

# 「小規模多機能型居宅介護」 サービス評価 総括表

事業所名	リフシア松が丘
------	---------

法人名	株式会社リフシア
代表者	加藤 順一
法人理念	“心を添えて共に生きる” 1.地域社会への貢献 2.地域での在宅生活支援 3.人間性尊重

評価参加者数									
市町村職員	知見を有するもの	地域住民・地域団体	利用者	利用者家族	地域包括支援センター	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
2	0	1	0	0	1	0	1	1	6

サービス評価項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取り組みと結果	意見・アイデアや問題点の洗い出し	問題点から見た、今後の具体的な改善活動計画
事業所における自己評価の確認	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	①自己評価や事業所評価の様式に名前はあっても、常勤であるかどうかという事がわからないので、答えられない。 ②改善計画について、文章よりも箇条書き等でわかりやすくした方がよい。 ③事業所のサービスや業務の視点多いので、わかりにくい部分がある。	①運営推進会議の資料の記載の仕方を変更する。サービス評価の際には、氏名他に常勤かどうかの記載も行う。 ②改善計画については、箇条書きとし、結果がわかりやすいものにする。 ③サービスや業務についての項目については、それぞれ旨様にわかりやすい記載の仕方とする。
事業所のしつらえや環境	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	①家族や地域の方が訪ねてくる事例を知りたい。 ②事業所から出る「音」に関して、事業所周围の方々に関しては理解はあるが、隣接していない方々からは、苦情となる事がある為、都度ご説明等対応させて頂く。 ③玄関の鍵については、施錠はないが、2階部分フロア入口の扉については、施錠あり。開放している時間帯もある。	①家族や地域の方が参加できるような行事を増やす。 ②来訪の際は、事前にご連絡をもらえるように知らせておく。急な来訪の際も即対応できるよう、ご家族様と確認しておく。 ③音に関しては常時気を配り、窓を閉める等、配慮するよう職員に指導を行っていく。 ④施錠に関しては、安全面からも行方が、換気なども含めて開放する時間もとっていく。
事業所と地域とのかかわり	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	①「わからない」という意見が多いという事は、もっとアピールが必要ではないか。 ②相談としては、市役所や包括支援センターに問い合わせる事が多い。	①地域の行事に出向いていく事や、事業所で地域の方々を対象とした行事を行っていく事で、どのような事業所なのかをもっと知って頂く。 ②何でも困った時に訪ねてきて頂ける場として、どのような施設であるかを知って頂けるよう、パンフレットなどを配布する事でアピールしていく。
地域に出向いて本人の暮らしを支える取り組み	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	①事業所に来所時も、天気の良い日などに関しては、散歩に出るなどの配慮をしている。 ②心配な方をお見かけした際は、都度対応をさせて頂くが、今の所はあまりない。	①ご利用者様の近隣の方に対しても、お見かけしたらあいさつすると共に、困っている事はないかにも配慮する。 ②外出を含めた行事などを増やしていく。
運営推進会議を活かした取り組み	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	①今回のサービス評価を参考に、「わからない」といった項目を参照し、運営推進会議での報告を行っていくとよいのではないかと。 ②事業所で対応できる事があれば、協力させて頂きたいと思う。	①サービス評価で出た意見を運営推進会議の報告に活かし、より皆さんにわかりやすい報告内容にする。(資料作成も工夫していく。) ②運営推進会議の際に、ご利用されている方の事例についても報告していく。(毎回、1ケースご報告できるようにする。)
事業所における防災計画	今回が初回のため、記載なし	今回が初回のため、記載なし	①防災計画や避難訓練の実施計画、報告については、玄関に置いてあり、閲覧できるようにしている。 ②地域の防災訓練に参加した事は1度あるが、毎回参加していない。職員が一人でも毎回参加できるというのではないかと。	①事業所の防災計画について、もっとわかりやすくご家族等に報告していく。災害時の対応方法等についても、事前に確認していく。(年に1回程度報告していく。また、運営推進会議でのテーマとしても取り上げていく。) ②地域の防災訓練に職員が参加していく機会をつくる。(自治会と話し合い。)

## 1. 初期支援（はじめのかかわり）

評価実施日時	平成	27	年	8	月	6	日	
	時間	19	:	0	~	20	:	30

### ●前回の改善計画

初回の為なし

### ●前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄	よくできている		なんとかできている		あまりできていない		ほとんどできていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

### ●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

### ●今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	よくできている		なんとかできている		あまりできていない		ほとんどできていない		合計人数	
① 本人の情報やニーズについて、利用開始前にミーティング等を通じて共有していますか？	0	人	11	人	2	人	0	人	13	人
② サービス利用時に、本人や家族・介護者が、まず必要としている支援ができていますか？	1	人	9	人	3	人	0	人	13	人
③ 本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声掛けや気遣いができていますか？	5	人	8	人	0	人	0	人	13	人
④ 本人を支えるために、家族・介護者の不安を受け止め、関係づくりのための配慮をしていますか？	4	人	6	人	2	人	1	人	13	人

### ●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

受け入れ前にスタッフが集まり、情報共有する時間は持てていないが、情報共有シートなどを用いて、事前に必要な情報についてはある程度伝達されている。受け入れの際、ご本人様から聞き取ったり、様子観察する事で、関わった職員が知り得た情報を発信し、各職員間で情報共有する事で支援に活かしている。また、ご家族様ともコミュニケーションをとり、情報収集を行うよう努めている。

### ●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

新規の相談があってから、情報収集、アセスメントから情報共有までの期間が短く、登録開始までの期間に、詳細な情報まで共有できていない事が多い。事前の十分なアセスメントが行えていない事も多く、事前の準備不足が目立つ。情報共有シートの読み込みができていない事もあり、各職員が主体的に情報を検討する事ができていない事もある。初期の段階では安全面を確保するあまり、過剰なケアとなる場合がある。

### ●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのようにを記入する）：200文字以内

事前の聞き取りにできるだけ、時間をかけ十分なアセスメントを行う事で、より詳細な情報を伝達できるようにしていく。管理者、ケアマネから現場スタッフへ、利用開始時に事前の情報以外にスタッフの初期の関わり方で、個々の思い込みが入らないよう、利用前にカンファレンスを実施できる体制をつくる。

## 2. 「～したい」の実現（自己実現の尊重）

評価実施 日時	平成	27	年	8	月	6	日	
	時間	19	:	0	～	20	:	30

### ●前回の改善計画

初回の為なし

### ●前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

### ●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

### ●今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
① 「本人のゴール（目標）」を理解し、自分の口で説明できますか？	3	人	5	人	3	人	2	人	13	人
② 本人の当面の目標「～したい」を理解し、自分の口で説明できますか？	0	人	11	人	2	人	0	人	13	人
③ 本人の当面の目標「～したい」を目指した日々のかかわりができていますか？	0	人	7	人	5	人	1	人	13	人
④ 実践した（かかわった）内容をミーティングで発言し、振り返り、次の対応に活かしていますか？	1	人	5	人	6	人	1	人	13	人

### ●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

行動について、できるだけ静止せずに、何がしたいかを確認しながら支援している。お客様一人に対して、担当のスタッフを配置し日々の関わりの中で何がしたいかを確認している。ご本人様の思いは、認知症状もあり変化してしまう事もあり、「したい」という思いをスタッフが受け止め、どうしたら叶えられるかを考え、提案や対応していけるよう努力している。各職員は日々の関わりに対して発言し、話し合いの場を持つようにしている。

### ●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

日々の支援がご本人様の目標に基づいているか、あまり意識できずにいる。日常生活が少しでも快適に過ごしてもらえれば良いという思いだけになっている事がある。本人の目標（ゴール）については本人の意志の確認が難しい場合があり、支援に結びつかない場合もある。各スタッフのケアにばらつきがあり、ご家族様の思いも関わってくることもある為、共有する事ができずに次に活かせていない事も多い。

### ●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのようにを記入する）：200文字以内

各職員がお客様お一人お一人の目標をしっかりと理解する事で、日々のケアがその場限りのものでなく、お客様の目標に結びつくものとする。「～したい」という気持ちを大切にす為、聞き取りができたことで、職員間で情報共有し、アイデアがかき込める物を用意。カンファレンスなどで、相談しやすくする事で、思いを叶えられるようお手伝いする。

### 3. 日常生活の支援

評価実施 日時	平成	27	年	8	月	6	日		
	時間	19	:	0	~	20	:	30	

#### ●前回の改善計画

初回の為なし

#### ●前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

#### ●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果

#### ●今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
① 本人の自宅での生活環境を理解するために「以前の暮らし方」が10個以上把握できていますか？	0	人	2	人	9	人	2	人	13	人
② 本人の状況に合わせた食事や入浴、排せつ等の基礎的な介護ができていますか？	2	人	11	人	0	人	0	人	13	人
③ ミーティングにおいて、本人の声にならない声をチームで言語化できていますか？	0	人	8	人	5	人	0	人	13	人
④ 本人の気持ちや体調の変化に気づいたとき、その都度共有していますか？	2	人	7	人	4	人	0	人	13	人
⑤ 共有された本人の気持ちや体調の変化に即時的に支援できていますか？	0	人	11	人	2	人	0	人	13	人

#### ●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内

本人のADLを意識して手を出しすぎないようにしたり、本人のできる事を先回りしてやってしまうように介助している。カンファレンスなどでご本人様の様子、声にならない声から読み取れる思いやそれに対する対応策を都度話し合い介助している。一対一の関わりから思いを聞き取ろうと努力している。今現在、昔の事をどう思っているかに注意しつつ、以前の暮らしを知る事で今の支援に活かしている事もある。

#### ●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内

自らが気づいていることなど他者（スタッフ）に伝えきれていない。共有されたことに対して情報理解までに時間がかかってしまい、即支援につなげられていない。共有に関してはもう少し周りの人の考え方を知る必要があり、そういう意味でのミーティングは不足している。また、スタッフ一人一人の思い込み等もあり、うまく同じ対応ができていない場面も見受けられる。

#### ●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのように、を記入する）：200文字以内

お客様の様子など、情報共有の時間を増やしていく。（カンファレンスやミーティングの開催回数を増やすなど。）情報共有から即支援へスムーズにつなげられるように、情報共有の体制づくりを行う。記録の仕方を工夫し、本人の状態が読んでわかる記録を書けるようにしていく。

## 4. 地域での暮らしの支援

評価実施 日時	平成	27	年	8	月	6	日		
	時間	19	:	0	～	20	:	30	

**●前回の改善計画**

初回の為なし

**●前回の改善計画に対する取組み状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

**●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果**

**●今回の自己評価の状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
① 本人のこれまでの生活スタイル・人間関係等を理解していますか？	0	人	8	人	3	人	1	人	12	人
② 本人と、家族・介護者や地域との関係が切れないうち支援をしていますか？	1	人	5	人	4	人	2	人	12	人
③ 事業所が直接接していない時間に、本人がどのように過ごしているか把握していますか？	0	人	6	人	5	人	1	人	12	人
④ 本人の今の暮らしに必要な民生委員や地域の資源等を把握していますか？	0	人	1	人	4	人	6	人	11	人

**●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内**

ご家族様やご本人様の話などから、今までの人間関係を聞きとり、理解していくことで、日々の関わりに配慮して支援している。今までの関わりが切れないうちに、配慮したケアを心がけている。訪問時や送迎時に、どのように過ごしているかを聞き取ったり、観察したりしている。地域資源へ関わられるようにお手伝いさせて頂いている。

**●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内**

すべてのお客様の地域との関わりを把握できていない。関わりのある方の突然の来所や連絡にどのようにご本人様とのつながりを確認したらいいのかわからないことがあり、途絶えさせてしまう場面もある。地域、隣近所の方とのつながりに対する支援が不足している為、事業所での関わりのみとなっているケースが多くなっている。ご家族様を中心となって行っている事もあり、把握できていない方もいる。

**●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのように、を記入する）：200文字以内**

登録されている方の地域との関わりを再度確認していく事で、事業所とだけでなく、地域の中でのケアを目指していく。事業所の職員とご家族様だけでなく、地域の方々の協力も得られるような体制づくりを目指していく。

## 5. 多機能性のある柔軟な支援

評価実施日時	平成	27	年	8	月	6	日		
	時間	19	:	0	～	20	:	30	

**●前回の改善計画**

初回の為なし

**●前回の改善計画に対する取組み状況**

個人チェック集計欄	よくできている		なんとかできている		あまりできていない		ほとんどできていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

**●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果**

**●今回の自己評価の状況**

個人チェック集計欄	よくできている		なんとかできている		あまりできていない		ほとんどできていない		合計人数	
① 自分たち事業所だけで支えようとせず、地域の資源を使って支援していますか？	1	人	2	人	7	人	3	人	13	人
② ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が適切に提供されていますか？	3	人	8	人	1	人	1	人	13	人
③ 日々のかかわりや記録から本人の「変化」に気づき、ミーティング等で共有することができていますか？	1	人	11	人	1	人	0	人	13	人
④ その日・その時の本人の状態・ニーズに合わせて柔軟な支援ができていますか？	2	人	10	人	1	人	0	人	13	人

**●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内**

通い、訪問、宿泊を柔軟に利用し、お客様が生活しやすいように支援できている。本人の体調変化があった際には、サービス内容（通い、訪問、宿泊）を都度検討し、相談しながらサービスを提供している。ご本人様やご家族様のニーズに合わせてサービスを柔軟に組み合わせ、様々な視点をもつようにし、工夫して提供している。ご本人様の変化については、申し送りなどを利用し、情報共有するよう努めている。

**●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内**

地域の資源をよく理解できていない事で、一歩踏み込んだ支援までできていない事が多い。地域資源を把握していても、どのようにして取り入れて行ったらいいか、使ったらいいかわからない事がある。ご本人様の生活が昔と今と違ってきてしまい、活かせない事もある。ご本人様とご家族様のニーズが一致しない事もあり、妥協点を常に探っていかななくてはならない事もあり、困難となってしまう事もある。

**●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのように、を記入する）：200文字以内**

お客様お一人お一人、松が丘の事業所周辺等の地域の資源についてしっかりと把握し、柔軟なサービスに幅を持たせられるようにしていく。お客様の「今」の生活に視点を当てた、柔軟なサービス提供を心がけ、各職員が、厚みのあるケアを行えるようにする。

## 6. 連携・協働

評価実施日時	平成	27	年	8	月	6	日	
	時間	19	:	0	~	20	:	30

**●前回の改善計画**

初回の為なし

**●前回の改善計画に対する取組み状況**

個人チェック集計欄	よくできている		なんとかできている		あまりできていない		ほとんどできていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？	人		人		人		人		人	

**●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果**

**●今回の自己評価の状況**

個人チェック集計欄	よくできている		なんとかできている		あまりできていない		ほとんどできていない		合計人数	
① 自社以外のサービス機関（医療機関、訪問看護、福祉用具等の他事業所など）との会議を行っていますか？	2	人	3	人	2	人	5	人	12	人
② 自治体や地域包括支援センターとの会議へ、定期的に参加していますか？	0	人	0	人	3	人	9	人	12	人
③ 地域の各種機関・団体（自治会、町内会、婦人会、消防団等）の活動やイベントへ、定期的に参加していますか？	0	人	0	人	3	人	9	人	12	人
④ 登録者以外の高齢者や子ども等の地域住民が事業所を訪れることがありますか？	0	人	1	人	0	人	11	人	12	人

**●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内**

サービス担当者会議にて、現状の報告、今後のことについての話し合いに他職種（松が丘の現場スタッフも含めて）で参加するよう努めている。また、常に他機関への情報提供や相談はご家族様への連絡と合わせて、直接またはケアマネを通して電話やファックスを利用しこまめに行っている。また、訪問診療や訪問看護がご自宅へ伺う際に、時間を合わせて訪問するようにしている。

**●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内**

自由に入出入りできる事が知られてはいない、または入ってきて頂けるような取組みが行えていない。地域の方々が気軽に訪れて頂けるような要素がなく、行事やイベントなど企画できていない。また、地域の行事などを通して、積極的に外へ出ていく機会をもてていない為、つながりが持てていない事が多い。

**●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのように、を記入する）：200文字以内**

今まで通り、他のサービス機関との連携を意識しつつ、内外に自由に入出入りができるような事業所を目指す。常に情報のやり取りを意識し、一つ一つの情報のやり取りを大切にしていく。

## 7. 運営

評価実施 日時	平成	27	年	8	月	6	日		
	時間	19	:	0	～	20	:	30	

**●前回の改善計画**

初回の為なし

**●前回の改善計画に対する取組み状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

**●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果**

**●今回の自己評価の状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
① 事業所のあり方について、職員として意見を言うことができ ていますか？	2	人	7	人	3	人	1	人	13	人
② 利用者、家族・介護者からの意見や苦情を運営に反映してい ますか？	0	人	10	人	2	人	1	人	13	人
③ 地域の方からの意見や苦情を運営に反映していますか？	0	人	6	人	3	人	2	人	11	人
④ 地域に必要とされる拠点であるために、積極的に地域と協働 した取組みを行っていますか？	0	人	2	人	5	人	4	人	11	人

**●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内**

ミーティングなどを通して直接上司等に意見を言いやすい雰囲気がある。ご家族様のご意見も共有できるような体制が整っている。お客様、ご家族様からの苦情などは、すぐに上司へ報告することで、即時対応させて頂いている。運営推進会議などのご意見は積極的に取り入れるよう努め、事業運営に活かせるようにしている。地域の方々からの情報は随時教えて頂いている。

**●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内**

地域の方々のご意見を直接伺う機会が持てていなく、積極的に地域と協働した取り組みを行えていない。（地域との協働作業をする機会が少ない。）地域の方々が必要とされる拠点となれるよう、開かれた事業所となる取り組みができておらず、地域の役に立てることができていない。

**●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのように、を記入する）：200文字以内**

地域の方々をお招きできるようなイベントを開催し、開かれた事業所となる取り組みが行えるようにする。事業所内での意見集約だけでなく、地域の方々のご意見を取り入れられるよう、定期的な意見交換の機会を設けていく。

## 8. 質を向上するための取組み

評価実施 日時	平成	27	年	8	月	6	日		
	時間	19	:	0	～	20	:	30	

**●前回の改善計画**

初回の為なし

**●前回の改善計画に対する取組み状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

**●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果**

**●今回の自己評価の状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
① 研修（職場内・職場外）を実施・定期的な参加をしていますか？	6	人	5	人	1	人	0	人	12	人
② 資格取得やスキルアップのための研修に、定期的に参加をしていますか？	3	人	3	人	1	人	5	人	12	人
③ 定期的に、地域連絡会に参加していますか？	0	人	0	人	2	人	8	人	10	人
④ 事業所内外で想定できる、リスクマネジメントに取り組んでいますか？	0	人	6	人	2	人	3	人	11	人

**●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内**

毎月の全体ミーティングで各職員がテーマに添った勉強会を企画、開催する事で職員のスキルアップに努めている。（担当者制により実施。）会社全体の勉強会も定期的に開催され、担当した職員からの情報共有の場をもつ事で、各職員へも伝達している。必要に応じて、事業所外への研修への参加を促し、個々のスキルアップにも努めている。

**●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内**

全職員がスキルアップの為の勉強会に毎回参加できていない。不参加の際のフォローアップが不足している。事故検討委員会を設置し、リスクマネジメントについて、ヒヤリハットなどを出す取り組みを行うようにしているが、十分に検討できていない。地域との関わりが薄く、連絡会等に参加できていない。

**●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのように、を記入する）：200文字以内**

毎月行っているミーティングでの勉強会の内容のステップアップを行い、より実のある内容の勉強会を実施できるようにしていく。不参加の職員へは別に勉強会を伝達できる機会を設けるよう配慮し、内容確認を行えるようにする体制を整えるようにする。ヒヤリハットを出し易くする取り組みを行い、安全面に配慮されたケアが行えるようにしていく。

## 9. 人権・プライバシー

評価実施 日時	平成	27	年	8	月	6	日		
	時間	19	:	0	~	20	:	30	

**●前回の改善計画**

初回の為なし

**●前回の改善計画に対する取組み状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
前回の課題について取り組みましたか？		人		人		人		人		人

**●前回の改善計画に対する具体的な取組み結果**

**●今回の自己評価の状況**

個人チェック集計欄	よく できている		なんとか できている		あまり できていない		ほとんど できていない		合計人数	
① 程度にかかわらず、身体拘束をしていないですか？	4	人	7	人	2	人	0	人	13	人
② 程度にかかわらず、虐待は行われていないですか？	5	人	8	人	0	人	0	人	13	人
③ プライバシーが守られていますか？	4	人	9	人	0	人	0	人	13	人
④ 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	人	0	人	3	人	5	人	9	人
⑤ 適正な個人情報の管理ができていますか？	3	人	9	人	0	人	0	人	12	人

**●実行できている点（具体的に何が実行できているのか、理由も記入する）：200文字以内**

お客様の気持ちや行動を大切に考え、お客様の言動に合わせた都度の対応をする事で、確実ではないが、プライバシーには極力配慮している。ご家族様がされていたら嫌だと思える事を視点に捉えてケアにあたるようにしている。お客様には、できるだけ自由に過ごして頂けるよう、見守りを中心にするよう配慮している。

**●実行できていない点（具体的に何ができていないのか、理由も記入する）：200文字以内**

「言葉の拘束」にあたるような事が少なからずあるように思われる。衣類や業務で使っている物で、誰でも目の届くところに置いてしまうなど、お客様の氏名の入っているものの取扱いに配慮が欠けている場面がある。個人情報の共有について、他のお客様の近くで、ご本人様の情報伝達が行われる場合があり、配慮に欠ける場面が見受けられる。毎日の関わりから、言葉使いが砕けすぎてしまう事がある。

**●次回までの具体的な改善計画（いつまでに誰が何をどのように、を記入する）：200文字以内**

職員一人一人の「言葉」に対する「配慮の意識」を高めるような勉強会やミーティングを開催する機会を設け、色々な視点からプライバシーや個人情報の取り扱いの意識向上を目指す。年間を通して、お客様に対して、接遇を意識したケアが行えるような事業所を目指す。