

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人淳風会	代表者	西村良廣	法人・事業所の特徴	住み慣れた自宅や地域で、その人らしく、安心してこれまでの暮らしを続ける事ができるよう支援する事が小規模の役割だと理解し「通い」「泊り」「訪問」のサービスを適切かつ柔軟に提供しています。 事業所は家庭的な雰囲気近くには公園もあり、散歩や外出にも良く出かけます。地域の行事へも積極的に参加にしています。 淳風きたじょうではこれからも、ご利用者と「共に」を大切に事業を行っていきます。
事業所名	小規模多機能ホーム 淳風きたじょう	管理者	山口さつき		

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
	1人	2人	0人	0人	0人	1人	0人	2人	0人	6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		改善計画をたてただけで満足して、今回評価をした時点で、前回の改善計画に取り組みしていない事に気づく事があり、計画的に取り組む事が出来ていなかった。	改善計画を掲示する事で取り組み忘れ防止につながると思います	改善計画を計画的に行えるよう、改善計画の掲示可視化を行い、取り組み漏れのないよう実施していく
B. 事業所のしつらえ・環境	家族会の実施 環境整備（掃除等の徹底）	家族会の開催はできていない。環境整備としてそうじの徹底を行っている。	会議室の中だけで終わらず事業所の雰囲気を実際に見てもらふ事も大切だと思います。フロアの中で運営推進会議を行う	実際に事業所内を見てもらふなど会議開催の工夫 ご利用者、ご家族の方の運営推進会議への参加 家族会の実施
C. 事業所と地域のかかわり	職員による校区福祉活動への参加 広報誌の作成	子供見守り隊への参加の実施 地域行事へ積極的に参加を行う。少しずつ顔なじみの関係性が築けてきている	2階の地域教室を使ってサロンの活動を行ったり、施設を地域に開放してみる。 地域の掲示板にチラシを貼る。診療所や整骨院、チラシやパンフレットを置いてもらう。 オープン見学会をしてみる	2階の地域教室を使ってサロンの活動（子育て支援、運動教室、サーポーター養成講座等）の実施
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	地域資源（インフォーマルサービス等）を知る勉強会の実施 ご利用者がどのように地域の方と関わっていたか新しいアセスメントツールを使用しての情報収集	お一人暮らしの方から安心キットの使用と担当民生委員さとの連携を図っています。地域での困りごとを聞く事が出来、連携を図りやすくなる	校区福祉委員の方が、地域の一人暮らしの方対象の食事会を2階の地域教室を使って行っていますが、民生委員さんの高齢化が進んでおり負担が大きい様子があります。今後そのような活動へお手伝いができたらと考えています まずは事業所を知って頂き相談しやすい環境を作る事が大切です。	地域貢献活動（お一人暮らしの食事会の手伝い、子供見守り隊への参加）の実施 ご利用者を支援する中で地域の支援が必要な方は会議等への参加協力をお願いしていく

E. 運営推進会議を活かした取組み			<p>介護相談員さんは民生委員、家族介護の会や色々なものと兼務でされている方も多いため、色々な情報も知っておられ、運営推進会議に参加して頂く事で参考になる意見も頂けると思います。</p>	<p>運営推進会議のメンバーとして地域の方や介護相談員さんに参加協力してもらい連携を図る。</p>
F. 事業所の防災・災害対策	<p>地域教室利用されている方と協働による避難訓練の実施。</p>	<p>地域教室利用されている方々の都合と事業所の都合も合わず、協働での非難訓練はできず。</p>	<p>運営推進会議などを通じて事業所の防災時の対応等を知ってもら。</p>	<p>火災発生時の避難訓練を計画し実施する。事業所の災害対策を知ってもらう（運営推進会議や避難訓練の際）機会を作る。</p>

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成27年11月9日(19:30～22:00)

1. 初期支援(はじめのかかわり)

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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	9人	人	人	9人

前回の改善計画
① 家族との信頼関係構築の為、送迎時など短い時間内でも必ず一言(御本人の状態や家族の状態、ケアの中での課題の部分)話す機会を設ける。
② 細かい状況の変化に対してもご家族へ伝え支援に生かしている。
③ 定期ミーティング以外でも話せる機会を作り日々の変化に対し情報共有を行う。
前回の改善計画に対する取組み結果
① 送迎時等本人、ご家族と言葉を交わし信頼関係の構築に努めている。
② 利用前にはファイルミーティングで情報共有し利用開始からはミーティングで細かく情報共有できている。

◆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?	2	7	0	0	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?	2	6	1	0	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	0	0	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	0	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"> <li>・ご家族とは電話、面会時、送迎時に日々の様子を伝えている。</li> <li>・定期的なカンファレンスも増え以前に比べ話し合い意見交換の場が増えている。</li> <li>・ご利用者が慣れていない時期は気遣い等意識している。心情に十分配慮している。</li> <li>・情報収集の際には会話や表情などの細かい点にも視点をおいている。積極的に声掛けアクの参加を促している。</li> </ul>	

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"> <li>・記録に見落とし、忙しい時などは情報伝達は不足する</li> <li>・本人の情報やニーズの情報不足</li> <li>・本人、家族のニーズに沿った支援ができていない(事故、見落としから)</li> <li>・話を聞いてほしい、わかってほしいと感じてもらえていないのではないだろうか</li> <li>・個人個人のニーズが異なる事から個別ケアを十分に提供できていない事がある。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<ul style="list-style-type: none"> <li>①利用前の情報提供を早くする。(管理者・ケアマネ)</li> <li>②利用前には必ず個人ファイルを確認し支援、その方の性格等も含めわからない事は聞き情報共有を行う。</li> <li>③担当者会議にケア担当が参加する。</li> </ul>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 9 日 (19:30 ~22:00 )

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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?	0人	5人	3人	1人	9人

前回の改善計画	
① アセスメントツールを使い、ご家族からもより細かく情報収集しケアプランに反映させ共有を行う ② カンファレンスの充実。	
前回の改善計画に対する取組み結果	
③ カンファレンスを充実しケアプランに反映させている。ケアマネと情報交換ができています。	

◆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	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	0	4	3	2	9
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	2	3	3	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?	1	3	4	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	4	3	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"> <li>・目標がはっきりしている方に関しては支援できている。</li> <li>・訪問先での気づきや小さな発言もプランに生かせるよう意識している。</li> <li>・会議の機会をできるだけ多くもちスタッフ間のミーティングで話しあい必要な支援を考えている。</li> <li>・利用者の「～したい」のも声に耳を傾け自由な時間作りをしている事。</li> <li>・ケアの内容について記載し検討が必要な内容に関して会議でも話している。</li> </ul>	

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"> <li>・一人一人の利用者の目標が頭に入っていない、忘れていた時がある、意識できていない</li> <li>・日常生活の支援を重視しすぎている。</li> <li>・トラブル発生によりできていない時がある。</li> <li>・声なき声に着目できていないのではないか。</li> <li>・全員のプランの把握ができていない。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
①なぜ小規模を利用されるのか、サービスが必要な根拠の理解。 ②担当者会議録、ケアプランを全職員に回覧する。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 9 日 (19 : 30 ~ 22 : 00)

3. 日常生活の支援

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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?	0人	8人	1人	0人	9人

前回の改善計画
①情報共有の為のアセスメントツールの作成 ②申し送り以外での意見交換の場
前回の改善計画に対する取組み結果
②以前に比べると意見交換の場を持つ事ができている。ノート等の活用もできている。

◆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	0	6	3	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?	2	7	0	0	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?	1	5	3	0	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	8	0	0	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?	1	5	3	0	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"> <li>・介助面においては比較的適切に行われている。</li> <li>・日々の生活変化は申し送りなどで共有できている。本人の状況に合わせた基礎的な介護ができている</li> <li>・申し送り等で気づきの視点を持つ事で安全な支援に結びついている。</li> </ul>	

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"> <li>・以前と比べ情報共有や話し合う場は設ける事はできているがまだまだ少ない。</li> <li>・以前からの暮らしが10個以上把握できていない。</li> <li>・表情・気持ちの変化を見過ごす事がある。</li> <li>・アピールの少ない方が後回しになっている。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
①意見交換等が出来てきているでの継続する事と話し合った事をきちんとミーティング記録として残し情報の共有を行う。 ②定期的なカンファレンスの開催と小規模会議内でもご利用者の支援等について話し合う機会を持つ。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 9 日 (19:30~22:00 )

4. 地域での暮らしの支援

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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?	0人	1人	2人	6人	9人

前回の改善計画	①資源マップなどの作成し地域とご利用者の関係性を明確にする。 ②管理者以外職員でご利用者の担当地区の民生委員さんや校区福祉委員への挨拶周りを行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	

◆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?	1	2	5	1	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	0	6	2	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?	1	0	5	3	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?	0	0	4	5	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、ケアマネとの情報交換から、自宅での様子本人の生活スタイルの把握が行えている。 ・本人の生活歴などは情報収集行えている。 ・ご家族との暮らしの支援の橋渡し ・地域の行事への参加	

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
・民生委員や校区福祉委員の把握ができていない、また交流等もできていない ・地域との関係性が切れないような支援ができていない。	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
①今までご利用者がどのようにして地域の方とつながっていたのか、アセスメントする。 ②地域資源を知る勉強会などを行う。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 9 日 (19:30 ~22:00 )

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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	3人	0人	9人

前回の改善計画	①地域資源の活用 ②適切な人員配置 ③ご本人と家族のニーズのすり合わせを行い柔軟な支援の調整
前回の改善計画に対する取組み結果	①地域資源の活用はあまり出来ていなかった。 ②出来ていりる。 ③ご本人とご家族のニーズの違いがあり、家族のニーズが優先になっている事もあった。

◆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?	0	3	3	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?	3	6	0	0	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?	2	7	0	0	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?	3	6	0	0	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"> <li>・ご利用者か家族の体調やスケジュールに合わせた対応が出来ている。</li> <li>・送迎時や連絡帳等からご家族の介護の状況把握を行い支援の提案が出来て居る。</li> <li>・ご本人、家族のニーズに応じ支援する体制になっている。</li> </ul>	

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"> <li>・地域資源の活用</li> <li>・自分の思いを伝えられない方に対して一歩先の対応が出来ていない事がある。</li> <li>・ご本人のニーズよりご家族のニーズが大きくなってしまいう事がある。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<p>①ご本人のニーズとご家族のニーズの違いに関してはご本人の思いを一番に考えながらも、どのようにすればご家族の理解、協力も得られるのかご家族とも話し合う機会を多く持つていく。</p> <p>②地域との関わりが切れないう、今までの地域の暮らしぶりの情報収集もより行っていく。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 9 日 (19:30~22:00)

6. 連携・協働

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、山口

◆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?	0人	2人	2人	5人	9人

前回の改善計画
①自治会への参加、地域活動やイベント等にも積極的に参加する。 ②事業所を知ってもらえるような地域の方が参加できるイベントの開催。 ③地域の方への挨拶 ④管理者、ケアマネジャー以外の運営推進会議への参加。
前回の改善計画に対する取組み結果
①自治会への参加は出来て居ない、しかし地域行事への参加は積極的に行っている。 ③地域の方への挨拶等を行えている。 ②、④は出来ていない。

◆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	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	2	2	5	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?	0	0	3	6	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?	0	2	4	3	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?	0	0	3	6	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"> <li>・担当者会議の開催。</li> <li>・医療機関等受診の付添を行い主治医等との連携。</li> <li>・子供見守り隊への実施による校区福祉活動への参加。</li> <li>・子供が遊びに来やすい雰囲気作りをして短時間ではあるが遊びに来る子供もいる。</li> </ul>	

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"> <li>・地域の方が訪れる機会が少ない。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none"> <li>①2 階の地域教室の有効活用。イベントの実施。</li> <li>②広報誌の作成。</li> <li>③現場職員による校区福祉活動への参加。</li> </ul>	



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成27年11月9日(19:30~22:00)

7. 運営

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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	2人	5人	1人	9人

前回の改善計画	①認知症になっても地域に住み続ける事の出来る地域づくりへの取り組み。 ②地域との信頼関係構築、地域行事やイベントへの参加。 ③話しやすい環境づくり、会議形式の変更。
前回の改善計画に対する取組み結果	①実施できていない。 ②地域行事イベントへの参加は行えている。 ③会議の中に現場職員ミーティングの時間を設けた事でより話しやすい雰囲気作りができた。

◆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	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?	3	3	2	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?	3	6	0	0	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?	2	2	3	2	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組みを行っていますか?	1	0	4	4	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 ・家族からの苦情は申し送り、ミーティング、報告書等で共有しその日のうちに話し合いを行い解決に取り組んでいる。 ・意見のいいやすい環境、職員の聞く姿勢はある。 ・事業所の方向性として皆で話し合い理念の共有ができています。 ・会議の中での職員の意見が反映されている。
--------	--

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 ・地域と協働した取り組みが出来て居ない。 ・地域からの苦情等があまり聞かれない、関わりが少ない為。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ①地域との関わりの機会を持つ。
---------------	-----------------------------

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 9 日 (19 : 30~22 : 00 )

8. 質を向上するための取組み

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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?	0人	5人	3人	1人	9人

前回の改善計画	①ヒヤリハット情報共有の実施。 ②地域連絡会への参加。
前回の改善計画に対する取組み結果	①ひやりハットの共有はできているが件数の方は少ない。 ②少しずつ参加の方は出来てきている。

◆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	研修 (職場内・職場外) を実施・参加していますか	1	6	0	2	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	0	3	2	4	9
③	地域連絡会に参加していますか	0	3	0	6	9
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	5	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内研修のの場があり参加できている。</li> <li>・ヒヤリや事故報告への意識は少しずつ高まっている。事故後も再発防止に対する話し合いができている、</li> <li>・外部研修への参加できている。</li> </ul>	

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"> <li>・資格取得についての努力はしていない。</li> <li>・ケアの質の向上の為にチーム内の声掛けが少ない。</li> <li>・地域連絡会への現場職員の参加。</li> <li>・全員の外部研修への参加はできていない。・まだまだヒヤリの件数はすくない。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
①ヒヤリをかきやすいハード面の体制を整える。 ②全職員の外部研修への参加、内部研修に参加できなかった職員へのアフターフォロー。	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 平成 27 年 11 月 9 日 (19:30~22:00)

9. 人権・プライバシー

メンバー 水田、児島、加藤、佐藤、田中、島袋、大島、西川、吉田、山口

◆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?	2人	7人	0人	0人	9人

前回の改善計画	①申し送りの際などにご利用者の情報交換をする際は十分に周りを確認し名前の部分は小声で言う。 ②個人ファイルのなどの整理整頓の徹底。
前回の改善計画に対する取組み結果	①時々他のご利用者の前は他の方の支援の話をしている事がりきちんと出来て居ない。 ②鍵のついている場所での保管、外部への持ち出し禁止等行っている。

◆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	身体拘束をしていない	6	3	0	0	9
②	虐待は行われていない	6	3	0	0	9
③	プライバシーが守られている	3	6	0	0	9
④	必要な方に成年後見制度を活用している	5	0	2	2	9
⑤	適正な個人情報の管理ができている	5	3	1	0	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"> <li>・プライバシーについて鍵の出来る所で保管している。</li> <li>・虐待、身体拘束もない</li> </ul>	

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"> <li>・身体拘束の一種のスピーチロック「ちょっと待って下さいね」など使わざるおえない時がる。</li> <li>・申し送りお声や支援に対する話しあいの声大きい時がる。</li> </ul>	

次回までの具体的な改善計画	(200 字以内)
<ul style="list-style-type: none"> <li>①スピーチロックへの意識改革</li> <li>②他のご利用者の前で違う方の支援の話をしない。</li> </ul>	