

(記載例)

認証基準 20「個別ケア（利用者一人ひとりの個性と生活のリズムを尊重したケア）を実施している」様式
法人名（ ） 事業所名（ ） サービス種別（ ）

1 個別ケアを行う環境づくり ※①、②、③について、具体的に記載してください。
①利用者情報の収集（開始前含む）
・利用者が、サービス利用開始後もその人らしい暮らしを継続できるよう、入所前（サービス提供前）に、介護職員、看護職員、ケアマネジャー等多職種の職員が利用者本人及び御家族から、利用者の生活歴や生活環境、趣味・嗜好、好きな余暇活動など利用者に関する情報を聞き取っている。 ・入所後（サービス提供後）においても、引き続き本人や家族からの聞き取りを継続的に実施し、職員全員が利用者一人ひとりの様子を常に観察し、利用者の状態や、希望、要望等を把握している。
②アセスメント実施の工夫（他職種連携等を含む）
・利用者・家族からの情報や、利用者の日々の生活状況等をもとに、介護職員、看護職員、ケアマネジャー、理学療法士、栄養士等の多職種の職員が、それぞれの観点から利用者一人ひとりにとってどのようなケアやサポートが必要かを検討し、ケアの方針や計画を策定している。 ・利用者の様子を常に観察し、個々の利用者に変化が見られた際や、新たに必要なケアや介護が生じた場合は、その場で即座に検討し、ケアの方針や計画に反映している。
③利用者情報や利用者ごとの支援方針等の職員間の情報共有
・利用者一人ひとりの情報や支援方法等について、一元化されており、職員全員がいつでも閲覧できるよう、（各サービス種別ごとに）配架されている。 ・利用者一人ひとりの情報や支援方法等について、介護記録機器により記録され、職場のパソコンや、タブレット端末によって全職員がいつでも閲覧できるようになっている。
2 具体的な個別ケアの取組
貴事業所において実施している「個別ケア」について、具体的に記載してください。
※申請する事業所が各々で取り組んできた個別ケアについて、利用者の生活の様々な場面における具体的な事例を記載してください。なお、次の①～③に沿った形で2～3事例を記載してください。 ※申請する事業所の運営法人内で共通して取り組んでいる内容は記載しないでください。 例：法人共通のサービスとして、利用者の誕生月に利用者の好みに応じた食事を提供
【事例1】
①利用者がどのような生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを持っているか。 また、日常生活を送る上でどのような課題があったか。
・認知症の女性。家族に対して物取られ妄想が顕著にあり、当初は短期入所生活介護事業所などを利用していたが、サービス拒否もあったことから、小規模多機能型居宅介護事業所のサービスに移行した。 ・サービス利用当初は、送迎車から降車しない、降車後も1時間以上駐車場のベンチで話し込むということもあった。
②これに対して職員がどのような支援計画をもとに、どのように利用者へのケアを行ったか。
・サービス利用開始直後は、迎えの時間を遅くする又は早める、サービス拒否があったときは時間をおいて再度迎えに行く、来所後も無理に室内へ誘導せず、屋外散歩や施設駐車場で話をする時間を持つなど、送迎を柔軟に調整し、利用者のペースで施設利用に慣れただけのように対応した。 ・得意分野であるお皿洗いや掃除、洗濯を職員と一緒にしていただき、施設での生活に満足感が得られるような配慮をした。 ・物取られ妄想が出現したときは、随時、通いから泊りへ変更し、御家族との距離を保ちながら、利用者の気持ちが落ち着くように支援した。
③この結果、利用者の様子・行動がどのように変化したのか。

・御利用者様の表情も明るくなり、落ち着いた状態で職員の支援を受け入れる回数も増えてきた。 ・介護職員だけでなく、ケアマネや看護職員等の多職種が連携し、本人の様子や行動について、定期的に情報共有して対応することで利用者本位のケアが実現し、事業所全体としてチームケアとしての大切さを学ぶことができた。
【事例２】
①利用者がどのような生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを持っているか。 また、日常生活を送る上でどのような課題があったか。
・アルコール依存症で長期間入院治療後に一時退院したが、脳梗塞を発症し、介護が必要な状態となったものの、家族とは絶縁状態であるため家庭内で支援を受けることができず、施設入所した。
②これに対して職員がどのような支援計画を基に、どのように利用者へのケアを行ったか。
・生活の様々な場面において自分のやり方（掃除の際のバケツを置く位置、着替えの際の洋服のたたみ方など）が決まっていたため、自分でできることは自分でやりたいという利用者の意向を尊重した見守りを行った。時には職員も一緒に行うことで、利用者目線で物事を考えるように対応した。 ・余暇では、塗り絵を趣味としており、利用者の意向に沿った材料の提供や、集中して塗り絵に取り組める時間を設けるなど、施設内で利用者が気持ちよく過ごせる環境をつくった。
③この結果、利用者の様子・行動がどのように変化したのか。
・様々な生活の場面で「やりたいことを自分でできた」という達成感が得られ、また、塗り絵の作品を額縁に入れ、ホールや玄関に飾るなど、施設内で日々の生活意欲の向上につながっている。 ・さらに、「いつもありがとう」等、職員への感謝の言葉も見られるようになり、穏やかな気持ちで生活できるようになってきている。

（作成上の注意）

- ・様式に別紙参照と記載し、関連書類を添付することは行わないでください。（様式内にて個別ケアの取り組みを書き表すようにしてください。）
- ・申請する事業所の運営法人内で共通して取り組んでいる内容は記載しないでください。（例：法人共通のサービスとして、利用者の誕生月に利用者の好みに応じた食事を提供）。
- ・事業所にて複数のサービスを行うこともありますが、個別事例の記載は、申請するサービスの事例を記載するようにしてください。
（例えば、通所介護の申請では、通所介護でどのような個別ケアを行ったのか記載するようにしてください。同一事業所で実施する他サービスの個別事例を記載しないようにしてください。併設している他サービスの個別事例との混同が多く見られますので、ご注意ください。）
- ・日常の中で、利用者の生活歴や生活リズムを紐解き、利用者の視点に立った個別事例を記載してください。（必ずしも困難事例の記載を求めているわけではありません。利用者の趣味嗜好に沿ったケアの事例も記載するようにしてください。）