

平成 30 年度
小規模多機能型居宅介護サービス評価

～事業所自己評価～

社会福祉法人 高田福祉会
ケアホーム 笛吹の里

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19 : 00 ~ 21 : 00)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組めましたか?	1	13	1	0	15/15

前回の改善計画
 利用者にあったコミュニケーション手段を用い、良好な関係を早期に築く。アセスメント等の事前情報をもとに、職員それぞれが意識して関わりを持ち、さらなる情報収集に努める。利用開始月または、翌月の職員会議で、利用者の気持ちも含めた情報共有を図り、支援内容がより意向に沿ったものになるように検討し、実行していく。

前回の改善計画に対する取組み結果
 今年度の新規利用者やその家族に対しては、事業所の基本的な考え方が自立支援であること、全てが事業所で完結できるわけではなく地域の協力も得ながら生活を支えていく必要があることを強調して説明し、家族や地域の協力、地域資源の把握、活用に努めた。体調悪化により急遽利用となった新規利用者に対しては、まず必要と思われることを実施、情報が不十分な場合があっても対応しながら情報を収集し、共有を図り対応検討を重ねながら支援を行った。

◆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
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	14	1	0	15/15
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	14	0	0	15/15
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いでの声掛けや気遣いができていますか?	1	14	0	0	15/15
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?	1	8	6	0	15/15

できている点
 事前情報を確認し、関わりで得た情報等の共有を行っている。利用者も職員も互いに初めての時には、職員それぞれが意識して関わりを多く持つことに努め、施設利用時には、他利用者とも関係が持てるようにコミュニケーションを図っている。

できていない点
 初期の段階では、支援内容に変更が多く、把握しきれないことがある。訪問サービス中心の利用者では、対応する職員に偏りが生じる場合があり、関わりが薄い状態での訪問対応は不安になることが多い。介護職員は、関わりの中で、利用者本人の思いに触れる機会が多い一方、家族・介護者の不安をしっかりと受け止められていない、わからないと感じている者が多い。これは、介護職員が家族・介護者と直接話をする機会が少ないためだと考えている。

次回までの具体的な改善計画
 勤務シフトにおける役割分担やミーティングの仕方(時間や実施方法)を見直す。利用者の同意を得たうえで、写真等の視覚情報を積極的に活用して情報共有を図る。初めて訪問対応する職員には、前回対応した職員やケアマネが同行し補助を行う。家族の不安、生活に対する意向、これまでの家族関係や現状に至った経緯等の聞き取りをより詳細に行う。介護職員が家族と直接関わる機会は貴重であることを認識し、積極的にコミュニケーションを図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19:00~21:00)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組みましたか?	0	9	6	0	15/15

前回の改善計画
利用者の「～したい」という気持ちに耳を傾ける。ただ「そう言っている」ではなくて、その真意をしっかりと把握し、自事業所のみでの解決ではなく、家族や地域資源と結びつけた対応を検討し、目標達成に向けた取り組みを実施する。

前回の改善計画に対する取組み結果
新規利用者には、家族や地域からの支援や協力の必要性を説明し、これまでの関わりが継続できるような支援体制づくりに努めた。利用者が意思決定を行う場面では、利用者自身が理解できるよう説明をし、利用者自身が「どう思っているのか、どうしたいのか」を確認した。その時々「～したい」という気持ちを実現するために、家族に理解を求め、協力を依頼した。

◆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
①	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?	0	5	10	0	15/15
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	5	9	0	15/15
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?	1	7	6	1	15/15
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	7	6	1	15/15

できている点
家族の意向や利用者がおかれている環境によって、それぞれ制限があるものの、その環境の中で、その人が思う「～したい」という気持ちに耳を傾けることを実践し、対応できることについては速やかに対応することができた。

できていない点
日々の業務に追われ、目標を意識した対応ができない時があった。介護職員(パート職員含む)毎に担当する利用者を受け持ち、個別検討を定期的実施しているが検討内容が不十分であると思う時がある。担当利用者のことは懸命に考えるものの、他利用者になるとその気持ちが薄れてしまう。等の意見が職員から聞かれた。個別検討やミーティングの方法、役割分担等の業務改善が必要であると思う。

次回までの具体的な改善計画
より現実に即した支援内容を提供するため、勤務時間の調整や勤務シフト毎の役割分担、利用者へのサービス内容の見直しを図る。ミーティングを行う時間帯や方法についても見直し、目標(ゴール)や「～したい」が職員間でしっかりと共有することができ、次回評価では、「できている」にチェックする職員の方が多くなる状況に改善を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19 : 00 ~ 21 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組みましたか?	0	12	3	0	15/15

前回の改善計画	「以前の暮らし方」を知ることで、その人の考えや価値観を知ることができると考え、意識して利用者に関わる。日々の関わりの中で気づいたことを他職員、他職種で共有し、利用者の意向に沿った支援ができるように個別検討を重ね、支援を実行する。
前回の改善計画に対する取組み結果	関わりの中で職員それぞれが気付いた事を記録し、情報の共有に努めた。その人が訴える言葉や表情の背景に、どのような思いがあるのか、なぜそのような訴えに繋がったのかを考えながら対応に努めた。他職員の対応を参考にしながら、職員がそれぞれのやり方で関わりを持ち信頼関係の構築を図った。

◆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
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	6	9	0	15/15
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?	1	14	0	0	15/15
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?	1	10	4	0	15/15
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	13	0	0	15/15
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?	2	9	2	0	13/15

できている点	利用者の現状にあわせた対応はその都度検討しながら適切に行われていると考えている。自らの意思を訴えることができる人は、その意向を考慮した対応が行われている。日々の関わりの継続からその人の気持ちや体調の変化を感じ取り、早めに対応ができるように努めた。
--------	---

できていない点	以前の暮らし方を把握することが、その人の考え方や価値観を知ることとの理解が不十分な職員がいた。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	「以前の暮らし方」を知ることは、その人の「価値観」を知ることと理解し、以前の暮らし方をそのまま再現するのではなく、利用者の価値観に沿った意思決定ができるように支援していくことに努める。利用者のみでなく、介護者の考え、価値観についても理解が深められるよう、積極的にコミュニケーションを図る。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19:00~21:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組みましたか?	1	5	9	0	15/15

前回の改善計画
 これまでの生活スタイル、人間関係等の情報を積極的に収集する。関係を継続させる為に、協力者に対するケアにも取り組む。

前回の改善計画に対する取組み結果
 新規利用者には、初期の段階で確認することができた。また、協力を依頼し、定期的に関わりを持つように努めた。馴染みの関係が途絶えてしまっていた利用者の意向を聞き、以前、行きつけだった美容室を予約した。店のスタッフも久しぶりの利用を喜んで下さり、伸びきった白髪頭が、きれいに染められ、パーマもかけて、満面の笑みで帰って来られた姿を見ることができた事例があった。

◆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
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?	1	7	7	0	15/15
②	本人と、家族・介護者や地域との関係が切れないように支援していますか?	0	9	6	0	15/15
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?	1	8	6	0	15/15
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?	1	4	6	4	15/15

できている点
 地域支援が必要な利用者には、民生委員や近隣住民への挨拶や協力依頼に同行した。在宅生活で訪問サービスが主な利用の方は、自然に地域との交流が図れている場合が多いと考えている。近所や知人の方からの情報により、事業所が接していない時間の生活が見えてくることがあった。

できていない点
 訪問サービス提供時、利用者の体調によっては買物等の「同行」から「代行」へと変更となることはあるが、億劫と感じる利用者の希望を優先させたことで「代行」が常態化してしまった事例があった。町内敬老会に参加した利用者がある一方、案内を見て参加意向があったが協力者が得られず参加を諦めた利用者もいた。介護職員の中には、近隣の方と会うことがあっても会釈する程度で会話の機会を持てなかった者がいた。

次回までの具体的な改善計画
 再アセスメント時にエコマップを作成し、生活地域における利用者との関係性や社会資源を把握する。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19 : 00～21 : 00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組みましたか?	0	8	6	1	15/15

前回の改善計画	家族や地域の役割を奪うような過剰なサービスをおこなっていたのではないかと考えもあり、来年度は、事業所の多機能性は維持しつつ、自事業所のみでの解決ではない、家族や地域と協力した取り組みを強化する。
前回の改善計画に対する取組み結果	新規利用者に対しては、事業所のあり方を説明し、理解いただくことに努め、可能な限りの協力を得ることができた。既存利用者でサービス内容が決まってしまう方や施設入所の意向のある方の中には、在宅で過ごしたり、地域資源を活用することに消極的であったり、施設利用することで満足している事例もある。

◆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
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?	0	5	10	0	15/15
②	ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当適切に提供されていますか?	1	13	1	0	15/15
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ますか?	2	12	1	0	15/15
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?	1	13	1	0	15/15

できている点	在宅時の怪我や体調不良があれば、必要により施設看護師が訪問したり、医療機関に指示を仰ぎ通院介助を行う等、即時的な支援を行っている。また、サービス提供時の変化にすぐ気が付くことができ、早めの対応ができています。その時の状況や希望に沿った事業所の機能を活かした柔軟な対応ができています。
--------	---

できていない点	家族が遠方で生活している場合は急な対応ができなかったり、定期的に連絡を取り合うものの、家族が現状を把握できていないこともある。また、利用者との関係が悪い場合もあり、本来家族が対応すべき事でも「第三者が対応する方がうまく事が運ぶ」と考えて対応を依頼される事例もあった。柔軟な対応ができることが、結果的に、家族との関わりを減らしている原因の一つになっているのではないかと考えることがあった。既存利用者の中には、利用者が施設利用することで満足し、在宅で過ごすことや地域資源の活用を望まれない方もいる。慣れた施設の利用を望まれる方が多いが、当事業所の利用が適切でないと思う利用者もいる。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	既存利用者に対しても、前項同様エコマップ作成に注力し、地域での生活に視点を置いた支援提案を行う。利用者が生活する上で、当事業所のサービス利用が適切であるかを再確認し、利用者や家族の意向に対して、より適したサービス利用ができるように、当事業所サービスのみでなく、他サービス事業所の利用や施設入所を含めた提案、成年後見人の活用等積極的に行っていく。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19:00~21:00)

6. 連携・協働

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組めましたか？	1	8	5	1	15/15

前回の改善計画

運営推進会議や地域会議等の内容をケアホーム会議で報告し、笛吹の里と地域の関わりを介護職員が把握できるようにする。利用者が地域の行事に、楽しんで参加できるよう、家族をはじめ、地域住民にも理解を呼び掛けていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

保育園の子どもたちが遊びに来てくれたり、ボランティアの訪問や職場体験の学生を受け入れたりした他、施設行事に多数の方から参加いただく等、施設に地域の方が来ていただき関わりを持つことができています。また、近隣町内や小学校、保育園からイベント案内をいただき地域の行事に楽しんで参加することができました。

◆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
①	その他のサービス機関（医療機関、訪問看護、福祉用具等の他事業所）との会議を行っていますか？	1	5	4	5	15/15
②	自治体や地域包括支援センターとの会議に参加していますか？	2	3	2	8	15/15
③	地域の各種機関・団体（自治会、町内会、婦人会、消防団等）の活動やイベントに参加していますか？	3	5	6	1	15/15
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ますか？	3	10	2	0	15/15

できている点

施設行事やイベント開催時は近隣町内に案内を出し、多くの方に参加していただいた。今年も上越まつり大民謡流しに参加し、地域住民、施設利用者、職員がともに楽しい時間を過ごすことができた。施設見学、利用申し込みや介護相談も随時対応している。利用登録者から紹介された方からの問い合わせが、毎年 2~3 件程あり、実際にサービス利用につながった事例があった。その他、事業所の食事を自宅へ届けることを行っている。基本的に利用登録者に向けた対応であるが、近隣町内の方に対しても希望があれば対応し、今年度は 2 件の利用があった。医療機関への通院や往診に立ち会い、担当者会議等で他事業所との情報共有を行い、連携を図りながら、適切なサービス提供ができるよう努めている。

できていない点

自治体や地域包括支援センターとの会議に介護職員が参加することはなく、介護支援専門員が主に参加している。地域住民が施設で開催する行事やボランティアできていただく頻度と比較すると、職員が地域の活動や行事に参加する機会はまだまだ少ないのではないかとの意見が聞かれた。今年度は、外出機会を多く持つことに重きをおいた為、高田花ロードや三郷小学校文化祭に利用者の作品を出展することができなかった。

次回までの具体的な改善計画

虐待（身体的、経済的）、介護拒否、様々な課題が存在し、事業所のみでの支援では、生活の継続が困難な利用者がある。これまでに引き続き、医療機関や他の介護サービス事業所、自治体、地域包括支援センター、その他専門機関との連携を図りながら適切なサービス提供に努める。
地域の活動やイベント等の情報を集め、ドライブだけでなく、利用者や職員がともに楽しく地域活動に参加できるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19:00~21:00)

7. 運営

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組めましたか?	1	6	7	1	15/15

前回の改善計画
運営推進会議等で話し合われた内容等をケアホーム会議で報告し、地域と協働した取り組みが介護職員にも周知されるようにし、実際に介護に携わる者の意見も反映できるように意見収集を図る。

前回の改善計画に対する取組み結果
地域と協働した取り組みの一つで、毎年開催している納涼祭では、藪野町内の住民や小学校の子どもたち、学生等のボランティア参加者に協力をいただき、イベント運営を行っている。毎年来場者が増加し今年度は施設開設 10 周年ということもあり盛大に開催することができた。来場者増によって対応できる職員が不足している現状から、介護職員からは利用者が楽しめることを 1 番に考えたいという意見もあった。

◆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
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?	1	3	8	3	15/15
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?	3	7	4	1	15/15
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?	3	3	5	4	15/15
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り組みを行っていますか?	1	4	7	3	15/15

できている点
利用者やその家族からの意見や苦情は報告書を回覧した上で、ケアホーム会議の場で報告し対策検討を行い、速やかに改善計画に取り組むことができた。外部研修への参加や職員が個別に得た学びを踏まえて、小規模多機能のあり方、ケアホーム笛吹の里が今後どのような支援を提供していくのか、管理者の考えを中心にケアホーム会議で説明、意見交換をする機会を作り、共有を図った。

できていない点
介護職員が地域の人と接する機会が少ない。行事等で交流があっても、それ以上の考えや思いに直接触れることがなかった。また、事業所のあり方に対して意見を持ったことがないという者もいた。

次回までの具体的な改善計画
事業所のあり方や運営についても関心をもつ。法人の基本理念を良く理解した上で、自身が働く職場がより働きやすい環境になるように、自身の意見を持ち、ケアホーム会議や職員面談時に意見を言うことができる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19 : 00 ~ 21 : 00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組みましたか?	2	8	2	3	15/15

前回の改善計画
外部研修への参加を計画的に実施する。また、職員玄関に研修情報を掲示し、受講希望者が研修に参加できるよう勤務調整を行う。学びのスペースを確保し、参加した研修資料や復命書がいつでも閲覧できるようにする。

前回の改善計画に対する取組み結果
外部研修への参加を計画的に実施することができた。内部研修時に伝達講習を行う等、学びの成果を他者に伝える取組みも行えた。また、職員が個人的に学びの機会を持つなど意識的に学びの機会を持っている。内部研修の参加については、業務や家庭の都合により参加できない職員がいるが、研修資料を配布する等して各々が自己学習に努めた。

◆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
①	研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	1	9	1	4	15/15
②	資格取得やスキルアップのための研修に参加できていますか	1	6	3	5	15/15
③	地域連絡会に参加していますか	0	2	2	11	15/15
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	3	9	2	1	15/15

できている点
外部研修への参加を計画的に行うことができた。職員が個別に学びの機会を持つ等、質の向上にそれぞれが努めたことで事業所運営に対しても良い影響があったと考えている。内部研修では、排泄や権利擁護についての研修を外部講師に依頼し、参加意欲を高めることができた。リスクマネジメント委員会を中心に、事故やヒヤリハットに対する評価を定期的の実施しており、職員それぞれが意識して事故防止に対して取り組んだ。

できていない点
介護職員が地域連絡会に参加することがなかった。
内部研修の参加が、業務や家庭の都合によりできない職員がいるが、内部研修の内容がマンネリ化しているのではないかという意見も聞かれ、より有意義な研修が実施できるよう内容の改善が必要だと考えている。

次回までの具体的な改善計画
参加した研修や地域連絡会等の概要をケアホーム会議で報告し、職員の質向上に対する意識を高める。「参加したい」と思える内部研修となるよう内容の見直しを図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 30 年 12 月 25 日 (19:00~21:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 柳本、難波、丸山、露谷、星野(直)、長谷川、横尾、星野(公)、梨本、前山、梅澤、永井、瀬下

◆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
①	前回の課題について取り組めましたか?	2	11	1	0	14/15

前回の改善計画
各自意識して人権・プライバシーに配慮した対応をしているが、更に、不適切なケアにつながる言動が減るよう互いにコミュニケーションを図っていく。成年後見制度等権利擁護に関する制度を改めて学び、必要な利用者がうまく活用できるよう支援する。
前回の改善計画に対する取組み結果
今年度は、権利擁護に関する研修に積極的に参加したり、内部研修にて外部講師に依頼し成年後見制度について学んだ。また、必要な利用者に対し、成年後見制度の活用を提案、申立てを行い、後見人についていただくことができた。入院中、身体拘束をされ、せん妄状態が悪化。一人での在宅生活は困難と言われた利用者に対し、利用後直ちに拘束を解き適宜対応に努めることで状態が改善。最近、家族の理解のもと、1泊であったが無事に一人在宅で過ごした事例があった。

◆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
①	身体拘束をしていない	6	9	0	0	15/15
②	虐待は行われていない	9	6	0	0	15/15
③	プライバシーが守られている	5	6	4	0	15/15
④	必要な方に成年後見制度を活用している	3	10	0	2	15/15
⑤	適正な個人情報の管理ができている	3	10	2	0	15/15

できている点
権利擁護、成年後見制度について学びの機会を持ち、実際にそれが必要な利用者に対して、成年後見制度を活用することができた。職員が意識して不適切な対応を行わないことを努めた。

できていない点
利用者の状態報告や個別対応の検討を利用者が過ごすホールの一角で行うことがあるが、ちゃんと意識をしていないと他利用者に話の内容が聞こえてしまっていることがあった。記録をとっている時に利用者から呼び出しを受ける等して、テーブルの上に記録ファイルを広げたまま離れることがあった。利用者対応中に他利用者からの呼び出しを受けた時等、単に「ちょっと待って!」と声掛けをしてしまうことがある。

次回までの具体的な改善計画
「ちょっと待って!」を言わない。分かりやすく、納得してもらえそうな声掛けを行い待っていただく。急に席を立ったり、困っているような表情の人がいたりした時には、「どうしました?」「何かお手伝いしましょうか?」等、声掛けの仕方を工夫して、コミュニケーションをとりやすい雰囲気づくりに取り組む。来年度においても、権利擁護についての学びを深め、必要な利用者が上手に活用できるように支援する。