

参考資料 - ヒアリング調査協力施設・事業所の参考資料

1 各ヒアリング調査協力施設・事業所のヒアリング調査結果

(1) ケアセンター成瀬デイサービス	36
(2) デイサービス悠花	72
(3) 蒲田高齢者在宅サービスセンター	81
(4) グループホーム杏友苑	87
(5) 特別養護老人ホームあさひ苑	94
(6) 特別養護老人ホームあゆみえん	102

ケアセンター成瀬デイサービス（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 9 月 26 日（金） 15:00～16:00
自治体名	町田市
調査対象機関	ケアセンター成瀬デイサービス
事業所種別	認知症対応型通所介護、通所介護
調査対象者	施設長、管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	社会福祉法人総和会 ケアセンター成瀬
併設事業	地域密着型特別養護老人ホーム、訪問介護事業、居宅介護支援事業、地域包括支援センター、介護予防事業、住民の会(650 世帯)
備考	看護師の情報交換、共有、質の向上のため、法人全体の看護グループとして組織している。

	訪問調査対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数	一般 40 名、認知症 12 名。1 日平均 37.4 人(H25)。	
サービス内容（特徴等）	食事、入浴、機能訓練、くもん学習療法、音楽療法、アクティビティ、各種行事など	
職員数	30 名（常勤 5 名、非常勤等 25 名） (専門職:医師 1 名、看護師 5 名、介護福祉士 11 名、介護支援専門員 2 名、社会福祉士 1 名など)	
退職者数	上半期退職者 6 名（定年 5 名、出産 1 名）	
OJT の有無	新入職員の OJT 有	
研修参加状況	施設内外研修に、述べ 102 名が参加（H25）	
実習等受入れ状況	実習・施設体験:専門学校、中学校、大学など、年間合計 22 名（H25）。	
ボランティアとの関わり	年間延べ 1,143 名参加（H25）。ボランティア担当理事を配置。 「ボランティア意見交換会」を年 1~2 回、 「ボランティア親睦会」年 1 回開催。	
家族との関わり	デイサービス参観日 述べ 18 名の家族が参加(H25)。 買い物ツアーに家族が参加（利用者 55 名、家族 5 名）(H25)。	
地域との関わり	デイサービスフロアをコンサート、住民の会行事、小学校児童との交流会などに利用し、地域コミュニティスペースとして提供	
ヒヤリハット 事故報告	有り。H25 年度後半月に報告が重なったため、安全・安心なサービス提供について改めて情報の共有化を強化。	
事業収入(H25)	一般 91,827 千円（対予算比 104.8%、対前年比 108.3%） 認知症対応型 25,066 千円（対予算比 91.5%、対前年比 99.5%） 合計 116,893 千円（対予算比 101.6%、対前年比 106.3%）	
その他	無料歯科検診実施 20 名受診（家族・職員の歯科衛生意識向上）	

参考：・社会福祉法人創和会「平成 25 年度事業報告書」
・とうきょう福ナビ事業所情報（2014.8 更新）

ケアセンター成瀬デイサービス（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
1	目的： リスクマネジメントの実施 工夫： ① リスクマネジメント委員会（介護職に限らず総務・居宅・包括・管理職等も含む）で、ヒヤリハット（インシデント）と事故（アクシデント）の段階や枠組みについて検討した。 ② 事故事案に繋がる気づきである、ヒヤリハット報告書の多数提出を促すため、ヒヤリハット報告書については、「なぜ起きたか」と「再発予防策」欄は記入しなくても提出できるよう書類作成の簡便さにも配慮した。 ③ 外部にヒヤリハットの分析の依頼は行っていない。内部でのリスクマネジメント委員会で情報共有を行い、各部门へフィードバックを実施している。 効果： 提出量が増えた。書面で出してもらうことにより、各部署の責任者間で横断的に共有でき、振り返ることができるようになった。	ヒヤリハットの提出量が 多くなかったために、再発 防止策や改善方法を検討 しにくかったため。	
2	目的： 外部の目を入れることでの、サービスの質の向上 工夫： ① 年1回「参観日」を設け、ご家族などに観ていただいている。 ② 利用者への趣味活動等アンケート調査を実施している。 ③ 住民ボランティア理事をおき、ボランティアより多くの意見を聞いている。 展望： 参観日を年3～4回に増やしていきたい		

ケアセンター成瀬デイサービス（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
3	目的：研修を活用することでのサービスの質の向上 工夫： ① 非正規職員、パート・アルバイト職員も職務で、内外研修参加できるようにしている。 ② 法人設立の経緯、法人理念に立ち戻り研修会開催。 ③ 業務命令だけでなく、個々の職員の行きたいと思う研修も考慮しながら研修計画を立てている。 ④ 認知症ケアについて外部講師を依頼し法人内研修会実施（YWCA 等） ⑤ 町田市介護人材開発センターの研修を活用し、市内他事業所との交流や情報交換を実施している。 ⑥ 「評価者」アセスサー研修受講（通所・特養職員等）※介護プロフェッショナルキャリア段位制度。 ⑦ 受講した研修内容を発表する機会を設けている。	個々が受講した研修を組織に還元し、質の向上を図るため。	・個々の実務に活かされていない状況がまだある。もう一段階研修内容を咀嚼して取り組めるように時間をとっていきたい。 ・個別研修計画の策定まではできていない
4	目的：法人が職員に求める職員像として「介護職員技術チェックリスト」（介護の技術や知識、接遇、心構えなど 400 項目）を活用し、サービスの質の向上を図る 工夫： ① 「介護職員技術チェックリスト」を自己チェックし、その後の取組みの効果を年 2 回の人事考課面接時に確認、次には何を取組むか、目標をたてる支援をしている。 ② この際の評価として、減点評価は行わず、加点評価のみとして、給与へ反映している。 効果： ・面接に一人 30 分時間をとって実施することで、コミュニケーションが深まり、職員のガス抜きの場にもなっている ・「介護職員技術チェックリスト」を活用することで、職員個人の気づきが促され、管理職も指摘がし易くなっている。その結果、管理者も職員も、思いを一致させることができるようになった。	職員に様々なバックグラウンドがあり、動機づけの方法や適性も様々であるため。新人向けのマニュアルや、ベテラン向けの基本の振り返りツールとなるものが必要と考えたため。	キャリア段位制度による評価とのすり合わせをどのようにするかが課題である。

ケアセンター成瀬デイサービス（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみても課題
5	<u>目的</u>：虐待の防止 <u>工夫</u>： ① 「虐待の芽チェックリスト」（高齢者権利擁護支援センターの研修の様式を使用）を一定期間毎日職員全員がチェックをすることで勤務形態の異なる職員も全職員が参加できるようにして処遇の検討をした。 ② 具体例などを示し「ちゃん」付け、「ちよっと待つて」など日常の処遇を見直し、利用者を尊重しているか、どうであったか検討し見直した。 ③ 第三者評価を受けた結果を加味し、組織で取組むべき課題を明確にしている。 <u>考え方</u>： 高齢者虐待の防止は、（虐待に特化した取組みではなく）認知症ケアやリスクマネジメント、第三者評価、内外研修、人事考課、法人理念の職員の理解、職員の意識、組織体制、ボランティア、家族、利用者、環境などすべての取組みが連続する体制の中でこそ、可能となると考えている。	言葉使いなど、無意識に虐待につながる行為について意識を高めてもらうため。	
6	<u>目的</u>：地域に開かれた施設を目指す <u>工夫</u>： ①住民ボランティアが多い ②住民ボランティア理事を設置し、他のボランティアのコーディネートを行っている		

ケアセンター成瀬デイサービス（電話調査まとめ）

2015 年 10 月 20 日 13 時 20 分～14 時 00 分

聴取対象：デイサービスセンター管理者

担当：川端

① ヒヤリハット報告書の書式と、取組みへの評価

ヒヤリハットの分析を行っているリスクマネジメント委員会が、行った取組みの評価も行っている。

② 外部の目を入れる事の効果

もともとが、地域住民の要望から立ち上がった社会福祉法人、デイサービスであるため、主体が地域住民で、理事にも評議員にも地域住民が入っている。そのため、当初から「地域から経営をお預かりしている」という意識でサービス提供しており、特に外部の目が新しく入ったということはない。

外部の目としては、町田市が行っている介護相談員を受けて入れている為、介護相談員からのフィードバックも参考にしている。また、地域包括支援センターの地域ケア会議や、介護と医療の連携プロジェクトの会議で地域の声を聞くようにしていて、地域のニーズを把握するように努めている。

③ 参観日ではどのようなことをみてもらっているのか、家族の意見交換の時間はあるか

趣味活動は同時に 3 つくらいのプログラムを並行で行っており、この見学をしていただいたあと、一緒に昼食をとって頂いている。そのあと、ご家族とお茶を飲みながらの歓談の時間を設けているが、この時にはご家族の要望はあまり語られない。

ご家族の要望については、「細かい家族の声」に助けられ、把握に努めている。苦情、クレームは言う方が言いづらいと考え、「私たちに必要なことを気付かせてくれている」ととらえ、職員にもそのことを教育している。連絡ノートに書かれていることはそのままにせず、電話を掛けたり訪問したりして、直接話ができるように努めている。

認知症デイの利用者については、本人のニーズ、要望の把握の一助として、自宅へ帰った後、どのような状態になっているか、家族から聴き取るように努めている。

④ 研修の取組み効果について

現在、I D Oに認知症ケアスキルアップ研修を依頼し、外部から講師を招いている。また、職員にどのように関わったら良いのか悩みがちな中間管理職のために、YMCA にリーダー研修を依頼し、月 1 回の研修を行っている。認知症ケアスキルアップをすることで、「帰りたい」という訴えや「トイレに行かない」と言われるご本人への対応ができるようになってきたと感じている。また、新任職員を教える立場の職員が、教えやすくなったとも感じている。

職員の個性もあるため、繰り返し言っていくことが大切だと感じている。年 2 回の人事考課面接ではDO-CAPシートを使い、現状の分析と目標の確認をしている。また、OJTも大切にしており、自分が 1 日の半分は実際の介護の現場に入り、やって見せることで新任職員の教育をしている。

研修の報告は、1 日の朝夕に行っているミーティングや、月 1 回の業務時間終了後のミーティング（職員は半分ほどしか出席できない）、月 1 回の管理者ミーティング、各種委員会で報告を求めている。1 回で終わりと言う形にせず、繰り返し言うことで浸透していくと考えている。

⑤ 町田市介護人材開発センターの研修プログラムの内容

町田市介護人材開発センターの研修内容は、自分たちの内部研修の内容と重なっているものもあるため、選択して受講するようにしている。風とおしが良い組織になっており、町田市がバックアップしているので、市介護保険課とのパイプもここで出来ている。よその施設の取り組みを参考に、法令遵守も意識している。

⑥ 虐待防止に取り組んだ効果

職員の中で、縛る等の身体拘束は100%行っていないが、家族が家で縛っている実態はあり、転ぶことがあることも説明の上で（ただし転倒事故はない）、どうやって介護したら良いかを伝えている。虐待防止が施設の中だけで終わらないように、家族にも伝えたいと思っている。ただし、介入は難しい。

また、職員の選べない事を選ばせるようなスピーチロック（「今、トイレに行かないと、次に行けるのは〇時です」等）は、虐待の「芽」にあたるものだと思う。虐待につながるような意識に働きかけていくことが、虐待防止になると考えている。

利用者も職員も変わるので、続けていくことが大切であると思う。

介護職員技術チェックリスト

平成25年3月版

ケアセンター成瀬

(デイサービススタッフ用)

目次

I	接遇について	P3
II	高齢者のケアの基本的とらえ方	P3
III	介護援助	
	1 移動介助	P5
	2 移乗介助	P6
	3 食事介助	P7
	4 口腔ケアの介助	P9
	5 排泄の介助	P10
	6 更衣介助	P13
	7 入浴介助	P15
	8 緊急時の対応	P19
	9 感染対策	P20
	10 記録	P23
	11 勤務者の心構え	P23

I 接遇について

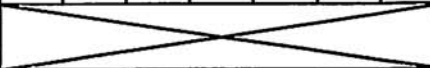
A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
接遇の大切さを理解できる	①挨拶を欠かさずする。								
	②言葉使いに気をつけている。(敬語と普通語の使い分けができる)								
	③利用者に子ども扱いする言葉は使わない。								
	④礼儀正しい姿勢で接することができる。								
	⑤利用者と話す時同じ目の高さで話すことができる。								
	⑥笑顔で利用者と接することができる。								
	⑦服装は清潔感のある服を着用・肌の露出の多いものは控える。								
	⑧髪は清潔にして、長いものは後ろで束ねるかアップにする。マニキュアはしない。								
	⑨アクセサリーは利用者の皮膚を傷つける危険があるため控える。								
コミュニケーションの大切さを理解できる	①仕事上では報告・連絡・相談が大切であることを知っている。								
	②上司やスタッフに報告・連絡・相談ができる。								
	③よい対人援助を行なうためには、利用者をよく知ると同時に自分自身を知ることが大切であることを知っている。								
	④仕事中は私語を慎み、親しい中にも節度ある言葉使いができる。								
	⑤意見は建設的に伝え、影で人の批判をすることがよくないことを知っている。								
	⑥利用者のいるところで大きな声を出して人を呼んだりしてはよくないことを知っている。								

II 高齢者のケアの基本的考え方

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
老化について理解している	①高齢者は加齢の進行に伴い様々な機能低下(身体的、精神的、社会的など)が表れることを理解できる								
	②予備力が低下している…持久力が低下し無理ができなくなることを知っている								
	③適応力が低下してくる…新しいものへの適応に時間がかかることを知っている								
	④回復力が低下してくる…病気になると回復に時間がかかることを知っている								
	⑤老人性難聴は高い音が聞こえにくい								
	⑥歩幅が減少し、歩行速度が落ちる								
	⑦骨がもろく骨折しやすくなる								
生活不活発病の定義を知っている	安静や心身の一部を固定することなどによって生じる機能の低下。使わないものは衰えるということを知っている								
生活不活発病の特徴を知っている	①精神機能低下…刺激の少ない生活では精神機能が低下する。認知症へ進行することもある								

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
	②筋肉の萎縮・低下…一週間の安静で筋力は10～15%低下し歩行困難が起こる								
	③心肺機能の低下…低下すると、起立性低血圧や動悸、息切れが激しくなり起き上がれない								
	④排泄機能の低下…横になっていると残尿になりやすく、尿路感染の原因となる。また感覚が薄れ、尿失禁を起こしやすい								
	⑤関節の拘縮…関節を動かさないと、4日程度で拘縮が始まり3週間で制限ができる								
	⑥褥瘡が発生しやすくなる								
	⑦嚥下機能の低下を起こしやすくなる								
高齢者を理解しようとしているか	①身体的変化に伴って起こる心の変化と生き方から作られた個性があり、それらが作用して高齢者の心理や行動に表れる								
	②高齢者の身体の衰えや家庭・社会での役割の変化は心理的に喪失感を与えやすい								
	③長い人生体験から、豊富な知識や技術を身につけている								
	④高齢者の今の姿を理解するためには、生活歴や時代背景を知る必要がある								
認知症の特性を理解している	①認知症は脳の機能障害で病気であることを知っている								
	②認知症を起こす疾患にはアルツハイマー型認知症と脳血管認知症が大半を占めることを知っている								
	③認知症の人は記憶や判断や思考に支障があり、通常の日常生活、社会生活を営めない状態であることを知っている								
	④認知症の人は認知力の低下のために環境(生活環境・人的環境)の影響を受けやすいことを知っている								
	⑤ケアするスタッフが要因となって、不穏になったり、周辺症状が悪化することを知っている								
	⑥認知症の人が現す症状には、脳の障害で生じる中核症状と周辺症状があることを知っている								
認知症の人が現す症状を理解している	①認知症の中核症状を知っている (意欲の低下・見当識障害・意思表示の障害 自己決定の障害)								
	②周辺症状を知っている 精神症状:不安・イライラ感・攻撃的・幻覚・妄想 機能不全行動:他動・徘徊・拒食・異食								
認知症介護の原則を理解している	認知症ケアは本人主体のケアが原則であることを知っている								
	①個別性を尊重することができる 認知症の人が生きてきた時代背景を知りどのように生きてきたかを理解し、一人ひとりを尊重する								
	②自尊心を傷つけずに精神的安定を図ることができる 認知症の人は知的能力が障害されても、感情・情緒面は豊かなものが残っている。高齢者が間違ったり、理解できない行動に対して叱ったり、訂正したり、強制的な指導をしたりすることなく忍耐強く高齢者に合わせることができる								
	③行動障害は行動を起こす理由があるため柔軟に受け止め、適切な接し方をすることができる								

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	④生活リズムを整えて精神的刺激を与えて生活を活性化することができる その人に相応しい刺激が与えられると、生活を 楽しみ、一人ひとりが習い覚えていることを活用する							
	⑤環境の変化を避け、ストレスを与えないように することができる 環境が変化することへの適応性が低下するので ストレスにならないように環境適応に向けた スタッフへの十分な配慮が必要である							

Ⅲ 介護援助

1 移動介助

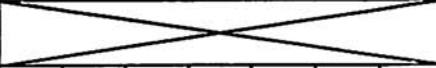
A:一人で行える B:指示・見守りの下に行える C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
(1)歩行介助 介助の目的を 理解している 歩行介助時の準備 ができる	利用者の安全を考慮し、歩行中の転倒 事故が起こらないようにする							
	〈手引き歩行の場合〉							
	①利用者の足のサイズに合った靴か履きやすい靴か							
	②ズボンの長さはちょうどよい							
	③利用者の体調を観察する							
	〈杖歩行の場合〉							
	①杖の滑り止めゴムはすり減っていないか							
	②上記の①、②、③を参照							
	〈歩行車の場合〉							
	①車輪は油が切れていないか確認しゴミなどがあつたら掃除をする。磨耗、破損、ぐらつきがあつたら使用せず修理を依頼する							
1)手引き歩行 手引き歩行介助を 安全に実施できる	②ブレーキやストッパーはきちんと 作動するか確認する							
	③手引き歩行の①、②、③を参照							
	①介助者は利用者の正面に立つ							
	②利用者は座っている状態から ゆっくり立ち上がる (立ち上がる時は健側の脚を手前に引き 前かがみになり、臀部を浮かせて立つ)							
	③利用者の胸より少し下に両手を差し出してもらい 肘を軽く曲げてもらう。介助者は下から肘を支える							
	④介助者は進行方向に後ろ向きで誘導する							
	⑤歩き始めは麻痺側から踏み出す							
	⑥歩き始めはふらつくことがあるので注意する							
	⑦足運びに合わせて介助者が「イチニイ」などと声を かけて、一步一步確実に歩行できるように介助する							
	⑧歩行中も麻痺側に傾くなど、ふらつき やすいので注意する							
2)杖歩行 平坦な場所での 杖歩行介助を安全 に実施できる	①介助者は利用者の麻痺側に立つ							
	②利用者は座っている状態からゆっくり立ち上がる (立ち上がる時は健側の脚を少し後ろに引き、 前かがみになり、臀部を浮かし立つ)							
	③立位バランスが安定していることを確認する							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	④利用者の身体状況に合わせた歩行パターンで介助する (歩行パターンについては事前に看護師と話しあっておく)							
	⑤歩行介助時は原則として利用者のやや斜めの後方、 麻痺側に立って介助する(歩行状態が不安定な場合 いつでも支えられるよう留意している)							
3)歩行車、歩行器 歩行車、歩行器の 歩行介助を安全に 実施できる	①介助者は利用者の麻痺側に立つ							
	②利用者は座っている状態からゆっくり立ち上がる (立ち上がる時は健側の脚を手前に引き、お辞儀を するようにして臀部を持ち上げながら立つ)							
	③立位バランスが安定していることを確認する							
	④歩行介助時は原則として利用者のやや斜めの 後方、麻痺側に立って介助する(歩行状態が不安定な 場合いつでも支えられるよう留意している)							
	⑤利用者が歩行車や歩行器に対し前のめりや 寄りかかった状態にならないよう注意する							
	⑥利用者が歩行車や歩行器の取って をしっかりと握っているか確認する							

2 移乗介助

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
トランスファーと逆 トランスファーに ついて理解 している	①トランスファーは健側を優先させる 移乗方法で、車いす⇒ベッド、ベッド⇒車いすでは ベッドに対しての車いすの位置が変わる							
	②逆トランスファーはベッドでの端座位 の時の患側に車いすを置き、固定である。 ベッド⇒車いす(患側に車いすがある) 車いす⇒ベッド(健側に車いすがある)							
逆トランスファーの 利点を知っている 安全に介助できる (ベッド⇒車いす) 一人で全介助	人手を借りずに車いすへの移乗が できる(理解力のある利用者に限る)							
	①車いすへ移乗することを説明する							
	②車いすは臥床している利用者の健側足元に、ベッド に対して30～40度の角度に置くことができる							
	③車いすのブレーキをかけ、フット レストを上げることができる							
	④利用者をベッドから起こし端座位にすることができる							
	⑤臀部を車いすに近づけるようにずらすことができる							
	⑥健足を少し後ろに引き、前屈の姿勢 にすることができる							
	⑦介助者は、前方から利用者の健側 の手を介助者の肩にかけ、両脇から 手を通し背部を支えることができる							
	⑧腰を支え、健側下肢の筋力が弱い 場合は利用者の膝が屈曲しないように 介助者の両下肢で挟むか、膝で支えることができる							
	⑨声かけをして立ち上がり、正しい姿勢をとらせる							
	⑩健足を軸足にして回転させる							
	⑪介助者も腰を落としながら車いすに 座らせることができる							
	⑫車椅子に移乗したあと利用者の後ろ に回り、両脇から手を通して両前腕を 持ち、車椅子に深く腰掛けさせることができる							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
安全に介助できる (車いす→ベッド) 一人で全介助	⑬フットレストに両足を乗せることができる							
	⑭麻痺などがあり安定が悪い場合は小枕などで安定させる(麻痺がある場合は麻痺側を車いすの端にしっかりつけ、健側に小枕を入れる)							
	⑮座り心地はどうか尋ねる							
	①車いすからベッドへ移乗することを説明することができる							
	②車いすは、利用者の健側足元に、ベッドに対して30～40度の角度に置くことができる							
	③車いすのブレーキをかけ、フットレストを上げることができる							
	④利用者に健足を少し後ろに引くように声かけし、前屈の姿勢にすることができる							
	⑤介助者は、前方から利用者の健側の手を介助者の肩にかけ、両脇から手を通し背部を支える(健足に力を入れるように声かけをする)							
	⑥健足の筋力が弱い場合は、利用者の膝が屈曲しないように介助者の両下肢で挟むか、膝で支えることができる							
	⑦声かけをしながら立ち上がり、正しい姿勢をとらせることができる							
安全に介助できる (ベッド⇔車椅子) 二人での平行移動	⑧健足を軸にして回旋させ、介助者も一緒に腰を落としながら、ベッドに座らせることができる							
	⑨ベッドに深く腰かけているか確認する							
	①車いすへ移乗することを説明する							
	②車いすはベッドに沿って置く							
	③車いすのブレーキをかけ、フットレストを上げ、取り外しのアームレストは外すことができる							
	④利用者に健側の手で患側の手を持たせることができる							
	⑤介助者の一人は利用者の後方から両脇に手を入れ、クロスさせた両前腕を持つことができる							
	⑥もう一人の介助者は前方から利用者の両膝下を持つことができる							
	⑦声かけして利用者を抱え、車いすなどに身体をぶつけないよう安全に移乗させ、車いすに深く腰かけさせることができる							
	⑧フットレストに両足を乗せ身体の安定が悪い時は小枕などで安定させることができる							
	⑨座り心地はどうか尋ねる							

3 食事介助

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
食事の目的を理解している	①生命を保つための基本である							
	②健康の基礎である							
	③生活活動の基礎となるものである							
	④日常生活の中での楽しみである							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
誤飲・誤嚥防止の 観察ができる	⑤心身ともに安定した生活にする							
	⑥人とのコミュニケーションの場である							
	①食事のとき、飲み込みにくそうにしていないか確認することができる							
	②食べ物や飲み物でむせることがないか確認することができる							
	③口の中が乾いていないか確認する							
	④義歯が合っているか確認する							
	⑤姿勢が整っているか確認する							
誤飲・誤嚥防止の 対応ができる	⑥しっかり覚醒しているか確認する							
	①嚥下の状態と食事形態が合っているか確認し、調整することができる							
	②食事前には水分で喉を潤すことを知っている							
	③少しずつ口に運ぶよう声かけ介助する							
	④食事は、座位が保たれ顎を引いた状態の姿勢で摂取することを知っている							
食事時の観察 ポイント	⑤ボーッとしている、居眠りしているなど反応が鈍い場合は、無理に勧めず時間を置いて食べてもらう							
	・食欲はあるか							
	・咀嚼の状態はどうか							
	・嚥下の状態はどうか							
	・食事と水分の摂取量はどの程度か							
	・食事時間はどのくらいかかったか							
	・疲労はないか							
摂食嚥下の メカニズムを知る	1・先行期(食べ物であることを認識しどれだけの量をどのように食べようかと判断する時期)							
	2・準備期(食べ物を嚥下するために食塊を作り、準備を行なう時期)							
	3・口腔期(口腔で食塊にされた食べ物をスムーズに咽頭に送り込む時期)							
	4・咽頭期(食塊になった食べ物が、咽頭から食道へと運ばれる時期)							
	5・食道期(食塊を食道から胃に送り込む時期)							
食事の準備をする	①食事する場所を清潔に片付け、臭いなどないことを確認する							
	②利用者に声かけと体調の確認をし排泄の有無を確認する							
	③手を清潔にする(手洗い、消毒)							
	・洗面所に行ける利用者は石鹸で洗う							
	・手洗いが困難な利用者はおしぼりで丁寧に手を拭いたあと、速乾性手指消毒する							
	④安楽な姿勢をとる							
	⑤介助者は手洗い後、食事介助用エプロンをつけ、身支度をする							
	⑥利用者の能力に合わせたスプーンなどを用意することができる							

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
食事介助ができる (一部介助)	①食事の内容が見え、手の届きやすい位置に配膳する								
	②介助者は落ち着いた気分で、利用者と同じ目線の位置に座ることができる								
	③片麻痺のある場合は、利用者の健側に座る(健側の口角から介助する)								
	④食事をみてもらい、メニューを伝える								
	⑤唾液や胃液の分泌を促し、咀嚼や嚥下を促進させるためにお茶や汁物を勧めることができる								
	⑥残存能力を活用し、個々の状態に応じた介助ができる								
	⑦むせがある場合は看護師に相談することができる								
	⑧食べやすいように食器の位置を並べ変えたり、食べやすい大きさにすることができる								
	⑨時間がかかりすぎたり、疲労がみられたら状態に応じた介助ができる								
	⑩食後にお茶を勧めることができる								
	⑪口腔内に残渣がないか確認する								
	⑫食膳を下げて口腔ケアができる								

4 口腔ケアの介助

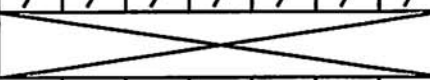
A:一人でできる B:指示・見守りの下でできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
口腔ケアの目的を理解できる	①二次感染の予防(誤嚥性肺炎など)								
	②虫歯や歯周病の予防								
	③口臭を取り除き対人関係を円滑にする								
	④口腔疾患(口内炎、舌炎、口腔乾燥など)の予防								
	⑤唾液の分泌を促す								
	⑥正常な味覚を保つ								
	⑦気分爽快にする								
口腔ケアを行なうにあたっての注意	①介助者は口腔ケアを行なう前に手をよく洗い清潔にする								
	②口腔粘膜を傷つけない								
	③口腔ケアをしながら口腔内の状態を観察する								
	④歯肉のマッサージも行なうとよい								
口腔ケアの方法	①ブラッシング法 歯ブラシを用いて、口腔内の歯垢や食物残渣を取り除く 汚れの残りやすい部位を知っている 歯と歯茎の境目・奥歯の溝・前歯の裏側 歯と歯の間・上顎一番奥の歯の裏側								
	②含そう法(うがい) 口の中をうがいすることで、口腔内の清潔を保つ								
	③義歯の磨き方 ・義歯には部分入れ歯と総入れ歯がある								
	・入れ歯にも歯垢が付着し細菌のすみかとなる								

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
	・義歯を外して洗うことを説明する								
	・介助するときは使い捨て手袋をする								
	・義歯を外すときは下顎から外す								
	・食後は入れ歯を外し、ブラシで隅々まで磨く								
	・入れ歯は落とさないようにコップなど容器に入れる								
	・残っている歯も一本ずつ丁寧に磨く								
	・終了後は義歯や口の中はよくすすぐ								
	・義歯を装着するときは、上顎から義歯を入れると入れやすい								
	・最後は手袋を外し、あとかたづけをする								
	・自分でできることはしてもらいできないことは介助する								

5 排泄の介助

A:一人できる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
排泄の介助の基本的理解									
1)排泄のもつ意義を理解している	①排泄は生命を維持し健康な生活を送るための重要な行為であることを知っている ②排泄は、人である存在として最もプライベートな行為であることを知っている ③排泄に援助が必要な状況になると、不安や苦痛など精神的ダメージをうけ、自尊心の低下を招くことを観察できる ④排泄に援助が必要な状況に陥ることにより活動の低下を招きやすいことを知っている								
2)排泄介助の原則を理解している	①プライバシーを尊重する姿勢が大切であることを知っている ②残存機能を生かして自立性や人格を尊重し自尊心の低下を招かないようなかかわり方が大切であることを知っている ③自立に向けての支援であることを知っている ④排泄最優先の原則を知っている 排泄のチャンスは逃してはならない(便秘になる) ⑤オムツは最後の手段であるが、必要になった場合はその人に合った使用方法で行なうことを理解できる								
排尿のメカニズム	①尿が作られる過程 ・体の中で栄養を取り入れた後の老廃物の一部は腎臓で尿となり尿管を通して膀胱に貯められる ・膀胱に貯められた尿が250～300mlになると尿意を感じ、膀胱括約筋が刺激され尿を外に押し出す								
排便のメカニズム	①食べ物が胃に入ると「胃、大腸反射」がおこり大腸の総蠕動運動によって糞便が直腸に送り込まれる ②排便反射は朝、副交感神経が強く働いているうちに起こりやすくなるので、朝食後が排便のタイミングが一番よい								

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
トイレでの介助									
1)トイレ介助の留意点を知っている	①トイレの環境を確認することができる ・床や便器・手すりが汚れていないか ・汚物容器から汚物がはみ出していないか ・臭気がこもっていないか ・トイレトーパーがあるか ・ペーパータオルがあるか ②利用者の身体状況に合わせ、健側に手すりがあるトイレを選ぶことができる ③ゆったりした気持ちで排泄してもらえような態度で接することができる								
2)車いす利用者のトイレ介助ができる (全介助) (二人介助)	①便座に対して直角に車いすを着け、ブレーキをかけることができる ②介助者Aは利用者の前に立ち、立位をとることを説明することができる ③車いすのフットレストから足を降ろし、フットレストを上げることができる ④利用者の腕を介助者Aの首に回してもらい、介助者Aは両腕を利用者の両脇から背中に回し身体を支えて立位をとってもらうことができる ⑤介助者Bは利用者の後方からズボンと下着を下ろすことができる ⑥介助者Aは、自分の脇を締め両腕で利用者を抱えるようにしてゆっくり回転させ、便座に腰掛けさせて、安定していることを確認できる ⑦座位が安定している利用者にはトイレトーパーや呼び鈴が手の届くことを確認できる ⑧排泄が終了したら呼び鈴で呼ぶことを説明し、退出することができる(呼べない場合は時々声をかけることができる) ⑨座位が不安定な利用者には身体を支えながら見守ることができる ⑩排泄後に残尿感や排泄痛などの排泄障害がないか確認できる ⑪排泄終了後は後始末ができていないか確認できる(一人でできない場合は介助することができる) ⑫介助者Aは利用者の前方に立ち、立位をとることを説明することができる ⑬介助者Aは腰を低くして利用者の腕を介助者Aの首に回してもらい、介助者Aの両腕を利用者の両脇から背中に回し、身体を支えて立位をとってもらうことができる ⑭介助者Bは立位をとっている利用者の横に立ちズボンと下着を上げることができる ⑮介助者Aは自分の脇を締め両腕で利用者を抱えるようにしてゆっくり回転させ、車いすに腰かけさせることができる ⑯利用者の足を持ち上げフットレストを下ろし、フットレストに足を置くことができる ⑰介助者Bは車いすの背部に回り、利用者の後方から姿勢を整えることができる ⑱洗面台で手洗いを行なってもらえることができる								
3)車いす利用者のトイレでの介助ができる(一部介助)	①利用者の身体状況に合わせ、車いすを便座に対して30～60度の角度でブレーキをかけて止めていることを確認できる ②車いすのフットレストから足を下ろし、フットレストを上げていることを確認できる								

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	③安全に立ち上がるための足の位置になっているか確認できる							
	④利用者自身の身体状況に合わせた立ち上がり方をしているか確認できる(車いすのアームレストを押して手すりを持って立ち上がるなど)							
	⑤手すりを持って立ち上がりに介助が必要な場合患側に立ち臀部を支え声かけして立ち上がりを介助できる							
	⑥手すりを持った状態で方向転換を見守ることができる							
	⑦利用者の身体状況に合わせた方法でズボンと下着を下ろしているか確認できる							
	⑧手すりを持ってゆっくりと便座に腰掛けているか確認できる							
	⑨トイレトペーパーや呼び鈴に手が届くことを確認できる							
	⑩排泄が終わったら呼び鈴を押すことを説明し退出することができる							
	⑪排泄後に残尿感や排泄痛などの排泄障害がないか確認できる							
	⑫排泄終了後は、後始末ができていないか確認できる							
	⑬介助者は利用者の患側に立ち、安全に立ち上がるための足の位置になっているか確認し立ち上がり動作を見守ることができる							
	⑭利用者の身体状況に合わせた方法でズボンと下着を上げているか確認できる							
	⑮手すりを持った状態で方向転換して車いすに座っていることを確認できる							
	⑯車椅子のフットレストを下ろし、フットレストに足を置いているか確認できる							
	⑰手洗いを確認できる							
オムツ交換								
1)オムツ交換の目的を理解している	①オムツ内に失禁している排泄物を除去し、皮膚の清潔を保つと共に、二次感染を防止することということを知っている							
	②気分を爽快にするということを知っている							
	③皮膚の観察をする機会であることを知っている							
2)オムツ交換の準備ができる	必要物品を用意し、ベッドサイドに持っていくことができる 必要物品:オムツ、ディスポ手袋、洗浄用ボトル 使い捨て布、トイレトペーパー、必要時石鹸 汚物入れビニール袋							
3)オムツ交換ができる	①利用者にオムツ交換を静かに伝え、ベッドに案内することができる							
	②室温に気を配ることができる							
	③プライバシーに配慮し、カーテンを閉めることができる							
	④声かけして掛け物を足元まで下ろすことができる							
	⑤声かけしてズボンを膝下まで下ろすことができる							
	⑥声かけしてオムツを開けることができる							
	⑦声かけして側臥位になってもらうことができる							

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
	⑧便が出ている場合はトイレットペーパーで拭き中に当ててある汚れたオムツを、汚れた部分を内側にして小さく丸めることができる								
	⑨声かけして仰臥位になってもらいながら、丸めたオムツを反対側から取り出すことができる								
	⑩汚れたオムツをビニール袋に入れることができる								
	⑪微温湯をかけることを伝え、陰部・ソケイ部を微温湯と使い捨て布で洗浄することができる 汚れの状況によっては石鹸を使用する判断ができる								
	⑫新しい使い捨て布で水分を拭き取るすることができる								
	⑬声かけして側臥位になってもらうことができる								
	⑭臀部に微温湯をかけることを伝え、微温湯と使い捨て布を使用して洗浄することができる								
	⑮新しい使い捨て布で臀部の水分を軽く押さえるようにして拭き取るすることができる								
	⑯汚染したオムツは汚れた部分を内側にして丸め新しいオムツは開いて汚れたオムツの下になるように臀部の位置に合わせて当てる。								
	⑰声かけをして反対側に側臥位をとってもらいながら汚れたオムツを取り除き、新しいオムツを引き出し広げ、仰臥位になってもらうことができる								
	⑱汚れたオムツとティッシュ手袋は汚物用ビニール袋に入れることができる								
	⑲新しいオムツがずれていないか、不快感はないか点検、確認しオムツを整えることができる								
	⑳声かけしズボンを上げることができ、終了したことを伝えることができる								

6 更衣介助

A:一人で行える B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
更衣の目的を理解している	①利用者が安楽で気持ちの良い状態にいるためには、常に清潔で着心地の良い衣服の着用が必要であることを知っている								
	②寝衣から日中着に更衣することは、昼と夜の区別、気分転換を図り、日常生活にメリハリを付け、活動意欲につながることを知っている								
	③更衣の一部でも自力で行なえることは精神的満足感や達成感につながることを知っている								
	④日中着に着替えることは、自分らしさの表現につながり、生活意欲に結びつくことを知っている								
更衣介助の留意事項が言える	①衣類はできるだけ自分で選んでもらう								
	②室温は22～24℃に調節することができる								
	③カーテンやスクリーンなどを使用し、プライバシーに十分配慮することができる								
	④利用者の障害の程度に合わせ衣服の着脱方法を工夫することができる								
	⑤利用者のペースに合わせ、急がせない								
	⑥冬季など寒いときは、寝衣と介助者の手を温めておくことができる								
	⑦残存機能をできるだけ活かした支援をすることができる								

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	⑧麻痺がある場合は健側から脱ぎ、患側から着せることができる							
	⑨関節の無理な動きは避けることができる							
1)ベッド上での全介助【脱ぐ場合】 (麻痺がある場合)	①利用者に声かけし、更衣する衣類を準備することができる							
	②更衣することを伝えることができる							
	③麻痺側の肩まで衣服を外し、肩側に引っ張り、緩みを持たせることができる							
	④健側の脇から手を入れ、肩を脱ぎながら腕を曲げ、肘を抜くことができる							
	⑤脱いだ側の衣類は身体の下に丸め込むように入れることができる							
	⑥声かけして麻痺側を上にして側臥位にし、丸め込んだ寝衣を引き出し、脱がせることができる							
2)【着せる場合】	⑦新しい寝衣の袖を手早く麻痺側に通すことができる							
	⑧寝衣の中央を背中に合わせ健側の身体に衣服のゆとり分を入れ込む							
	⑨声かけして仰臥位にし、健側の方へ衣服を引っ張りゆとりを持たせて袖を通すことができる							
	⑩衣服がゆがんでないか確認し調整することができる							
3)ズボンの場合	⑪ズボンを交換することを伝える							
	⑫仰臥位の状態から身体を少し横に向け片方ずつズボンを臀部の下まで下げることができる							
	⑬ズボンのウエスト部分の両脇を持ち足元まで下げ、裾を引っ張り脱がせる							
	⑭麻痺側のズボンの裾から手を入れ麻痺側の足首を支えてズボンを膝まで上げることができる							
	⑮健側のズボンの裾から手を入れ健側の足首を支え、ズボンを引き上げることができる							
	⑯介助者は健側に立ち、一声かけて健側を下にした側臥位にし、一方の手で身体を支えながら片手で麻痺側のズボンを引き上げることができる							
	⑰声をかけながら、仰臥位にし身体を少し麻痺側にし、一方の手で身体を支えながら片手で麻痺側に傾け、健側のズボンを引き上げることができる							
	⑱ズボンの臀部の縫い目が正中にくるように調整し、上着のシワを伸ばすことができる							
	⑲仰臥位にして体位を整えることができ終了したことを伝えることができる							
	⑳汚れたズボンの後始末をすることができる							
1)端座位での更衣 (麻痺のある場合) 上着	①声かけし、更衣することを伝えることができる							
	②利用者に好みの衣類を聞き準備することができる							
	③着衣する上着のボタンやファスナーを外しておくことができる							
	④介助者は麻痺側に立つことができる							
	⑤次の手順で支援できる 〈脱ぐ場合〉 ①上着のボタンを外し麻痺側の衣類を肩まで下げる ②健側の肩を脱ぎ、健側の上着の裾を臀部の下に敷く ③健側の袖を脱ぐ ④麻痺側の袖を脱ぐ							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	〈着る場合〉 ①上着を膝の上に乗せ、麻痺側の手を袖に通す ②上着を引き上げながら、肩まで着る この時袖口を肘の辺りまで上げておく ③健側を後ろに回し袖に通して着る ④両肩を整え袖口を下ろす。ボタンを かけて全体を整える							

7 入浴介助

A:一人で行える B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
入浴の目的が 理解できる	①清潔を保持することを知っている							
	②身体が温まり血液の循環をよくし 筋肉の緊張を和らげることを知っている							
	③褥瘡を予防することを知っている							
	④疲れを取り、気分爽快にすることを知っている							
	⑤浮力を利用して、運動機能訓練が 行なえることを知っている							
	⑥全身の皮膚観察をすることができる事を知っている							
入浴介助の留意	①利用者の意思を確認し、尊重することができる							
	②健康チェックを行い入浴することを知っている							
	③満腹時、空腹時を避けることを知っている							
	④到着時はコートなど身につけているものを預かり、 リラックス状態で待っていただくことを知っている							
	⑤事前に排泄を済ませるよう配慮することができる							
	⑥入浴前後の水分補給が大切で あることを知っている							
	⑦浴室、脱衣所の室温を20～24℃ に保つことができる							
	⑧プライバシーを守り、むやみに皮膚 を露出させないように配慮することができる							
	⑨利用者の状態に合わせた入浴方法 を選択することができる							
	⑩転倒や転落、怪我、溺水などに注意 し安全を確保することができる							
	⑪湯の温度に注意することができる * 湯の温度は39～40℃が望ましい * 湯船につかる時間は5分くらい 上記の条件を理解した上で利用者の好み、習慣の 温度を重視することができる							
	⑫長湯は疲労につながるため、個々の 適切な入浴時間を把握することができる							
	⑬湯冷めを防ぐことができる							
	⑭残存能力を活用することができる							
浴室の後片付け	①浴槽の栓を抜き、バスマジックリン にて浴槽を洗う							
	②床、椅子、シャワーチェアをバス マジックリンで洗う							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	③木製椅子は洗剤で洗い、外で干す (雨の日は浴室で干す)							
	④窓を開け、浴室のカーテンは閉める							
	⑤10日、20日、30日は溝掃除を行なう							
	⑥使用した物品の整理整頓を行なう							
1)洗身の介助								
洗身介助の注意 事項(座位の場合)	①全身の皮膚の状態を観察することができる							
	②中心に向けてやや強く、末梢に向けて弱く マッサージするように洗うことができる							
	③目を拭く時は強くこすらず、タオルの 同じ面で拭かないようにすることができる							
	④指の間、耳の後ろ、脇など皮膚の接触部位は垢が たまりやすいので念入りに洗うことができる							
	⑤足元、床、臀部、シャワーチェアの座面の石鹸分は 滑って転倒の原因になるため、きれいに流しておく ことができる							
	⑥臀部や大腿部など座って洗えない部分は 立位で洗うことができる。 立位が困難な場合は、2人で介助する							
	⑦陰部は最後に洗うことができる							
	⑧女性の陰部を洗う場合、感染予防のために圧迫を 加えないように前から後ろに向けて洗うことができる							
	⑨男性の陰部を洗う場合、陰茎に垢がたまりやすい ので細かい部分に気をつけることができる							
	⑩石鹸分はきれいに流すことができる							
2)洗髪介助								
洗髪目的が 理解できる	①頭皮や髪の毛の汚れやにおいを 除くことを知っている							
	②皮膚の血行を促進することを知っている							
	③湿疹や脱毛など、頭皮や髪の毛のトラブルを 早期に発見できることを知っている							
	④気分を爽快にすることを知っている							
洗髪の注意事項	①目や耳に湯が入らないように注意 することができる							
	②冷たいシャンプー液やリンス液を直接かけない ように、手にとってから全体につけることができる							
	③頭部を強く揺すらないようにし、指の 腹で地肌のマッサージをすることができる							
	④すすぎ残しはフケや湿疹の原因に なるため、しっかりすすぐことができる							
	⑤シャワーの圧を調整することができる							
3)入浴介助の方法								
歩行浴	①利用者の荷物を預かり脱衣かごに入浴セット (バスタオル・タオル・着替え・オムツ・ビニール袋 など)を用意する 他人のものと間違えないように注意することができる							
	②入浴の声かけをし、利用者の体調を 確認し、利用者の意思を確認することができる							
	③脱衣所に案内し、腰かけてもらうことができる							

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
	④声かけして、衣服を脱いでもらい脱衣かごに入れてもらう。できないところを介助することができる 車いすの場合は車いすに横長に バスタオルを敷き、座ったら腰に巻く								
	⑤身体にはタオルをかけ、肌を露出しないように気を配ることができる								
	⑥浴室への移動を介助する ・歩行する場合はすべらないように つきそうことができる ・車いすの場合は車いすのまま移動 することができる								
	⑦シャワーチェアに湯をかけ座ってもらう								
	⑧利用者の足元から手桶でお湯をかけ 湯加減を聞くことができる								
	⑨洗髪することを伝え、声をかけ頭部に お湯をかけ流すことができる								
	⑩シャンプー、リンスの順で洗い、自分でできることは していただく。不十分のところは介助する。								
	⑪掛け湯で十分洗い流し、声をかけ タオルで髪の水分を拭き取ることができる								
	⑫洗面器にお湯をため、洗顔してもらうよう声かけ できる(持参のものがある場合は希望に沿う) 終わったらタオルを手渡し顔を拭いてもらうことができる								
	⑬声かけして、身体にお湯をかけ、石鹸をつけたタオル を手渡し、身体を洗ってもらうことができる。終わった 後は声をかけ、手桶で十分洗い流すことができる								
	⑭浴槽に入ることを伝え、身体をシャワーチェアから浴槽 の縁に身体をずらして移動してもらうことができる								
	⑮麻痺のある場合は声をかけ手すりを持ってもらい、 健側の下肢で浴槽の縁をまたいでもらい、患側の下肢 を抱えて浴槽の縁をまたいでもらうことができる								
	⑯声かけして身体を支え、ゆっくり湯に つかってもらうことができる								
	⑰浴槽内で浮きやすい場合は、健側の足で浴槽の 側面を突っ張ってもらうよう声かけする。 長湯にならないように注意する。立ち上がるときは 手すりを持って立ち上がってもらう。								
	⑱手すりを持ったまま、浴槽の縁に腰かけてもらい、 浴槽の縁をまたいで出てもらいシャワーチェアに 移乗してもらう 麻痺がある場合は、患側の足を抱えてまたぐよう 介助する。声かけし、掛け湯をすることができる								
	⑲乾いたタオルで水分を拭き、脱衣所まで移動を 介助する。さらにタオルで拭き残しがないように拭く 車いすの場合は、バスタオルを敷いた車いすに すわってもらい介助する								
	⑳新しい衣服を着てもらう。できない部分は介助する。 整っているか確認する。荷物のまちがいがいいか確認 する。洗面所で髪にドライヤーをかけ髪を整える。								
シャワーチェア 浴	①基本的な方法は歩行浴と同じ								
	②シャワーチェアを利用者の側に用意 しておくことができる								
	③車いすで衣服を脱いだあとは、声をかけベッド柵に つかまり立位をとってもらうことができる								
	④声をかけ車椅子を引き、シャワーチェアを腰かけ られるように準備する。チェアのストッパーを確認する								

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	⑤アームレストとフットレストをセットする							
	⑥身体にはバスタオルをかけ、浴室に案内する							
	⑦浴室での方法は歩行浴と同じ							
	⑧入浴後は身体を拭くことを伝え 髪と身体の水分を十分拭き取る							
	⑨脱衣所にてアームレストとフットレストを 外すように声をかける							
	⑩ベッド柵につかまってもらい立位を とるよう声をかける							
	⑪立位保持を確認し、シャワーチェアを外し、 車椅子を準備する							
	⑫その後の方法は歩行浴と同じ							
機械浴	①必要物品の準備ができる							
	②浴槽に湯をためて、湯の温度の調整ができる							
	③入浴用ストレッチャーに充電器を装着 し、作動の確認ができる							
	④利用者の体調を確認し声かけをし 入浴の意思を確認することができる							
	⑤脱衣所に案内し、声をかけ上半身の 衣服を脱ぎバスタオルをかけることができる							
	⑥入浴用ストレッチャーにはバスタオルを敷き、 利用者を車いすで浴室まで案内し、ストレッチャーの 高さを調整して介助者2人でストレッチャーに移動する							
	⑦利用者の身体をバスタオルで覆うことができる							
	⑧掛け湯の温度を確認後、手桶でバスタオルをかけた まま足元から湯をかけ、湯加減を聞くことができる							
	⑨洗髪することを伝え、声かけして 目と耳の部分をタオルで覆う							
	⑩髪、顔、身体の順に洗う							
	⑪背中を洗う時は介助者一人が身体を 支え、一人が洗うようにする							
	⑫洗い終わったらバスタオルで身体を覆いストレッ チャーのギャッジを30度上げることができる							
	⑬ストレッチャーを頭部側から浴槽に安全に移動する							
	⑭入浴中は利用者の観察と声かけを行い 長湯に注意する							
	⑮温まったことを確認して、浴槽を コントローラーで下げる							
	⑯ストレッチャーを浴槽から出し、温度調整して身体に シャワーをかける。身体を拭くことを伝え髪、身体の 水分を拭き取り、身体の向きを変えながらバスタオル を身体の下に敷く							
	⑰ストレッチャーをベッドサイドに移動し声をかけ、 介助者2～3人でバスタオルを持ち、ベッドに移動する							
	⑱乾いたタオルで身体の水分をよく拭き取り、 声をかけ衣服の着用を介助する							
	⑲衣服を整えたあとは介助者2～3人で車いすに移動 し、ドライヤーで髪を乾かし、お茶を飲んでいただく							

8 緊急時の対応

A:一人でできる B:指示・見守りの下でできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
急変時の報告ができる	①必要物品の使用目的を知っている アンビューバック、吸引器、血圧計 聴診器、体温計、動脈血酸素飽和濃度 測定器(パルスオキシメーター)、AED、酸素ボンベ								
	②必要物品の置き場所を知っている ・アンビューバック、酸素ボンベ (地階の静養ルーム)								
	・吸引器(地階の静養ルーム)								
	・血圧計、聴診器、体温計、酸素濃度計 (地階の静養ルーム)								
	・AED (1階のエレベータ扉の左側)								
	③いつもと様子が違うと思ったときに 看護師に報告することができる								
	④看護師が来るまで傍にいて様子を観察 し、状態を報告することができる								
	⑤看護師が来るまでの間に応急処置を することができる								
	・誤嚥したときは義歯を外し、タッピング とハイムリック法を行うことができる								
	・意識消失の場合は大きな声で呼び かけて、反応があるかどうかを確認 することができる								
	・嘔吐、吐血をした場合誤嚥しないような 体位にして、ガーグルベースを持って きて含嗽などの対応ができる								
	⑥看護師の指示により必要物品を持って くることができる								
	⑦看護師の指示により、救急車を呼んだり 家族に連絡をすることができる								
誤嚥時の対応について理解できる	・救急車への連絡は「救急か火事か」を 伝え、「センターの住所」「利用者氏名」 「利用者年齢」「その時の状態」を 伝えることができる								
	・家族には状況を伝え、センターに来ていただくか、 救急車の場合は病院を知らせ、直接病院に 行くように伝えることができる								
	①胸をかきむしる動作や、顔を赤くして 苦しそうにしていないか観察することができる								
	②顔や唇にチアノーゼがみられ、呼吸がなく、ぐったり していないか観察することができる								
	③看護師を呼ぶと同時に、義歯を外し 詰まったものを取り除く処置ができる								
	④座位の場合、テーブルから身体を離し 身体を減靴にして頭を低くし、肩甲骨 の間を手のひらで強く4～5回叩くことができる								
	⑤背部から抱きかかえ、片手の拳をみぞおちに当て、 もう片手で拳を握って手を組み、手前前方へ 一気に持ち上げる(ハイムリック法)ことができる								

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
	⑥看護師の指示通りに動くことができる								
	・吸引器を持っていく								
	・酸素ポンプを持っていく								
	・血圧計、聴診器、体温計、 パルスオキシメーターを持っていく								
	・ベッドに移動する								
	・保温をする								
	・救急車を呼ぶ								
	・家族に連絡する								

9 感染対策

A:一人できる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
感染の基礎知識について理解できる	①ウイルスや病原菌などの病原体が体内に侵入し、増殖した状態になることを感染这件事情を知っている その結果、何らかの生体反応(熱・痛み発疹など)が出現することにより引き起こされた疾患を感染症という								
	②施設内感染とは、利用者が現在かかっている病気とは別に、新たに感染症を発症したり、職員が施設内において感染したりした感染症であることを知っている								
	③感染は、感染症の利用者からだけではなく職員あるいは面会者が外部から持込、人から人へと伝播することを知っている 職員の不適切な手洗いや汚染された薬剤を介しても発生する								
	④施設内感染は職員の手指を介して感染することが多く、職員の適切な手洗いは施設内感染を予防する上で重要であることを知っている								
	⑤感染症を発症している利用者の手洗いも重要であることを知っている 手洗いが十分できない場合は、手指消毒を適切に行うことが重要である								
	⑥抵抗力の落ちた高齢者、衰弱の強い人、糖尿病の人などは通常発病しない病原体によって発病することを知っている								
	⑦感染源を知っている 感染症の原因となる微生物(細菌、ウイルス)を含んでいるものが感染源である ・感染した身体からの排泄物(便、尿、吐物等) ・感染した身体からの血液、体液、分泌物(痰・膿など) ・感染者に使用した器具、器材(刺入、挿入したもの) ・上記に触れた手指で取り扱った食品など								
	⑧感染経路を知っている 接触感染・感染病原体との直接接触や器具により感染する 飛沫感染・咳、くしゃみ、会話などによって、微生物を含む飛沫物を吸い込むことにより感染 空気感染・空気中を浮遊している飛沫粒子を吸うことで感染する								
	⑨感染経路の遮断を知っている 感染源(病原体)を持ち込まない・広げない持ち出さない								

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
スタンダード プリコーションに ついて理解できる (基本的感染予防策)	手洗いの具体的方法 ①石鹸と流水で洗い残しがないように 丁寧に洗うことができる								
	・水道の栓を開け、手を水で濡らす								
	・十分の量の石鹸をとり、しっかり 泡立てる								
	* 手の甲のしわを伸ばすように擦る								
	* 手のひらで指先を擦る								
	* 指をクロスさせて指の間を洗う								
	* 親指と手掌をねじり洗いする								
	* 手首を洗う								
	・石鹸分を十分に洗い流す								
	・水道栓に水をかけて洗う								
	・ペーパータオルで手指を十分に拭く								
	・ゴミ箱に手が触れないように捨てる								
	②手洗いのタイミングを知っている ・食べ物を取り扱う前後								
	・利用者のケアの前後(1処置1手洗い)								
	・血液、体液、分泌物に触れた時								
	・感染者または保菌者に接した時								
	・感染器具、汚染したリネン、廃棄物を取り扱った時								
	・清掃をした後、清掃用具を扱った時								
	・手袋を外したとき								
	・出勤時、退勤時								
	・食事時								
	・トイレ時								
速乾性手指消毒剤 の使用方法	①十分の消毒剤を手取る ・ポンプの上から下まで十分に押し、3プッシュする								
	②完全に消毒剤が乾燥するまで擦る (以下の手順で1分間)								
	・手のひらの消毒剤で指先、爪をこする								
	・手のひらを擦り合わせる								
	・手背を擦り合わせる								
	・指をクロスさせ指の間に擦り込む								
	・親指を捻りながら擦り込む								
	・手首も忘れずに捻りながら擦り込む								

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
手袋の具体的 使用方法を理解 できる 1)手袋の着用基準 を知っている	①ワンケア、ワングローブ							
	・血液、体液、分泌物、排泄物に触れる							
	・粘膜、損傷のある皮膚に触れる時							
	・汚染された物品を取り扱う時							
	・職員の手に傷がある時							
	②手袋は手洗いの代用ではないことを理解している							
2)手袋の外し方を 知っている	①手袋を外した一方の手で、反対側の 手袋の袖をつかむ							
	②汚染手袋の外側が、内側になるように 引っ張り出す							
	③手袋を外した手で、もう一方の手袋の内側に手を差し 入れる。手袋の外側に触れないように注意する							
	④外側が内側になるように引っ張り出す							
	⑤手袋を破棄し、すぐ手洗いをする							
シーツ類の取り扱い について理解できる	①血液や体液、排泄物などで汚染されたシーツ類を職員 の皮膚粘膜、衣類など周囲の環境に汚染を広げること なく操作、運搬することができる							
	・シーツ類を剥ぐ時は、利用者に接して いた面を内側に丸めて、埃や汚染物が 飛び散らないように扱う							
	・シーツ類の交換時はマスクを着用する							
	・手指に傷がある場合は手袋を使用する							
	・感染の恐れがある場合、ビニール袋に 入れ、口をしっかりと縛り別にする							
	②必要時はうがい剤を使用する							
	③うがいは、うがい水が咽頭に届くように行う							
感染防止対策に ついて理解できる	施設内感染の予防のための環境を 整えることができる							
	①換気を常に行い、空気中の病原体の 減少や、生活に適した温度、湿度の 管理や臭気などの空気汚染の除去を図る							
	②汚染場所を作らないようにする							
	③日常の環境整備はステリ・プロで清掃 する(フロアのテーブル、廊下やトイレの手すり、ベッド柵等							
	④うがい用のコップやガーグルベースは その都度ハイター液で消毒する							
感染症発生時の 対応について理解 できる	「感染対応マニュアル」に沿って手順 どおり実施することができる							
	・インフルエンザ							
	・感染性胃腸炎							
	・食中毒							
	・結核							

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
	・疥癬								
	・带状疱疹								

10 記録

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
記録の目的を理解できる	・情報を確実に伝え、共有化を知っている								
	・利用者の個別状況に応じた介護のプロセスを、証拠記録を残す責務があることを知っている								
	・通所介護計画の立案と見直しのための情報であることを知っている								
	・一貫した介護の継続のための情報であることを知っている								
記録のポイントを理解できる	・見たり、聞いたり、感じたり実施したことを、ありのまま記録できる								
	・内容は整理され、簡潔に記録できる								
	・字は読みやすく書くことができる								
	・書いたら必ずサインすることができる								
	・他の人の書いた記録を多く読むことも大切であることを知っている								

11 勤務者の心構え

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
ケアセンター成瀬スタッフとしての心得を理解できる	・就業時間中は、上司の指示に従い熱心に仕事をする								
	・時間を厳守し、与えられた仕事を確実に迅速に処理する								
	・上司の許可を受けずに勝手に職場を離れないこと								
	・センター内の機械器具設備などの保全材料、動力、消耗品などの無駄使いをしないこと								
	・仕事上の機密、個人情報保護情報内規を遵守し、利用者及び法人の不利益となる事項をもらさないこと								
	・遅刻、欠勤、早退をみだりにしないこと								
	・許可なく施設内及び設備を使用して報道、宣伝、募金、署名運動その他これに類する行為をしないこと								
	・職場を整理整頓して気持ちよく作業ができるよう努めること								
	・利用者に対しては常に親切丁寧を旨として、その言語・態度には慎重かつ細心の注意を払い、利用者に不安と不信をおこさせてはならない								
	・常に健康に留意し、明朗な態度で就業しなければならない								
	・業務上の失策を隠さないこと								

インシデント（ヒヤリ・ハット）報告書

	施設長	課長	主任	副主任	報告者
報告者	部署：氏名：				
いつ	平成 年 月 日 () 時 分頃				
どこで	地階・1階・2階 () その他 ()				
誰が (利用者・職員)	利用者 () DS・HS・CM・支援・看護・総務 職員 ()				
どんなこと					
なぜ起きたか (未記入でも可)					
再発防止策 (未記入でも可)					

社会福祉法人創和会
平成26年7月改訂版

理事長	施設長	課長	主任	副主任	報告者

事 故 報 告 書

報告年月日 年 月 日

1 事業所の概要

法人名	社会福祉法人創和会					
事業所名						
事業所所在地	町田市成瀬台3-24-1		電話番号	042-720-2202		
事業所番号						
管理者名						
記載者名・印	印					
該当部門等 (該当にレ)	☐	訪問介護	☐	通所介護	☐	特別養護老人ホーム
	☐	居宅介護支援	☐	認知症対応型通所介護	☐	短期入所生活介護
	☐	高齢者支援センター	☐	看護グループ	☐	総務管理課

2 利用者（事故当事者）

フリガナ	(男・女)	保険者名			
氏 名	(歳)	保険者番号			
被保険者番号		要介護度		認知症	
住所		電話番号			

3 事故の概要

発生日時	年 月 日 時 分				
発生場所					
事故の種別 (該当にレ)	☐	死亡	☐	食中毒	☐ その他 []
	☐	ケガ	☐	感染症	
	☐	行方不明	☐	職員の法令違反・不祥事	
概 要 (原因、経緯、 被害の状況等)					
報告が遅延し た理由 (遅延した場合のみ記入)					

4 事故時の対応

対応の概要			
治療した 医療機関名		医療機関所在地	
連絡した関係機関			
家族への連絡・説明状況			

5 事故後の対応

利用者の状況	入院日	月	日	退院(予定)日	月	日
再発防止に向けての今後の対応						
損害賠償等の状況						

研修振り返りシート

参加日：

研修名

氏 名：

	①積極的に質問や 発言をすること	②興味・関心をもつ こと	③この学びは満足 が行く内容だった	④事故の問題や課 題がわかった	⑤体調を整えて参 加すること	⑥この学びを今後 の業務に生かそうと 思う
自己評価	できた どちらとも 言えない できなかった	できた どちらとも 言えない できなかった	できた どちらとも 言えない できなかった	できた どちらとも 言えない できなかった	できた どちらとも 言えない できなかった	できた どちらとも 言えない できなかった
キーワード	1・2・3・4・5					
《 あなた自身の学びや気づきを書きましょう 》						

ボランティア研修会

平成 27 年 3 月 24 日

社会福祉法人 創和会

I. ボランティアの意義について

1. ボランティアの存在意義

現在の超高齢社会では、高齢者事業を専従職員だけで維持することは不可能に近く、どの施設でもボランティアの存在は欠かせないものになっています。自治体がいろいろな制度を設け(町田市の場合は「いきいきポイント制度」)元気な高齢者にボランティア活動を促しているのは介護予防を目的としつつも、介護現場へのボランティア参加の呼び水にしていると言えます。

2. ケアセンター成瀬のボランティアの実体

ケアセンター成瀬は、開設当初から「ケアセンター成瀬住民の会」の会員を中心に多くのボランティアが関わってきましたが、特に、平成 18 年度の経営危機に際し、大量のボランティアを投入しケアセンター成瀬を支える力となりました。

現在のケアセンター成瀬にかかわっているボランティアは、デイサービスの給茶配膳、趣味活動のお相手、くもん学習療法の学習サポーター、特養のスタッフ補助など介護現場で活動するボランティア(ぶどうの会)を始め、庭の植栽・清掃、施設案内、音楽グループ(ダンケムジーク)による定期的なコンサート等々多岐に及び、またバザーなども大勢のボランティアによって開催されています。ケアセンター成瀬に関わるボランティアの数は年間延べ 2,000 人に登り、大きな力を発揮しています。

「ぶどうの会」のメンバーは現在 32 名で、内訳は「住民の会」の会員が 19 名、会員以外が 13 名です。近年会員以外のボランティアが徐々に増えてきています。

3. ボランティアの実践奨励

本来のボランティアの実践は、誰かのためというよりは自分自身のためであると考えます。誰かのためと始めた人も回を重ねるうちに、高齢者の実状に触れる、高齢者とのふれあい方を学ぶ、高齢者の不安の種を理解する、そしてそれらを自分の身に重ね合わせる。自分自身にも、自分の身近な高齢者のためにも、ボランティア活動の中で得た経験や知識は貴重な財産となり、これらはまさしく自分自身のためです。創和会の理念である「共に支えあい、共に生きる」を具現する一つがボランティア活動の実践とも言えるでしょう。

II. ボランティア心得

1. 基本的な心得

- ① ボランティアも職員同様、当法人(社会福祉法人 創和会)の一員であるという意識を持って活動する。
- ② ボランティア活動で知り得た利用者や家族の状況などプライバシーについては決して外部に漏らさないよう秘密の保持を厳守する。

- ③ ボランティア活動は自分の意思で行う主体的な活動です。無償の活動であっても行動には責任を持ち、やむを得ず遅刻や欠席をするときは事前に連絡をする。
- ④ 介護現場でのボランティア活動は現場の職員との協働作業です。お互い意思の疎通を図り、分からないことは職員の指示を仰ぐ。また現場でのルールや決まりごとがあるので、自分の判断で勝手な行動はしない。
- ⑤ 国家資格やヘルパー資格を持ち、福祉現場での経験があっても、利用者の身体介助（移動介助、移乗介助、排泄介助、食事介助等）は行わない。介助が必要なときは近くの職員に声をかける。
- ⑥ 利用者や入居者には真心を持って接し、不快感を与えるような言動は慎む。
- ⑦ 良かれと思って、相手にとっては迷惑になってしまうこともあるので相手の意思や考えを尊重して接する。
- ⑧ 幼児語やお爺ちゃん、お婆ちゃんという呼び方はしない。特に認知症の方の言動に驚いたり馬鹿にしたりしない。
- ⑨ 利用者と親しくなっても適切な敬語を使い、タメ語で話さない。
- ⑩ 面会のご家族等とは時候の挨拶などにとどめ、立ち入った話はしない。

2. 服装・身だしなみの心得

- ① 活動的で清潔感のある服を着用する。夏場のタンクトップ等肌の露出の多いものは避ける。
- ② 地味な色合いより明るい色のものが好ましい。
- ③ エプロンを着用し、名札はよく見えるところに必ず付ける。
- ④ 髪は清潔にし、長い場合は後ろで束ねるなどする。
- ⑤ アクセサリーの類は過剰にならないようにする。
- ⑥ 携帯電話は施設内使用禁止。必ず電源を切る。

3. 健康管理の心得

- ① 体調不良（発熱、咳、下痢、悪寒等）を感じたときは、無理せず活動を休む。
- ② 家族が感染症の病気に罹ったときも注意し、参加の可否を現場責任者に相談する。
- ③ 施設内の感染予防のため、施設へ入館の際には手指消毒・うがいをする。また帰宅後にも手洗いやうがいを行う。（ウイルスを持ち込まない、持ち出さない）

Ⅲ. 続けるためには

- ① 自分の生活やリズムをあまり崩さず、自分に合ったものを選んで活動し、無理をしない。
- ② 人との出会いを大切にし、多くの人々や仲間とふれあい、学びあう姿勢を持つよう心掛ける。
- ③ ボランティア活動が生き甲斐の一つとなるよう楽しい活動を目指す。

以上

ボランティア意見交換会報告書

開催日 平成 27 年 3 月 24 日 (火) 13:30～

ボランティア側から出た意見・要望

<趣味活動について>

- ① 趣味活動の当日参加者を確実に把握して欲しい。(当日休みの方や臨時・新規で出席の方等は訂正した予定表をもらいたい。
対応: 当日の予定表の参加者訂正・追加はフロアリーダーが行い、各ボランティアに伝える。
- ② 書道の作品の展示をスタッフも手伝って欲しい。また一定枚数溜った展示物は、適宜まとめてご利用者にお返ししたり、廃棄するなどの管理はスタッフ側でして欲しい。
対応: 作品展示はフロアスタッフが手伝える。作品展示物管理は常勤が行う。
- ③ 利用者の案内・誘導は身体介助に関わる部分なので、スタッフが行って欲しい。
声かけでご自分で移動可能な方については、ボランティア側がお誘いしてもよいと思う。
対応: 利用者の案内・誘導はフロアリーダーとスタッフが協力して行う。ボランティアは活動準備・実施・片づけを主体に行う。
- ④ ワンフロアでの活動のため、周囲の声や音が気になって集中出来ないことがあるため、つい立てを追加して、視界だけでも遮るように配慮して欲しい。
対応: 趣味活動時間は、入浴室のつい立て3枚を追加使用して環境を整備する。
- ⑤ 趣味活動の時間中はスタッフもひとり関わってもらい、その日の趣味活動の担当者をわかるようにして欲しい。
対応: 当日のフロアリーダーが趣味活動全体の様子を把握して行動・対処する。

<くもん学習療法について>

- ① 学習準備のセットはしておいてもらいたい。
対応: 当日の学習担当スタッフが学習機材・予定者の教材ファイルをすべて準備する。ボランティアは教材ファイルの出し入れは行わない。
- ② 当日予定メンバーの変更があるときは、変更を知らせて欲しい。(ボランティアが渡されている予定表に変更の記載がなく、混乱したことがあった。)
対応: 当日の学習担当スタッフが予定表の確認・訂正・変更を確実にやり、ボランティアにも伝達する。
- ③ ご利用者の学習の席への誘導はスタッフが行って欲しい。
対応: 利用者の案内・誘導は学習担当スタッフとフロアスタッフが協力して行う。ボランティアは自分の担当利用者の直前準備・実施・記録のみ主体に行う。
- ④ 学習支援後は喉が渇くことが多いので、飲んでも良いお茶等があれば用意をして欲しい。
対応: ポットなどを準備して、自由に飲めるよう検討する。

その他

全体を通してボランティアで来ている方達に対し、強く依存している部分はないでしょうか? デイでのプログラムを手伝って頂いている存在なので、感謝の気持ちを持って「ありがとうございます。」の声を忘れずに。お互いに気持ちよく楽しいデイサービスにしよう。

デイサービス悠花（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 10 月 16 日（木） 14:00～15:00
自治体名	西東京市
調査対象機関	デイサービス悠花
事業所種別	認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護
調査対象者	管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	社会福祉法人 悠遊
併設事業	訪問介護事業、通所介護事業、居宅介護等事業（老人・障がい者）、地域包括支援センター、認知症対応型共同生活介護、配食サービス、収益事業（不動産賃貸事業、駐車場業）
備考	

	訪問調査対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数	定員 12 名。平均 1 日 8.25 人(2013 年度)。	
サービス内容（特徴等）	援助・相談、健康チェック、日常生活動作の機能訓練、食事の提供、入浴の支援、介護サービス（移動、排泄の介助等）、送迎	
職員数（H27）	常勤 3 名、非常勤・その他 6 名、計 9 名。介護福祉士 6 名、看護師 2 名、介護支援専門員 2 名。（認知症ケア専門士取得者がいる）	
退職者数	2 名(2011 年～2014 年)	
OJT の有無	新入職員の OJT 有（法人全体）	
研修参加状況	月 1 回 2 時間(18－20)でのプチ勉強会、外部研修は 1 職員 2 回程度参加	
実習等受入れ状況	大学、専門学校、近隣の小中高学校の見学・実習等の受け入れ	
ボランティアとの関わり	・法人全体：登録者 178 名(2014.3) ・デイサービス悠花：ボランティア交流会（年 1 回）	
家族との関わり	・家族交流会 2 回開催。利用者・家族アンケート実施 ・ファミリーデーの開催（職員の家族が職場見学をする）	
地域との関わり	・スイカ割り、餅つき大会を開催、公園外出で地域の子供たちと交流 ・後援会組織「(社福) 悠遊をささえる会」にて、利用者・家族が抛出したバザー品を市民まつりで販売、売上金を後援会より法人へ寄付	
ヒヤリハット 事故報告	有	
事業収入	・デイサービス悠花の介護報酬：3,133 万円(2013 年度) ・法人全体事業活動収入 51,316 万円、事業活動支出 47,419 万円、収支差額 3,897 万円（2013 年度）	
その他	・各種資格（介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員資格取得等）取得に向けた受験料の法人補助補助（2013 年度実績 9 名）	

参考：・2013 年度法人事業報告書、デイサービス悠花事業報告書、重要事項説明書参考
・東京福ナビ事業所情報（2015 年 2 月）

デイサービス悠花（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみても課題
1	<u>目的</u>：リスクマネジメントの実施 <u>工夫</u>： ① 日報にヒヤリハット欄を設け、日々職員が口頭で報告したヒヤリハット、事故報告を、その日の書記担当者が記入し、タイムリーな対応をしている（その場で解決できることは即時の検討、残された課題は職員会議等で段階的に検討） ② 月 1 回（2～2.5 時間）の職員会議時に、1 カ月集積したヒヤリハットを、さらに深めて検討・対応している <u>効果</u>： ① タイムリーに把握でき即対応できる。その場でケアの方法を変更すること等に対応し、その日のうちに解決法を考えられるようになった ② 職員同士が伝え合うことで相互作用となっている	同法人別施設で、目安箱のような形でヒヤリハットを集積していたが、タイムリーに対応できず、量的に収集できなかったため	
2	<u>目的</u>：外部の目を入れることでの、サービスの質の向上 <u>工夫</u>： ① 家族交流会を年 2 回開催している ② 利用者と家族へアンケートを実施している <u>効果</u>： ① ピアカウンセリングのように、家族同士同じ悩みを共有し、解決策など情報交換している。（例：紙パズルはいつ、どうしたらはいてもらえるか？） ② デイサービスセンターとして家族の状況が理解できる場となっている ③ アンケート結果を事業計画に反映している		

デイサービス悠花（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
3	<u>目的</u>：研修を活用することでのサービスの質の向上 <u>工夫</u>： ① 法人全体でOJTを新人職員に実施している ② 月1回職員会議を、18時以降の2時間～2時間半実施し、全職員（運転手以外）が参加。毎回テーマを設け勉強会を開催している。担当職員が決められたテーマについて調べてきて、その内容を共有する形での勉強会も実施。 ③ 外部研修に一人2回程度参加。職員の希望を勘案し、管理者が選択・決定している ④ 月1回の事業所の職員会議で、受講した外部研修の伝達を15分程度実施している ⑤ 今年度は、実施せず。	各事業所、法人全体でサービスの質のボトムアップを図るため	・法人全体の研修として新任研修しか実施されていない。新人以外の職員研修を5年・10年などの節目で取り組む必要がある ・毎回のテーマをどう掘り下げていくかが課題
4	<u>目的</u>：虐待の防止 <u>工夫</u>： ① 「虐待の芽チェックリスト」を職員全員に配布・回収し、管理者が集計して傾向を把握している ② 集計を見ながら職員で振りがえり、気づきのきっかけづくりをしている ③ 職員会議で、①②で気づいた具体的に気になる行為やその場合の対応を検討した <u>効果</u>： 個々の職員の気づきのきっかけとなっている。具体的な言葉として「ちょっと待って」などが上がり、その言葉を言ってしまった時に、その場で職員同士が気づき、状況を把握し、助け合えるようになった	行動を振り返り（特に言葉使い）、反省するため。 「虐待の芽チェックリスト」を改善のツールとして使用し、虐待につながる行為の具体的防止策を共有するため	時間が経過すると忘れてしまうため、定期的に虐待の防止について繰り返し取り組む必要がある。

デイサービス悠花（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
5	<u>目的</u>：センター方式 C-1-2 を活用することでのサービスの質の向上 <u>工夫</u>： ① 新規利用者、新規以外の利用者で変化のあった方を実施 ② 月 1 回の職員会議で行う個別ケース検討のアセスメントに活用している <u>効果</u>； 個々が把握した情報が一枚で共有でき、ケアのヒントとして活用できるようになった	変化のある利用者については、日々のミーティングでは検討しきれないことが多いため	
6	<u>目的</u>：役割マトリクスを活用することでのサービスの質の向上 <u>工夫</u>： ① 年度初めに個々の職員の目標を立て、役割マトリクスを活用し組織内で共有している ② 半年に 1 回の人事考課のほか、四半期ごとに目標に対しての職員の取組状況を確認する面接（30 分程度）を管理者が活用している。 <u>効果</u> 各職員の目標を研修計画に反映できるようになった	立てた目標を達するための進行管理が必要であったため	
7	<u>目的</u>：働きやすい職場づくり <u>工夫</u>： ① 残業がない職場づくりに努めている（月 1 回の会議以外。センター長、副主任除く） ② 少人数の職場であるため、職員間で情報交換を密にしている ③ 上司に話しやすい関係性を作るため、センター長から職員へ普段から声掛けし、センター長に言いにくい場合は、副主任が受けとめるようにしている <u>効果</u>： 2011 年 11 月開設以降、退職者が 2 名のみである	働きがいがある職場づくりを目指すため	

デイサービス悠花（電話調査まとめ）

2015 年 10 月 21 日 16 時 00 分～16 時 30 分

聴取対象：管理者

担当：乙幡

① 利用者・家族へのアンケート結果を事業計画に反映とあるが、具体的にお教えてください

2013 年度に第三者評価は予算上受けられなかったが、その一部である利用者・家族へのアンケート実施のみ行った。単年度のもの。利用者宅にアンケート用紙が委託業者から郵送され、利用者本人は認知症の方が多いため、主に家族が記載したものと思われるが、委託業者に返送され集計した結果の報告を受けた。

アンケート調査の結果、「通所介護計画が、ご自宅での生活に反映されているか」の評価が低かった。そのため、2014 年度の事業計画へ反映した。

事業計画への反映の具体としては、これまで通所介護計画書を電話などで説明し、送迎時に手渡しすることが多かったが、自宅に訪問して説明することにした。

平成 27 年度は第三者評価を受けている。

なお、開設当初からの取組みとして、「コミュニケーションを円滑に行う」ことを目標とし、デイサービスでの様子を家族交流会で伝えることや、日々の連絡帳に加え、写真入りの便りを発行することにより、デイサービスでの様子を家族により知ってもらえるような工夫をしている。その結果、家族交流会などで、ご家族から、「自分たちが楽になるだけではなく、利用者本人の明るい表情などから楽しんでいることがわかった」などの意見があがっている。

② 受講した外部研修の報告会について

月 1 回職員会議を 18 時以降 2 時間～2 時間半実施し、運転手以外の正規・非正規全職員が参加している。

時間外になるため、手当はつけている。

受講した外部研修の内容について、職員会議の議題の一つとしてあげ、報告書をもとに、参加した職員が口頭でも報告してもらっている。文字だけでなく、口頭説明をすることにより、職員同士で振り返っていることもあり回覧だけよりは効果があると思われる。

法人全体での外部研修の報告会は定期的にされているわけでない。この 2 年間実施がないが、3 年前は、参加したものが直接法人全体会議にて報告した年もあった。

③ 役割マトリックス表の活用方法について（全員目標も含めて共有しているのか）

役割マトリックスの表は、全職員に配布し、共有している。

前期と後期の年 2 回の面接で見直し、見直すごとに全職員に配布し共有している。

人事考課も含めた面接で、300 点満点で S A B C の判定を行う。マトリックスに書かれている内容が達成されたか否かは、どう行動したかの自己申告と、管理者の裁量に任せら

れている面がある。他者評価（職員が職員を評価する）ことは実施していない。マイナス評価は実施できることになっているが、マイナス評価をしたことはない。

マトリックスに書かれてある内容が日々意識されているかと問われれば疑問であるが、最低でも年2回振り返る時が設定されているため、効果はあると考える。

2014年度前期 デイサービス悠花 役割マトリックス

職場の目標	A職員	B職員	C職員	D職員	E職員	F職員	G職員	H職員
事業計画に基づき業務を計画的に実行する								
認知症ケアの向上								
利用者の力を活かしたケアを実践する								
通所介護計画の理解と計画に基づくサービスの提供								
地域に開かれた施設づくり								
動きやすい職場づくり								

* 赤字で書かれている部分は、今年度新しく書き加えた、または修正をした部分です。

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 10 月 3 日（金）11:00 ～ 12:00
自治体名	大田区
調査対象機関	社会福祉法人池上長寿園 大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所種別	通所介護・認知症対応型通所介護（介護予防含）
調査対象者	管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	特別養護老人ホーム蒲田 会議室
併設事業	訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護、介護予防事業、居宅介護支援、地域包括支援センター 介護老人福祉施設
備考	

	訪問調査施設等の概要	備考
定員、実利用者数	<u>一般</u> ：40 名・ <u>認知症対応</u> ：12 名	
サービス内容（特徴等）	健康チェック、機能訓練、日常生活介護、食事提供、入浴、送迎、相談 健康体操、レクリエーション、趣味活動	
職員数	<u>一般</u> ：総従業員数 28 名：介護職員：常勤 6 名・非常勤 6 名、看護職員：非常勤 2 名（経験年数 5 年以上の従業員の割合：41.7%） <u>認知症対応型</u> ：総従業員数 19 名：介護職員：常勤 2 名・非常勤 4 名、看護職員：非常勤 3 名（経験年数 5 年以上の従業員の割合 33.3%）	
退職者数	<u>一般</u> ：生活相談員（非常勤 1 名）看護職員（非常勤 2 名）介護職員（常勤 1 名、非常勤 3 名） <u>認知症対応</u> ：介護職員：常勤 1 名、看護職員：非常勤 2 名	
OJT の有無	スキルチェック表(55 項目)を用い、毎日研修報告書を提出	
研修参加状況	スキルチェックの実施と、面談により聴取したキャリアアップの希望等を参考にして、個人別の研修予定表を作成し受講している	
実習等受入れ状況	多数受入れ、しおり有り	
ボランティアとの関わり	年間延べ 1 千人。クラブのボランティア講師等	
家族との関わり	「介護者のつどい」を 2 カ月に 1 回、家族懇談会を年 2 回開催	
地域との関わり	児童館や町会、商店街等とイベント、外出にて地域と交流。広報誌等で地域に情報発信している。地域活動委員会を発足し交流会を実施	
ヒヤリハット事故報告	事故防止対策委員会にて、事故の要因分析や予防実施。ヒヤリハット報告有。職員間にて報告・連絡・相談の情報共有のメモの運用開始	
事業収入	法人全体事業活動収入 5,298,636 千円、法人全体事業活動支出 4,997,877 千円、収支差額 295,758 千円	
その他		

- 参考：・平成 26 年度法人事業報告
・平成 26 年度福祉サービス第三者評価
・東京都介護サービス情報公表システム事業所情報(2014.9)

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみても課題
1	目的：虐待の芽チェックリスト(高齢者権利擁護支援センター研修資料)を活用した虐待の防止と認知症ケアの向上 工夫： ① 虐待の芽チェックリストを職員全員に実施。チェックリストの事前配布・回収をしてその結果を基に研修を開催。非正規職員が多いため勤務時間内外両方を設定し3回開催、1回30分程度、回数多く開催することで、参加率の向上を図った。 管理者から意見を戻している ② 「職員は家族ではない」「利用者をちゃん付けで呼んではいけない」など管理者から個々の職員に呼びかけている 効果： ・その場で気づいて、職員間で注意しあえる環境になった ・「言葉使い」「名前呼び」「ちゃん呼び」等についで振り返りをするようになった ・周辺症状のある認知症利用者に対しての職員の葛藤・イライラへ気づき、対応者の交代などチームケアで支えること。職員自身が交代してほしいと言える勇気や、その場を少し離れて深呼吸して戻る「間」の大切さに気づくことができた ・新人・異動職員の研修記録により、慣れによる意識の薄れを、気づき、改善した	管理者が高齢者権利擁護支援センター開催の研修へ参加し、利用者へ対する言葉遣いが相応しくない職員がいると感じたため	プライバシー、言葉使いなど個々の職員のものさしが違う。この共有化が課題。
2	目的：養護者による虐待の防止 工夫： ① 地域包括支援センターと「介護者の集い」を2カ月に1回開催 ② 「連絡ノート」を活用し、介護負担へ配慮 効果：* 効果については、次頁を参照	家族が長く介護をしていけるよう、家族へのケアを重視したため	

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
3	目的：介護職員へのメンタルヘルスケアによるサービスの質の向上 工夫： ① 地域包括支援センターと「介護者の集い」を2カ月に1回開催（再掲） ② 「連絡ノート」を活用し、家族の要望をきいている ③ ボランティア懇談会を年2回実施し、ボランティアからの意見徴収 ④ 職員が対応に困った時、“同じ屋根の下にいる施設全体でケアについて考える場”をもてるよう臨時会議を行い、施設全体でサポート・理解を得られるようにしている 効果： ・家族やボランティアから指摘を受け、ケアを改善できた ・臨時会議で検討した結果、徘徊する利用者が他部署に立ち寄りながら施設を一周できるよう改善でき、他部署の職員が利用者の置かれている状態を学ぶこともできた	長くケアに携えることがで きるよう職員へのケアを 重視したため	職員の育成、定着につ いて、新人職員（とく に若い世代）は挨拶な ど基本的な社会人教 育も必要。人を選べな い中での難しさ。 外国人介護職員への 言葉や文化の違いに よる教育の難しさ。
4	目的：ヒヤリハットの活用を習慣化させることで、事故の防止を図る 工夫： ① ヒヤリハットの書式を簡素化（チェック項目を増やし時間短縮化）した ② 回覧者を狭め（施設長・統括までだったものを管理者までに変更）、迅速に検討で きるようにした 効果： ・約3か月の取組みで習慣となった ・この手すりはちよつと滑りやすい等、ヒヤリとするような事象が起きる前には一定 の兆候が存在するという気づきが広がり、予防について話し合えるようになった	これまでケガや問題がな かったとしてもすべて「事 故報告」で対応してきたた め、ヒヤリハットを書く習 慣がなかったため	

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
5	目的：会議と研修・懇談会等を活用し、法人理念に沿ったサービスの質の向上 工夫： ① 他の利用者の中傷する高齢者へ、中立的な立場で助言や仲介等対応できるように、必要に応じて短時間で臨時会議を開催し、話し合うようにしている ② 外部研修等を活用し、職員のモチベーションが低下する前に、組織で取組む。非正規職員等が参加しやすい時間の配慮、参加しなかった職員への伝達研修の実施 ③ 組織として守るマナーをロッカーに掲示。接遇委員会を設け、研修を実施 ④ 新人職員は内部研修に優先的に参加してもらい、講師はベテラン職員が実施 ⑤ 定期的な事業所内会議を開催（短時間でもその都度開催してケース検討・サービスクス計画・認知症ケアの方法について検討などを実施） ⑥ ボランティアスタッフから意見徴収（ボランティア懇談会：年2回開催） 効果： ・ベテラン職員が新人職員研修の講師をすることが、ベテラン職員の学びとなった	法人理念や各部署が目標にどう取組んでいくのかについて、一般職員には理解されにくいいため	・新人研修の講師の後継者の育成など、継続すること ・研修で学んだことや気づいたことをどう日常で火が消えないうちに取組むかが課題

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（電話調査まとめ）

2015 年 10 月 27 日 14 時 00 分～14 時 30 分

聴取対象：所長

担当：乙幡

① 「虐待の芽チェックリスト」実施後、職員へ管理者から意見のフィードバック方法や内容等

正規職員（5 名）の場合、「虐待の芽チェックリスト」を自己チェック後、年 1 回一人 10 分～30 分の面接時に所長からみた気づきも含めてチェックリストをもとに振り返り、注意するところは注意している。人事考課の面接も兼ねているため、年度目標や受けた研修についてなども含め面接している。評価は A B C となっており、給与へ反映する。マイナス評価はできることとなっているが、マイナス評価をしたことはない。プラスの評価は実施したことがある。

非正規職員（約 15 名）の場合は、「虐待の芽チェックリスト」を自己チェックと、正規職員からみた非正規職員のケアについて正規職員から報告をもらった後、非正規職員と所長との年 1 回の面接時に振り返りや、気づいた点を伝えている。非正規職員については、人事考課はないが、次年度の雇用についてや、受けた研修なども話している。非正規職員については、個々の年度目標はたてていない。

② ヒヤリハットの回答者を狭めたことによる組織全体への周知や検証方法について

施設長や統括へのヒヤリハットの報告は、月 1 回ヒヤリハットをまとめたものが、会議録として回覧されている。また、施設長や統括が出席している全体会議に報告されることもある。

以前はヒヤリハットではなく、事故報告書として提出していたため、提出に時間がかかり、書く負担も大きく、件数も少なかったが、事故報告ではなく書式を簡素化したところ、一桁だったヒヤリハットが二桁は毎月出るようになった。

しかし、まだまだ管理者などが見て気づいて各職員に言わないと出さないこともあり、今後も声掛けなどが必要な状況である。

③ 会議について（種類、目的、構成員、頻度、スケジュール、手当等）

デイサービス内での会議は、3 種類ある。レクリエーション会議 月 1 回、処遇改善会議 月 1 回、在宅会議 月 1 回である。正規・非正規問わず全職員である。時間内に組んでいるが、時間外になるときは手当をつけている。

法人全体では、全体会議（部門の管理職）、3 部門ごと（特養、通所、包括）の会議がある。通所の会議が在宅会議と呼ばれており、月 1 回実施されている。

研修報告については、ほとんど回覧が多い。会議の中で研修内容が報告されることはそれぞれの部門ごとに行われ、施設長や統括などの管理職には、回覧にて報告をしている状況。O J T 研修などは、在宅会議や、朝の申し送り時に 15 分程度、口頭で報告してもらうこともある。外部研修としては、東社協の認知症関連の研修は毎回参加するようにしている。

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター

ヒヤリハット報告書

回覧順	対応者	生活相談員	管理者
捺印			

日 時	平成 年 月 日 () 頃	記入日	平成 年 月 日
利用者氏名	様 男 女 年齢 歳	記入者	氏名
介助度	支 介 1 2 3 4 5 車椅子 (自操 介助) 独歩	起因者	発見者 対応者
場 所	フロア トイレ 玄関外 (敷地内) 送迎車内 送迎車～自宅 他 ()		
起因者名	発見者名	対応者氏名	
発 生 状 況	①バス送迎中 (・連絡ミスで迎えに行った・迎えに行かなかった・その他		
発 見 状 況	②移動中 (・見守りを忘れた・決められた介助が出来なかった・その他		
・時系列	③入浴中 (・着替えを忘れた・薬を忘れた・決められた介助が出来なかった・その他		
・箇条書き	④食事中 (・トロミ剤を忘れた・服薬を忘れた・服薬間違えそうになった・その他		
	⑤返却・出し忘れ (・薬の出し忘れ・帰宅時の返却忘れ・その他		
	⑥その他		
発 生 原 因			

グループホーム杏友苑（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 10 月 3 日（金） 15:00 ～16:00
自治体名	足立区
調査対象機関	有限会社杏友社 グループホーム杏友苑
事業所種別	認知症対応型共同生活介護
調査対象者	管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	グループホーム杏友苑 1 階
併設事業	介護予防事業

	訪問調査施設等の概要	備考
定員、実利用者数	2 ユニット（定員 16 名）、入居率 100%、要介護 1 =5 名、要介護 2=7 名、要介護 3=2 名、要介護 4=2 名（平成 25 年度退所者 7 名）	
サービス内容（特徴等）	日常生活のケア、レクリエーション活動（外出外食ツアー、近隣への買い物、地域行事への参加、ホーム内での食事作り等）	
職員数	21 名（常勤 13 名・非常勤 8 名） （専門職：介護福祉士 18 名、ヘルパー 3 名、介護支援専門員 2 名） 介護職員一人当たりの利用者数 2 人	
退職者数	介護職員常勤 1 名(H26)	
OJT の有無	有。手引書ファイル作成し、定期的に更新している	
研修参加状況	地域包括支援センター等と合同開催による協力病院院長による講演会。3～4 か月に 1 回「グループホーム勉強会」にて身体介護技術や緊急時の対応、疾患などについて実施。別立てで、管理者主催の勉強会も定期的に実施。同内容を月 2 回実施し多くの職員が参加できるようにしている。	
実習等受入れ状況	なし	
ボランティアとの関わり	担当職員を配置。傾聴、歌唱、麻雀、音楽演奏等定着している。	
家族との関わり	家族交流会（年 1 回）、行事への家族参加、アンケート実施、3 ヶ月に 1 回通信を家族へ郵送、利用者交流会（年 2 回）実施、	
地域との関わり	年 4 回地域住民代表と運営推進会議開催、地区行事への参加（盆踊り等）、区のグループホーム連絡会へ定期的に参加。他施設の見学や研修に参加し、その後報告会等を実施	
ヒヤリハット 事故報告	有。事故につながりやすい事例を「支援経過票」に記録している	
家賃（月額）	55,000 円、食事 420 円/1 食、おやつ 120 円、金銭管理費 1000 円/月、光熱費 400 円/日など	
その他	第三者評価で指摘された内容の改善に毎年取り組んでいる 平成 23 年度～26 年度の第三者評価機関（株式会社アミュレット） 協力医療機関（医療法人社団 厚友会足立東部病院）が徒歩 30 秒の場所にある。当該グループホームは病院の関連施設に位置づけられている。	

参考：・平成 26 年東京都介護サービス情報公表システム事業所情報
・平成 25 年度福祉サービス第三者評価

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみてもの課題
1	目的：「職員目標シート」を活用した職員一人ひとりの能力の向上 工夫： ① 「半年後・1年後の自分がどんな職員になりたいか?」「どんな研修をしたいか?」を把握するため、「職員目標シート」を独自に作成。 ② 職員はシート記入後、ユニットリーダーに提出し、リーダーと個別に面談を実施。 ③ 職員が希望する研修については、外部で開催される研修への参加（区のグループホーム連絡会の研修等）やホーム内勉強会のテーマに取り上げるなど、管理者とリーダーが調整している。 効果： ・ ほぼ全職員が希望する研修に参加できるようになっている。 ・ 職員が自ら学びたい研修に参加できることでスキルや満足度の向上につながっている。	平成 23 年度の第三者評価で「職員一人ひとりの能力向上に関する希望を収集できる仕組みづくりが必要」との指摘があったことを踏まえて取り組んだ。	
2	目的：管理者主催の勉強会を実施し、職員の知識や技術向上を図る 工夫： ① 管理者主催の勉強会を毎月実施（平成 26 年 6 月開始） ② 同様の内容を月 2 回実施し、全職員が参加（毎月、同じ内容を 2 回） ③ テーマの選定に際しては「職員目標シート」を参考に決定（身体介護技術や緊急時の対応、高齢者に多い疾患など）。職員の希望も随時確認している。 効果： ・ 管理者主催の勉強会が開催されたことに対して、好意的な意見が多く挙がっている。（平成 26 年度第三者評価職員調査自由意見）	平成 24 年度の第三者評価の職員調査で、「介護の知識を学ぶ機会を増やしてほしい」等の指摘があったことを踏まえて取り組んだ。	

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみてもの課題
3	目的：他施設を見学し、先進的取組みや他施設主催の研修の内容を積極的に取り入れることでサービス向上を図る 工夫： ① 施設見学先は管理者が区内のグループホームに直接交渉して調整 ② 職員2名が教時間（10時～16時）ほど、他の施設のケアに加わって見学 ③ 終了後は報告書を作成した上で研修報告会（不定期：月1回未満）を行い、30分程度で伝達研修を行う 効果： ・ 他施設の取組みを参考に、コンビニの訪問販売を導入した。また、声かけ等のスキルアップ研修（リーダー中心に、トイレ誘導や手洗い等、介護場面を想定して事例を作成して研修）を実施した。	平成24年度の第三者評価の職員調査で「研修会に参加できる機会を増やしてほしい」等のニーズへの指摘があった。また、「職員目標シート」で「他のグループホームの見学がしたい」という記入があったことを踏まえて取り組んだ。	
4	目的：「ヒヤリハット報告書」の書式を見直し、施設全体の事故予防の意識を高める 工夫： ① 事故につながりやすい事例を「支援経過票」に記録し、再発や予防策が必要な事項は「ヒヤリハット報告書」を作成している。 ② 「ヒヤリハット報告書」について、記録内容を簡略化して提出しやすいように工夫した。 効果： ・ 提出枚数が多くなり、全職員が意識して取り組むことができるようになった。 ・ 施設内外における事故の減少につながった。	平成25年度の第三者評価にて、「提出枚数を増やすために、ヒヤリハット報告書をより積極的に提出できる工夫が必要であり、記録様式を見直すように」との指摘があったことを踏まえて取り組んだ。	

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみてもの課題
5	目的：「1日のチェック表」や「認知症の人のためのケアマネジメント センター方式」を活用して記録やアセスメントの統一化を図る 工夫： ① 「1日のチェック表」という書式を独自に作成し、利用者一人ひとりの状況を確認するグループホーム内の共通書式としている。 ② センター方式を施設内でのアセスメントの統一化として活用している。具体的には、入居前に家族やCMにセンター方式のA-1～D-2の作成を依頼し、B-3、C-1-1、C-1-2、D-1、D-2を施設内の日々のケアで活用している。	平成22年度の第三者評価での「記録類の統一化」の指摘があったことを踏まえて取り組んだ。 平成24年度の第三者評価にて「アセスメント手法の統一化」の指摘があったことを踏まえて取り組んだ。	
6	目的：職員のモチベーション維持 工夫： ① 職員会議・（ユニット）合同ミーティングや各事業の職員の担当制（事業：事故対策、防犯、防災、ケアプラン、ボランティア、イベント等）による職員間の交流 ② 同法人・隣接病院との連携や支援があることによる職員の日常ケアや認知症ケアに対する安心感の確保 効果： ・ 職員の定着率の向上	職員の異動等がありモチベーションを保つことが必要と考えた	
7	目的：利用者家族との交流 工夫： ① 利用者家族に事前アンケートで要望を確認 ② 勉強会や講演会を兼ねて家族交流会を実施	利用者家族を招き食事会などを行ったが参加者が少なかく効果が少なかった（年1回）	

グループホーム杏友苑（電話調査まとめ）

2015 年 10 月 21 日 9 時 05 分～9 時 15 分

聴取対象：管理者

担当：高橋

① 現在の第三者評価機関・評価者の選定理由

開設当初から、あえて毎回同じ機関、できるだけ同じ評価者へ依頼している。

開始当時の選定理由は、評価者がグループホーム経験者であることなど、数ある機関の中から選定した。

また、毎回同じ機関にする理由としては、「同じ視点で見てもらえること」「経過を追っての評価が可能」が、評価を受けた後の取組みに有効であると考えている。

※評価結果は、管理者レベルだけでなく、職員全体にフィードバックし、取組んでいる。

② 支援経過票の書式（ヒヤリハット報告書の書式）

昨年度ヒアリング以降、新たにヒヤリハット様式を変更した（送付依頼済み）。

「支援経過票」に書かれた「ヒヤリ」を、「ヒヤリハット報告書」に転記して起しているが、枚数があまり出ない、「対策」まで書かれていないため、簡略した報告書を使用することに変更した。

③ ヒヤリハット報告への評価

評価まで行えていない。

職員目標シート

平成 26 年 4 月 1 日

氏名

○半年後（10/1）、自分がどんな職員になっていたいか

○1年後、自分がどんな職員になっていたいか。

○どんな研修に参加したいか。

ヒヤリハット報告書

報告者		年		月		日		管理者	所属長			
利用者名												
発生日時												
場所												
状況		危険行為 ・ ふらつき ・ 内服薬 外用薬 ・ その他()										
状況補足												
原因		体調不良 ・ 精神状況 (高 ・ 低) ・ 職員 環境 ・ その他()										
対策												
確認印												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ヒヤリハット報告書

報告者		年		月		日		管理者	所属長			
利用者名												
発生日時												
場所												
状況		危険行為 ・ ふらつき ・ 内服薬 外用薬 ・ その他()										
状況補足												
原因		体調不良 ・ 精神状況 (高 ・ 低) ・ 職員 環境 ・ その他()										
対策												
確認印												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

特別養護老人ホームあさひ苑（基本情報シート）

調査日時	平成 26 年 11 月 6 日（木） 14:00～15:00
自治体名	府中市
調査対象機関	社会福祉法人多摩同胞会 特別養護老人ホームあさひ苑
事業所種別	特別養護老人ホーム
調査対象者	係長，介護主任，事故防止委員会担当者
調査実施者	大口
調査場所	特別養護老人ホームあさひ苑内相談室
併設事業	短期入所生活介護，通所介護（基本・予防），認知症対応型通所介護，訪問介護，居宅介護支援事業所
備考	

	ヒアリング対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数等	定員 100 名。平均要介護度 3.8（H26）	
OJT の有無	OJT 有（法人全体）、新人職員育成スケジュール（3 か月間）が作成されている。（施設別）	
職員数	正規職員 35 名、契約職員 1 名（平成 26 年度 特別養護老人ホームの職員のみ）介護職員離職者数（併設事業含む）正規職員 2 名（H25）	
研修体制	・法人の研修計画では職位・職能別に 3 年間で育成の度合いを測る。 ・施設内研修は複数回設定、業務支障なく参加できるようにしている。	
実習等受入れ状況	大学、中学校、官庁（人事院・法務省）、教育委員会等の実習の受け入れ	
利用者のニーズ・要望把握	・入所時に「利用者を知るアンケート・嗜好調査票」などで入所前の状況・嗜好を把握している。	
ボランティアとの関わり	・ボランティアが「あさひ苑応援隊」として組織化され、施設内の各事業で横断的に活動ができるようにしている。	
家族との関わり	・家族懇談会年 3 回開催。欠席者に配布資料や議事録を送付している。 ・第三者評価の際に家族アンケートを実施して意向等を把握している。	
地域との関わり	・町会・自治会や民生委員等とのつながりを大切にしている。 ・「老いについて考える講演会」「家族介護者教室」「認知症サポーター養成講座」などの福祉の専門性を地域に還元する機会を定期的実施。	
事業収入	・法人全体事業活動収入 32 億 8871 万 4635 円、事業活動支出 31 億 765 万 3595 円、収支差額 1 億 8106 万 1040 万円（H25）	
その他	・介護福祉士国家資格受験勉強会を常勤・非常勤問わず参加できるように実施している。	

参考：・平成 25 年度福祉サービス第三者評価（H25 年度）

・平成 26 年度 法人事業計画、決算報告

特別養護老人ホームあさひ苑（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
1	目的：「虐待の芽チェックリスト」を活用した認知症対応・権利擁護・接遇の状況確認 工夫： ① 施設の事業計画推進計画に、認知症対応・権利擁護・接遇の確認を日々行うことを位置付け、「虐待の芽チェックシート」を年3回実施している ② チーム別（1フロアに5人1組のチームが3つある）・フロア別に実施し、回収結果をフィードバックしている ③ 集計者は、フロア別だけでなく施設全体やチーム別の傾向も把握して状況確認をしている 効果： 実施する度に、次の機会までの目標設定ができ、結果を踏まえ、どうすれば良いかを考えて、日々の対応の改善に取り組むことができるようになった。	年1回実施していたが、人事異動等により人の入れ替わりがあると、傾向が変わってしまう。結果に基づき、フロア別に目標設定して取り組めるよう、年3回実施することにした。	一連のチェックを年3回実施する作業量が多いが、効果は確認出来ているので続けていきたい。
2	目的：ヒヤリハットの運用を工夫し、迅速に再発防止策を実施する 工夫： ① 月毎にまとめて回覧・確認していたヒヤリハットを、作成後すぐに対応策も含めて回覧し、防止に努めるようにした ② 分析結果を踏まえて、発生しやすい時間や場所、内容等を検討し、書式に反映させて数量化している ③ エクセルに入力し、状況別（フロア別、内容別、場所、時間帯等）に自動集計できるようにしている。 ④ 最終的にヒヤリハットは利用者の個人ケースファイルにとじ込んでいる。 効果： ・記入の負担が減り、速やかに作成、防止策をとれるようになった。 ・数量的にヒヤリハットの状況を確認できるようになった。	月毎の回覧・確認では再発防止のための分析・検討が進まず、起きたことがそのままにされてしまう可能性があり、ヒヤリハットについて事故防止委員会での検討を重ねてきた。	エクセルで自動集計された状況別の数量データを、どのように職員間で共有して活用するかが課題になっている。

特別養護老人ホームあさひ苑（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
3	目的：教える側も教わる側もぶれないような育成を意識した OJT 工夫： ① 育成担当者と2次評価者が各自に選出され、OJTを行っている。 ② OJTにおいて「チャレンジ・ワークプラン」という書式を活用し、適切な目標設定や進捗管理（年次・中間・年度末）等を行っているようにしている。 ③ 一人ひとりが目標を認識して業務ができるように、書式は個別にファイル管理され、個人別の研修予定表なども一緒に保管している。 効果： ・ 育成担当者も個人の目標や状況を踏まえて、ぶれないように指導ができるようになった。 ・ 育成担当者への相談がしやすい環境が整ってきた。	人材育成のOJTについて、教える側も、教わる側も目標設定が適切に行えず、ぶれてしまうことがあったりするため	

特別養護老人ホームあさひ苑（電話調査まとめ）

2015 年 10 月 30 日 14 時 00 分～14 時 20 分

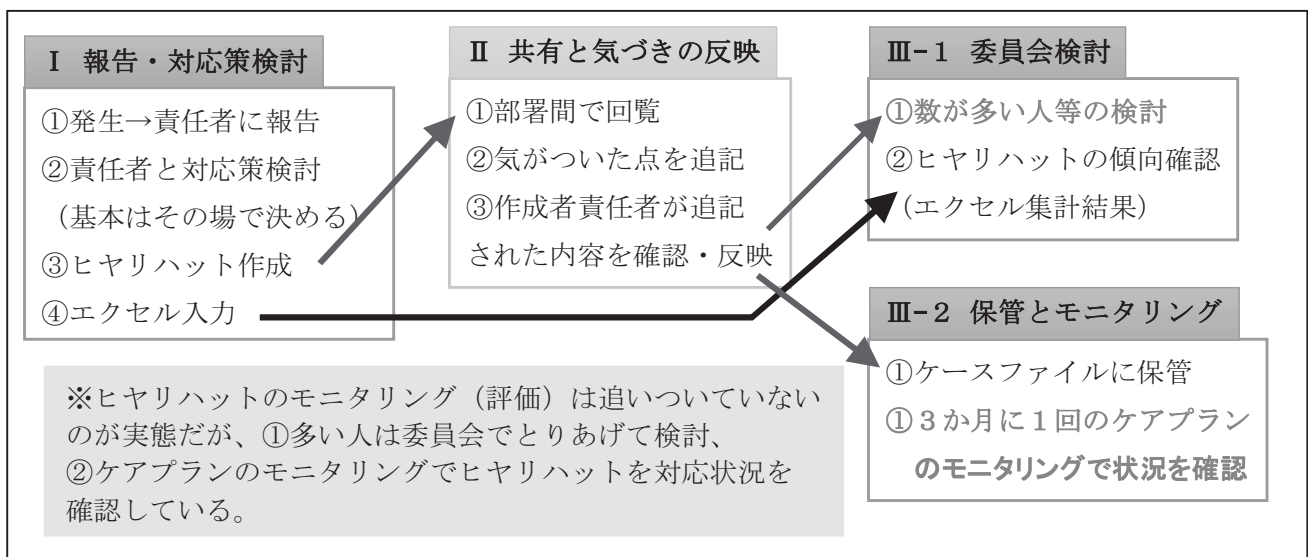
聴取対象：相談員兼介護支援専門員

担当：大口

① ヒヤリハットへの対応策の決定におけるプロセスやその体制について

ヒヤリハットへの対応は、「基本的にはその場で速やかに対応すべき」としている。ヒヤリハットの対応体制は、図 1 に示すようなプロセスである。

図 1：あさひ苑のヒヤリハットの対応プロセス・体制



② ヒヤリハットを入力するエクセルの自動集計システムについて

エクセルへの記録（入力）はヒヤリハット作成時に行っている。「項目を整理する必要がある」という意見が職員から挙がっており、委員会で検討している。

③ 「チャレンジ・ワークプラン」の書式について

「法人理念」「施設目標」「事業計画」「特養として今年度取り組むべきポイント」等を「支柱」にして、職員個人が「ぶれない」ように、自らの目標設定をしている。

「ぶれ」とは、「教わる側」によく見られる「高すぎる目標」「低すぎる目標」「抽象的」「アバウト」「広すぎる目」「明確になっていない」「何をすることがなく想いだけ」を示す言葉として使用した。「ぶれ」があると「教える側」も評価する際に達成度がはかれない。そのため、「教える側」が達成状況を確認するためにも「教わる側」が「ぶれな

い」ような目標設定を「教える側」も心掛けている。

チャレンジ・ワークプランの書式は、法人規定の書式のため、情報提供には施設長の許可が必要で、施設長不在であったため後日施設長に再度連絡とのことであった。

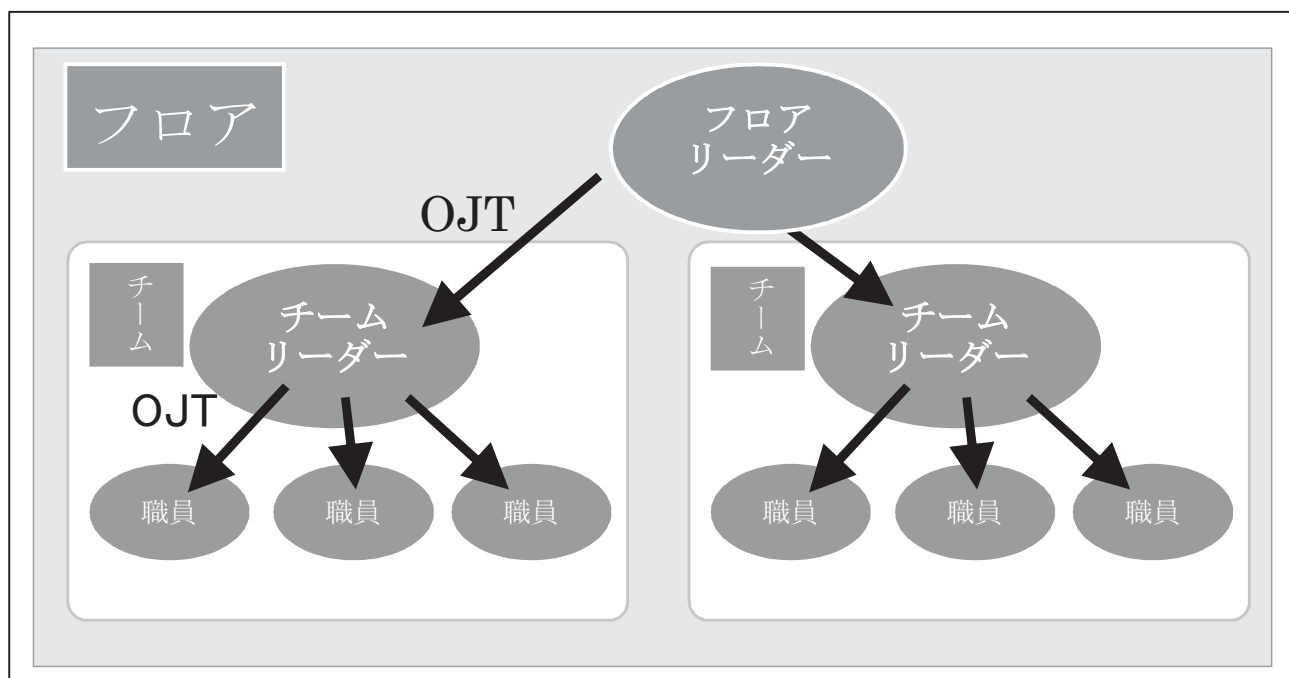
④ OJT、Off-JT の内容やつながり（関連）について

（１）OJT の内容

法人内・施設内の研修受講が、年間計画に盛り込まれている。

OJT について、「個人—チーム（数名）—フロア—施設—法人」の階層があり、チームリーダーが「育成担当者」としてチーム内の職員の OJT を行い、チームリーダーの OJT はフロアリーダーが行う体制になっている。

図：あさひ苑における OJT の体制



（２）OFF-JT の内容

日々の業務の忙しさで人手が足りない状況だが、外部研修に行けるように勤務シフトの調整等をしている。

外部研修の情報（チラシ・案内等）は、施設の相談員（聴取対象者）に集まるようになっており、施設の責任者間で相談し、施設で必要な研修を選択し、職員への受講調整をしている。数は少ないが、一般職員からも研修の希望があり、施設として研修受講調整をした例もある。

(3) OFT と OFF-JT のつながり

外部研修の受講者が作成した報告書をもとに、フロア会議やリーダー会議において、研修内容を伝達している。そして、会議に参加したリーダーが、フロア内・チーム内の職員に伝達をしている。研修資料は職員が閲覧できるように、各フロアに整理して保管している。

⑤ 地域とのつながり（情報公開の具体的内容も含む）について

あさひ苑は福祉系施設など密集した地域にあり、人が住む住宅街とは離れているため、施設と近隣住民との関わりは立地的に少ない。（近隣の施設とはイベント等を通じて関わりがある）地域包括支援センターが地域との関わりの窓口になっている。

2，3年前より、「地域の人たちに、ボランティア活動等の場として施設を開放し、一緒に頑張りましょう」という意図のもとに、施設ボランティア（施設内喫茶店、デイ、特養フロア等）を「応援隊」という名称に変更している。

社会福祉協議会のボランティアセンターからの紹介もあるが、介護予防ややりがい創出の一貫として、地域包括支援センターが地域からボランティアを発掘し、「応援隊」につながることも多い。

3階ひやりハット・事故報告書					報告者
利用者 様		平成26年 月 日			
内容	場所	時間帯	状況	原因	家族連絡
転倒	本食堂	7:00～9:30			連絡済 連絡未 その他 ()
転落	東食堂	9:30～11:30			
ずり落ち	作業療法室	11:30～13:30			
アザ	西デイ	13:30～14:30			
怪我	居室	14:30～16:00			
誤薬	廊下	16:00～18:00			
表皮剥離	エレベーター前	18:00～20:00			
異食	トイレ	20:00～22:30			
誤えん	ベランダ	22:30～5:30			
利用者トラブル	施設外	5:30～7:00			
()	介助浴室脱衣所	不明			
今後に向けて対応					

平成27年度あさひ苑月別ひやりハット発生件数
平成27年4月～平成28年3月

○件数別	ホーム2階	ホーム3階	SS	その他	合計
4月					
5月					
6月					
7月					
8月					
9月					
10月					
11月					
12月					
1月					
2月					
3月					
合計					
○場所別					
トイレ食堂					
トイレ活動室					
トイレ訓練室					
送迎車内					
玄関前					
介助浴室1F					
特浴室1F					
トイレ1F					
施設外周					
施設外					
本食堂2F					
西食堂2F					
南デイルーム2F					
東デイルーム2F					
居室2F					
廊下2F					
エレベーター前2F					
トイレ2F					
ペランダ2F					
本食堂3F					
東食堂3F					
作業療法室3F					
西デイルーム3F					
廊下3F					
エレベーター前3F					
トイレ3F					
ペランダ3F					
介助浴室3F					
その他					

○時間帯	7:00～9:30				
	9:30～11:30				
	11:30～13:30				
	13:30～14:30				
	14:30～16:00				
	16:00～18:00				
	18:00～20:00				
	20:00～22:30				
	22:30～5:30				
	5:30～7:00				
	不明				

○内容	転倒				
	転落				
	すり落ち				
	アサ				
	怪我				
	薬トラフル				
	表皮剥離				
	異食				
	誤えん				
	利用者トラフル				
	その他				

○時間×場所(2階)

	本食堂2F	西食堂2F	南デイルーム2F	東デイルーム2F	居室2F	廊下2F	エレベーター前2F	トイレ2F	ペランダ2F	合計
7:00～9:30										
9:30～11:30										
11:30～13:30										
13:30～14:30										
14:30～16:00										
16:00～18:00										
18:00～20:00										
20:00～22:30										
22:30～5:30										
5:30～7:00										
不明										
合計										

○時間×場所(3階)

	本食堂3F	東食堂3F	作業療法室3F	西デイルーム3F	居室3F	廊下3F	エレベーター前3F	トイレ3F	ペランダ3F	介助浴室3F	合計
7:00～9:30											
9:30～11:30											
11:30～13:30											
13:30～14:30											
14:30～16:00											
16:00～18:00											
18:00～20:00											
20:00～22:30											
22:30～5:30											
5:30～7:00											
不明											
合計											

○内容×場所(2階)

	本食堂2F	西食堂2F	南デイルーム2F	東デイルーム2F	居室2F	廊下2F	エレベーター前2F	トイレ2F	ペランダ2F	合計
転倒										
転落										
すり落ち										
アサ										
怪我										
薬トラフル										
表皮剥離										
異食										
誤えん										
利用者トラフル										
その他										
合計										

○内容×場所(3階)

	本食堂3F	東食堂3F	作業療法室3F	西デイルーム3F	居室3F	廊下3F	エレベーター前3F	トイレ3F	ペランダ3F	介助浴室3F	合計
転倒											
転落											
すり落ち											
アサ											
怪我											
薬トラフル											
表皮剥離											
異食											
誤えん											
利用者トラフル											
その他											
合計											

特別養護老人ホームあゆみえん（基本情報シート）

調査日時	平成 27 年 2 月 27 日（金曜日）10:00 ～ 11:00
自治体名	青梅市
調査対象機関	社会福祉法人徳心会 特別養護老人ホームあゆみえん
事業所種別	特別養護老人ホーム
調査対象者	介護部門管理者、担当職員
調査実施者	大口
調査場所	特別養護老人ホームあゆみえん 会議室
併設事業	訪問介護、訪問看護、短期入所生活介護、居宅介護支援、介護予防事業
備考	

	ヒアリング対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数	定員 160 名（都平均 86.2 名）従来型個室、多床室 平均要介護度 3.8(H26)	
待機者数	903 名	
サービス内容（特徴等）	日常生活介護、健康管理、機能訓練、クラブ活動、選択食毎週提供「彩多食」、利用者個々の生活の充実を図るため、個別希望でナイター観戦、お墓参り、居酒屋、一泊旅行、同窓会への参加など個別に対応	
職員数	常勤 77 名＋非常勤・その他 19 名 計 96 名 （専門職：医師 1 名、介護福祉士 21 名、ヘルパー15 名、看護師 7 名、栄養士 1 名、調理師 9 名、介護支援専門員 2 名など）	
退職者数(H26)	常勤看護職員 1 名、非常勤看護職員 1 名、管理栄養士 1 名 計 3 名	
夜勤体制	平均 7 名	
OJT の有無	有。マニュアル化された指導方法に基づいて実施。	
研修参加状況	研修委員会が中心となり、年間研修スケジュールを組み階層別研修実施。外部研修参加。報告書提出義務付け、回覧。勉強会実施	
実習等受入れ状況	福祉系専門学校の実習、大学生、介護等体験実習受け入れ	
ボランティアとの関わり	夏体験ボランティア、クラブ活動（書道、生け花、朗読、音楽、カラオケ、料理、輪投げ、映写会）の実施ボランティア受け入れ	
家族との関わり	後援会有。後援会主催で施設見学会を家族や利用希望者等へ実施	
地域との関わり	市民フォーラム・講習会開催、都社協研修・中学校講師派遣、保育園との交流、消防署・自治会共同防災訓練実施、地域防災協定締結、納涼祭	
事業活動(H25)	収益額 2,851,783,026 円 費用額 2,452,326,217 円	
その他	法人内の情報システムにて個人メールや掲示板を活用し迅速な情報共有 職員親睦会組織にて海外・国内旅行、歓迎会、忘年会、食事会実施、スポーツ同好会有	

参考：・平成 25 年度社会福祉法人徳心会決算報告
・介護サービス情報公表システム(2014.7)
・平成 26 年度福祉サービス第三者評価結果

特別養護老人ホームあゆみえん（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
1	目的：全社協「障害者虐待防止の手引き（チェックリスト）Ver.3」を一部改変・活用し、虐待防止に取り組む 工夫： ① 職員の「気づき」を促し、虐待を早期に発見するための「早期発見チェックシート」を作成・実施している。（無記名） ② 虐待防止のための業務の振りかえりとして、「虐待の芽チェックシート」を一部改変した「職員セルフチェックリスト」を作成・実施している。（無記名） ③ チェックだけでなく、集計し自由記述欄も設けて具体的な状況を把握している ④ 全職員を対象として、自己点検を年４回実施している ⑤ 虐待類型が多いと目的などがぼやけてしまうため、経済的虐待の項目はあえて削除している ⑥ チェックリスト等の結果をもとに改善シートを作成し、委員会にて内容の検討、報告書を作成して改善行動につなげる等、PDCAを意識した取り組みを現在検討している。 ⑦ 結果に基づき、人材育成委員会において検討し改善案を提示している 効果： ・ 自由記述欄があることで、通常の「虐待の芽チェックシート」の活用では把握しきれない状況の把握ができた。 ・ サービスの質向上や利用者のアセスメントにも役立つことがわかった。		「虐待」という言葉に対する職員の認識が様々で、抵抗感を感じてしまう職員もいる。虐待防止の目的を明確に示すためには、「虐待」という言葉をあえて使用してチェックリストを活用した方が良いと考えている。

特別養護老人ホームあゆみえん（訪問調査まとめ）

	取組んでいる事（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
2	<u>目的</u>：委員会活動や指針の策定等を通じて、虐待・身体拘束・権利侵害防止のための啓発活動を行っている <u>工夫</u>： ① 3ヵ月に1回、法人幹部も出席する権利擁護・個人情報保護委員会において、虐待・身体拘束・権利侵害の防止に関する話し合いが行われ、啓発活動を実施している。 ② 委員会で「虐待防止対策指針」を定め、新規・中途採用職員が虐待防止について理解が深められるよう、研修を実施している。 ③ 日常支援の中で利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動など、不適切な対応が起きないようビジネスマナー研修を定期的に行っている。（「ちゃん付け」「ちよっと待って」等の言葉づかいの改善等）		
3	<u>目的</u>：気づきメモ＝ヒヤリハットとして活用 <u>工夫</u>： ① 独自に作成した「気づきメモ」を、ヒヤリハットとして活用。 ② 事故発生（車いすからのすり落ち等）→事故対応→ヒヤリハットとして「気づきメモ」を作成→リスクマネジメント委員会で検討→改善提案、という流れ。 ③ 虐待防止を意識して恒常化しやすいものを取り上げて検討している ④ 事故発生報告等は平成26年4月に、権利擁護・個人情報保護委員会から会議頻度の多い介護委員会（月1回）に移管。		

特別養護老人ホームあゆみえん（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
4	<u>目的</u>：職員のストレスマネジメント <u>工夫</u>： ①ストレスマネジャーを配置 ②メンタルヘルスに対して看護師を1名配置 ③年1回の職員旅行（①海外、②国内、③その他※選択可） ④スポーツ同好会設置	職員の発散の場や過度なストレスとなることを防止的に取り組もうと考えたため	
5	<u>目的</u>：法人内情報共有 <u>工夫</u>： ①法人内情報周知システムの活用（個人メールや掲示板の活用をして迅速な情報共有） ②課内ミーティング（毎日、口頭での伝達や注意喚起、情報共有）		

施設内における高齢者虐待防止アンケート

早期発見チェックリスト

○虐待の予兆や発生に対する気づきを高めるため、日々のサービス提供において以下のリストの着眼点に留意してください。

○多くの項目にあてはまると、虐待の可能性が高いものと考えられますが、これらは、主な着眼点です。従って、日々の利用者の変化には十分に配慮した実践に取り組み、虐待の早期発見に努めましょう。

○なお、これらの着眼点は、単に虐待防止の観点のみならず、利用者の意向や状況の把握にも役立ち、サービスの質の向上にもつながります。

利用者を観察する立場でチェックしてください。

《１．「身体的虐待」発見の着眼点》

着眼点	チェック欄
1. 身体に不自然なキズ、あざ、火傷（跡）が見られることはありませんか？ * 衣服の着脱時等にも留意してください。	☐
2. 1について原因や理由が明らかにならない場合が多くありませんか？	☐
3. 以前に比べて家族や他の利用者、また、職員等への対応や態度が変わったように感じられることはありませんか？ * 急におびえる、少しの動きにも身を守るような素振りをとる 等	☐
4. 特に体調不良でもないような場合に、職員とのコミュニケーションが、急に少なくなる等の変化はありませんか？	☐
5. 急に周りの人に対して攻撃的になることはありませんか？	☐

《２．心理的虐待の着眼点》

着眼点	チェック欄
1. 自傷、かきむしりなど自らを傷つけるような行為が増えていませんか？	☐
2. 生活リズムが急に不規則になったようなことはありませんか？ * 睡眠、食の嗜好、日課等の変化	☐
3. 身体を萎縮させるようなことがありますか？	☐
4. 突然わめいたり、泣いたりすることが多くなったと感じられることはありませんか？	☐
5. 過食や拒食等、食事について変化が見られませんか？	☐
6. 以前よりも意欲がなくなった、投げやりな様子になった等と感じることはありませんか？	☐

7. 体調が悪いと訴える機会が増えていませんか？	☐
--------------------------	--------------------------

《 3. 性的虐待の着眼点》

着眼点	チェック欄
1. 人に対して嫌悪感を抱いているような態度や言動をとることが増えていませんか？	☐
2. 人に触れられることを極度に嫌がることが増えたように感じられることはありませんか？	☐
3. 歩行等がいつもより不自然であることや、座位が保てないようなことはありませんか？	☐
4. 急に怯えたり、恐ろしがったりする。また、人目を避けるような行動をとるようなことはありませんか？	☐
5. 一人で過ごす時間が増えていませんか？	☐

ご協力、ありがとうございました。

施設内における高齢者虐待防止アンケート

職員セルフチェックリスト

《チェック項目》	チェック欄
1. 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
2. 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称（ちゃんづけなどしていないなど）に配慮している。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
3. 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。 命令口調とは、具体的に記入して下さい。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
4. 職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。 （必要なファイル記入などを知っている）	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
5. 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認及び挨拶することなく、居室への立ち入りなどを行わないようにしている。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
6. 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。 否定的な態度とは、具体的に記入して下さい。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
7. 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。 長時間とは、どの位と思いますか？	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
8. 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような介助等を行わないようにしている。 嫌悪感を抱かせる介助を具体的に記入して下さい。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
9. 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチ（上司の承認など含む）をとっている。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
10. 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類（ケース記録等）について、対応に困難が生じた事柄や、不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合など状況も適切に記入している。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
11. ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	☐ はい ☐ いいえ
12. ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	☐ はい ☐ いいえ

13. 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。 感じたことを、具体的に記入して下さい。	☐ はい ☐ いいえ
14. 上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	☐ はい ☐ いいえ
15. 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	☐ はい ☐ いいえ
16. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。 その場面を、具体的に記入して下さい。	☐ はい ☐ いいえ
17. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場면을容認したこと（注意できなかったこと）がある。 その場面を、具体的に記入して下さい。	☐ はい ☐ いいえ
18. 仕事に対する悩みがある。 どのようなことですか？具体的に、記入して下さい。	☐ はい ☐ いいえ
19. 仕事にやる気を感じないことがある。	☐ はい ☐ いいえ
20. 体調がすぐれないと感じることがある。	☐ はい ☐ いいえ
21. 認知症に対しての基本的な知識を持っている。（研修を受けたことがある場合を含む）	☐ はい ☐ いいえ
22. 認知症に対しての知識を習得したいと思っている。	☐ はい ☐ いいえ

ご協力、ありがとうございました。

