

74	<p>○服薬支援</p> <p>職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている</p>	<p>一人ひとりが服用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、飲み忘れや誤薬を防ぐための取り組みが必要です。心身上の変化や課題がみられた場合は速やかに家族や医師に伝え、治療や服薬調整の参考資料となるよう、本人の状態の経過や変化等に関する日常の記録を医療者に情報提供することが必要です。</p>
75	<p>○便秘の予防と対応</p> <p>職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる</p>	<p>便秘がちな高齢者に対して下痢や浣腸等を習慣化させることは、身体機能を衰えさせたり、排泄習慣を崩すことにつながります。まずは個々の便秘の原因を探り、家族とも相談しながら一人ひとりに応じた自然排便を促すための工夫が必要です。日常の暮らし全体を活かして継続的に予防・対応をしていくことが求められます。</p>
76	<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている</p>	<p>口腔ケアの重要性を理解し、本人の習慣や有する力を活かしながら食後のうがいや口の中の手入れの支援をしていくことが必要です。口の中の手入れは、長年の本人の習慣が大きく影響しますが、利用者の力を引き出しながら口腔内の清潔保持に努めていくことが求められます。</p>
77 (28)	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている</p>	<p>カロリーの過不足や栄養の偏り、水分不足が起こらないよう、職員全員が知識や意識を持ち、利用者一人ひとりが暮らし全体を通して必要な食事や水分がとれるように支援していくことが大切です。</p>
78	<p>○感染症予防</p> <p>感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）</p>	<p>主な感染症（インフルエンザ、疥癬、白癬、MRSA、結核、その季節や地域で流行している感染症等）に関して、事業所として具体的な予防策、早期発見・早期対応策が必要です。全職員がこれらについて繰り返し学ぶ機会を持ちながら、実際の対応ができるよう徹底を図っていくことが求められます。保健所や他の事業所と連絡を密にし、感染症の流行や対応策についての情報を得る努力も必要です。</p>

79	<p>○食材の管理</p> <p>食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている</p>	<p>新鮮で安全な食材の使用や台所の衛生管理の方法は、当然のことのようであっても、職員一人ひとりの考え方に違いがあったり実行にズレが生じることもあります。神経質なルールは必要ありませんが、暮らしの場で清潔・衛生を保つための管理方法を取り決め、実行することが大切です。新鮮で安全な食材の使用も望まれます。</p>
----	---	---

## 2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

### (1) 居心地のよい環境づくり

80	<p>○安心して出入りできる玄関まわりの工夫</p> <p>利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている</p>	<p>利用者や家族、近隣の住民等の視点に立って、違和感や威圧感がないような配慮が必要です。特に、利用者にとって暮らしの場所として安堵感を持ってもらえるように、利用者や家族等、地域の人たちの感想や意見を参考にしながら、玄関周りや建物周囲の工夫を行っていくことが大切です。</p>
81 (29)	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>共用生活空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、安らぎ居心地よく過ごせるように、また自宅の延長として、自分の力でその人らしく過ごせる場となるような工夫と配慮が必要です。職員は自らの五感を活かすとともに、利用者一人ひとりの感覚や価値観を大切にしながら、利用者にとって居心地のよい場を整えていくことが大切です。</p>
82	<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている</p>	<p>少人数であっても集団での生活は気持ちが落ち着かず、特に、認知症の人はそのことが不安やストレスの原因となることもあります。人の気配が感じられる空間の中で、1人になれるちょっとしたスペースや、2、3人で過ごせるような家具の配置等の工夫が必要です。</p>

<p>83 (30)</p>	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>共同生活の中で個室の意味は大きく、居心地よく、プライバシーを大切に安心して過ごすための環境作りの工夫が大切です。グループホームでは、利用者一人ひとりの居室を、小規模多機能では宿泊用の部屋について確認します。</p>
<p>84</p>	<p>○換気・空調の配慮</p> <p>気になるにおいや空気のとどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている</p>	<p>事業所内の気になるにおいや空気のとどみが見過ごされず、また、利用者にとって快適な温度・湿度調整がなされることが必要です。不適切な換気や空調は、利用者の気分が落ち込んだり、動揺を招いたり、また、体調の乱れや外出をためらう原因にもなりかねません。一人ひとりの状態や反応を見ながら、できるだけ自然環境に近い換気・空調の管理が求められます。</p>

(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり

<p>85</p>	<p>○身体機能を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している</p>	<p>高齢や認知症がある利用者にとって、ふつうに暮らせる環境は、安心して自分から動き出すための大切な条件です。原則的なバリアフリーや一律の福祉機器等での対応ではなく、生活の場としての設えが大切です。一人ひとりの身体機能の状態に合わせた危険の防止や自分の力を活かして動けることを支えるための個別の設備や道具の工夫がなされているかを確認します。</p>
<p>86</p>	<p>○わかる力を活かした環境づくり</p> <p>一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している</p>	<p>職員にとっては何でもない建物の設備や物品に対して、利用者は認識間違いや判断ミスを起こすことが少なくありません。また、思いがけない物によって不安や混乱、失敗等に陥ることもあります。一人ひとりのわかる力を見極めて、不安や混乱、失敗を招くような環境や物品についての検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最少にする環境面での工夫がなされているかを確認します。</p>

87	<p>○建物の外周りや空間の活用</p> <p>建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている</p>	<p>建物の外回りやベランダ等の空間は、利用者の力を活かすための作業や楽しみ場として活用することができます。利用者の馴染みの暮らし方や希望、有する力を活かして、植木の手入れや水やり、洗濯物や日向ぼっこ等ができるよう、玄関先や庭、ベランダ等を活かしていくことが大切です。</p>
----	--	--

## 8. 外部評価項目の考え方の指針と着眼点（「考え方の指針」は再掲）

### I. 理念に基づく運営

#### 1. 理念の共有

##### 1.(1) 地域密着型サービスとしての理念

地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている

(注) 枠内の番号は自己評価の項目番号、( )内は外部評価項目番号。以下同様。

#### [考え方の指針]

事業所の理念は、その事業所がめざすサービスのあり方を端的に示したものであり、事業所全体として質の確保に取り組む上での根本的な考え方です。事業所として明確な理念が必要であり、地域密着型サービスの役割を考えながらその事業所としての理念をつくりあげていることが大切です。

#### [着眼点]

##### ○ 地域密着型サービスとしての理念の内容

利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、平成18年の改正介護保険法で新設された地域密着型サービスの役割を理解し、果たすべき役割を反映した理念の内容になっていることが求められます。

⇒小規模多機能：運営基準において「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」という基本方針が明示されています（平成18年厚生労働省令第34号第62条）。

⇒グループホーム：これまでのグループホームの基本方針にある「家庭的な環境の下で」（平成11年厚生労働省令第37号第156条）という表現は、制度改正により「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」（平成18年厚生労働省令第34号第89条）に改められ、小規模多機能と同様、地域との関係性が重視されるようになりました。これまでの理念に加えて、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容となっていることが求められます。

##### ○ 事業所が独自でつくりあげた理念

理念が他の事業所の写しであったり、母体組織の理念そのままではなく、地域密着型サービスとして何が大切かを各事業所で考え、独自に作りあげてきた理念であることが大切です。一度作ったままでなく、地域や利用者のニーズ、事業所の状況の変化によって現状にあった理念に作り変えていくことも必要です。

## 2.(2) 理念の共有と日々の取り組み

管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる

### [考え方の指針]

理念は実践に活かされてこそ意味があります。理念を掲げただけにせず、日々の中で管理者と職員が理念を共に意識しながら話し合い、実践が理念にもとづいたものになるように日常的に取り組んでいることが必要です。

### [着眼点]

#### ○ 理念の共有

立場や経験に関わらず、パート職員も含め事業所で働く職員一人ひとりが、事業所の理念の中身を知っており、何を大切に利用者に向き合うか、日々の中で話し合いや確認がなされていることが大切です。

#### ○ 日々の実践の中で活かす理念

管理者と職員は、日々利用者に関わる際に、理念を具体化していくことを意識して取り組むことが必要です。

## 2. 地域との支えあい

### 5.(3)地域とのつきあい

事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている

#### [考え方の指針]

利用者一人ひとりが地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所がその基盤を築いていくことが大切です。そのためには、事業所自体が地域から孤立することなく、地域の一員として地元の活動や地域住民との交流に積極的に取り組んでいくことが望まれます。

#### [ 着 眼 点 ]

##### ○ 利用者が地域で暮らし続けるための基盤作り

利用者の多くは、地域とのつながりが少なくなりつつあります。地域密着型サービスは利用者が地域とつながりながら暮らしていくことを積極的に支えていくサービスです。その基盤をつくるために、まずは事業所が地域から孤立することなく受け入れられ、地域活動や人々との関わりを積極的にもつ努力が求められます。

##### ○ 地域の一員としての取り組み

地域との交流を事業所にとって必要な時だけ行うのではなく、ともに暮らす地域住民の一員として、地域で必要とされる活動や役割を担っていく努力が求められます。

### 3. 理念を実践するための制度の理解と活用

#### 7.(4)評価の意義の理解と活用

運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる

#### [考え方の指針]

評価を形式的な作業に終わらせず、評価のねらいや活用方法を全職員が理解するように努めながら、評価の一連の過程を通じて質の確保・向上につなげていくことが重要です。職員が評価に前向きに取り組んでいくためには、運営者、管理者が評価の意義や活かし方を職員に判りやすく伝え、具体的に活用していく姿勢を示すことが大切です。

#### [着眼点]

##### ○ 評価のねらいや活用方法についての全職員の理解

評価は職員が全員で取り組むことで実施した際に最大の効果をもたらすことができます。「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」第72条第2項及び第97条第7項等に規定する自己評価・外部評価の実施等について」（平成18年10月17日付老計第1017001号厚生労働省老健局計画課長通知）にも、評価は全職員で取り組むべきことが明示されています。評価を活かしていくためには、まずねらいや活用方法をしっかりと理解することが大切です。

##### ○ 評価の一連の過程を通じての質の確保

評価は、一連の過程を通して職員の意識あわせ、振り返りや見直し等を行うことが可能です。年1回の評価を計画的・継続的に取り組み、事業所の質の確保に最大限を活かしていくことが大切です。

##### ○ 運営者、管理者の評価に取り組む姿勢

職員が評価に前向きに取り組むか否かは、上に立つ人の姿勢で大きく左右されます。評価を円滑に、かつ実りあるものにするためには、運営者や管理者から評価に積極的に取り組み、サービスの質の確保に活かしていこうとする姿勢が求められます。



## 8.(5) 運営推進会議を活かした取り組み

運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている

### [考え方の指針]

運営推進会議では、報告や情報交換にとどまらず、話し合いを通じて会議メンバーから率直な意見をもらい、それをサービス向上に具体的に活かしていくことが重要です。評価の取り組みや評価後の改善への取り組みを、運営推進会議でモニターしてもらうなど、運営推進会議と評価を結びつけ、質確保を図っていくことが大切です。

### [着眼点]

#### ○ 運営推進会議への積極的な参加への呼びかけ

運営推進会議は、利用者、家族等、地域住民、地域包括支援センターや行政の職員等、幅広い立場の人が参加する会議とし、参加メンバーの人々が運営推進会議の意義や役割等を十分に理解して、積極的に参加してもらえるよう働きかけていくことが大切です。

#### ○ 運営推進会議メンバーの意見の反映

運営推進会議は、外部の人々の目を通して事業所の取り組み内容や具体的な改善課題を話し合ったり、地域の理解と支援を得るための貴重な機会です。運営推進会議のメンバーからいかに多くの率直な意見をひきだし、改善に向けた具体的な取り組みにつなげていけるか、事業所側の姿勢が運営推進会議メンバーの参加意欲にも反映されていきます。

#### ○ サービス評価と運営推進会議を結びつける取り組み

運営推進会議に自己評価の内容を説明すること、外部評価の結果を先ず公表することが必須です。年に1回の評価の効果をより高めるためには、取り組みや改善経過のモニター役が必要です。運営推進会議はまさにその適役です。評価と運営推進会議をそれぞればらばらに考えるのではなく、一体的に活かしていくことで相乗効果が期待できます。

### 9.(6)市町村との連携

事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる

#### [考え方の指針]

市町村担当者に事業所の考え方、運営や現場の実情等を積極的に伝える機会を作り、考え方や運営の実態を共有しながら、直面している運営やサービスの課題解決に向けて協議し、共に取り組んでいくことが必要です。

#### [着眼点]

##### ○ 市町村担当者への事業所からの積極的な情報提供と共有

新しいサービスである地域密着型サービスでは、事業所も市町村も考え方や運営・サービスについて試行錯誤しながら、よりよいあり方を模索しています。現場や利用者の課題解決のためには、市町村の理解や支援など必要なことが多く、そのためには、まず、考え方や実態を市町村担当者によく知ってもらい、考え方や実態を共有していくことが大切です。

##### ○ 課題解決に向けた協働

事業を行っていく上で生じる運営やサービスの課題の中には、市町村担当者と協議しながら一緒に解決を図っていく必要がある場合が少なくありません。事業所だけで抱え込まずに、市町村担当者とともに課題解決を図っていく取り組みが大切です。

担当者が変わっても、関係づくりを積極的に行い、協働関係を継続していくことが望まれます。

#### 4. 理念を実践するための体制

##### 14.(7)家族等への報告

事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている

##### [考え方の指針]

家族等の安心を確保し、事業所との信頼や協力関係を築くためには、事業所からの積極的な報告が不可欠です。家族等が知りたい点を考慮しながら、定期的な報告はもちろん、本人や家族等の状況に合わせて、個別の報告を徹底することが重要です。報告を丁寧に行っていくことで、家族から要望や本音を伝えてもらうことにもつながります。

##### [着眼点]

##### ○ 家族等への積極的な報告

地域密着型サービスでは、個々の家族等とのきめ細かいやりとりがよりよいサービスの鍵となります。そのために、定期的な報告の他にも事業所から家族等に対し、あらゆる接点で情報提供を積極的に行うことが大切です。

少人数の顔の見える関係を活かして、例えば以下のような家族等と接する場面を、情報提供の機会としていくことが大切です。

⇒小規模多機能：通いの送迎や訪問時に家族と顔を合わせる機会をとらえて

⇒グループホーム：家族が訪ねて来た機会をとらえて

## 15.(8)運営に関する家族等意見の反映

家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている

### [考え方の指針]

サービスの質の確保・向上のためには、家族等の率直な意見や不満、苦情を前向きに活かす姿勢や体制を組織として徹底させることが重要です。地域密着型サービスでは、家族等と職員が顔の見える関係を作りやすいという特徴がある反面、率直な意見等を言い難い状況も生まれます。家族等が意見・不満・苦情を職員はもちろん外部者に安心して表せる機会を積極的につくっていくことも大切です。

### [着眼点]

#### ○ 家族等が職員に、意見・不満・苦情等を表せる機会づくり

意見等を気軽に伝えられるような機会をつくっているか、個々の利用者の家族等の立場に立った確認が必要です。家族は、意見や不満、苦情を言い出し難いということを理解し、職員や事業所側から意見等を積極的に聴く努力や場面作りが求められます。

#### ○ 外部者に安心して意見等を表せる機会づくり

運営推進会議、市町村の相談窓口や相談者など、事業所以外の外部の人に家族等が意見・苦情を表せる機会や場があることを繰り返し説明することが大切です。その際、形式的に伝えるのではなく、家族等の立場にたった説明が必要です。

#### ○ 家族等の意見・不満・苦情を運営に反映させていく取り組み

意見・苦情は事業所にとって大切な宝です。家族等から得られた意見等を、サービスに反映させていく具体的な取り組みについて振り返ります。外部者の意見や苦情等を前向きに受け止め、活かしていく事業所の姿勢が重要です。

#### 18. (9) 職員の異動等による影響への配慮

運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている

#### [考え方の指針]

サービスの質の確保の核心の一つは、利用者と職員の馴染みの関係づくりにあります。馴染みの関係を保つことを重視し、職員の配置異動や離職に対応していくことが必要です。やむを得ず職員が交代する場合は、利用者へのダメージを最少にするための検討が行われ、関係者やケアの継続のための取り組みが求められます。

#### [着眼点]

##### ○ 職員の異動・離職を最小限に抑えるための対応

事業所側の都合で職員の異動が優先されていないかの確認が必要です。利用者と職員との馴染みの関係を重視し、異動や離職を最小限に抑えるための具体的な努力や工夫が求められます。

##### ○ 職員交代による利用者のダメージを防ぐ取り組み

職員が交代する場合、利用者個々に対しての影響を十分検討する必要があります。交代前後の利用者への説明や対応の仕方、新しい職員への引継ぎ方などの実際を確認します。頻繁な職員交代については、家族等が不安や不満を持ちやすい部分であり、家族等への配慮も含めた対応が必要です。

## 5. 人材の育成と支援

### 19.(10)職員を育てる取り組み

運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている

#### [考え方の指針]

運営者が職員育成の重要性を認識し、全ての職員が地域密着型サービスの従事者として質を向上させていけるよう、各自の立場、経験や習熟度の段階に応じた学びの機会を事業所として計画的に確保する必要があります。事業所内外の研修とともに、職員が働きながら技術や知識を身につけていくための方策を工夫しているかも確認します。

#### [着眼点]

##### ○ 職員育成についての運営者の認識と具体的方針

地域密着型サービスの質は、非常勤やパート職員も含む個々の職員の質によって成り立っています。運営者は、職員の質の確保・向上に向けた育成が不可欠であることを理解し、育成を具体化する方針や姿勢が重要です。

##### ○ 職員各自に応じた段階的・計画的な学びの機会の確保

全職員が一律ではなく、各職員が自らの立場・経験・地域密着型サービスについての理解や実践の習熟度等に応じて、段階的に力をつけていけるような事業所としての計画が必要です。限られた職員体制の中で、実務に支障を来さないように研修機会を確保するためには、職員と十分話し合いながら、年間計画の中で研修を位置づけていく運営面での工夫が求められます。

##### ○ 働きながらの職員育成

徹底した個別対応や柔軟な支援が求められる地域密着型サービスの実践力を身につけていくためには、研修の機会に加え、職員が日々の体験を学びにつなげていくための「働きながらの学び」の機会が必要です。現場で共に考え助言する人材を、組織の内部に確保する、あるいは定期的に外部者に入ってもらふなどの工夫が求められます。

## 20.(11)同業者との交流を通じた向上

運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている

### [考え方の指針]

事業所の質の確保のためには、他法人の同業者との交流や連携が不可欠であることを運営者が認識し、管理者や職員が地域の同業者とネットワークづくりや勉強会、相互評価などを通じて交流や連携を行えるような具体的な取り組みが必要です。同業者との交流を強化することは、職場内では行き詰まっている日頃の仕事の悩みの解消や緊急時の連携をスムーズにするなど、事業所や地域全体としてのサービス水準の向上につながります。

### [着眼点]

#### ○ 同業者との交流についての運営者の認識と具体的方針

事業者団体や都道府県単位・市町村単位の連絡会などサービスの質を向上させていく目的で結成されている会への積極的参加も必要です。同業者、特に他法人の事業者との交流や連携の必要性を運営者が認識し、それを具体化するための方針や姿勢を示しているかの確認が必要です。

#### ○ 同業者との交流・連携の取り組み

管理者・職員が地域の同業者と交流する機会があるか、形式的な交流ではなく、日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な交流や連携となっているかが大切です。

## Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

### 1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応

#### 26.(12) 馴染みながらのサービス利用

本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している

#### [考え方の指針]

馴染みの関係ができないまま、いきなりサービスの利用を開始することは、本人に様々なダメージをもたらす危険があります。地域密着型サービスの特徴を活かして、サービス利用開始前から本人が職員や他の利用者、サービスの場に徐徐に馴染み、安心し納得しながらサービスを利用できるよう、段階的な支援の工夫を家族等と共に行っていくことが大切です。

#### [着眼点]

##### ○ 相談から利用に至るまでの利用者の視点での対応

地域密着型サービスの利用者は認知症の人が多く、本人自身が気持ちを伝えることが困難です。利用者一人ひとりが安心してサービスを利用できるよう、相談の時点から利用に至るまで、利用者の視点に立って柔軟に支援していくことが大切です。

##### ○ 地域密着型サービスの特徴を活かした馴染みながらの利用

地域密着型サービスは、利用者が事業所と同一自治体の住民であること（比較的近距离に居住）、職員が利用者本位に柔軟な働き方をする等の特徴があります。この特徴を活かし、利用開始前に職員が会いに行ったり、事業所に来てもらい短時間でも過ごすなど、本人が職員やサービスの場に徐徐に馴染みながら本格的な利用に移っていくよう支援することが大切です。

##### ○ 本人の安心と納得を大切に利用の支援

サービスを納得して利用できるまで時間がかかる方は多数おられますが、サービス利用の主体は本人です。家族等の状況で利用が急がれる場合も、本人の安心と納得の確保がその後のスムーズな利用のためにも不可欠です。家族等と十分に話し合いながら、本人と家族等にあった個別の利用開始の調整を行っていくことが必要です。



## 2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

### 27.(13)本人と共に過ごし支えあう関係

職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜怒哀樂を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている

#### [考え方の指針]

地域密着型サービスは、本人が地域の中でその人らしく暮らし続けることを支援するサービスであり、職員と本人は「介護する一される」といった一方的な縦の関係を脱して、人として「共に過ごし、学び、支えあう」関係を築くことが重要です。一緒に過ごし喜怒哀樂を共にする関係は、孤独に陥りがちな利用者の安心と安定を生み出し、本来の個性や力、どう暮らしていきたいかの意向を知るためにも不可欠であり、地域密着型サービスの根幹となる関わりです。

#### [着眼点]

##### ○「介護する一される」一方的な縦の関係の見直し

方針としてのみではなく、実際の関わりの中で一方的な関係になってしまっていることがないか、日々の生活場面の中での確認が必要です。

##### ○「一緒に過ごし、学び、支えあう」関係

職員がただ傍についているのではなく、利用者の喜怒哀樂に関心を寄せながら一緒に過ごすことが大切です。認知症の有無や身体状態のいかに係わらず、一人ひとりの言動から分かり合える（学ぶ）こと、支え、支えられることを日常の中でつくっていくことが必要です。

### Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

#### 1. 一人ひとりの把握

##### 33.(14)思いや意向の把握

一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している

##### [考え方の指針]

利用者がその人らしく暮らし続ける支援に向けて、利用者一人ひとりの思いや希望、意向等の把握が不可欠です。「聞いても実現は困難」とみなしたり、認知症の利用者の場合「認知症だから聞くのは無理」と決め付けるのではなく、職員全員が一人ひとりの思いや意向について関心を払い、把握しようと努めることが大切です。把握が困難であったり不確かな場合、関係者で本人の視点に立って意見を出し合い、話し合っていく取り組みが必要です。

##### [着眼点]

##### ○ 一人ひとりの思い・希望・意向の把握

地域密着型サービスの特徴である少人数の馴染みの関係を活かして、一人ひとりの思い・暮らし方の希望、意向の把握に努めているかを確認します。

##### ○ 把握が困難な場合の話し合い

利用者によっては、思いや暮らし方の希望、意向等を明確に把握できないこともあります。しかし、曖昧なままにしたり、一部の人の意見や考え方で決め付けられてしまうことがないように、本人の今やこれまでのことをよく知っている人々が、「本人はどうか」という視点に立って話し合っていくことが大切です。

## 2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し

### 36.(15)チームでつくる利用者本位の介護計画

本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している

#### [考え方の指針]

地域でその人らしく暮らし続けることを支えていくための個別の介護計画が必要です。介護する側にとっての課題ではなく、本人がよりよく暮らすための課題やケアのあり方について、本人そして本人をよく知る関係者の気づきや意見、アイデアを出し合い、話し合った結果をもとに介護計画を作っていくことが大切です。家族の現状や意向も当然大切にしながら、本人がより良く暮らす支援として何が必要か、家族と共に本人本位の検討を行うことが必要です。

#### [着眼点]

##### ○ 地域でその人らしく暮らし続けるための個別の介護計画

サービスや介助項目を羅列した介護計画ではなく、利用者の視点に立って地域でその人らしく暮らし続けるために、必要な支援を盛り込んだ個別の具体的な介護計画が必要です。

##### ○ 本人の意向やアイデアを反映しながらの計画作成

本人が暮らしていくための介護計画であり、「本人に聞いても無理」と決め付けず、計画について本人と話し合い、意向やアイデアを反映させていく取り組みが大切です。

##### ○ 家族や関係者の気づきや意見、アイデアを反映しながらの本人本位の計画作成

本人をよく知る家族や関係者と本人本位で話し合い、気づき、意見・要望を反映した介護計画の作成が求められます。

### 37.(16)現状に即した介護計画の見直し

介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している

#### [考え方の指針]

介護計画は設定された期間ごと、あるいは本人、家族の要望や変化に応じて、現場で実践的な対応ができる介護計画になるよう見直しが大切です。小規模できめ細かいケアが特徴の地域密着型サービスでは、期間にとらわれず、変化に応じて本人、家族、必要な関係者と話し合い、臨機応変に見直していくことが必要です。

なお、本人や家族等からの新たな要望や状況の変化がないようでも、毎月新鮮な目で見直す取り組みをしていくことが望まれます。

#### [着眼点]

##### ○ 現状に即した介護計画の見直し

本人および家族の状況は刻々と変化しており、現状と介護計画がかみ合っていない状況が起きがちです。設定した期間での見直しはもちろん、介護計画で対応できない本人、家族の要望や変化が生じた場合には、実情に応じたケアにつながるよう介護計画の見直しが必要です。特に、小規模多機能型居宅介護では、介護計画策定時に柔軟かつ臨機応変な対応ができる計画をつくることが大切です。

##### ○ 話し合いに基づく臨機応変な見直し

介護計画の書面の書き換え以前に、まずは小規模の特徴を活かし、本人、家族、関係者らが話し合う機会を作り、その時々気づきや意見を最大限反映させながら臨機応変に介護計画を変更していくことが大切です。

##### ○ 新たな要望や変化が見られない場合の見直し

安定しているような利用者の場合も、月に1回程度は、新鮮な目で本人や家族の今の意向や状況を確認すると共に、ケア関係者の最新の情報や気づき、ケアのアイデアを集めて、実情に即した、あるいは変化の兆しに予防的に対応していくための介護計画の見直しが望まれます。

### 3. 多機能性を活かした柔軟な支援

#### 39.(17)事業所の多機能性を活かした支援

本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている

#### [考え方の指針]

利用者や家族の状況や意向は固定したものではなく、常に変化しています。その時々本人と家族の状況や要望に向き合い、暮らしを守るためにその時々に必要な支援を事業所の多機能性を活かして柔軟に行っていくことが求められています。単にサービスの組み合わせとしての多機能ではなく、本人と家族の暮らしを守るための多機能となっているかを確認します。

ここでいう事業所の多機能性とは、①事業所が指定を受けている介護保険のサービス、および②事業所が独自に実施している自主サービスの両者を含めたサービス（機能）を指します（次頁の図参照）。なお、同一法人の他事業所が実施するサービスは含みません。

#### [着眼点]

##### ○利用者・家族にとっての多機能性

多機能性とは、事業所として多種類のサービスを有していることに意義があるわけではありません。また、利用者に複数のサービスを単に組み合わせて提供することでもありません。あくまでも、利用者と家族が安心して暮らし続けていくために必要な多様な支援(機能)を、介護保険サービスや自主サービスを活かしながら事業所としていかに提供していくか、前向きに模索しながら支援していくことに意味があります。

グループホームで、認知症対応型通所介護、短期利用型共同生活介護、医療連携体制加算の指定を受けていない場合であっても、地域住民や利用者が求める多機能性に、事業者としてどのように対応や配慮をしているか検討をしてみる項目です。

##### ○ 本人と家族の暮らしの継続性を守るための多機能性を活かした柔軟な支援

利用者と家族の日々変化する状況や重度化していく状況、要望に応じて、必要な時に必要なサービスを、臨機応変かつ柔軟に馴染みの職員が提供していくことが求められます。

⇒小規模多機能：「通い」をベースにしながら、自宅で支えが必要な時に、馴染みの職員が出向いて（訪問）の柔軟な支援

緊急時等、自宅で介護が困難な時に、「宿泊」等での柔軟な支援

⇒グループホーム：認知症対応の居住環境や職員の機能を活かして

- ・自宅で暮らす認知症の利用者に

認知症対応の居住環境や職員によるデイサービス

緊急時等、自宅で介護が困難な時に、馴染みの環境と職員によるショートステイ

自宅での生活が限界になった時に、馴染みの職員がいる馴染みの環境への緩やかな住み替えの支援

- ・グループホームに居住する利用者に

医療連携体制を活かしてその利用者にとって負担となる受診や入院の回避、早期退院の支援、医療処置を受けながらの生活の継続、重度化した場合や終末期の入院の回避

図：地域密着型サービスの多機能性

	自宅居住者等	グループホーム居住者
介護保険サービス	小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護	* 共用型認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型通所介護
	通い 宿泊 訪問	共用型デイサービス
		* 短期利用共同生活介護
自主サービス	例： 食事サービス 配食サービス 特別な外出の支援 移送サービス 等	認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護
	例： 食事サービス 配食サービス 訪問サービス 特別な外出の支援 移送サービス 等	居住・共同生活介護  * 医療連携体制加算  24時間健康管理・医療 活用の強化
	小規模多機能事業所の 多機能性	グループホーム事業所の多機能性

「\*」は、認知症対応型共同生活介護事業所が指定等を受けて行う事業および加算

#### 4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

##### 43.(18)かかりつけ医の受診支援

本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している

##### [考え方の指針]

本人が馴染みの医師による継続的な医療を受けられるよう、また状況に応じて本人や家族が希望する医師による医療を受けられるように支援する必要があります。これまでのかかりつけ医を基本としつつ、やむなく事業所の協力医療機関等の医師をかかりつけ医とする場合は、あくまでも本人と家族の同意と納得が必要です。

##### [着眼点]

##### ○ 馴染みのかかりつけ医や希望する医療機関・医師の把握と受療支援

これまでの一人ひとりの受療状況を把握し、本人・家族等が希望する医療機関・医師に受診できるよう支援することが求められます。通院支援のしやすさ等、事業所の都合が優先されていたり、本人や家族との相談の結果ではない一律の受診となっていないか確認が必要です。

##### ○ 適切な受療に向けたかかりつけ医との関係づくり

定期的な受診のほか、利用者の変化や健康面で心配事がある場合、その都度相談できる関係を持っていることが大切です。家族等と相談しながら、利用者それぞれのかかりつけ医と話し合いや情報のやりとりを通して、関係を築いているか確認します。

##### ○ 通院介助等を行う際の情報交換

通院の仕方や受診結果の報告のあり方について、本人・家族等の納得を得られる対応ができるよう十分な話し合いを行い、受診結果に関する情報の共有ができていないかを確認します。

#### 47.(19) 重度化や終末期に向けた方針の共有

重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している

#### [考え方の指針]

重度化した場合や終末期のあり方、事業所の対応について、できるだけ早期から本人、家族等、かかりつけ医等ケア関係者と話し合いを繰り返し、その時々本人・家族の意向を確認しながら、対応方針の共有を図っていくことが重要です。開設したばかりの事業所や運営方針として重度者や終末期の人をサービス対象としていない事業所の場合でも、同様の対応が必要です。

#### [着眼点]

##### ○早期からの話し合いと関係者全体の方針の統一

本人および家族等の大きな関心と不安のひとつが、重度化した場合の対応のあり方です。本人、家族等、かかりつけ医や看護師等、そして事業所側の考え方や意向がずれたまま重度化の時期を迎えることのないよう、できるだけ早期から話し合いの機会を作り、関係者全体の方針の統一を図っていくことが重要です。

また、終末期における医療処置の対応についても、関係者等が方針や支援の具体的な内容を話し合っていくことが求められます。

##### ○状況変化に応じた繰り返しの話し合いと段階的な合意の必要性

一度方針を決めても、本人と家族の思いは常に揺れ動きます。本人と家族の安心と納得を得られるように、本人や家族、事業所側の状況の変化のたびに、話し合いを繰り返す積み重ねが必要です。

##### ○重度化に対応しない事業所の場合

開設したばかりの事業所や運営方針として、重度者や終末期の人を対象にしていなくても、利用者や家族が安心してサービスを利用できるように、また、日常の健康管理や急変時に対応できるよう話し合いと方針の統一が求められます。



## IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

### 1. その人らしい暮らしの支援

#### (1) 一人ひとりの尊重

##### 50.(20)プライバシーの確保の徹底

一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない

#### [考え方の指針]

一人ひとりの誇りを尊重し、プライバシーの確保を徹底していくことは、利用者の尊厳と権利を守るための基本であり必須の事項です。しかし、実際には守り通すことが難しい事項であり、運営者、管理者、常勤職員はもとよりパート職員も含めた全職員が、プライバシー確保について常に具体的に確認し合うことが大切です。

#### [着眼点]

##### ○ 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけを全職員がしないことの徹底

職員が利用者に向けて発している言葉の内容や語調等が、利用者の誇りを傷つけたり、プライバシーを損ねるものになっていないか、日常的な確認と改善に向けた事業所全体での取り組みが必要です。

##### ○ 個人情報保護法の理解や情報の漏洩防止

地域密着型サービスは地域に開かれ、地域に密着しつつも、対人サービスを携わる者として、注意深く扱うべきプライバシーの保護の徹底や個人情報の漏洩防止が責務となっています。全ての職員が、個人情報保護法の理解に努め、秘密保持の徹底が図られているかを確認します。

## 52.(21)日々のその人らしい暮らし

職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している

### [考え方の指針]

一人ひとりの生活のリズムやその日に本人がしたいと思っていることを大切にし、日々の暮らしがその人らしいものとなるような支援が求められます。事業所の都合や決まりごとに利用者を合わせるのではなく、職員が利用者に合わせていく姿勢や実践が重要です。

### [着眼点]

#### ○本人が望む過ごし方の支援

本人が主体となってその人らしい生活ができることが基本です。本人が今日をどう過ごしたいか、一人ひとりのその日の望みを知ることが大切にし、それに応じて柔軟に支援するように努めることが重要です。

#### ○本人のペースの尊重

職員の都合によるスケジュールに利用者の生活を合わせるのではなく、一人ひとりが本来持っているペースや、望んでいるペースに合わせた暮らしの支援が実際になされているかを確認します。利用者一人ひとりのペースを守るため、日々の中で職員同士が工夫していくことが大切です。

## (2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援

### 54.(22)食事を楽しむことのできる支援

食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている

#### [考え方の指針]

運営者や職員は、食事は利用者にとって力の発揮や参加、他の利用者や職員との関係作りなどの点から、暮らし全体の中でも重要な位置にあります。食事一連の作業を利用者とともに職員が行い、一緒に食事を味わいながら利用者にとって食事が楽しいものになるような支援が必要です。給食や配食サービスの利用、弁当の購入等の提供形態が固定化されている場合は、運営面も含めた見直しが求められます。

#### [着眼点]

##### ○食事に関する一連の作業を通じた利用者の力の発揮

地域密着型サービスならではの暮らしの場面として、買い物、調理、食事、後片付けなどを、利用者個々の力を活かしながら職員と一緒にすることが大切です。利用者の中には、見守りや支えがあれば力を発揮できることがたくさんあります。それは、張り合いや自信、楽しみや喜びとなり、心身の力の維持や向上にもつながります。ただし、これらの作業を指示や義務でやってもらうのではなく、その人がそのことをやってみようという前向きな意思や気持ちを引き出すような声かけや場面作りの工夫が大切です。

##### ○美味しいものを楽しく食べる

食事は単に食欲や栄養を満たすだけでなく、その人に喜びや楽しみをもたらします。旬の食材や新鮮なものを採り入れ、利用者の好みや苦手なものを踏まえたメニューを工夫し、利用者と職員が同じ食卓を囲んで同じものを楽しく食べることが大切です。食事を楽しむために、外食や店屋物等の配達などをうまく取り入れることも大切ですが、毎日、給食や配食サービスなどを利用している場合は、「食」を通じた様々な取り組みを活かすためにも、見直しが求められます。

### 57.(23) 入浴を楽しむことができる支援

曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している

#### [考え方の指針]

利用者の入浴は、事業所が決めた曜日や時間帯に合わせるのではなく、一人ひとりの生活習慣やその時々希望を大切にされた支援が求められます。職員のローテーション等で困難な場合もありますが、それがあたり前になっていないか、個別支援の可能性がないか、利用者に無理強いをするのではなく、一人ひとりの意向を第一にくつろいだ気分で入浴できるよう支援していくことが大切です。

#### [着眼点]

##### ○ 本人の意向にそった入浴の支援

入浴という行為は、特に利用者の習慣や希望に多様性があり、それを活かすことが、本人や家族の安心と満足、スムーズで安全な入浴、体調の改善、入浴場面での本人の力の発揮等につながります。本人や家族から一人ひとりの習慣や好みをよく聴いて、相談しながら個別にあった入浴の支援を行っているかを確認します。

##### ○ 羞恥心・恐怖心・負担感等への配慮

入浴は、衣服を人に脱がされたり、裸になることへの不安や羞恥心、恐怖心、湯に入ることへの負担感や抵抗感を想像以上にもたらしめます。そのことを職員全員が理解し、利用者を脅かさない入浴支援が行われているかを確認します。特に、異性の職員が介護を行っている場合、個々の利用者への配慮が重要です。

### (3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援

#### 59.(24)役割、楽しみごと、気晴らしの支援

張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている

#### [考え方の指針]

日々の暮らしが楽しみや張り合いのあるものになるよう、また、潜在している記憶やできる力を最大限活かして自分らしく暮らせるよう、一人ひとりに合った役割や楽しみ、気晴らしの支援が求められます。

#### [着眼点]

##### ○ 役割、楽しみごとの場面づくり

年齢を重ねたり認知症が進む過程で、利用者は自分ひとりで楽しみごとや役割の場面をうまく作れなくなっていくます。しかし、体で覚え込んだ記憶（いわゆる昔とった杵柄）は豊富であることが多く、それは重度であっても同様です。たとえ、見ているだけでも楽しい気持ちになったり活力が出たりすることもあるので、利用者の豊かな暮らしを支えるために、一人ひとりの役割、楽しみごと等を作り出す職員の働きかけが重要です。

##### ○ 本人の気持ちや力を活かした場面づくり

一見、楽しんでいたり出番で役割を果たしているように見えても、職員側がプログラムした内容を利用者にさせている段階にとどまり、本来の楽しみや役割のある暮らしにはなっていない場合が少なくありません。習慣、希望、有する力を踏まえて、何がある人の役割、楽しみごとになり得るかを把握し、支援することが重要です。

##### ○ 活力を引き出す楽しみごとや役割

毎日の暮らしを共にする中で、一人ひとりにあつた楽しみや役割を見つけてその支援をしていくことが重要です。そうした場面を通じて、見違えるように自分らしい姿を蘇らせ、本人や家族の喜びや今後に向けた希望につながる人も多く見られます。その姿にふれることを通して、職員の仕事のやりがい育て、「してあげる介護」から「本人が生きることへの支援」という本来の関わりのあり方、ケアのあり方への気づきを深めていくことにもつながる重要な項目です。

## 61.(25)日常的な外出支援

事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している

### [考え方の指針]

利用者が事業所の中だけで過ごさずに、日常的に外出できるような個別の支援を工夫することが大切です。重度の利用者も外出が困難とみなさずに、本人が戸外で気持ちよく生き生きと過ごせるような工夫が求められます。

### [着眼点]

#### ○ これまでの生活の継続として捉える外出

外出はその人らしく暮らし続ける支援のために重要であり、これまで通り外にでかけることを当たり前のこととして支援していくことが大切です。また、本人の楽しみや喜び、力の発揮の場面になると同時に、これまで培ってきた本人にとっての大切な人や地域との関係の継続にもつながります。さらに、外出は地域の人々の理解と協力を得ていくためにも重要です。

#### ○ 気分転換やストレスの発散、五感刺激の機会としての外出の活用

利用者は、屋内だけで過ごすストレスがたまりやすく、周辺症状の増悪や体調不良に陥りやすい特徴があります。職員も屋内に閉じこもったままの状態では、ストレスを蓄積しやすく、不適切なケアにつながりやすい傾向があります。

短時間でも戸外に出る機会を作るとともに、外出場面を利用者と職員両方にとっての気分転換やストレスの発散、五感刺激を得られる貴重なチャンスとし日々の中で活かしていくことが大切です。

#### ○ 利用者本位の外出支援

職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していないかを振り返ります。その日の利用者の状態や本人の習慣、有する力、希望、季節や地域のその時々状況に応じて、一人ひとりが外出を楽しめる支援に取り組んでいくことが重要です。利用者が重度化している場合でも同様であり、本人にあわせた移動の配慮をしながら外出を支援していくことが大切です。

#### (4) 安心と安全を支える支援

##### 66.(26)鍵をかけないケアの実践

運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる

#### [考え方の指針]

日中、鍵をかけられ外に出られない状態で暮らしていることの異常性と個々の利用者にもたらす心理的な不安・閉塞感、家族や地域の人々にもたらす印象等のデメリットを運営者と全職員が認識することが重要です。利用者の安全を確保しながら、日中鍵をかけないですむ工夫に取り組んでいくことが求められます。

#### [着眼点]

##### ○ 鍵をかけない暮らしの大切さについての認識

「危ないから」「不審者進入防止」のために、鍵をかけるという対処が当然のようになされていないか、事業所として、また職員個々の意識として問われます。鍵をかけられ自由に外に出られないことについて利用者個々の立場に立って考え、日中鍵をかけないで支援していく努力をする意識や姿勢を徹底させていくことが重要です。

##### ○ 鍵をかけない工夫

まずは利用者が外に出たくなる場面や理由、行き先などを知ることが大切です。本人、家族等とも相談し、本人の思いや身体力を活かしながら、鍵をかけずに安全に過ごせる工夫を重ねていくことが求められます。

## 71.(27)災害対策

火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている

### [考え方の指針]

災害はいつ起こるかわかりません。一人ひとりの利用者の状態を踏まえて、昼夜を通した災害時の具体的な避難策について検討し、いざという時に慌てず確実な避難誘導ができるように備えていくことが重要です。職員だけでの誘導の限界を踏まえて、地域の人々や他の事業所の協力が実際に得られるように、日ごろから話し合いを行い、一緒に訓練を行うなど実践的な取り組みが必要です。

### [着眼点]

#### ○ 災害を想定した実践的な訓練

災害はいつ、どの時間帯に起きるかわかりません。昼夜を通じて様々な発生時間を想定し、具体的な避難誘導策を決めておく必要があります。災害も火災、地震、台風、水害、大雪など、地域に応じて具体的な想定が必要です。いざという時に慌てず確実な避難誘導ができるように、職員と利用者が一緒に、年間を通じた訓練を繰り返すことが大切です。

#### ○ 地域の協力体制

職員だけでの誘導の限界を具体的に確認し、日ごろより、地域住民や警察署、消防署等との連携を図りながら、事業所の災害時対策に関する理解を求め、協力体制を築いていくことが必要です。また、事業者間で災害時対策に関する話し合いや具体的な支援体制の整備に取り組むことも重要です。

#### ○ 災害に備えた備品等の準備

火災や地震、水害等の発生時に備えて、食料や飲料水、トイレ（排泄）、寒さをしのげるような物品等を準備しておくことも大切です。



(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援

77.(28)栄養摂取や水分確保の支援

食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている

[考え方の指針]

カロリーの過不足や栄養の偏り、水分不足が起こらないよう、職員全員が知識や意識を持ち、利用者一人ひとりが暮らし全体を通して必要な食事や水分がとれるように支援していくことが大切です。

[着眼点]

○ 好みのもの、馴染みのもの、本人にとって美味しいものを食べる支援

栄養摂取や水分補給を画一的に行うのではなく、一人ひとりにあった支援を工夫していくことが大切です。ふだんから利用者の食べ物・飲み物の好みや苦手なものをとらえるなど、生活習慣や日頃の様子を観察しながら柔軟な支援を日常的に積み上げていくことが、飲食量の低下を防ぎ、いざ低下した場合も個別支援の基礎となります。

○ 一日全体を通じた食事量・バランス、飲水量の確認

おやつや補食も含めて、利用者一人ひとりが一日全体で、栄養や飲水量がどの程度とれているのか、おおよその量を、職員全員が常に意識しながら関わる必要があります。

○ 暮らし全体を通じた個別の食の支援

むせたり、飲み込みが悪くなったり、病気等で普通の食事が食べられない利用者についても、安易に人工的な栄養補給に頼らないことが大切です。体調や運動量、食べるタイミング、介助の方法や食器の工夫等、暮らし全体を通じて食欲を促し、食が進むように工夫し続けることが望まれます。

家族、職員間で情報や気づき、アイデアを出し合い、本人の食生活を様々な面から共に支援していくことが必要です。

## 2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

### (1) 居心地のよい環境づくり

#### 81.(29)居心地のよい共用空間づくり

共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている

#### [考え方の指針]

共用生活空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、安らぎ居心地よく過ごせるように、また自宅の延長として、自分の力でその人らしく過ごせる場となるような工夫と配慮が必要です。職員は自らの五感を活かすとともに、利用者一人ひとりの感覚や価値観を大切にしながら、利用者にとって居心地のよい場を整えていくことが大切です。

#### [着眼点]

##### ○ 居心地のよい空間づくりの工夫と配慮

利用者が多くの時間を過ごす共用空間が、個々の利用者の居心地のよい場所、安心感のある場所になるよう工夫されていることが必要です。利用者の家での過ごし方、馴染みのものなどを知り、それらの情報を活かしながら、居場所が居心地よく、自分なりの活動がしやすくなるような工夫や配慮が大切です。

運営者や職員の感覚や好み、価値観で決めてしまわずに、利用者や家族、近所の人や運営推進会議のメンバー、外来者の感想や気づきを常に聴きながら、場の手入れをしていくことが大切です。

##### ○ 五感刺激への配慮

色、光、陰、広がり、音、におい、味、手触り、空気の流れなど、五感刺激への配慮が必要です。普通の人には何でもない音や光の刺激が、認知症の人のストレスになることも多く、利用者を脅かしていないか、全職員が日常的に注意を払うことが求められます。居心地のよさや心身の活力を引き出すために、生活感や季節感のあるものをうまく活用しながら暮らしの場を整えていくことも大切です。

### 83.(30)居心地よく過ごせる居室の配慮

居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。

#### [考え方の指針]

共同生活の中で個室の意味は大きく、居心地よく、プライバシーを大切に安心して過ごすための環境作りの工夫が大切です。グループホームでは、利用者一人ひとりの居室を、小規模多機能では宿泊用の部屋について確認します。

#### [着眼点]

##### ○ 居室の環境づくり

グループホームの居室の環境づくりは、自宅との違いによる不安やダメージを最少にするために、使い慣れた馴染みの物を傍に置いておくなど本人や家族と相談しながら個別に応じた工夫をすることが求められます。

小規模多機能の宿泊室は、専有の場ではないことから、部屋全体が落ち着ける空間に設える必要があります。長期になる場合には、グループホームの居室と同じことがいえます。

##### ○ その人らしい居室づくり

本人の持ち物が少ない、家族の協力が得られない等の場合でも、その条件にとらわれず、本人の意向を確認しながら職員がその人らしく居心地のよい居室づくりに取り組むことが大切です。

⇒小規模：長期の泊まりはもとより、短期の泊まりであるならばなおさら、自宅との環境のギャップを感じさせない工夫が求められます。

⇒GH：居室に物があるかどうかではなく、馴染みの物を活かしてその人らしく過ごせる部屋にすることが大切です。