

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	個別の支援が行う上での留意点を明確にし利用者支援に繋げています
	内容	個別支援計画書と併せて、支援上の留意点を作成しています。利用者の状況を見極め、必要な支援方法を文字化しています。文字化することで支援内容を統一することができます。支援全般について、コミュニケーションのあり方・食事・健康面など生活に必要な要点が集約されています。個別に作成した留意点をもとに職員は利用者支援にあたっており、計画書の内容と併せて留意点があることで職員はメリハリをもって個別の支援を継続的に提供することができ、「一人ひとりの自己実現の支援」を体現することにつながっています。
2	タイトル	利用者像を明確にするため、記録の重要性を説きその効果が表れています
	内容	ケース記録は、利用者支援また支援計画の作成には欠かせないものであり重要な情報源です。ケース記録の書式を利用者の生活の様子について時系列で記録ができるよう変更したことにより、多くの職員が利用者の様子について記録するようになりました。また、記録の目的や記載方法について、ケース記録や業務記録、申し送り記録や研修の報告書に至るまでほしい情報を具体的にまとめることにより、記録に対する認識のあり方にも職員に変化があったようです。こういった取り組みにより正確な利用者情報を収集でき、支援計画の変更にも効果が現れています。
3	タイトル	ヒヤリハットの分析を実施することで利用者のリスクを最小限に防ぐことができます
	内容	利用者の日常生活の中には様々なリスクが潜んでいます。ホームでは、職員が気が付いたヒヤリを収集し分析する仕組みがあります。半期ごとに集計し、分析することで、普段気づきにくいリスクの把握することもできました。例えば、夜間なども含めつまずくことが多い利用者の分析を行うことで、視野が狭いことがわかり、動線を確保することにより、転倒を未然に防ぐことができ安全な生活環境を確保することができました。こういった地道な努力により、生活に潜むリスクを回避する意識は職員へも浸透し、危機管理の目を養うことにもつながっています。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	職員間の情報共有が利用者視点で行える体制の見直しが期待されます
	内容	各ユニットでは口頭や日誌を使用し、情報の共有が行われています。しかし、職員それぞれが持つ価値観や支援の方針を強く出してしまい連携がうまく図れないことがあるようです。職員の力量にも差が生じてしまっている現状はあるようです。ユニットに配置されたユニットリーダーが指導と取りまとめを行う体制はありますが、職員間の連携が図れていないことで、生活に違和感を持つのは利用者です。今後は利用者を中心としたディスカッションが行えるよう、申し送りあり方や支援への統一を図る取り組みが期待されます。
2	タイトル	職員が行う接遇のあり方を見直し対人サービス業であることへの意識づけを図ることが期待されます
	内容	ホームでは、職員の接遇のあり方に改善が必要と考えています。例えば、利用者の前での、職員同士のやり取りが利用者には違和感や威圧感を与えてしまったり、居心地の良い環境とはなりません。また、職員が何気なく発した言葉一つに傷つく利用者もいます。対人サービス業としての視点を加えることで利用者の支援技術も向上するものと思われます。利用者も職員も関わりが長いので、親しき中にも礼儀ありの考えをもって、個々に対応すべき支援もマニュアル化されていることから、職員の経験則での判断ではなく、支援の統一を図る取り組みが期待されます。
3	タイトル	自分流の支援から統一された支援への意識づけを図る取り組みが期待されます
	内容	職員の勤続年数は、約6年と経験豊富な職員がホームには、多く勤務しています。勤務が長いからこそ、安心できるといったメリットもありますが、その反面慣れなどからくる、自分流、経験則での支援をする職員もいることが推察されます。上記の通り利用者への支援を統一するために支援の留意事項をまとめたり、記録のありかたについてマニュアル化する工夫もホームでは積極的に取り組んでいます。しかし、一部の職員にしき理解されないといったこともあるようですので、利用者の安心感を得るためにもより一層の支援の統一を図る取り組みが期待されます。