

① 好事例

| 分類 | | 内容 |
|-----------------------------------|--------------|--|
| A | 食事関係（嗜好品も含む） | 夏祭らしく手作りのメニュー表が用意され、メロンソーダかコーラフロートを利用者自身が選んで提供されていた。 |
| | | 「今季初物かな」と利用者が口にするなど、おやつにも季節感を出していた。 |
| B | 施設的环境 | 室内は清潔に保たれ臭いもなく、入所者も快適な様子 |
| | | ホールや食堂、廊下に不要なものは置かれておらず、掃除も行き届いていた。排泄物の臭いもしない。 |
| | | 自宅と同じ使い方ができるように、トイレは向きや便器の高さが数種類用意されていた。 |
| | | 季節の生花がたくさん飾られていてきれい。 |
| | | 入り口や施設内に季節の飾りつけ（ハロウィンやクリスマス等）。季節感があり、明るい雰囲気。 |
| | | 施設内に避難経路が掲示されるようになり、職員にも周知されている。 |
| | | 前回ひどかった蜘蛛の巣がきれいに掃除されていた。 |
| D | 職員の対応やケア | 利用者も参加してパフェを作っていた。存在感・満足感が得られたのではないかな。 |
| | | おやつを切る入所者、果物を切る入所者、それぞれの持ち味を生かして楽しいおやつの時間を過ごしていた。 |
| | | 入所者一人ひとりの状態に合わせた手作りの補助具が随所に見られた。（例：麻痺のある方が飲みやすいようなコップホルダー） |
| | | まっすぐなストローで飲みにくそうだった方にスタッフがすぐに気づき、曲がるストローに変えていた。 |
| | | 夏祭の際、スタッフが盆踊りなどで盛り上げていた。食事もそうめん等、工夫して楽しんでいる。 |
| | | 外出をととても喜んでいて。戻った利用者はおしゃれをしている人が見受けられ、嬉しそうな様子だった。 |
| | | 入所者から「職員さんはとてもよくお世話をしてくれる」「食事もおいしい」との声が聞かれる。 |
| | | レクが当初の予定から変更になってパズルになったが、大盤のボードに2～3人でできるよう工夫されていた。 |
| | | 「頑張って飲んだね」といった声かけをしていた。 |
| | | 上手・下手、力のある・ない、などに応じて楽しめるように職員がゲームを手作りしている。 |
| | | 職員が利用者一人ひとりの手に消毒液を掛けるなど、感染症予防に対し徹底している。 |
| | | リハビリ開始の際、一人ひとりの体の具合を確認してから始めている。 |
| | | 来客に対し、職員からの挨拶があった。 |
| | | 外出から戻った後、利用者の体調を確認し水分補給の確認をするなど、利用者一人ひとりに気を配っていた。 |
| | | 「手足を動かすことが大切」など、一人ひとりへの声掛けがあった。 |
| 体を動かす運動をしやすいよう、座席（椅子の並べ方）を工夫している。 | | |
| 入浴後水分補給をさせるなど、細かいところに気を配っている。 | | |
| 車いすの方の着席など、二人がかりで手際よく安全に行っていた。 | | |

② 確認や改善が必要と思われたケース

| 分類 | | 内容 |
|--|----------------|--|
| A | 食事関係（嗜好品も含む） | おやつに出された漬物が固く、食べられない方が多かった。後で細かく切ってもらえたが、今度はフォークで刺せずにまた食べにくい。 |
| B | 施設的环境 | 夏場、エアコン設定が低め。利用者が「寒い」と話す。 |
| | | 玄関のクモの巣がすごい。 |
| | | 廊下をフロアーとして利用。壁に向かって座っているので、窓側にテーブルを設置できないか。 |
| C | 医療・健康・リハビリ | — |
| D | 職員の対応やケア | 水分補給をもっとしてほしい ※事業所に確認したところ、透析のため水分制限が必要な方だった。 |
| | | 「（外部の祭に）連れて行ってほしい」 |
| | | 利用者の前に飲み物が出されているが飲まないまま。職員の目のいかないところも出てきている。 |
| | | 夏祭には家族も招待してあげるとよいのでは。 |
| | | やることが少なそう。一人でぼんとしていいる方が数名いた。レクリエーションや体操をもっと取り入れてあげてはどうか。 |
| | | おやつの時間に部屋の掃除をしているため、利用者にかかわる職員がいなくなってしまった。 |
| | | トイレ誘導時の歩調が合っていない。 |
| | | 「朝早く起きると、もっと寝ているように言われる」「一日中テーブルに付いていて、外に出る機会がない」 |
| | | 「（お風呂で職員から）文句を言われた」職員に聞いたところ、ある程度自分でできる方なのでやらせたいとの思いから自分でやるように言ったが、その言い方が少しきつくなってしまったかもしれない、と反省していた。 |
| | | ホールの床に濡れたバスタオルがあり、職員も片づけない。 |
| | | 食器の片づけ時に声掛けがない。職員がパソコンに向かってばかりで、利用者に話しかけることがない。全体的に職員の声掛けが少ない。 |
| | | 職員の声掛けがもう少し欲しい。 |
| ホールで、隣の席の利用者から手首をつかまれ「やだよーやだよー」と言っている利用者がいたが、職員は誰も気にとめる様子がなかった。 | | |
| 利用者に尋ねると、事業所として体操やゲームなどを「毎日はやっていない」「ほとんどやっていない」との回答。「やることなくてひま」との声も聞かれた。 | | |
| E | 身体的拘束・高齢者虐待 | 車イスの利用者をテーブルにぴったり寄せて、動けないようにしていた。 |
| F | 金銭的な問題 | 「預金通帳を親族に取られてしまった」 |
| G. | 人間関係・プライバシー問題等 | 廊下から、室内でのオムツ交換の様子が見えた。ドアやカーテンを有効に使い、プライバシーの保護を。 |
| | | リーダー的スタッフが、不慣れなスタッフにちょっときつい言葉で注意していた。利用者の前ではよした方がよいと感じた。 |
| H | その他（A～G以外） | 「健康面・経済状態が心配な人が近所にいる」 ※課で対象の方について調査済（介護サービス利用中で問題なしと判断） |
| | | 訪問日の連携が事業所内でとれておらず、相談員についても理解されていない様子。 |