

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人 函館大庚会	代表者	今 均	法人・ 事業所 の特徴	家庭的な雰囲気大切に、ご利用者とスタッフが「今日」、「今」を大事に毎日笑顔で過ごしています。その日の活動内容は利用者さんの要望を伺いながら実施しています。また積極的に外へ出掛け、季節を感じていただける様にも支援しています。小回りの利く臨機応変な対応が出来るチームワークの良さが我々の武器です。
事業所名	小規模多機能ハウスこん	管理者	片岡 新之助		

出席者	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
	人	人	3人	人	3人	2人	人	1人	人	7人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	◇スタッフ1人1人が意見を出し共有することで事業所としてより良くしていけるようにする	◇個人個人が意見を出しケアの仕方などを改善事業所を良くすることが出来ていた。	◇スタッフ全員で個別評価に取り組み、事業所自己評価でも出席できるスタッフが参加できていることが確認できている。	◇事業所を良くしていく為に、情報をスタッフ間で共有しチームとして改善していく。
B. 事業所のしつらえ・環境	◇今年は新型コロナウイルスの影響で地域の方たちが一緒に参加できるイベントなどが開くことが出来なかった。事業所として感染症対策をしっかりとってコロナの感染状況などを考慮しながら、対応していきたい。	◇今年度は少しずつだがホールを使って地域の方たちとの交流、ハウスでのイベントへの地域の方たちの参加など、ハウス内でコロナでイベントなど中止になったこともありましたが行う事などできました。	◇事業所は利用者様にとっては居心地が良い空間になっていると思うが、感染対策の為に事業所内の状況があまりわからない。ご家族から面会についてなどの対応がわかりづらかったことなど意見があり。	◇感染対策などは、継続しつつご家族様の面会や地域と合同でできる、イベントなどを行える環境を考えて対応していく。
C. 事業所と地域のかかわり	◇コロナウイルスのため事業所と地域との交流などができていない、地域の方に事業所を知ってもらえるようにしていく。	◇事業所のイベントなどは町会などに、届けていたが、途中からは町会の方が参加してのイベントなどをすることが出来た。	◇コロナのために現在どのような、対応になっているかわからずに町会側からも、イベントの案内をどうしていいかわからなかった。	◇これからは町会や地域の方が参加できる、イベントを考え、参加してもらい、地域との情報交換をしていきたい。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	◇利用者様が地域で暮らせるように地域の方や包括支援センターとの情報の共有をしながら利用者様を地域との関係を維持できるように支援していく。	◇包括支援センターとの情報の共有はできていたが、利用者の方が地域との関係を維持することが出来ていなかった。利用者様以外の地域の方の情報などが少なく地域の資源を活用できなかった	◇利用者様の地域がかかわりをもてるように支援していきたい。地域の資源などを活用できなかった。	◇利用者の方が住み慣れた環境で、生活を続けていけるように、地域包括支援センターや地域の資源を使いながら支援していく。
E. 運営推進会議を活かした取組み	◇今後は感染対策などしながら地域の方との交流やイベントなどをしていきたい、運営推進会議などで地域についての情報などの共有をしていきたい。	◇最初は地域の方などの参加はできていませんでしたが、後半は町会やご家族様なども参加して、運営推進会議を開催でき、情報を共有する事が出来た。	◇今後は地域の方が参加できる、イベントなどを行い。地域の方たちの情報交換出来るようにしていきたい。	◇運営推進会議に地域の方たちも参加できるいろいろなイベントを行い、ハウスを知ってもらうとともに、地域についての情報を共有していきたい。
F. 事業所の防災・災害対策	◇事業所として地域の災害に対してどのような役割ができるのかを確認して、地域との情報の共有などについて考えていく。	◇防災訓練に地域の方に参加してもらおうことが出来たが、災害に対してどのような役割が出来るかなどは共有できていなかった。	◇事業所として防災、災害時に町会の方たちとの連携を今後も継続していきたいと思えます。	◇事業所として地域との協働で防災訓練などを行い。地域でどのような災害があり、どのように対応していくか等の情報を共有していけるようにする。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和6年1月29日(20:00~21:00)
1. 初期支援(はじめのかかわり)	メンバー	片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	10人	1人	0人	11人

前回の改善計画	ノートにて情報共有しているが言葉でも伝え1人1人に理解してもらえようとする。不明な情報は確認し情報の抜けがないよう対応する。利用者様はもちろん家族の気持ちに寄り添いケアしていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	ノートにて情報共有しているも理解出来ていないスタッフがある、こまめに声掛け確認する必要があると感じた。

◆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(総人数)
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	8	3	0	11
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?	2	6	3	0	11
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	9	1	0	11
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?	0	7	4	0	11

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること サービス利用開始前に情報収集をし、利用者様、ご家族様のニーズに沿ったサービス提供を行っており。細かめ気づき等があった時はノートや口頭で情報共有している。
--------	--

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 連絡ノート活用しているも、情報の共有が出来ていないときがある。ご家族とのコミュニケーション不足もあり。細やかな情報提供ができていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 連絡ノート記入する際は、情報の読みが浅いよめていないを防ぐため要点をまとめ記入し重要な所がしるしをつけるなど対策をする。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日(20:00~21:00)

2. 「～したい」の実現(自己実現の尊重)

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	6人	5人	0人	11人

前回の改善計画	利用者様の短期、長期目標にそった、かかわりあいかたをカンファレンスやスタッフで相談をしながらチームで支援していきたい。
前回の改善計画に対する取組み結果	カンファレンスや都度気づいた事などを、スタッフ間で話し合いチームで支援が出来ていたと感じる。

◆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(総人数)
①	「本人の目標(ゴール)」がわかっていますか?	1	3	7	0	11
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	1	5	5	0	11
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	3	7	0	11
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?	0	7	4	0	11

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること 利用者様を支援していく中で、改善点があったら、スタッフ間で情報共有や話し合い、次に活かせるように対応している。利用者様の必要なサービス提供が出来るよう支援している。
--------	--

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 目標にそったサービスを提供するのが重要だがスタッフ全員が利用者様のゴールについては把握できていない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 目標にそった、サービス提供が出来るよう、利用者様ご本人の現状を見て支援していく。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日(20:00~21:00)

3. 日常生活の支援

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	7人	3人	0人	11人

前回の改善計画	利用者様の環境や状態の変化をいち早く気づけるように心掛けカンファレンスなどで情報を共有しチームとしてケアのバラつきなどを少なくできるようにし、より良い支援につなげていく。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者様の状態の変化にはスタッフ1人1人、早期に見つけられるよう努力している。まだチームとしてのケアにはバラつきはみられるものの、その都度可能な限り対応をし支援につなげている。

◆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(総人数)
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	2	9	0	11
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	9	1	0	11
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	5	4	1	11
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?	1	8	2	0	11
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?	1	8	2	0	11

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
利用者様やそのご家族様からサービスの変更があった時には柔軟な対応をしており、何か体調の異変を感じた時には、スタッフ同士で連携し、ご家族様の了解をとり、病院受診をするといった行動に移すことが出来ている。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
利用者様1人1人と接する機会が少ない。また以前の状態や環境を理解する機会も少ない。何かあった時の対応にも個人のバラつきがみられる。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
利用者様に安心、安楽に過ごして頂けるよう。利用者様主体の介護を目指し何か状態の変化があった時には、スタッフ間で意見を出し合い全員が同じ方向を向いて行動できるようにし、より良い支援を提供する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日 (20:00~21:00)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	5人	4人	2人	11人

前回の改善計画	ハウス以外での過ごし方や行動を少しでも把握するためにご家族との信頼関係を作れるように努力し、場合によっては支援を行い。また地域資源を活用するように行動する。
前回の改善計画に対する取組み結果	ご本人の過ごし方や生活状況等は、ご家族様から送迎時や手紙を通じてお聞きするよう努力している。出来る限り本人とご家族の希望を尊重し支援できている。最近ではようやく町会や近所の催しに参加できるようになった。

◆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(総人数)
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?	1	5	4	1	11
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	4	6	1	11
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	3	6	2	11
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	1	7	3	11

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
<p>ハウスを利用してからも、今までと同じ生活が出来るように、地域での買い物代行や本人に同行した買い物を行うなどニーズに合った支援を行っています。</p> <p>ご家族や知人の方とは面会、手紙等のやり取り、送迎時にお話をして情報共有に努めている。</p>	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
<p>ご家族やご本人から情報を引き出すことがうまくできておらず、近隣の住人とも定期的に会えていない。</p> <p>民生委員から生活問題等についてのお話も聞くことが出来ていない。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>ハウスで過ごすことで、地域やご家族、または近隣の住人の皆さんと繋がるような、中継地点となれるように支援していく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日(20:00~21:00)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	7人	4人	0人	11人

前回の改善計画
 日々のケアでの利用者様の状態の変化などに気づき気づいた事、スタッフ同士関係を密に持ち情報を共有し利用者様へのケアを向上していけるようにチームとして取り組んでいく。地域の資源においてはどのようなものがあるかなどを知りどのように活用できるかを考えていく。

前回の改善計画に対する取組み結果
 スタッフやケアマネとの連携による支援は提供できていたが、情報共有はできていない事もあった。地域資源を知る機会は持てなかったが隣接する協会からクリスマス会の案内チラシを頂き、可能な範囲で利用者様と参加することが出来た。

◆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(総人数)
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?	0	3	7	1	11
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	7	2	1	11
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?	0	8	3	0	11
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?	0	8	3	0	11

できている点 200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
 コロナが5類に移行した事で、昨年はホールを使用したイベントを行えた。また隣接する協会のクリスマス会など利用者様と共に参加することが出来た。
 ケアマネとの連携ができている為ニーズに応じた多機能性のあるサービス提供が行えている。

できていない点 200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
 スタッフ個人の情報の統一性がなく記録モレや情報伝達が行き渡らない事がある。
 利用者様の少しの変化や発言を記録できていないことも多く内容を共有できない場合もある。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
 利用者様が参加できるような地域資源やイベント参加を増やせるよう、情報収集に努める。
 記録モレ防止や情報共有の密を目的にスタッフ同士引継ぎ時間を設けてみる。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日(20:00~21:00)

6. 連携・協働

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	6人	3人	2人	11人

前回の改善計画
 コロナ禍のために地域の方たちが参加してのイベントなどが行うことができませんでしたが、消防訓練など施設内でも卓上訓練やいろいろな方法で行い連携が取れている機関とは途切れることがないように継続していきたい。地域の方たちに感染対策をきちんとしてホールの利用なども推進していき施設側からも地域との協働のイベント等に参加できるようにしていきたい。

前回の改善計画に対する取組み結果
 消防訓練などいろいろな形態などにより行うことが出来た、イベントも地域の方たちを招いてのイベントも少しずつ開催することが出来るようになってきたが地域に出向いてのイベントへの参加は、感染症もありできていなかった。

◆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(総人数)
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?	0	1	6	4	11
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?	0	1	4	6	11
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?	0	4	4	3	11
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?	0	1	6	4	11

できている点 200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
 ハウス内で出来る限りイベントなどを考えて出来ている。地域との交流のイベントなども少しずつではあるが行うことが出来ている。

できていない点 200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
 コロナなどの影響があり、ハウスから地域へ出たイベントなどはできていなかった。地域の方などと協働でのイベントなども行うことが出来なかった。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
 消防訓練など施設内でも卓上訓練やいろいろな方法で行い連携が取れている機関とは途切れることがないように継続していき、地域の方たちも参加できるイベントや地域との協働のイベントなどを行って交流する機会を増やせるようにしていきたい。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日(20:00~21:00)

7. 運営

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	8人	3人	0人	11人

前回の改善計画
利用者様ご家族のニーズを聞き、スタッフ間で情報を共有し、ケア向上のためどのようなケアが良いのか偏りのないサービス提供、利用者様家族からの意見や苦情を聞き事業所をより良くしていくためどの情報に対しての意識をスタッフ全員が統一しケアしていけるように努める

前回の改善計画に対する取組み結果
利用者様やご家族の意見を聞き、スタッフ間で共有し話し合いケアの向上やサービスの提供などはできている。
情報に対しての意識はスタッフ全員で統一するのは難しくケアについてはバラつきがみられる。

◆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(総人数)
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?	0	8	3	0	11
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?	1	5	5	0	11
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?	1	1	7	2	11
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?	0	1	8	2	11

できている点 200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
利用者様やご家族様からの意見などはスタッフ間で共有し、話し合いより良いケアにつなげるように考えていくことはできている。

できていない点 200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
地域に必要とされる拠点であることを目指す取り組みについては十分には行えていない。
利用者様、ご家族様などから意見を積極的に聞き出すことなどはなかなか行えていない。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
利用者様、ご家族様から積極的に情報を引き出し、スタッフ間で共有、話し合いをしより良いケアに向けてどのようにしていけるのかを考え行動できるようにしていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日 (20:00~21:00)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	6人	4人	0人	11人

前回の改善計画	スタッフが研修に多く出られるような環境を作り意欲的に研修に参加しフィードバックの質を高め個人のスキルアップと事業所としてのスキルアップをしていきたい。リスクマネジメントにおいても事故などが起きてからの対応ではなく、どのような事故などが起こるかという予測を立てられるようにヒヤリハットなどを多く上げてそれについて考えられる環境にしていきたい。
前回の改善計画に対する取組み結果	オンラインでの研修などに参加できるような環境になっている。研修に参加したことのフィードバックについては、なかなかできていない。ヒヤリハットについても事故防止のためにより多くのヒヤリハットの件数を出すことが必要だが少ない

◆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 (総人数)
①	研修(職場内・職場外)を実施・参加していますか	1	6	3	1	11
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	3	6	1	11
③	地域連絡会に参加していますか	0	1	5	5	11
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	4	4	2	11

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
研修はオンラインやコロナが落ち着いてきたことにより外部での研修などにも参加できている。ヒヤリハットなどをカンファレンスなどで取り上げ再度の事故にならないように話しあうことなどをして環境整備などを改善することはできている。	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
ヒヤリハットの件数が少なくリスクマネジメントにおいての事故の予測はあまりできていない。研修の内容を他スタッフへのフィードバックができていなくチームとしてスキルアップできていない	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
スタッフ1人1人が研修などで学んだことなどを事業所にフィードバックしチームとしてのレベルアップを目指す。ヒヤリハットも事故防止と予測のために色々な視点から考えスタッフ全員が出せるように努力し話し合いを出来る環境にする。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年1月29日 (20:00~21:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 片岡、伊藤、浅田、海老田、上木、佐藤、岩岸、野田、休み 冷田、豊川、安藤

◆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(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	2人	8人	0人	11人

前回の改善計画
 スタッフ間での不適切なケアなど注意できる環境づくりをしていく。利用者様への言葉づかいはもちろんスタッフ間での言葉づかひも注意しながらケアしていく。接遇に気を付け利用者様や家族と信頼関係が築けるよう努める。

前回の改善計画に対する取組み結果
 利用者様、ご家族とのコミュニケーション、ご要望、相談を聞くことでニーズに合わせたケアを提供し、良好な関係づくりに努めてきました。ですが利用者様に対する接遇が不適切な場合もあり、スタッフ個人個人が不適切なケアだと気づいていても、日々の多忙な業務の中でふとした時に馴れ馴れしい接遇をしてしまう傾向も見受けられました。

◆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(総人数)
①	身体拘束をしていない	8	1	2	0	11
②	虐待は行われていない	6	4	2	0	11
③	プライバシーが守られている	1	8	2	0	11
④	必要な方に成年後見制度を活用している	1	5	4	1	11
⑤	適正な個人情報管理ができている	1	9	1	0	11

できている点 200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
 利用者様への身体的拘束や虐待はなく、ケアの向上の為、月に一度の研修を行っており、介護知識のアップデートをすることが出来ている。最低限のプライバシーは守れている。また、ご家族様とのコミュニケーションや相談、要望を聞くことでニーズに合ったケアを提供して信頼関係の構築に努めております。

できていない点 200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
 利用者様の排泄ケアについてを他利用者の前で大きな声で話すといった不適切なケアがありました。排泄ケアを優先するあまりプライバシーに関する配慮が低くなる傾向が見受けられました。また、日々の多忙な業務の中で接遇の意識が薄れやすく、それに伴うストレスから、ふとした時に不適切なケアに繋がりがやうい環境にあり、常に余裕を持ったケアを行う環境が整っていません。

次回までの具体的な改善計画 (200字以内)
 プライバシーの保護、適切なケアをスタッフが意識するのは前として、利用者様がお客様であることを念頭に置き、スタッフ同士の私語を慎み、お客様の前で大きな声で話さないなどプライバシー、接遇を改善したい。また、コロナから5類に移行した事で今後地域のイベント参加も増えていきますので、いつ、誰が、どこで見ても恥ずかしくない、適切な接遇をスタッフ一人一人が心掛ける。