平成 30 年度　小規模多機能型居宅介護　サービス評価

◆小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表
　平成 31 年 1 月 22 日実施

◆自己評価
　事業所自己評価・・・・・・・・・・・・・・・(事-①～⑨)

(株)ケア・フレンズ
よりそいの家・よかったね

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」　総括表

法人名	株式会社 ケア・フレンズ	代表者	脇屋　智樹
事業所名	よりそいの家・よかったね	管理者	河合　緑

法人・事業所の特徴	経営理念『年をとっても、障害をもっても、自分の望む場所で自分らしく生き続けていきたい。そんな想いを受け止めてくれる「優しい街」づくりに少しでも貢献していきたいと考えています。』 サービス付高齢者住宅の１階に事業所を置き、ご支援しております。

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
	０人	０人	０人	０人	０人	１人	０人	２人	０人	３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	・より具体的な改善計画にして取り組みやすく、振り返りが出来るものにする。定期的な振り返りを実施し、新しい提案に関しては即実践出来る様に計画を立て職員全員で共有する。	・より具体的な改善計画は立てることができた。 ・振り返りを十分行うことが出来なかった項目もあったが、新たな実践につながった計画もあり、事業所の会議で共有できるように努めた。	・特になし。	・改善計画に対する定期的な振り返りを実施する。 ・新たな取り組みに関しては、職員全員で共有できるように努める。
B．事業所のしつらえ・環境	・推進会議で事業所内に入っていただく工夫を行い(活動の様子を見ていただく等)ご意見を頂ける様努める。 ・職員全員が環境整備に心がける様にミーティング等で話し合う。 ・職員全体で接遇に関しての内部研修を実施する(気持ちの良い挨拶の徹底)	・推進会議で活動の様子を見ていただく等、事業所内に入っていただく工夫を行うことはできなかった。 ・「事業所が分かりにくい」とのご意見は建物の構造上改善する事は難しかった。 ・環境整備に関しては、ある程度心掛けることができた。 ・接遇に関しては、内部研修まではできなかったものの、事業所の会議の議題に取り上げることができた。	・事業所の場所が分かりにくい。 ・看板など分かるものがあるとよい。	・運営推進会議を事業所内に行う機会を設け、ご意見を頂ける様努める。 ・職員全員が環境整備に心がける様にミーティング等で取り上げる。 ・接遇に関して、事業所の会議の議題に取り上げ、振り返りの機会を設ける。 ・看板作りをやってみる。

C．事業所と地域のかかわり	・キーパーソンの方とコンタクトを取り、地域との関わりを積極的に持ちまずは事業所を知っていただく。 ・次回の地区の文化祭参加の際に事業所の PR が出来る様前もって準備する。	・事業所内外のご利用者の様子を伝えることで、ある程度事業所について知ってもらうことができた。 ・文化祭では、小規模多機能全体のＰＲをすることができた。 ・地区の郵便局の方から作品展示の依頼を受けた。 ・積極的に職員の方から地域の方への挨拶を心掛け実践出来た。	・地区の文化祭の際に、その場に職員を配置できるとよい。 ・地域行事は日曜日が多く、参加することが難しいのではないか。	・地区の文化祭参加の際に事業所の PR が出来る様前もって準備し、その場に職員が配置できるように努める。
D．地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	・職場体験や子ども会等、地域の方を招き入れる活動にチャレンジする。 ・職員の方から地域の方に話しかけて関わりを持つように努める。 ・職員の意見を活かして、更に活動を充実させていく。	・職場体験や子ども会等、地域の方を招き入れる活動はできなかったが、餅つきにはレク講師の孫さんが参加できた。 ・地域の夏祭りに参加することで地域の方と関わりを持つことができた。 ・職員の意見を活かして、ご利用者の馴染みのある場所に出掛けることができた。	・公民館を活用できるとよい。	・職場体験や子ども会等、地域の方を招き入れる活動にチャレンジする。 ・外出支援（お出掛け・外食・買い物等）を通して、ご利用者が地域に出ていく活動を継続していく。
E．運営推進会議を活かした取組み	・公民館館長、自治会長等、地域の核となる方に推進会議に参加していただけるよう働きかける。 ・家族の方やご利用者、職員の参加を促していく。	・公民館館長、自治会長等、地域の核となる方への働きかけはできなかった。 ・家族の方、職員の参加は十分促せなかったが、ご利用者は参加できた回もあった。	・地域の核となる方やご家族の方が参加できるとよい。	・地域の核となる方に推進会議に参加していただけるよう働きかける。 ・家族の方やご利用者に会議について知ってもらい、参加を促していく。また、職員も参加できるようにする。

F．事業所の 防災・災害対策	・地域の方に運営推進会議に参加していただき、地域の実情に合った防災・災害対策のご意見をいただく。 ・消防訓練の日に運営推進会議を実施して状況をみていただく。 ・地区の防災訓練に参加する。	・防災、災害対策に運営推進会議を活かすことはできなかった。 ・地区の防災訓練には、人員的に参加が難しかった。 ・防災計画に研修には、参加することができた。	・事業所の見学からでもよいので、まずは地域の方に知ってもらうことが大切。 ・事業所の消防訓練の日に運営推進会議を実施してみるとよい。	・事業所の防災計画更新に取り組む。 ・運営推進会議で地域の方に事業所の概要について知っていただく。 ・地区の防災訓練に職員だけでも参加する。 ・消防訓練の日に運営推進会議を実施する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
１．初期支援（はじめのかかわり）	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	5 人	7 人	1 人	0 人	13 人

前回の改善計画

・相手を知るために、みんなが新規の方に積極的に関わり、支援の方法や生活に対する本人の想いやこだわり等を具体的に記録として残し、記録を確認する事で共有する。
・安全のために「できる」「できない」と言う基本情報を更新していく。

前回の改善計画に対する取組み結果

・全スタッフが積極的に関わりを持ち、得た情報を記録に残すことが出来たが、日々変化していく支援の方法を共有する事は難しかった。ご本人やご家族の想いや、支援するうえで何を大切にすべきかを事前に話し合えると良かった。

◆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	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？	2	9	2	0	13
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？	4	8	1	0	13
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？	5	6	2	0	13
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	7	2	0	13

できている点

・事前情報や支援の流れは書面にて準備出来ていた。
・ご家族が来られた際にはご本人の状況を伝えて安心していただく様に努めた。
・個人記録やミーティング等で情報の共有は概ね出来ていた。

できていない点

・利用開始前のミーティングは出来ていない。
・ご本人やご家族の想いや、ご利用者の支援で何を大切にすべきかを共有する事は不十分だった。
・日々変化していく支援の方法を共有出来ない事があった。

次回までの具体的な改善計画

・ご本人やご家族の想いを聞き、ご利用者の支援で何を大切にすべきかをまず共有する。
・相手を知るために、みんなが新規の方に積極的に関わり、生活に対する本人の想いやこだわり等を具体的に記録として残し、記録を確認する事で共有する。
・日々変化していく支援の方法を集約し、共有していく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
２.「～したい」の実現（自己実現の尊重）	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	2 人	3 人	6 人	2 人	13 人

前回の改善計画

・プランを見やすいようにする。
・本人との関わりの中や家族からの情報等を元に、本質的なニーズを聴き・探り、得た情報を記録に残す。
・かかわった内容等をミーティング等で振り返り、次の対応に活かしていく。（介護計画を評価する）
・上記 3 項目が実践できる仕組みを考え、つくる。

前回の改善計画に対する取組み結果

・プランを見やすいようにする事が出来なかった。
・介護計画の評価までは出来なかったが、ミーティングで情報を共有し、振り返りや次の対応に活かすことは出来た。

◆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	「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか？	0	6	7	0	13
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	1	4	8	0	13
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	9	0	13
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、次の対応に活かせていますか？	0	9	4	0	13

できている点

・ご本人の想いやニーズを聞いたスタッフが記録に残し情報を共有する事が出来た。
・ミーティングの場で次への対応を考える事は出来ていた。

できていない点

・ケアプランを把握した支援は出来ていなかった。
・「本人の目標」「当面の目標」を共有(理解)出来ていない。

次回までの具体的な改善計画

・本人との関わりの中や家族からの情報等を元に、本質的なニーズを聴き・探り、得た情報を記録に残す。
・かかわった内容等をミーティング等で振り返り、次の対応に活かしていく。
・プランを見やすくした上で、上記２項目を事業所ミーティングで継続して取り上げていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
３．日常生活の支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	2 人	5 人	5 人	1 人	13 人

前回の改善計画

・本人の自宅での生活環境を理解するために、以前の暮らし方シートを作り、探って、記録に残して、共有する。
・共有された本人の気持ちや体調によりそいながら日常生活の中で、本人の「できる」ことを活用する。

前回の改善計画に対する取組み結果

・以前の暮らし方に関しての情報はその都度個人記録に残していたが、以前の暮らし方シートの作成にまでは至らなかった。
・ご本人の「できる」を活用し、日常的にやっていただく事は出来た。活動の中で新たな「できる」を発見することも出来た。

◆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	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	3	7	3	13
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？	4	8	1	0	13
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	6	5	1	13
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？	4	8	1	0	13
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？	4	8	1	0	13

できている点

・朝の申し送りや個人記録の確認をすることでご本人の状況や体調に合わせた支援は出来ていた。
・本人の出来る事を理解し、出来ない事に関して必要な支援が出来た。
・ご本人の事を考え、本人に合わせた介護をしようとしているし、ある程度出来ている。
・ご本人の「できる」を大切にしている。

できていない点

・「以前の暮らし方」が 10 個以上把握できていない。
・即時的に支援できている時、支援が決まらない時、支援が共有できていない時、様々にある。

次回までの具体的な改善計画

・本人の自宅での生活環境を理解するために、ライフサポートプランを活用し、探って、記録に残して、共有する。
・共有された本人の気持ちや体調によりそいながら日常生活の中で、本人の「できる」ことを活用する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
４．地域での暮らしの支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	7 人	6 人	0 人	13 人

前回の改善計画

・本人のこれまでの生活スタイル・人間関係等を把握しつつ、家族や地域と関係が切れないよう活動を手段として支援する。
・本人が家族や地域との関わりを望んでいるか確認しながら関係を繋ぐ。

前回の改善計画に対する取組み結果

・活動を手段として地域との関係が途切れないように支援出来た。
・本人と家族との関係を途切れない為に、家族との情報共有に努めた。

◆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（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？	0	7	6	0	13
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？	1	7	5	0	13
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	10	3	0	13
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	4	6	3	13

できている点

・ご本人とご家族との関係が切れないように、画像・動画・活動の作品等を用いてご家族に詳しく情報を提供する事ができた。
・外出支援として生まれ育った場所や思い出の場所へ出かけることが出来た。
・地域の祭りや文化祭に参加し、知人の方と話す機会を持つことが出来た。

できていない点

・それぞれの地域資源の活用は情報も少なく出来ていない。
・住み替えでマンションに来られた方が多く、情報を収集するのが困難であった。

次回までの具体的な改善計画

・本人のこれまでの生活スタイルや人間関係等を把握しつつ、家族や地域と関係が切れないよう活動を手段として支援する。
・ご本人と家族との関係を大切にし、事業所が「架け橋」になれるように状況等発信していく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
５．多機能性ある柔軟な支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	7 人	5 人	1 人	13 人

前回の改善計画

・柔軟な対応を職員ひとりひとりが判断しやすくなる様に、利用者ひとりひとりの対応マニュアル（外出、買い物、受診等）を作成する。

前回の改善計画に対する取組み結果

・買い物に関してはある程度分かり易い手順は出来たが、対応マニュアルは作る事が出来なかった。
・緊急時等の対応に困る事があった。

◆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（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？	2	6	5	0	13
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？	7	5	1	0	13
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？	6	6	1	0	13
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？	4	8	1	0	13

できている点

・買い物に関しては簡単な仕組みを作り、買い物代行(マンション管理会社)との連携はある程度出来た。
・ミーティングの場で情報の共有は出来ている。
・状態が悪い時は特に柔軟な対応をとることができた。

できていない点

・地域の資源を活用しているが、事業所以外との共有が十分に出来ていない。
・体調不良時の対応が上手くいかない事があった。

次回までの具体的な改善計画

・柔軟な対応を職員ひとりひとりが判断しやすくなる様に、利用者ひとりひとりの手順等一覧（外出、買い物、受診、緊急時等）を作成する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
６．連携・協働	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	3 人	7 人	2 人	1 人	13 人

前回の改善計画

・事業所について地域の方に知ってもらえるよう、日々の活動で作った作品を展示する場（地域の文化祭、公共の展示スペース）で PR ができるよう事業所プロフィールを準備する。

前回の改善計画に対する取組み結果

・地区の文化祭の展示スペースを活用し、小規模多機能型居宅介護事業所に関しての PR 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	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	1	1	10	13
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	1	1	9	13
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？	1	3	6	3	13
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	0	2	11	13

できている点

・町内の祭りや地区の文化祭に行く事が出来ている。
・文化祭には出展だけでなく、毎年参加も出来ている。
・地区の郵便局での作品(絵手紙・刺し子)展示ができた。(今回は郵便局側から依頼を受けた)

できていない点

・登録者に関係ない方が来られる事はほぼ無い。
・自治体、町内会、婦人会、消防団の活動に参加出来ていない。(曜日的な問題・人員的な問題)

次回までの具体的な改善計画

・事業所について地域の方に知ってもらうため、日々の活動で作った作品を展示する場（地域の文化祭、公共の展示スペース）で PR ができるよう、個人情報に配慮しつつ、事業所広報誌（よかったね通信）を活用する。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
７．運営	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	0 人	2 人	6 人	5 人	13 人

前回の改善計画

・職場体験や子ども会等地域の方を招き入れる活動にチャレンジする。
・職員の意見を活かして、さらに活動を充実させていく。

前回の改善計画に対する取組み結果

・職場体験実施出来なかった。地域の方を招き入れる活動は出来なかった。
・職員からの意見を活かした活動は概ね出来ていた。

◆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	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	4	8	1	13
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	3	0	13
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	3	8	1	13
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	1	6	6	13

できている点

・意見や苦情、要望等について、利用者・家族からの事に関しては迅速に対応出来ていた。
・職員の意見を活かした活動が出来ていた。（福笑一座・おやつ作り・おはぎ作り・和菓子即売会・外出・外食）

できていない点

・ケアに関しての話がほとんどで、事業所のあり方について話し合う余裕はなかった。
・マンションの管理会社との協働の取り組みは出来ているが、地域と協働した取り組みは出来ていない。
・学生や地域の方の受け入れが出来ていない。

次回までの具体的な改善計画

・学生の職場体験や公民館での活動にチャレンジする。
・職員が意見を言いやすい環境づくりをすることで、さらに活動を充実させていく。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
８．質を向上するための取組み	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	3 人	6 人	3 人	1 人	13 人

前回の改善計画

・日々のケアについて「これでいいのか？」「本当にいいのか？」みんなでディスカッションできるミーティングを実施する。また、事業所内だけで完結させず、本人・家族・関係機関に確認する。
・事故、ヒヤリハットについてミーティング等で取り上げ、みんなで対策を考える。

前回の改善計画に対する取組み結果

・ケアの見直しはある程度定期的に実施出来ていた(ケアミーティング等)
・事故・ヒヤリハット（現場での気付き）について、対策を考える事は出来たが、事例検討するまでには至らなかった。

◆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	研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	1	2	3	7	13
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	0	0	3	10	13
③	地域連絡会に参加していますか	0	2	1	10	13
④	リスクマネジメントに取組んでいますか	1	8	2	2	13

できている点

・職員が積極的にヒヤリハット（現場での気付き）をあげるようになった。
・事故報告書やヒヤリハット（現場での気付き）があがった場合、すぐに確認し情報共有している。
・一ヶ月に起きたヒヤリハット（現場での気付き）の一覧を活用しミーティングで振り返りを実施している。
・事業所に外部講師を招き、研修を実施した。(スライディングボードを使用したトランスファー講習)

できていない点

・研修に参加できていない。(職場内・職場外)
・外部から得た情報や知識を事業所に還元出来ていない。(伝達講習の場が無い)
・事故、ヒヤリハット（現場での気付き）に関して対策や再発防止策は実行しているが、ミーティングで事例検討出来ていない。

次回までの具体的な改善計画

・事故、ヒヤリハット（現場での気付き）について、ミーティング等で事例検討（対策はどうだったか等）をする。
・参加した研修で得た知識等をミーティングなどで少しでも事業所に還元する。
・事業所に講師を招き、研修や講座を開く。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	平成 30 年 12 月 22 日（19：30～21：30）
９．人権・プライバシー	ﾒﾝﾊﾞｰ	職員 10 名

◆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）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	4 人	4 人	5 人	0 人	13 人

前回の改善計画

・今ある個人情報の管理についての決まりごとを分かり易いよう文章化する。
・プライバシー、個人情報の管理について定期的に振り返りをする事で、再確認したりお互いに学び合ったりする。

前回の改善計画に対する取組み結果

・決まりごとを分かり易い様に文章化はしていないが対策はとっており、ある程度習慣化出来ている。
・その都度話し合う事はあったが、定期的に振り返りをする事は出来ていなかった。

◆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	身体拘束をしていない	5	7	1	0	13
②	虐待は行われていない	9	3	0	1	13
③	プライバシーが守られている	2	7	4	0	13
④	必要な方に成年後見制度を活用している	4	8	0	1	13
⑤	適正な個人情報の管理ができている	2	11	0	0	13

できている点

・書類等の個人情報の管理に関する決まりごとは概ね守られている。
・申し送りの際、名前ではなく部屋番号での報告が定着してきている。
・同性介護に心掛けている。（入浴・排泄等）
・後見人制度を活用される方が三名いる。また、活用出来ないか相談もしている。

できていない点

・人員的に厳しい時間帯についスピーチロックにあたる言葉を使ってしまう。
・往診時等相手への報告を優先してしまい、プライバシーへの配慮が出来ていなかった。
・利用者の方への声掛け（トイレ等）配慮に欠けていた。

次回までの具体的な改善計画

・プライバシー、個人情報の管理について定期的に振り返りをする事で、再確認する。
・人権やプライバシーについて学ぶ機会を設ける。