

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	妻鹿興商株式会社	代表者	妻鹿 修身	法人・事業所の特徴	ふれ愛ホームひだまりは、播州地方を代表する秋祭り「灘のけんか祭り」で有名な松原八幡神社の鳥居の前に、グループホーム・サービス付き高齢者向け住宅に併設して建てられている。建物は平屋建て和風建築で、天窓や吹き抜けから暖かい陽光が降り注いでいる。利用者の自立・利用者本位を柱に、認知症であっても地域住民として対等・平等な生活を享受するノーマライゼーションの実現と共に地域福祉に貢献するという目標を掲げ、意欲的に取り組んでいる。
事業所名	ふれ愛ホーム ひだまり	管理者	妻鹿 修身		

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	1人	人	2人	3人	1人	人	4人	人	11人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する 取り組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	職員全員が自己評価の改善計画に取り組みサービス向上に努める。	全職員で自己評価を行い質の向上の為、朝礼や夕方の申し送り時に連絡票等で情報を共有し取り組んだ。	<ul style="list-style-type: none"> ・良くやっていた。 ・改善する為に自己評価は大事でよく取り組んでいたと思う。 ・前向きに取り組んでおり、ベクトルが揃っている。 ・概ね達成出来ている。 ・朝礼や夕方の申し送り時に情報共有し、質の向上に取り組むことはよいことだ。 ・具体性があり目に見える計画である。 ・外部評価も大切だが自己評価をする事で改めて自身と向き合える時間ができて良いと思う。 	地域にとってより良い事業所になるように職員にとっても働きやすい職場環境を目指す。

<p>B. 事業所の しつらえ・環境</p>	<p>引き続き衛生管理・感染対策を行い、利用者が安心して過ごせる環境を作っていく。</p>	<p>整理整頓の徹底とホール・居室の消毒、換気もこまめに行い感染対策も徹底し行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・感染対策の為、家族が居室に入れないので少しわかりにくい。 ・利用者の立場を第一に考えている。 ・消毒・換気をまめに行っている様なので大丈夫だと思うが、実際に訪問していないので分からない。 ・そのまま継続してほしいです。 	<p>引き続き感染対策を行うと同時に利用者が安心して過ごせるよう整理整頓や季節に合わせて模様替えを行う。</p>
<p>C. 事業所と地域のかかわり</p>	<p>地域との繋がりを大切にし、地域の方々から相談等があった場合は対応するように努める。</p>	<p>多くの地域ボランティアグループを受け入れレクリエーションをグループホームと合同で開催することができ、職員も一緒に関わりながら楽しめる関係作りに努めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ前のように楽しいイベントを少しずつしていただければ良いと思う。 ・特に問題は見当たらない。 ・地域とのかかわりは難しい部分もあると思うがよく取り組まれていると思う。 ・地域の核となる様に引き続き努めてほしい。 	<p>感染対策に考慮しながら地域との交流を図る。</p>
<p>D. 地域に出向いて 本人の暮らしを支える取組み</p>	<p>感染対策を講じつつ、地域のイベント、行事に出来るだけ参加していく。 利用者の要望を取り入れ、季節に合わせたレクリエーションを実施する。</p>	<p>毎朝の散歩や感染対策に配慮しつつ灘のけんか祭りを見学し、その場にいる方と交流ができた。 ボランティアグループによるレクリエーションも再開し楽しんでいただけた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・朝の散歩、祭りへの参加等の取り組みが見られる。 ・なかなか難しい事も多いと思うが交流されていると思った。 ・灘地域は、祭りが有名なので参加される方が多く、刺激になると思うので出来る限り続けてほしい。 	<p>利用者の要望を取り入れ地域の行事やイベントに出来るだけ参加し、活気のある生活を感じて頂けるようにする。</p>
<p>E. 運営推進会議を活かした取組み</p>	<p>運営推進会議で意見・疑問を改善につなげ、事業に反映していく。</p>	<p>運営推進会議では、施設の状況報告を行い、利用者の家族からも提案をいただいたり、又地域の取組みも理解することができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外部の意見が取り入れられるのは良いと思います。 ・会議では活発な意見が出ている。 ・施設の事や地域の事を話し合えて良い。 ・今後も続けていただきたい。 	<p>運営推進会議で意見・疑問を改善につなげ、又利用者様も参加していただけるよう働きかける。</p>

F. 事業所の 防災・災害対策	防災対策を強化しつつ、職員全員が的確な対応が取れるよう普段から意識を高める。	火災訓練では厨房より火災の想定で飾磨消防署の協力のもと訓練を実施し、消火器の場所や避難経路を確認することができた	<ul style="list-style-type: none">・災害の際は一つの拠点になっている。・訓練をしっかりされており良いと思います。・年に一回程度は今後も続けて頂けたらと思います。	防災マニュアルの周知・徹底を強化し実際に即した訓練を行えるように検討する。
--------------------	--	--	---	---------------------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月8日 (13:00 ~ 14:30)

1. 初期支援 (はじめのかかわり)

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	7人	1人	人	9人

前回の改善計画
本人のニーズについて情報収集を行い、よりよい支援が出来るように職員間で情報共有し適切なケアにつなげてゆく。
前回の改善計画に対する取組み結果
ほぼ出来ていると回答が多い。朝礼、申し送り等で情報を共有し適切なケアが出来ているようです。

◆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	6	2		9
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	1		9
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?	2	7			9
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	7	1		9

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">朝礼、申し送り等で利用者様に関する情報共有をしっかりとっている。積極的に声掛けを行い、利用者様と一緒に体操をしたりお話をできた。新規利用者や利用者様の体調に変化があったときは個別ケア一覧表、認知症ケア一覧表に基づき職員全員が同じ対応が出来るよう努めている。利用者様の体調をその都度確かめながら介助を行っている。

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
	<ul style="list-style-type: none">家族と関わることが現段階ではできていない。利用開始前の情報やニーズについての情報収集出来ていないので初めのうちは適切な支援が出来ていない利用者様もいる。個別ケアを完全に理解できない職員もいる。(外国人)必要最低限のケアはできているが個別ケアの質の向上が不十分である。日々の業務に追われ情報収集が積極的に行われていない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	新規利用者様については不安や孤独感を与えないよう寄り添い安心できる関係作りをしていく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月 8日 (13:00 ~ 14:30)

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	5人	2人	1人	9人

前回の改善計画	本人の目標を日々の関わりから引き出し実施する。 職員間で情報を共有し対応方法に活用する。
前回の改善計画に対する取組み結果	日々利用者様との関わりから本人の「～したい」について把握できるように努めている。

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?		3	5	1	9
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?		4	4	1	9
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?		5	3	1	9
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	3	4	1	9

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"> ADL、IADL とアセスメント等を参考にして少しでも日々の関わりが出来るようにしている。 日常会話の中で本人の情報を多く引き出せるような会話をしている。 喉が渇いた、トイレに行きたい、寒いなど要望に沿ったケアをしている。 本人が頑張ろうと思えるような声掛けを心掛けている。 短期目標などすぐに実施できることには対応できている。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> 本人の意思が確認できないので利用者様も多く難しいのが現状である。 本人の目標に関する情報の共有が出来ていないので実践までできていない。 ケアシートなど全員の利用者様の分を見る時間がない。 利用者様の今の状態を常に把握することは難しい。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>実践した結果と反省点を踏まえて日々関わりの中で利用者様が口に出している言葉や様子からコミュニケーションをとり本人の「～したい」を実践していく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月8日 (13:00 ~ 14:30)

3. 日常生活の支援

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組みましたか?	人	7人	2人	人	9人

前回の改善計画
本人の過去の暮らしや、気持ち・体調の変化等を記録、共有することでより良い支援につなげる
前回の改善計画に対する取組み結果
看護情報や傾聴することで以前の生活について情報収集を実施しケアを行っている。 新たな困りごと、事実を発見したらすぐに報告、相談し職員間で話し合い改善策を立てている。

◆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?		4	3	2	9
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	8			9
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?		5	4		9
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	6	2		9
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	6	1		9

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">生活記録や他者からの情報、レクリエーションや普段の会話から情報収集が出来ている。日々の関わりの中で本人の顔を見ながら言葉使いに気をつけて落ち着いてお話を聞いている。本人の出来ることは自分でしていただくようにしている。個別ケアに基づき基礎的な介護はできている。

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
	<ul style="list-style-type: none">本人の思いをチームで言語化できていない。利用者の声にならない声を完全に理解できない。本人の気持ちを静めるのが難しい利用者様もいる。利用者様の日々の暮らしまでは把握できていない。日常業務に追われ、情報収集ができていない時もある。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	本人の過去の暮らしや、本人の声にならない声を引き出し、真実に近づけるよう話を傾聴し自分のできるが増えるように支援していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月8日 (13:00 ~ 14:30)

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組めましたか?	人	人	7人	2人	9人

前回の改善計画	本人の生活スタイルや人間関係を把握し、家族や地域との関係が途切れないう考案し支援して行く。
前回の改善計画に対する取組み結果	サマリーや利用者からの情報等、現在ある情報をもとに必要な本人の把握は出来ている。 朝の散歩やお祭りの見学や地域のボランティアによるレクリエーションの受け入れ、舞踊教室等にも取り組んだ。

◆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?		2	7		9
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	2	5	1	9
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?		5	3	1	9
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		5	3	9

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"> ・サマリーからこれまでの生活スタイルや人間関係等の理解に努めている。 ・朝の散歩や舞踊教室、灘のけんか祭りの見学等感染対策に注意しながら地域交流につなげている。 ・本人との会話で昔の話を傾聴している。 ・日々の関わりから情報収集を行うことで生活スタイル等を把握できている。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・社会、地域資源を把握できていない。 ・利用者に必要な資源を把握できていない。 ・面会以外にご家族とコミュニケーションをとる機会があまりなかった。 ・利用者様とお話することはあっても生活背景まで目を向けられなかった。 ・まだ入社して1ヶ月なので一人一人について把握できていない。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
引き続き本人の生活スタイルや人間関係を把握し、家族や地域との関係が途切れないう支援していく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和 8年 1月8日 (13:00 ~ 14:30)

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組めましたか?	1人	8人	人	人	9人

前回の改善計画	日々の関わりや記録から本人の変化に気付いたことを職員間で共有、随時適した支援方法で対応できるようにしてゆく。
前回の改善計画に対する取組み結果	本人の変化等をリーダーや看護師に報告、相談し必要に応じて個別ケアや認知症ケアへ反映することで柔軟に対応することができた。

◆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?	1	5	3		9
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?		9			9
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?		7	2		9
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	8			9

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">本人の状態を記録や他者からの情報により看護師と連携をとり常にアセスメントできている。日々の関わりから本人の変化に気づき、連絡表等で些細な変化でも職員全体で共有できている。個別ケア、認知症ケアを随時修正し、全職員が同じ対応を出来るようにしている。介護保険等の社会資源は全部使用している。	

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">ニーズに対する柔軟な支援が出来ていない。一部職員のみが情報共有の為、発言している。全職員が気づきを共有して行かなければならない地域の資源の情報はあまり把握できていない。職員の記録が少ない為報告のみになっている。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
ご本人の変化に一早く気づき朝礼、申し送り等で情報を共有し利用者様にとって一番よい支援が行えるようにしていく。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月 8日 (13:00 ~ 14:30)

6. 連携・協働

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	3人	4人	1人	9人

前回の改善計画
サービス機関との連携を取り、より良い支援が出来るように努めてゆく。 状況の変化等を確認して、活動やイベントへの参加を考慮する。
前回の改善計画に対する取組み結果
サービス機関と連携を取ることで本人の支援に繋げることができた。 地域ボランティアグループによるレクリエーションや灘のけんか祭りを見学することができた。

◆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?	2	1	5	1	9
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?	1	2	2	4	9
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		4	2	9
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?	2		4	3	9

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
	・医療機関、福祉用具事業所とは随時連絡、連携を取ることが出来ている。 ・感染対策に注意しながらボランティアグループによるレクリエーションや地域の秋祭りを見学することができ利用者様が大変喜んでおられた。 ・往診時に利用者の相談や家族説明に同席できている。

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
	・ご家族との面会についてはまだ制限を設けている。 ・自治体や地域包括支援センターとの会議は職員が参加する機会が殆どなく参加できていない。 ・ボランティア等で高齢者との関わりはあっても子供等の関わりはない気がする。 ・まだ入社して期間が短い為、医療機関や訪問看護との会議は参加できていない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	他のサービス機関との連携を取り、より良いケアが出来るようにつなげていく。 地域の活動やイベントには感染対策をとりながら可能な限り参加していく。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月 8日 (13:00 ~ 14:30)

7. 運営

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	6人	2人	人	9人

前回の改善計画	家族、本人の意見・苦情を常に反映し、より良い事業所となるように取り組んで行く。
前回の改善計画に対する取組み結果	意見・苦情が発生した場合は上司に報告・相談し、朝礼や申し送りで共有して改善に向けた取り組みを行っている。

◆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	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か?	1	4	3	1	9
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	6	2		9
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	5	2	1	9
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		5	3	9

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"> ・利用者様や家族からの意見があった場合、リーダー・施設長に相談、報告しチーム全体で解決方法を探し個別ケア・マニュアルに反映していく。 ・利用者様や家族の思いには耳を傾けるようにしている。 ・看護師として対応できる内容等家族様に随時、報告や説明ができている。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・地域と協働した取り組みを実施できているか、把握出来ていない。 ・地域との関わりはあまりない。 ・家族・利用者様からの意見や苦情に対しては上司に相談してからの対応になるので少し時間がかかることがある。 	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
引き続き家族、本人の意見・苦情を常に反映し、より良い事業所となるように取り組んで行く。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月8日 (13:00 ~ 14:30)

8. 質を向上するための取組み

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組みましたか?	1人	5人	2人	1人	9人

前回の改善計画
外部研修の周知を行い、一人でも多くの職員がスキルアップ出来るようにしてゆく。 ヒヤリハット報告にて職員全体で意見を出すことで意識向上に繋げる。
前回の改善計画に対する取組み結果
・外部研修へ参加し、研修内容の共有を行った。 ・職場内で介護技術向上の為、オムツ交換や車椅子での移乗方法についてもスキルアップ研修を行うことができた。

◆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	5	2	1	9
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	3	3	2	1	9
③	地域連絡会に参加していますか			2	7	9
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	2	4	2	1	9

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
	・職員会議等でヒヤリハット報告し、事故防止に努めている。 ・外部研修参加職員が、会議や連絡票にて報告を行うことで情報共有に努めている。 ・職場内研修はオンライン研修も含め出来ている。 ・現在、初任者研修に参加している。

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
	・地域連絡会に参加出来ていない。 ・外部研修の参加しようとしたが定員オーバーで参加できなかった。今後また機会があれば参加したい。 ・時間やタイミングが合わず研修に参加できていない。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
	外部研修の周知を行い、一人でも多くの職員がスキルアップ出来るようにしてゆく。 ヒヤリハット報告を基に事例を出して事故防止対策に取り組む。 個人のスキルアップ向上の為、資格取得の為の研修や勉強に取り組む。

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和8年 1月 8日 (13:00 ~ 14:30)

9. 人権・プライバシー

メンバー 9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)
①	前回の課題について取り組みましたか?	5人	4人	人	人	9人

前回の改善計画	虐待・プライバシー保護を常に意識して、対応・支援を実施する。
前回の改善計画に対する取組み結果	身体拘束・虐待は見られない。プライバシー保護や個人情報についても書類の持ち出し禁止等外部に秘密が漏れないよう十分注意をしている。

◆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	身体拘束をしていない	7	2			9
②	虐待は行われていない	9				9
③	プライバシーが守られている	7	2			9
④	必要な方に成年後見制度を活用している	2	2	3	2	9
⑤	適正な個人情報の管理ができている	6	3			9

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">職員会議で毎月身体拘束・虐待が行われてないか話し合いができている。どのような事が拘束・虐待にあたるか等も事例検討している。不適切ケア事例の勉強会を行い支援に活用している。言葉使いにも気をつけ気付いたことは報告し合いプライバシーにも気をつけている。身体拘束・虐待は行っていない。	

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">利用者が不穏状態の時、対応する職員がスピーチロックにつながるような声掛けを行ってしまうことがあった。利用者様のオムツ交換時に居室のドアが開いている事があった。無意識に利用者様に心無い言葉をかけている場面を見かけた。誰が成年後見制度を活用しているのか情報共有されていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
利用者様の尊厳を一番に考え、利用者様のプライバシーを守り虐待にならないように気をつける。優しい声掛けで対応する。	