自己評価・外部評価・運営推進会議活用ツール　ＧＨ大山崎

No.	タイトル	評価項目	自己評価	記述	運営推進会議で話しあった内容	外部評価	記述
Ⅰ.理念・安心と安全に基づく運営							
1	理念の共有と実践	地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	法人理念を基にして地域の名称である「おとくに」になぞり、理念を作成し日々のケアに生かしている			共に支えあう関係を大切にしている
2	事業所と地域とのつきあい	事業所は、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、認知症の人の理解や支援の方法などを共有し、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナの影響で実施できていない。以前は夏祭りや、パッチワーク教室を開催し地域の方に広くグループホームを知っていただく機会を作っていた	コロナが落ち着いたら交流再開していく。行事でも外食は出来ないが、外出可能になってきているので、機会を探っていく		コロナが終息したら再度地域との交流を再開していく。地域に出た際は挨拶する事忘れないようにする
3	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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナの為電話でのやり取りになっている。以前は２か月に一回、大山崎町役場、地域包括支援センター、民生委員、家族、利用者、職員が入り開催していた	来年度よりグループホームで集合してでの会議に代わる。その前に見学の機会を持てればと思う		中の様子が見えない状態が続いている。電話等で詳しく伝えられればと思う
4	市町村との連携	市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	運営推進会議に地域包括支援センター・大山崎町役場　介護福祉係より参加、議事録を渡ししている	来年度より参加をお願いしていく		出来事を連絡し、行事の情報を得てコロナが終われば積極的にこちらからも行事に参加していきたい
5	身体拘束をしないケアの実践	代表者および全ての職員が「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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	身体拘束しないケアの重要性については、研修やカンファレンスを通じても深める機会がある		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	身体拘束等に関しては行っていないが、不適切なケアにおけるヒヤリハットの提出が少ない現状を踏まえて評価した
6	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の虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	虐待防止の研修に参加することで意識付けを行っている。又、参加した職員より伝達研修を実施している		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
7	権利擁護に関する制度の理解と活用	管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	法人内研修や職員へは法人内外への研修参加を促している。			法人内にも宣伝用のパンフレットを配置し、より多くの人に知っていただく機会を設けている

8	契約に関する説明と納得	契約の締結、解約また改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	契約の際に、家族と共に読みあわせを行い、不安や疑問点等ないか、尋ねている。又、質問等へは、理解・納得を得るように努めている			
9	運営に関する利用者、家族等意見の反映	利用者や家族等が意見、要望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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	面会時や電話の際に、近況報告を行い、ご希望を聞いている。又、直接伺うだけでなく、玄関にご意見箱設置している		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
10	運営に関する職員意見の反映	代表者や管理者は、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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	日頃の関わりから、意見や不満を言いやすい環境・関係作りに努め、月に一回のカンファレンスも活用している			
11	就業環境の整備	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	アンケートの実施や個人面談を実施して、職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	在籍期間が長い職員が多い。今より職員間の個別の話し合いなどもっと多くの時間が取れるようにしていく
12	職員を育てる取り組み	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	法人としてキャリアパス制度を確立し、各職員の力量に応じた研修が用意されている。法人外研修への参加機会もある		A. 充分にできている B ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	研修を受けたことで終わっている事が多く、再度の見直しする機会などを設けてより良い研修にしていく
13	同業者との交流を通じた向上	代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナで休止しているが、乙訓 GH 連絡会への参加や、乙訓医師会の開催する委員会や研修へ参加している			
14	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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	ご本人の持っている能力を活かして、できる事は可能な限り職員と行ってもらっている			コロナ過で規制していることもあるがが、参加できることは積極的に一緒に行っている
15	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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナ前は、近隣への散歩や地域イベントへの参加を積極的に行っていた。 又、家族に確認のもと、友人の面会の機会もある			

Ⅱ．その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント							
16	思いや意向の把握	一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方の希望や意向の把握に努めている。	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	入居前、入居後のアセスメントで把握。カンファレンスで状態について話し合いを行っている			
17	チームでつくる介護計画とモニタリング	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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	日々の関わりの中から気づいたことは職員間だけでなく、家族や他職種と共有し、意見交換した上で介護計画を作成している	コロナ過で面会機会を失う事が多かったので、様子の連絡は出来るだけ行うようにした	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	ケアプラン更新の際には必ず意見を伺っているが、ケアプランの有効期間中にも、意見を伺う機会を設けるようにする
18	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、職員間で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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	日々の様子や介護計画に基づいたケアの実践・結果・気づきなどを個別に記録に残し、職員間で共有する事によって、介護計画の見直しに活かしている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	全職員が集まる機会が取れないので、ケアマネジャーが中心となって情報を収集している
19	一人ひとりを支えるための事業所の多機能化	本人や家族の状況、その時々に生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	一人ひとりの希望に柔軟に対応するように心がけている。法人のサービスを利用する機会や出張理美容等、希望の際に検討している	出来るだけ意見を取り入れるように心がけている		コロナ過で利用できないサービスも出てきているが、必要時はご本人や家族様に相談している
20	地域資源との協働	一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナ前までは、小学校で行われるイベントへの参加を積極的に行っていた。日常的に近隣への散歩中、地域の方や小学生と挨拶を交わし、交流を図るようにしている	包括からは、包括で行う行事の情報をいただいており、次年度は参加できればと思います		地域包括からも、行事等の情報を得ているので、参加出来る状況になったら、参加していく
21	かかりつけ医の受診支援	受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	入居時に希望を聞き、かかりつけの医師を決めている。個々により主治医が違い、各医師と関係作りにつとめている			主治医との関係を大切にしてもらい、何かあれば連絡相談をしている
22	入退院時の医療機関との協働	利用者が入院した際、安心して治療できるように、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病院関係者との関係づくりを行っている。	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	利用者さまが入院になった際は介護サマリーにおいて情報の共有に努めている。又、病院の相談員に連絡、面会で情報得ている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
23	重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明し	A. 充分にできている B. ほぼできている	入居時に重度化や看取りの対応の指針をご家族様に説明している。利用者さ		A. 充分にできている B. ほぼできている	重度化や終末期は主治医によりグループホームで出来る事、出来ない事が違うことがあるので、そ

		ながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	C. あまりできていない D. ほとんどできていない	まの状態が重度化した際には、再度説明し、チームでケアにあたっている		C. あまりできていない D. ほとんどできていない	こもしっかり把握したうえで家族様と話し合うようにしていく
24	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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	救命講習や研修に参加している。事務所には急変や事故発生マニュアルを置き、実践できるようにしている			
25	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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	2ヶ月に1回防災訓練を実施している。又、年に2回の消防署立会いの訓練を行っている。前にある特養老人ホームと水害訓練も実施している	今年度はコロナを配慮し消防が参加する訓練が出来なかったので、次年度は計画が立てれればと思う	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	災害が起きた際に対応が出来るように、より研修を充実したものにしていく
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援							
26	一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	利用者一人ひとりの尊厳に配慮した言葉掛けや関わり方ができるように注意している。カンファレンス時にも職員間で話し合い、気づき、注意し合えるようにしている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	不適切なケアのヒヤリハットの提出を増やしていき、気付きを増やし、より良い関りが出来るようにしていく
27	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、一人ひとりの日常生活における希望や意向、暮らしのペースを大切にし、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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	利用者さまのペースを一番に考え、日々の関わりの中で利用者さまの希望を聞き取りながら、ご本人本位の個別ケアを行っている			
28	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナ前までは、食事の準備は利用者さまと職員が一緒に行うようにしていた。個々の能力に合った作業をしてもらっていた		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	出来る事出来ない事を見極めることも大切だが、参加できない利用者さん達にも他のことで参加できるような工夫をしていく
29	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	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	食事摂取量はチェック表で把握。水分量は提供時に飲んでもらうように促し、補水に努めている。嚥下状態に応じて、トロミやブレンダー食で提供している			
30	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本人の力に応じた口腔ケアをしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	起床時、毎食後に口腔ケアを実施。週に1回歯科衛生士による口腔ケアも希望者に行っている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	声掛けし行っている。衛生士が見れば磨き残しもあること多い。よりブラッシングを丁寧に行っていく

31	排泄の自立支援	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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援、便秘の予防等、個々に応じた予防に取り組んでいる	A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行っている。自分のできる事はしていただき、自立にむけた支援をしている		A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	便秘解消のために水分を摂れるような工夫がより必要。運動を出来る機会を持っていく
32	入浴を楽しむことができる支援	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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	ご本人の希望に添えるように配慮している。1 週間で 2 回を目安に入浴しているが、体調不慮や気分が乗らないときは柔軟に対応している			
33	安眠や休息の支援	一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	個別の生活習慣を把握し、日々の状態に応じた休息の確保をおこなっている。又、居室の照明、温度にも配慮し、生活環境を整えるように配慮している			
34	服薬支援	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	A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	薬剤情報より、服用の目的や副作用、用法や要領について理解に努めている。服薬管理についてはマニュアル通りに確実に行われている		A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	
35	役割、楽しみごとの支援	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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	一人ひとりが役割を持てるように支援している。又、任せっきりになるのではなく、職員や他者と行うことで、張り合いや楽しみ、喜びが共有できるようにしている	ストレスが溜まらないように、出来るだけ、話をする機会を増やし、一緒のテーブルに座って過ごせる時間を作った		ドライブ等規制がありながらも、外出が出来るようになったが、まだ自由に行動は出来ていない。その分室内でのレクなどで楽しんでもらえるように行っている
36	日常的な外出支援	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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	A. 充分にできている (B.) ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナ以前は、散歩へは積極的にいくようにしていた。又、外に出たいと希望された際も散歩等いっている。近隣スーパーやドライブ等、歩いて行けないところにも外出していた	4月からは花見行事も予定している。ただ飲食は禁止されているので、ルールの範囲内で楽しんでもらえるようにする		ドライブが可能になり、車窓からではあるが、花や季節を楽しんでもらえるようにしている
37	お金の所持や使うことの支援	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	(A.) 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	以前は、お金はご家族さまから預かり、必要な場合については、そのお金で支払っていただいていたが、今年度よりホームで立て替える制度になり、必要時使用する			
38	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	(A.) 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	家族等から電話は取り次いでいる。又、電話をかけたいと希望でかけることもある。ご利用者さまより、年賀状を家族			

				に宛てに出すことや、ネット回線の面会を実施している			
39	居心地のよい共用空間づくり	建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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。共用の空間が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、一人ひとりが居心地よく過ごせるような工夫をしている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	毎月リビングに季節の飾りを利用者さまと作成している。行事や外出、換気により季節感を感じてもらえるようにも努めている。季節の花を購入し利用者さんが活けて、玄関やリビングに飾っている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	季節ごとの飾り付け行っているが、玄関等の共用部分をもっと清掃して、より居心地よく過ごせる様にしていく
Ⅳ. 本人暮らしの状況把握・確認項目（利用者一人ひとりの確認項目）							
40	本人主体の暮らし	本人は、自分の思い、願い、日々の暮らし方の意向に沿った暮らしができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	本人の意向をケアプランに活かし、個別ごとの生活ができるように努めている			
41		本人は、自分の生活歴や友人関係、暮らしの習慣、特徴など様々な情報をもとに、ケア・支援を受けることができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	得意なことを活かしたケアを実践したり、本人以外からも情報を得てケアに活かすようにしている			
42		本人は、自分の健康面・医療面・安全面・環境面について、日々の状況をもとに、ケア・支援を受けることができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	各自の主治医のもと健康面や医療面を支えており、訪問看護師も週１回健康チェックを行い、説明を受けている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	体調が急変する前に気付く事が出来るよう、職員での気付きを増やし医療との連携をとっていく
43	生活の継続性	本人は、自分のペースで、これまでの暮らしの習慣にあった生活ができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	それぞれの生活習慣に合った生活ペースで暮らしている。起床や入床はそれぞれのペースに合わせ実施している			
44		本人は、自分のなじみのものや、大切にしているものを、身近（自室等）に持つことができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	居室内はご家族さまに契約時になじみの物を持って来ていただけるよう説明し、協力していただいている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	持って来ていただいたものを、より大切に飾っておけるようにする

45		本人は、自分の意向、希望によって、戸外に出かけることや、催（祭）事に参加することができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナの為現在は外出の規制が出ているが、以前は個別外出の機会を持っていただいていた	外出は出来なかったが、食べたいものや欲しいものを探り、提供する機会を作った		日常に出てくる会話に行きたい所や食べたいことや、してみたいことの希望があればメモし出来るように、機会を待っている
46	本人が持つ力の活用	本人は、自分ができること・できないこと、わかること・わからないことを踏まえた、役割や、楽しみごとを行うことができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	それぞれが参加できるように職員がフォローしながら出来ることの支援を行っている。職員が無理強いして行う事はしていない、			
47		本人は、自分がいきいきと過ごす会話のひと時や、活動場面を日々の暮らしの中で得ることができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	個別での対応やホーム内での人間関係を考慮し生活していただいている。会話がしやすい内容を職員が提供したりすることで、自然に話が出来るようにする工夫をしている		A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	活躍できる場面を増やせるように、職員も一緒になって行い、いきいきと過ごせる機会を増やしていく
48		本人は、自分なりに近隣や地域の人々と関わったり、交流することができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	コロナ以前は地域の方々との交流機会があり、祭りや小学校との交流をもっていた。なじみの美容院に行ったりすることもあった	コロナの規制緩和により、馴染みの美容院に行く事可能になったので、家族様に伝えていく		コロナが終息したら、積極的に外へ出る機会を持ち交流を再開していきたい
49	総合	本人は、この GH にいることで、職員や地域の人々と親しみ、安心の日々、よりよい日々をおくることができている	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	グループホームにいることの不安を解消できるように、不安を感じた際には職員とゆっくり話す機会を持ったりして思いを受け止める事が出来るように努力しています	何気ない会話を大事にし、表情や行動を見ておき、不安そうな時は、話しかけ行動を共にしています	A. 充分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない D. ほとんどできていない	安心できる声掛けが出来るようにしていく。そのためにも、より一人一人の情報を集め相手のことを知ることで、安心できる職員になっていく