼルケアで出勤した際に、訪問後にエンゼルケアのキャンセルがあった場合でも訪問実績としてカウントできますのでご安心ください。エンゼルケア実施時には「エンゼルケア時の手当」が、エンゼルケア未実施には「通常の訪問手当」が付与されます。
- ③ 可能な限り、医師の死亡診断と看護師の訪問時間が被ることが理想ですが出勤場所や訪問先によっては難しいこともあるかと思っておりますのであくまで可能であれば上記のようにご調整をお願いいたします。
- ④ 先に往診医の方から「死亡診断しました」と連絡があった場合には一度利用者様のご家族へお電話をし、状況についてやエンゼルケアの有無についてご確認・ご対応をお願いいたします。
- ⑤ もしも医師の死亡診断の往診までかなり時間がかかってしまう場合（目安としては看護師訪問2時間以内を超過しそうな場合など）には、往診医へ「先にエンゼルケアを行って良いか」の確認をし、ご家族の了承を得た上で実施してください。その際、看護師のエンゼルケアよりかなり後に（目安として1時間以上後）に医師が死亡診断に来られる場合は、先に退室して大丈夫ですが、時間が被りそうな場合には医師の往診を待っていただけますと幸いです。前者の場合、死亡診断時刻の確認は後ほど往診医へお電話で確認いただけますと幸いです。

### p5.p6 「懇意にしている葬儀屋がなかった場合の紹介の仕方（例）」

- ① 斡旋ではなく「紹介」なので、必ず2か所以上をご案内する。
- ② 詳細は、ご家族に問い合わせるようお伝えする。
- ③ 紹介例

- ・ 平安祭典 0120-363-357
- ・ 暮らしの友 0120-466-544
- ・ 小さなお葬式 0120-301-662
- ・ 愛光式典 03-3878-1010

江戸川区全域対応  
全て24時間受付可能

※ご家族が葬儀屋手配のできる精神状況にない場合などは、ご家族と相談しながらスタッフがフォローし、電話手配などを代行して差し上げてください。どの葬儀屋さんにも基本的には常時スタンバイされているため、早ければ1～2時間、遅くとも半日程度で対応いただけます。各社様々なプランがあるため、電話やホームページなどを参考にご家族にご相談いただいでください。

## エンゼルケアに関して

### オンコール勤務者

- ①ご利用者様のご逝去が確認された場合、まずはチャットワークを確認。利用者ごとのケア内容にエンゼルケア希望がある場合、希望と名前が記載されているか確認。希望の記載がなければ、今まで通り、エンゼルケアの同意を確認してからエンゼルケアを進めていく。
- ②希望がある場合、チャットワークの全体ノート（葛西または船堀）にTO（希望者）をつけて、簡単な状況説明とご逝去の情報を伝えつつ、エンゼルケアに来れるか確認。  
 ※葛西と船堀の利用者様の区別方法は、個人チャットにFがついている人が船堀店、Fがついていない場合は葛西店
- ③担当と連絡を取れたら自宅への到着予定時刻とその他の詳細についてのやりとりを行い、家族に担当の来訪時間をお伝えし、ボタンタッチを行う。  
 家族へのやりとり方法は、以下の通りです。担当が最後までケアを提供したい旨を配慮しつつ、円滑に進める。  
 例：「担当が最後までケアをしていきたいため、担当と連絡を取ってエンゼルケアを進めてもよろしいですか？」とご家族にお伝えし、同意を得る。  
 ※チャットワークに連絡を送ったが、30分経っても返信がない場合、緊急当番の方がエンゼルケアを進める

### 日勤勤務者

- ・日勤スタッフ
- チャットワークのケア内容にエンゼルケア希望したい場合、希望があること、行きたいスタッフの名前を記載する。