

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 やながせ福祉会	代表者	理事長 石田 文徳	法人・ 事業所 の特徴	利用者の希望に合わせて、鍋料理と一緒に準備し、温かいものを食することができるように支援をすすめたり、目の前で天ぷらを揚げバイキング方式で提供している。また、四季を感じられるおやつを作ったりするなど一人ひとりの生活に寄り添った支援を行うことで、利用者が有している力の継続と潜在能力の活用に努めている。地域交流室を子育て教室に開放したりしていたなど住み慣れた地域とのつながりも大切にしている。
事業所名	第二姫路・勝原ホーム	管理者	施設長 岸原 一広		

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	1人	2人	2人	2人	1人	0人	2人	2人	12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	各項目の改善計画を一覧表にし、連絡ノートに掲示することで一年を通じて課題に取り組めるように努める。 また、住み慣れた地域で利用者の望む暮らしを支えていけるように努める。	各項目の改善計画を一覧表にし、連絡ノートに貼り付け目につくように掲示したが、意識化には至らなかった。	職員全員の意見が反映されているのではないかと。 時間の許す限りの取り組みができていと思う。	引き続き、各項目の改善計画を一覧表にし掲示することで、意識化を図り、一年を通じて改善に向けた取り組みに努める。また、定例会議で、進捗状況を確認していくことで、周知と共通認識を図る。
B. 事業所のしつらえ・環境	ホールの設えについては、利用者同士の距離を保ちながら、窮屈に感じないような空間作りに努める。 雰囲気については、利用者とは接する時には、声のトーン、態度に留意する。	感染予防の為、利用者同士の距離を保ったり、利用者同士の関係性も考えながら、机の配置を変更した。	気になるような不適切な接遇もなく、雰囲気的に入りやすく、不快な臭い等は感じられない。	常に居心地のよい空間となるように利用者の意見を聞きつつ、友好的な関係のもと、机を配置する。 引き続き、雰囲気については、声のトーンや態度、言葉遣いに気をつけ、過ごしやすい環境となるように努める。
C. 事業所と地域のかかわり	引き続き介護保険制度に加えて、認知症や介護技術、生活習慣病予防に関するセミナーを地域で開催し、情報発信に努める。	近隣の中学校や小学校で出前講座や介護技術講習会として、高齢者疑似体験や車いすの取り扱い、高齢者福祉について、説明した。	職員の挨拶については、送迎時に気持ちのよい挨拶ができています。 地域の文化祭や祭り等の行事の見学には参加してほしい。	引き続き介護保険制度に加えて、認知症や介護技術、生活習慣病予防に関するセミナーを地域で開催し、情報発信に努める。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	四季を感じられるようにドライブに出かけたり、事業所内でのイベントを企画し、実施する。 引き続き運営推進委員や地域包括支援センターとの連絡や連携を密にし、得た地域に関する情報を利用者に発信する。	季節ごとのドライブ外出を行った。また、事業所内では、節分豆まき、花見、夏祭り、運動会等のイベントを企画し、実施した。地域に関する得た情報を利用者へ発信することはできなかった。	四季を感じられるように、可能な限りドライブにも出かけているのではないかと。 住み慣れた地域での生活が継続できるように支援してほしい。	町内の掲示板等にて地域行事などの情報を収集し、参加支援を行うことで地域との繋がりが継続できるように努める。 また、ドライブへ出かけたり、事業所内でのイベントを通じて、季節の移り変わりが感じられるように努める。
E. 運営推進会議を活かした取組み	地域セミナー等を通じて、地域住民に事業所の認識と支援の特長への理解を深めることで、地域の中でできることを取り組めることを一緒に考えていく。	地域住民に事業所の認識と特長を説明する場を持てなかった。	事業所での取り組みについては、月1回発行の広報誌や運営推進会議の中で写真をもとに説明を受けているので、分かりやすい。 事業所の特長を知らないなので、説明する場を設けてほしい。	会議の場でもった意見をもとに、事業所として、可能な地域活動を検討し、実施する。 また、地域セミナー等を通じて、地域住民に事業所の認識と支援の特長を説明し、理解が深まるように努める。
F. 事業所の防災・災害対策	引き続き定期的に事業所への避難訓練への参加を家族や自治会役員に依頼し、訓練内容や福祉避難所としての役割について、説明する。	福祉避難所の開設を想定し、備蓄している非常食の試食を行った。事業所内での避難訓練は定期的実施したが、家族や自治会役員への参加までは至らなかった。	今年度は、事業所の防災訓練に参加する機会がなかった。	引き続き定期的に事業所への避難訓練への参加を家族や自治会役員に依頼し、訓練内容や福祉避難所としての役割について、説明する。また、防災計画をもとに火災時の訓練だけでなく、地震や水害など福祉事業所の開設を想定した訓練を行う。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日 (18:30 ~ 19:30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 6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)
前回の課題について取り組みましたか?	1人	6人	1人	人	8人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">本人の情報やニーズは利用後でもコミュニケーションを取るなかで気付き把握する。また、把握した事を連絡ノートへの記載や口頭で伝達することにより、情報共有を図る。新規利用者については、信頼関係を構築する為、日々の関わりの中で不安を取り除き、安らげる居場所作りに務める。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">コミュニケーションを通して気付きはあったが、連絡ノートへの記載ができず情報共有を図れなかった。新規利用者については、職員が利用者同士の仲介役となることで、環境に早く馴染むことができている。

◆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?	1	3	4		8
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?		8			8
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	7			8
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?		6	1	1	8

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
	<ul style="list-style-type: none">新規利用者については、利用者の情報を事前に連絡ノートへ記載し、情報を発信している。日中、ミーティングの時間が取れない場合は、夜勤者への申し送り時に一緒に行くこともあった。

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
	<ul style="list-style-type: none">口頭での伝達になっており、ミーティングや定例会議ができていない。連絡ノートについては、記入すべき内容かどうか迷うこともあり、記入できていないことがある。利用への対応にばらつきがあり、職員間で統一できていない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	<ul style="list-style-type: none">引き続き、新規利用者については、馴染める環境づくりに努める。また、支援の統一を図り不安なく過ごせるように支援する。本人情報やニーズを把握した時には、口頭での伝達や連絡ノートに記載し、情報の共有を図る。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日 (18:30 ~ 19:30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 6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)
前回の課題について取り組みましたか?	0人	3人	5人	0人	8人

前回の改善計画
・引き続き利用者の「したい」ことを日々の支援の中で聴き取り、把握する。また、把握した内容をミーティング等で他職員に伝達し、実現に向けた内容を協議する。
前回の改善計画に対する取組み結果
・「したい」ことを聴き取れる一部の利用者に対しては把握できた。 ・手作業や脳トレーニング、カラオケ等日常的なことは利用者が選んでおり、自己決定を尊重している。 ・直面している「したい」ことに関しては実現できているが、当面の「したい」に関しては継続的に支援できていない。

◆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 「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	0	2	5	1	8
② 本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	3	4	1	8
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	3	4	1	8
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	0	5	3	8

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
・支援の中で利用者に自己決定を促すように言葉をかけている。 ・一部の利用者に関しては「したい」ことを聴き取ることができた。	

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
・言葉にできない利用者の「したい」を把握することが難しい。 ・目の前の「したい」しか聴き取れず、長期的な「したい」を聴きとれなかった ・ミーティングでの話し合いができず、振り返りができていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・レクリエーション等の中で、利用者が話しやすい環境を作り「したい」ことを聴き取る。 ・一覧表を作り可視化することで、職員間で情報共有を図り「したい」ことの実現に向けて支援を行う。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月14日(18:30 ~ 19:30)

3. 日常生活の支援

メンバー 6名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

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人	4人	3人	0人	8人

前回の改善計画
<ul style="list-style-type: none">・利用者の現存機能を全職員が把握し、できない部分を支援するように取り組む。・疾病や障害により想いを伝えられない利用者については、日々の表情やしぐさに留意し、話しかけることで抱えている想いの把握に努める。
前回の改善計画に対する取組み結果
<ul style="list-style-type: none">・利用者個々の疾病を知り支援に取り組んだ。・想いを伝えられない利用者への支援ができていない。・できない部分だけではなく、できる部分まで支援していることがあった。

◆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 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	1	6	1	8
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	6	0	0	8
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	1	5	2	8
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	5	1	0	8
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	5	1	0	8

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
<ul style="list-style-type: none">・利用者の状況や体調に合わせた支援を行っている。・日々のしぐさや行動、表情を観察し、体調の変化に気付くようにしている。	

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
<ul style="list-style-type: none">・「以前の暮らし方」を十分に把握できていない。・コミュニケーションを取りにくい利用者の想いを引き出すことができていない。・基礎的な支援はできているが、それが職員間で統一された支援かどうか分からない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none">・引き続き、利用者の現存機能を全職員が把握し、統一した支援ができるように取り組む。・連絡ノートを活用し、利用者の変化や職員の気付きを記入することで、情報共有に努める。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月16日(18:30 ~ 19:30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 8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)
前回の課題について取り組みましたか?	0人	1人	5人	2人	8人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> 地域資源の一覧表を作成し、利用者の暮らしに必要な資源の把握に努める。 24時間シートを活用することで本人のライフスタイルを把握する。また、新たな情報を追記し、ミーティング等で伝達することにより、情報共有を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> 地域資源自体を理解していなかった。 24時間シートを作成したが、追記ができておらず情報共有もできていない。また、ミーティングの時間も取れなかった 独居利用者の自宅での暮らしを把握することは難しい。

◆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 本人のこれまでの生活スタイル・人間関係を理解していますか?	0	1	6	1	8
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	2	3	3	8
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	0	5	3	8
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	2	5	8

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
<ul style="list-style-type: none"> 本人・家族から聞き取り、24時間シートを作成した。 地域資源を一覧表にすることで、一部の利用者に必要な資源が具体的になった。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> 自宅での様子が分からない独居利用者について、24時間シートを作成するのは困難であった。 利用者の必要としているものが理解できていないので、地域資源の活用には至っていない。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、24時間シートの作成を行い、追記があれば修正を行う。また、話し合う場を設ける。 情報収集した地域資源の中で、本人や家族にとってプラスに作用するものがあれば、提案し活用をすすめる。 	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月16日 (18:30 ~ 19:30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 8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)
前回の課題について取り組みましたか?	0人	5人	3人	0人	8人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の「変化」については、引き続き検温表を活用することで情報共有を図る。また、業務終了時に検温表を再度確認する。 ・日々の関わりの中で、利用者の長所や強みとなる内容を随時、個別ノートに記載し共通認識を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の「変化」について検温表に記入はしたが、口頭での伝達や確認はできていない。 ・多岐にわたる日々の業務に追われ、利用者と一緒に関わられる時間が少なかった。

◆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 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	2	4	2	8
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?	4	3	0	1	8
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?	1	5	2	0	8
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	6	0	0	8

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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族のニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が提供されている。また、本人の状態に合わせて柔軟な支援ができるように心がけている。 ・連絡ノートへの記載や口頭で伝達することで「変化」を共有している。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と地域資源の結びつきに対する理解が不十分である。 ・利用者の表面的な変化は気づくが、内面的な変化に気づかないことがある。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に関する「気づき」があれば、引き続き検温表に記入し、情報の共有を図る。 ・把握した情報は検温表への記入とともに口頭で伝達し、共通認識のもと、個々の強みを活かした支援に努める。 	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月16日(18:30 ~ 19:30)

6. 連携・協働

メンバー 8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)
前回の課題について取り組みましたか?	0人	0人	3人	5人	8人

前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み結果
・ 掲示板の内容に加えて地域包括支援センターや近隣住民からの情報収集に努め、参加に向けた調整と支援を行う。	・ 掲示板の場所を把握していなかった。 ・ 運営推進会議を通して、地域包括支援センターや近隣住民からの情報収集を行った。

◆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(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	0	1	7	8
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	0	0	8	8
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	0	0	8	8
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?	1	4	2	1	8

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
・ 交流室を開放し、子育て支援教室を行っており幼児が訪れている。 ・ 医療機関とのカンファレンスや福祉用具や訪問看護・リハビリとのサービス担当者会議を行っている。	

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
・ 地域包括支援センターが主催する研修会には参加できていない。 ・ 自治体や地域との交流はできていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
・ 校区内の掲示板設置場所を把握する。 ・ 掲示板や地域包括支援センター、近隣住民から収集した情報をもとに、参加に向けた調整と支援を行う。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月17日(18:30～19:30)

7. 運営

メンバー 7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)
前回の課題について取り組めましたか?	1人	4人	2人	1人	8人

前回の改善計画	・意見や苦情などに対応した場合は、内容を連絡ノートに記載しミーティングで伝え、意識化と共通認識を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	・家族からの意見があれば連絡ノートに記載し、情報共有を図っている。 ・ミーティングができず、その場にいた職員への伝達になることが多かった。

◆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 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るですか?	0	1	6	1	8
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	5	1	2	8
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	4	2	2	8
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	2	5	8

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 ・利用者や家族からの意見や苦情については、連絡ノートに記入し共通認識を図っている。 ・意見や苦情への改善策を話し合い、同じことを繰り返さないように努めている。
--------	--

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 ・事業所のあり方については、事業所自体の仕組みを理解していない為、職員として意見が言えない。 ・地域と協働した取組みを積極的に行っていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ・事業所のあり方について考える為、定例会議において「小規模多機型居宅介護」について学ぶ場を設ける。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月17日 (18:30 ~ 19:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 7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)
前回の課題について取り組みましたか?	1人	6人	1人	0人	8人

前回の改善計画	・ヒヤリハットする場面が日常的にならないように、日々のミーティングや定例会議で取り上げ、情報共有を図る。また、予防対策を検討し実行する。
前回の改善計画に対する取組み結果	・日々の振り返りができず、ヒヤリハット報告書を記入していないことが多い。また、話し合いの機会も持たず、情報共有が難しい。 ・

◆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	0	2	5	1	8
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	2	2	4	8
③ 地域連絡会に参加していますか	0	0	2	6	8
④ リスクマネジメントに取り組んでいますか	0	7	0	1	

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 ・施設内研修に参加し、スキルアップに努めている。 ・ヒヤリハット報告書を閲覧することで、危機感を持って支援を行うようになった。
--------	--

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 ・施設外のスキルアップ研修には、日程が合わず参加できていない。 ・地域連絡会には参加できていない。 ・ヒヤリハット報告書を記入するが、自分から発信することができていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ・ヒヤリハット報告書や事故報告書の記入については、記入に関する意識を高める為に目の付く場所に用紙を配置する。 ・引き続き、ヒヤリハットする場面が日常的にならないように、日々のミーティングや定例会議で取り上げ、情報の共有を図る。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和6年11月7日 (18:30 ~ 19:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 7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)
前回の課題について取り組みましたか?	0人	6人	2人	0人	8人

前回の改善計画	<ul style="list-style-type: none">・人権意識を高める為、不適切なケア・グレーゾーンなケアについて、理解を深める場を設ける。・言葉による拘束や行動制限に留意し、気付いた時には職員同士で注意し合い、不適切な言葉遣い等、接遇の改善を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	<ul style="list-style-type: none">・業務に追われ、疲弊を感じている時に拘束や虐待にならないか、考えることなく支援を行っていることもあり、拘束や行動制限に該当する不適切な言葉遣いをしていることがある。・不適切なケア・グレーゾーンなケアについて、理解を深める場を設けることができなかった。

◆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	3	0	0	8
② 虐待は行われていない	5	3	0	0	8
③ プライバシーが守られている	2	6	0	0	8
④ 必要な方に成年後見制度を活用している	3	2	0	3	8
⑤ 適正な個人情報の管理ができている	2	5	1	0	8

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
	<ul style="list-style-type: none">・プライバシーや個人情報保護を意識して、支援や業務を行っている。・利用者への身体拘束はなく、廊下や玄関先など館内は自由に歩いたり、車いすを自操したりしている。・職員の精神的疲労により利用者への虐待につながらないように、要望の多い利用者には職員が交代で関わっている。

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
	<ul style="list-style-type: none">・複数の支援が重なると、「待つ」「座って」とスピーチロックをしていることがある。・業務優先になってしまい、意思疎通が難しい利用者や同じ話を繰り返す利用者を後回しにすることがある。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	<ul style="list-style-type: none">・要望が多い利用者や認知症の利用者には、一人の職員で関わるのではなく、複数の職員で関わることにより、ストレスを抱え込まない職場環境作りに努める。・言葉による拘束については、言葉を発する前に、一呼吸おいて、拘束や虐待にあてはまらないかどうか、考えてから対応するように努める。