

地域密着型サービス評価の自己評価票

(部分は外部評価との共通評価項目です)

取り組んでいきたい項目

| 項目 | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|--------------------|---|------|---|
| I. 理念に基づく運営 | | | |
| 1. 理念と共有 | | | |
| 1 | <input type="checkbox"/> 地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている | ○ | その人の尊厳、個性、可能性、願望を見出してその人らしい生活をまっとう出来るように支えていきたい。 |
| 2 | <input type="checkbox"/> 理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる | ○ | 本人の意思を中心に置き、今の気持ちが心地よく過ごせるように相手の存在や価値を認めて関わっていけるように、職員全員の意識統一を図っていきたい。 |
| 3 | <input type="checkbox"/> 家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる | ○ | 地域活動に積極的に参加し、地域交流を通じ理解と信頼が得られるよう努めていきたい。 |
| 2. 地域との支えあい | | | |
| 4 | <input type="checkbox"/> 隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている | ○ | 散歩時近隣の方とお話をしたり、ホームでお茶を飲んだり、気軽に立ち寄っていただけるように努めていきたい |
| 5 | <input type="checkbox"/> 地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている | ○ | ホームの行事やクリスマス会に高齢者クラブの有志がボランティアで参加して歌や食事を一緒に楽しんで頂いたので、これからも協力を得られるように努めていきたい |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|-----------------------|---|--|------|--|
| 6 | ○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる | 問い合わせ、相談等に対して関係機関と連携を持ち、適切な対応を行っている。 | ○ | 必要時には関係機関と連携し、相談問い合わせ等出来る限り対処出来るように努めていきたい。 |
| 3. 理念を実践するための制度の理解と活用 | | | | |
| 7 | ○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる | サービスの質の向上、評価の意義と理解に努め、外部評価の結果に対しては早期改善に努めている。 | | 定期的に自己評価を行い、サービスの質の向上に努めていきたい。 |
| 8 | ○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている | 運営推進会議に対し活動状況を報告し、評価を受けるとともに運営推進会議からの要望や助言を受けて、ケアの質の向上を図り地域に開かれた事業運営を確保する。 | ○ | 運営委員会で、現在取り組んできた内容を報告する事により助言や意見をいただき、それぞれの立場からの意見交換し、御家族様にも生の声をお届けしたい。 |
| 9 | ○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる | 市内の施設やグループホームとの交流会に参加、相談意見交換を行い、職員の質の向上、サービスの向上に努めている | ○ | 今後も交流会に積極的に参加し、密接に連携を図っていきたい。 |
| 10 | ○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している | 研修案内などの研修会に参加してレポートを提出、ホーム会議等で報告をおこない理解を深め相談時、支援できるように努めている | ○ | 今後も研修に参加、該当者があれば、関係機関と相談連携し支援を行っていく |
| 11 | ○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている | 事業所内外の研修に参加、ホーム会議を通じて勉強会を行ったり、業務中スタッフがお互いに注意したりして虐待防止に努めている | ○ | 今後もスタッフ全員が理解を深め、見過ごす事がないように注意防止に努めていく。自分の思いではなく、利用者様の気持ちに沿った言葉掛けを徹底していきたい。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|------------------------|--|---|--|
| 4. 理念を実践するための体制 | | | |
| 12 | ○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている | 契約前後には利用者、家族の要望を聞いて十分な説明を行い、安心して利用して頂けるように努めている。 | 理解と納得をして頂けるように丁寧に対応している。 |
| 13 | ○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている | 苦情相談受付箱の設置、個別の面談等にて聞き取りを行い、気軽に相談できる雰囲気作りに努めている。 | 受け付けた苦情や相談に対しては、迅速に対処し早期改善に努めていきたい。 |
| 14 | ○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている | 面会時や電話、文書により個々により報告をおこない、理解、協力を得られるように努めている。 | 電話又は面会時近況をお話し、安心して頂けるよう努めている面会の少ない家族には行事等の参加をお願いし、少しでも交流が持てるよう機会を作って行く。様子に変化が見られた時は、直ぐに電話で伝えている。 |
| 15 | ○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている | 相談苦情の窓口文を掲示、個別の面談等にて聞き取りを行い、気軽に相談できる雰囲気作りに努めている。 | 受け付けた苦情や相談に対しては、ホーム内外を問わず行政等に相談を行い、迅速に対処し早期改善に努めたい |
| 16 | ○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている | 全体会議や個人面談の機会を持ち、自由に発言できるような場を設け、意見を反映できるように努めている。 | 職員全員が身も心も元気で働けるような職場作りをし、安定した職員状況が、お客様や家族様に安心と信頼を届けられると考えている。 |
| 17 | ○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている | 緊急時および行事等に対応出来る様、職員確保について調整、柔軟に対応している。 | 利用者様の安全を第一に考え対応している。 |
| 18 | ○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている | 職員の離職者に対しては、十分な話し合いを持ち、対応している。職員の不満を受け止め、出来る限りの改善を行っている | 職員の離職等の際には、利用者その家族に対して、説明をおこないユニットごとに応援できる体制を整え、負担にならないよう配慮している。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|----------------------------------|--|--|---|
| 5. 人材の育成と支援 | | | |
| 19 | <p>○職員を育てる取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている</p> | <p>施設内外の研修等にすべての職員が参加できるように勤務の調整をおこない、介護スタッフの意欲の向上、質の向上に努めている。</p> | <p>○</p> <p>研修報告に関してレポートを提出、全体会議で報告し出席できないスタッフには、回覧してすべての職員が閲覧できるようにしていきたい。</p> |
| 20 | <p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている</p> | <p>2ヶ月に1回は交流会に参加したり、困難事例などの相談やホームに訪問して交流を行っている。</p> | <p>○</p> <p>今後もスタッフ含め、随時交流や勉強会の機会を持ち、サービスの質の向上に努めていきたい。</p> |
| 21 | <p>○職員のストレス軽減に向けた取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる</p> | <p>職員からの相談等を聞く機会を持ち、働きやすい環境作りと、職員間の交流を大切にしている</p> | <p>○</p> <p>いつでも話せる体制を、日々の係わり合いの中で作る努力をしている。</p> |
| 22 | <p>○向上心を持って働き続けるための取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている</p> | <p>各自がお互いに向上心を持って働ける環境づくりに努めている。</p> | <p>○</p> <p>職員の提案には耳を傾け実行、見直しをしながら職員一同、良い方向性を見出して行く。</p> |
| Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援 | | | |
| 1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応 | | | |
| 23 | <p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている</p> | <p>入所前は信頼関係を持つため自宅訪を訪問したり、時々挨拶をしながら健康をチェック、様子を伺ったり会話を通じて聞き取りをおこなっている</p> | <p>○</p> <p>丁寧に根気よくコミュニケーションをとる努力をしている。</p> |
| 24 | <p>○初期に築く家族との信頼関係</p> <p>相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている</p> | <p>随時ホーム見学して頂き、ご家族様の希望、要望等について十分な聞き取りをおこない、安心してご利用頂けるように努めている。</p> | <p>○</p> <p>時々電話をしたり、食事会やボランティア演奏会、運営推進会議野ご案内をして日頃の様子が分かるように努めていきたい。</p> |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|----------------------------------|---|---|------|---|
| 25 | ○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている | 受け付けた相談に対して迅速に対処し、必要時には関係機関と連携、適切な対応をおこなっている。 | | 地域包括センターや市町村にも相談をしていっている。 |
| 26 | ○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している | 随時ホームを見学して頂き、入所される際には納得された上で入所して頂きホームに慣れ、穏やかに過ごして頂けるよう配慮している。 | | 入所前には度々、訪問面談してご本人となじみの関係をはかりつつ、納得された上で入所して頂くよう配慮している。 |
| 2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援 | | | | |
| 27 | ○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている | ご利用者の負担にならない範囲で、家事等での活躍の場を提供し、職員と一緒にする事で信頼関係の構築に努めている。 | ○ | ご利用者の心を読み取り、出きることをしっかりみてニーズを読み取っていききたい。職員の言い方や笑顔が伝わることを念頭に置き信頼関係を築いている。 |
| 28 | ○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている | ご家族様の負担とならない範囲で行事等に参加して頂いたり、面会を通じて関わりを持っていただき、職員との信頼関係の強化に努めている。 | | 行事のある時は文面でお知らせして参加を募っている。 |
| 29 | ○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している | ご本人と家族との会話やその場の雰囲気等から家族との関係を知ったり、トラブルになる場合は、感情的行き違いが起らないよう対応している。 | ○ | 出来る限りの相談に応じ、一緒に解決する事で家族間のより良い関係を築いていきたい。 |
| 30 | ○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている | かかりつけ病院への受診やご友人との連絡面会調整等、出来る限りの支援をおこなっている。 | | 買い物や外食にも出かけ、馴染みの場所や知り合いと会い、会話ができるように支援をおこなっている。 |
| 31 | ○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている | 職員が利用者同士のパイプ役となり、円滑な交流がもてるよう努めている。 | | お互いにトラブルになりそうな時は、雰囲気を察知してすぐに仲介、話題を変えたり、気分転換が図れるよう対応している。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|------------------------------------|---|--|------|--|
| 32 | ○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている | 退所後においても関係機関やご家族様と連絡をとり、相談に乗ったり必要時には紹介等をおこなっている。 | | 入院時の面会、ケアマネとの連携や時々ご自宅を訪問して相談等に応じている。 |
| Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント | | | | |
| 1. 一人ひとりの把握 | | | | |
| 33 | ○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している | 日常的にご本人の出来る事や出来ない事、やってみたい事を日常会話の中から引き出すよう努めている。意向を伝えられない方には、本人の思いを理解するよう努力している。 | ○ | 暮らして来られた背景を知り、御家族とも連携をとりながら出来るだけご本人の気持ちに沿うように努めていきたい。 |
| 34 | ○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている | 会話の中から把握したり、家族の面会時や他施設利用状況等で把握に努めている。 | | 聞き取りをおこなったり、入居、面会時思い出の写真や馴染みの品等を持参して頂いたり、コミュニケーションの中から生活歴や暮らし方の把握に努めている。 |
| 35 | ○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている | 毎日の申し送りや管理日誌により、職員全員が把握できるようにしている。また急変時、特変時は随時報告している。 | ○ | 心身状態の変化を見極め迅速に対応できるよう努めている。特に急変時の対応については報告、連絡、相談の徹底をおこなっている。 |
| 2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し | | | | |
| 36 | ○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している | 作成時はご本人、家族様からの希望を聞いたり、ケアのあり方については、その都度ご本人に合った介護計画内容を立て、スタッフ全員が共有している。 | | ユニット事の会議やモニタリング、カンファレンス等により意見を出し合い話し合っている。 |
| 37 | ○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している | 状態変化があった場合は随時カンファレンスを開催、介護計画の見直しを行っている。状態変化や心身機能に変化が認められないケースについては、継続している。家族の来所には意向を聞き、本人の意向とを計画に反映させている | | 家族様の参加がむずかしい人は電話で状態を報告、プラン内容を説明し意見を聞いてプランに反映している。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|------------------------------------|--|--|------|---|
| 38 | ○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている | 個人別にファイルを作成、日々の活動や本人の言葉、生活状況、心身状態を詳しく記録している。また情報を共有して日々の実践や介護計画に活かしている。 | ○ | 介護の記録内容、記入方法、書き方について日々見直して介護計画に活用して行きたい |
| 3. 多機能性を活かした柔軟な支援 | | | | |
| 39 | ○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている | 本人や家族の希望、要望に出来る限り柔軟な対応をおこない、外出外泊においてもご要望に応じて支援をおこなっている。 | | ご本人の状況に応じ、御家族様と相談をしながら他の機関につなげる努力をしていきたい。 |
| 4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働 | | | | |
| 40 | ○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している | ご本人や家族の意向、必要性に応じて関係機関と協力し支援をおこなっている。 | ○ | ボランティアの協力を得たり、支援活動の拡大や実習生の受け入れを通じて地域活動への参加や交流を持ちたい。 |
| 41 | ○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている | 他施設との意見交換や研修、居宅事業者、施設介護支援専門員との意見、情報交換をおこなっている。 | ○ | 他施設との情報交換や研修、介護支援専門員との話し合いの場に来る限り参加する機会を持ちたい。 |
| 42 | ○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している | 現時点では権利擁護事業の支援はしていない。 | ○ | 今後包括支援センターと連携してケアマネジメントが活用できるように努めて行きたい |
| 43 | ○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している | 往診医やかかりつけ医との連携に努め、本人およびその家族等の希望に副う適切な医療を受けていただき、必要時病院の受診が受けられるように支援している。 | ○ | 病院や医師との連携強化に努め、希望時や緊急対応時にも適切な医療を受けられるように支援をしていきたい。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|--|--|------|--|
| <p>44</p> <p>○認知症の専門医等の受診支援</p> <p>専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している</p> | <p>往診医に相談して必要性があればご家族に説明し、専門医の診察が受けられるように支援している。</p> | | <p>日頃より主治医と連携を取りながら、適切な対応を出きるよう努め御家族の不安に対応していきたい。</p> |
| <p>45</p> <p>○看護職との協働</p> <p>利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている</p> | <p>24時間医療連携の訪問看護師やかかりつけ病院先の看護師と連携をはかり報告、連絡、相談、助言を受けながら健康管理や医療の活用を支援している。</p> | | <p>介護職員の知識の向上の為に医療機関との連携を深め、連絡への早期発見が出来るようにしていきたい。</p> |
| <p>46</p> <p>○早期退院に向けた医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している</p> | <p>ご本人や家族に契約内容について説明し、安心して過ごせるように配慮している。ご本人の状態については病院関係者と連携し、情報交換や相談につとめている。</p> | | <p>常に病院関係者と連携をとりながら対応していきたい。</p> |
| <p>47</p> <p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している</p> | <p>重度化及び見取りが必要になった場合は入居時にご本人、身元引受人の意思を確認させて頂き、入居後においても、随時その意思を書面で確認、その状況に応じて主治医または協力医療機関と協議、方針を共有している。</p> | ○ | <p>ターミナルケアについては十分な話し合いを持ち、別に文書を作成取り交わしを行い、ご本人、ご家族様の希望に叶えられるように取り組んでいきたい。</p> |
| <p>48</p> <p>○重度化や終末期に向けたチームでの支援</p> <p>重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている</p> | <p>往診医やかかりつけ医との話し合いをしながらご本人、ご家族様への説明を行っている。容態の急変時には、速やかに救急隊、主治医または協力医療機関への連絡をとり、必要な措置を講じている。</p> | ○ | <p>主治医や往診医との連携がスムーズに対応できるように取り組んでいきたい。</p> |
| <p>49</p> <p>○住み替え時の協働によるダメージの防止</p> <p>本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている</p> | <p>ご本人が退去される際にはご家族と十分な話し合いをして関わりのあるケア関係者とカンファレンスを開催し情報交換や提供をおこない、環境変化による悪化を防止している。</p> | | <p>退去後もご本人、家族様、関係機関と連絡を取り合い情報交換を行ったり、必要に応じては訪問している。</p> |

| 項目 | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|----------------------------------|--|---|--|
| IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援 | | | |
| 1. その人らしい暮らしの支援 | | | |
| (1)一人ひとりの尊重 | | | |
| 50 | ○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない | 生活暦などを把握、情報を共有して十分な配慮を行い、自尊心を傷つけないよう対応には気をつけている。また個人情報の取り扱いにも十分注意している。 | ○ 声かけや対応が不適切な時は、その都度注意しスタッフがお互いに注意し合える体制作りに取り組んでいきたい。 |
| 51 | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている | 個別に要望や訴えが言いやすいような雰囲気作りをおこない、会話や筆談を交え十分傾聴して、自己表現がスムーズに出来るよう対応している。 | ○ ご利用者からの要望は日常的に聞くように働きかけをおこなっている。 |
| 52 | ○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している | 緊急性、優先しなければならない事柄もあるが、出来る限り個々のペースにあわせ本人の思う生活を送って頂いている。 | ○ 職員の都合により、ご迷惑をおかけする場合には十分な説明をおこない、時間の配分や業務内容について改善をはかっている。 |
| (2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援 | | | |
| 53 | ○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている | ご家族様に情報を得て、本人の希望に副った身だしなみの支援をおこなっている。理容、美容はそれぞれの希望を聞いて利用している。ご希望があれば外出の支援をおこなっている。 | ○ 季節に合わせてたり、外出時は好きな服を選んで着ていたり、女性の方はお化粧品などし、気分転換を図っている。またご自身で出来ない方にはスタッフが支援していく。 |
| 54 | ○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている | 日常会話の中でご利用者の食べたい食事を取り入れ、バランスなどを考慮してメニュー作りを一緒におこなっている。またさりげない声かけを行い、無理強いはせずに職員と一緒に食事の調理や準備、後片づけを手伝ってもらっている。 | ○ 献立の食材を考えたり、できるだけ一汁五菜になるようにしている。また、少しでも一緒に調理に参加できるように工夫していききたい。 |
| 55 | ○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのもを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している | 喫煙、飲酒についてはご家族様と主治医との了承を得ながら提供しているが現在は該当者はいない。おやつやティタイムの時間は出来る限りご本人の好きな物や飲み物(コーヒー、紅茶、緑茶、ジュース、)等を伺いながら提供している。 | 季節に応じた飲み物やおやつが提供できるように工夫している。また、ご利用者の希望時は食事後のコーヒーなども提供している。毎日の水分補給などに配慮して随時声かけている。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|------------------------------|---|--|---|
| 56 | <p>○気持よい排泄の支援</p> <p>排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している</p> | <p>個々に合わせて自尊心を傷つけない声かけや、トイレ誘導で失禁を減らし、出来る限りおむつやリハビリパンツの使用を減らすよう取り組んでいる。</p> | <p>排泄チェック表を利用して排泄リズムを把握、個々に合った声かけ、トイレ誘導を行い、安心して排泄が出来るように支援している。また、夜間も、個々に合わせた対応を行い安眠できるよう支援している。</p> |
| 57 | <p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している</p> | <p>入浴前の健康チェックをおこない、体調に留意しながら入浴して頂いている。入浴を拒否されるお客様には、チームプレーにより楽しい気持ちになっていただいた後に声掛けしている。入浴時にはお客様のペースに合わせてゆったりと入浴を楽しんでいただいている。</p> | <p>安全に入浴できる範囲内で、1人ひとりの希望やタイミングに合わせて努力していきたい。</p> |
| 58 | <p>○安眠や休息の支援</p> <p>一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している</p> | <p>生活習慣の把握や毎日の体調管理をおこない、個々の状況に応じて日常的にいつでも休息を取れる体制で支援している。夜間眠れない時には無理に寝ようとせず、スタッフと一緒にお茶を飲んだり話をしたりして過ごしていただいている。</p> | <p>安眠出来るように、日中時間帯の生活が穏やかに過ごしていただけるように心がけている。</p> |
| (3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援 | | | |
| 59 | <p>○役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている</p> | <p>生活歴やご家族様の聞き取りにより、趣味や得意な事などの情報を得て張り合いのある生活が出来るように支援している。また、役割を持つ事により、楽しみが増え活気のある生活が送れるように支援している。</p> | <p>○</p> <p>日常生活動作に問題のない方には掃除や洗濯物を干したり、たたんだり、整理などや買い物、調理、かたづけなど家事のお手伝いを個々の状態に合わせてスタッフと一緒にこなしている。終わった後には必ず感謝の言葉を伝えている。</p> |
| 60 | <p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している</p> | <p>自己管理の出来る方には入居時リスクやトラブルについてご本人、家族様に説明をおこない理解を得る。必要な方は金額を決めて、了承を得てから所持していただいている。また自己管理の出来ない方は買い物に付き添い支払いなどが自力で行えるように支援している。</p> | <p>○</p> <p>自己管理できる方には出来る限りお小遣い帳をつけていただき、買い物の楽しみを持って頂く。</p> |
| 61 | <p>○日常的な外出支援</p> <p>事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している</p> | <p>天気の良い日を選んで毎日、体調に合わせて散歩を行ったり、買い物などの要望があればいつでも外出できるように支援している。</p> | <p>○</p> <p>月1回は楽しみが持てるように皆で外食に行ったり、散歩や個人的な買い物、お弁当を持って戸外に出かけている。</p> |
| 62 | <p>○普段行けない場所への外出支援</p> <p>一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している</p> | <p>ご本人の希望を聞いて、できるかぎり希望に副うよう支援している。また、家族様の協力を得て外出、外泊、又は行事などに参加をお願いしている。、面会時の外出に際しての制限はおこなっていない。</p> | <p>○</p> <p>ご家族様の協力を得ながら市や町会などが主催するバス旅行などに参加できるように検討していきたい。</p> |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|-----------------------|---|---|------|--|
| 63 | ○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている | ご希望があれば随時対応を行っている。ご家族様の電話希望時間、携帯番号など把握していつでも電話が掛けられるように対処している。 | ○ | ご家族様、友人からの電話や手紙もやり取りがいつでも出来るように対応している。 |
| 64 | ○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している | 個人情報の徹底をおこなうと共に、いつでも気軽に訪問できるような雰囲気を作っている。 | ○ | 訪問しやすいようにホームのお便りを作成して行事予定について事前にお渡ししている。 |
| (4)安心と安全を支える支援 | | | | |
| 65 | ○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる | 身体拘束の内容を理解する為の勉強会を行い、全職員の周知徹底に勤めている。また、研修会に交代で参加できるように努めている。業務の中でも時に触れ、話し合っている。 | ○ | 研修会、ホーム会議等に参加してもらい、身体拘束をしないケアを実践している。 |
| 66 | ○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる | 玄関は開放している状態で、チャイムが鳴り出入りがわかるようにしている。夜間は20:00～6:30までは夜間体制と防犯の為施錠している。 | ○ | 行動を見守ったり 話を傾聴しそっと寄り添うケアの実践により施錠はしていない。利用者が出て行く時は、止めるのではなく一緒についていく等、安全面に配慮して自由に暮らせるようにしている。 |
| 67 | ○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している | 常にご本人の行動を見守り、所在確認および安全確認をおこなっている。居室で過ごされている時も巡視や声かけ、見守りをおこなっている。 | | 外に出て行こうとされるお客様には、そっと寄り添いついて行く。安全を確認しながら出来るだけ行動を規制しないようにしている。 |
| 68 | ○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている | ご利用者の行動や心身状態を考慮し、危険物、刃物類、服薬などは施錠できる倉庫で保管している。また、日常使用する手洗いの消毒液や洗剤等はスタッフが使用時常に見守り、付き添っている。夜間は危険を回避する為、施錠できる場所で保管している。 | | ご利用者が使用する電気カミソリ、爪きりなどは個々に応じて預かり必要時見守りを行いながら使用している。個々の状態把握に努め事故を防止する。 |
| 69 | ○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる | マニュアルを作成して勉強会やお客様の身体状況に合わせてその都度カンファレンスを開き、事故防止に努めている。 | ○ | ヒアリハットや事故報告書を提出し、それぞれが意見を出し合う事でスタッフの意識向上や防止について取り組んでいる。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|---------------------------|---|--|------|--|
| 70 | ○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている | 「緊急時対応マニュアル」を作成、急変時や事故発生時にいつでも対応できるようにしている。必要時は勉強会を行っている。 | ○ | 緊急マニュアルの周知徹底と応急対応について定期的に勉強会をおこなってきたい。 |
| 71 | ○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている | 災害対策マニュアルに基づき、対策について意識を高め避難訓練、消火器の使い方の訓練を年2回行っている。 | ○ | 定期的な避難訓練だけでなく、火災装置の操作や初動措置が出きるように定期的に勉強会を行い、近隣の方々の協力も得られるように自治会にお願いする。 |
| 72 | ○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている | 入所時にご家族様に説明をおこない、心身機能低下の変化が見られた時はその都度話し合っている。 | | 来所時又は、電話で現在の心身の状況を伝えるようにしている。 |
| (5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援 | | | | |
| 73 | ○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている | 体調変化が起きた場合は往診医、かかりつけ医に相談をおこない指示に従い緊急処置をおこなっている。 | | 既往歴や心身状態を把握朝、昼の健康チェックを行い、常にご利用者の小さな気付けに目を向け、異常の早期発見対応をおこなっている。異常のあるご利用者はその都度ご家族様に連絡、説明を行い対応している。 |
| 74 | ○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている | 契約薬局と連携を取りながら個人別の薬ケース、薬の説明書を利用し服薬管理をおこなっている。 | | 既往歴や現状の心身状態の把握を常に行い、薬の説明書の活用により効果や副作用について共有している。またわからない事は薬剤師に相談している。 |
| 75 | ○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる | 排便チェック表を作成し、便秘に注意している。また食事に繊維の豊富な食材を使い、水分摂取にも気をつけている。 | ○ | 緩下剤に頼るのではなく、毎日体を動かす健康体操を行ったり、便秘のメカニズムを知り、改善を図ってきたい。 |
| 76 | ○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている | 食後は必ず歯磨き、うがいをご本人の状態に合わせた支援をおこない、口腔内の清潔保持に努め、必要時は定期的に歯科治療、検診を受けている。 | ○ | 義歯の不都合による咀嚼や嚥下、誤飲に注意し、常に口腔内を清潔に保ち、出来る限り1本でも多くの歯を残せるよう支援してきたい。 |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|--------------------------------|---|---|------|--|
| 77 | ○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている | 食事、水分チェック表の活用によりご利用者の摂取量を確認している。体調に合わせて食事量、食事内容を調整し、献立に好みの物を取り入れ楽しめる食事作りをしている。 | | ご利用者の食べたいものを普段の会話の中で聞き取りバランスのとれた献立を作成している。制限食がある時はかかりつけ医に相談している |
| 78 | ○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等) | 感染症マニュアルを作成、保健所等の情報に基づいて実行している。 | | 全職員が周知できるように定期的に勉強会をおこなったり、回覧を廻して、感染予防、対策をおこなっている。(ホームの出入り時は手洗い、うがいを徹底して内覧や面会者等にも玄関に感染予防についての注意を張り、協力をお願いしている) |
| 79 | ○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている | 調理用具等はハイター消毒を毎日行っている。また、新鮮な食材をを購入し、出来るだけその日に使い切るようにして定期的に賞味期限をチェックしている | | キッチン点検表を作成し毎日点検をおこなっている。また台所の掃除や整理、整頓をこまめに行っている。 |
| 2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり | | | | |
| (1)居心地のよい環境づくり | | | | |
| 80 | ○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている | ホームの玄関先には季節の花や観葉植物を置いて親しみやすい雰囲気作りを行い、玄関は常時開放している。 | ○ | 玄関がわかりにくいので看板を立て、気楽に出入りできるようにしていく |
| 81 | ○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている | リビング兼食堂、和室、居室の窓から外の景色がいつでも見える事が出来き、1日の時間の流れや、季節を感じて頂く。行事ごとの飾り付けも、ご利用者様と一緒に季節を感じていただく。 | | 共有空間には季節の花を飾ったり、ご利用者個人の作品やスタッフの協同で作上げた作品を掲示している |
| 82 | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている | フロアーの一部分に椅子を置いたり、和室でお友達と会話したり、独りでも気楽に過ごせるよう配慮している。 | ○ | ご家族、ご利用者の了承を得て気の合う仲間同士、それぞれの部屋に訪問してゆっくり過ごしていただけるようにしている |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項目 | | 取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容) | (○印) | 取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む) |
|--------------------------------|---|---|------|---|
| 83 | ○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている | ご利用者、ご家族様と相談して馴染みの品、家族の写真、大切にされている品々の持込をして頂き、居心地良く過ごして頂けるように努めている。 | | 居室が安心出来る場所になるように努めている。 |
| 84 | ○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおよみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている | 季節の時期によりご利用者の状況に応じて温度調整をおこない、こまめに換気をおこなっている。 | | 温度調節は、ご本人の状態に応じてこまめに調整している。 |
| (2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり | | | | |
| 85 | ○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している | 段差を取り除き、手すりの設置や身体機能に合わせて安全に自立した日常生活が送れるような設備を整えている。 | | 廊下、居室、リビング等の環境整備を行い、安全に自立した生活ができるよう努めている。 |
| 86 | ○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している | リビングに日めくりカレンダーを作成して日にちがわかるようにしている。居室やトイレは混乱しないようにわかりやすい目印をし、さりげない声かけ、誘導をおこなっている。 | | 時に触れ季節、時間、曜日を伝えたり、会話の中に季節が感じられるような話をしている。 |
| 87 | ○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている | 1階のリビングから見える所に季節の花や野菜を植えて見る楽しみや収穫の喜びが感じられるように工夫している。天気の良い日は、おやつを庭の花を見ながら食べ楽しんでいる。 | | スタッフを中心に、お客様と一緒に季節の花等を花壇に植えている。 |

| V. サービスの成果に関する項目 | | 最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。 | |
|------------------|--|-----------------------|--------------|
| 項 目 | | | |
| 88 | 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる | ○ | ①ほぼ全ての利用者の |
| | | | ②利用者の2/3くらいの |
| | | | ③利用者の1/3くらいの |
| | | | ④ほとんど掴んでいない |
| 89 | 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある | ○ | ①毎日ある |
| | | | ②数日に1回程度ある |
| | | | ③たまにある |
| | | | ④ほとんどない |
| 90 | 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている | ○ | ①ほぼ全ての利用者が |
| | | | ②利用者の2/3くらいが |
| | | | ③利用者の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどいない |
| 91 | 利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている | ○ | ①ほぼ全ての利用者が |
| | | | ②利用者の2/3くらいが |
| | | | ③利用者の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどいない |
| 92 | 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている | ○ | ①ほぼ全ての利用者が |
| | | | ②利用者の2/3くらいが |
| | | | ③利用者の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどいない |
| 93 | 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている | ○ | ①ほぼ全ての利用者が |
| | | | ②利用者の2/3くらいが |
| | | | ③利用者の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどいない |
| 94 | 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている | ○ | ①ほぼ全ての利用者が |
| | | | ②利用者の2/3くらいが |
| | | | ③利用者の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどいない |
| 95 | 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています | ○ | ①ほぼ全ての家族と |
| | | | ②家族の2/3くらいと |
| | | | ③家族の1/3くらいと |
| | | | ④ほとんどできていない |

ニチイのほほえみ奈良西大寺(わかくさ)

| 項 目 | | 最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。 | |
|-----|---|-----------------------|--------------|
| 96 | 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている | | ①ほほ毎日のように |
| | | | ②数日に1回程度 |
| | | ○ | ③たまに |
| | | | ④ほとんどない |
| 97 | 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている | ○ | ①大いに増えている |
| | | | ②少しずつ増えている |
| | | | ③あまり増えていない |
| | | | ④全くいない |
| 98 | 職員は、生き生きと働いている | ○ | ①ほぼ全ての職員が |
| | | | ②職員の2/3くらいが |
| | | | ③職員の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどいない |
| 99 | 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う | ○ | ①ほぼ全ての利用者が |
| | | | ②利用者の2/3くらいが |
| | | | ③利用者の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどいない |
| 100 | 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う | ○ | ①ほぼ全ての家族等が |
| | | | ②家族等の2/3くらいが |
| | | | ③家族等の1/3くらいが |
| | | | ④ほとんどできていない |

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

ご利用者様が安心して穏やかに暮らしていただく為に、スタッフがいつも心身共に健康である職場をモットーにしています。その上でケアをされる側の視点を持ち考えた言葉掛けを徹底していきたいとおもいます。現在、お客様とスタッフの信頼関係が築かれており、ゆったりとした時間の流れの中で出きることを見出しながら生活をしていただいています。お買い物や地域活動の参加等も積極的に取り組んでいきたいと思ひます。