よつくらタローの家

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」　総括表

法人名	有限会社　タロサ	代表者	長谷川　祐一
事業所名	よつくらタローの家	管理者	鈴木　勝則

法人・事業所の特徴	医療連携が図られ、医療依存の高い利用者様も受け入れ態勢が整っている。 緊急依頼にもリアルタイムで受け入れる体制を整備している。 同じ事業所が近隣にあり連携や協力体制がとれている。

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	4人	人	1人	1人	2人	2人	2人	13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	目標を明確にし、全職員が統一した情報の把握と具体的な取り組みを検討し統一した対応を行いサービスの質の向上に努める	年々、自己評価への取組に対し個々の認識も高まり目標を明確にすることで、積極的な意見交換が得られ共通認識を持つことができた。具体的な対応内容を検討し、支援に努めることでサービスの質の向上に努めることができた。	・事業所内で介護職員、看護師、介護支援専門員など多種多様な職種が対応し、ミーティングなどを行って互いに共有しながら目標達成に向って皆で取り組む姿勢が話から見られます。	サービスの質の向上を図る為、事業所自己評価への取組みについて更に意識を高め、全職員が共通認識を持ち統一した対応に努める。
B．事業所のしつらえ・環境	感染防止に留意し、季節を感じられる行事の参加や心地よい空間作りを行い、居心地の良い環境作りに努める	感染防止策の為、家族や地域の方との交流の制限の中、感染症の動向を確認し、季節を感じられる行動、花見、紅葉狩りに出かけたり行事食の提供、また季節に合わせた展示を施設内に行い四季を感じられる工夫に努めた。個々に応じた好みの物を部屋に置き心地良い空間作りも確保した。	・季節の行事など感染に注意して外出の工夫をして、事業所内にも行った先の写真など掲示し季節を感じられる環境作りが出来ていると思います。 ・個室でテレビを見たり、横になったりも出来るのでゆったりと生活が出来ている。	本人のこれまでの生活スタイルを維持できるよう感染対策に留意し家族や地域との交流が保たれるよう援助する。また年間行事計画を立案し四季を感じて頂けるよう支援し、癒しの空間作りに努める。
C．事業所と地域のかかわり	地域内の活動内容を把握、参加し情報の交換を行い、各関係機関と連携を図り柔軟な支援が提供できるよう整備をする	医療機関や各関係機関との連携を図り、情報を共有し連携に努め柔軟な支援を図ることができた。また、当該事業の調剤薬局薬剤師とも連携し統合的に支援ができる体制を整えた。感染対策に留意し各関係機関との会議を通し関係の構築にも努めた。	・看護師が多くいるのは強みと思う。 ・地域の会議なども参加して頂き何かあればすぐに相談に乗って頂けるので大変助かっています。 ・今後も緊急の相談などもあると思いますが宜しくお願いします。 ・四倉地区の民生員さんと久之浜地区の民生員さんとの交流会なども今後定期的に行っていくので参加をお願いします。	地域の会議や行事に参加し、情報の交換を行い個々の役割を明確にすることで連携を図り柔軟な支援が提供できるよう整備する。

よつくらタローの家

D．地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	本人のニーズを把握し本人の暮らしを支えるため、施設が持つ機能と地域の資源を活用し途切れない支援に努める	地域の資源の活用については感染症の動向を確認し対応に努めたが、感染拡大の時期には積極的に地域との関係を保つことが困難だった。しかし、本人のこれまでの生活スタイルや人間関係を保持するため、得た情報は職員間で共有し外出の支援や訪問散髪の利用により本人の暮らしを支え途切れない関係作りに努めた。	・コロナも終息しているわけではなく、高齢者は風邪などでも重症化してしまうので外に出るリスクはあると思うが、そんな中でも外出を楽しんでいる様子が伺えます。 ・訪問散髪など、床屋などにも行くことが難しい車椅子の方や寝たままの方がいると聞いているので良いと思う。	本人の自宅や地域での暮らしぶりを理解し、ニーズに応じるため地域の資源を活用し本人の暮らしを支える支援に努める。
E．運営推進会議を活かした取組み	意見交換や情報交換を継続的に行い会議を通し連携を深め、意見を運営に反映させサービスの質の向上に努める	運営推進会議を通し、当施設の概要や利用状況を説明し地域における役割について理解を得て頂くことができました。また、感染症対策については予防の対策、潜伏期間の対応、発生時の対応について意見を交換した。地域の現状についても、担当者より説明があり、多職種の連携も更に強化し、協働した取り組みについても継続的に対応することを再確認した。	・会議に今回初めて参加させてもらいましたが、介護保険のことから、施設の状況、感染症のことなど大変為になる意見が多く聞けて良かった。 ・この地区に住んでいても現状の把握などは出来ない。こういった会議でそういった情報も聞けるので今後も参加していきたい。	協働した取組みについて継続的に対応できるよう感染対策に注意し会議を開催。会議で検討した内容は全職員で共有し、事業所全体で取組みサービスの質の向上を図る。
F．事業所の防災・災害対策	感染防止対策に留意し、防災計画を元に避難訓練を実施する。訓練で明確になった課題は見直しを行い内容を全職員で共有し安全を確保する。実践を通し、施設に合った対策を BCP に取り入れ充実させる。	消防計画に添い火災、地震、風水害、津波を想定し避難訓練を実施した。訓練を通し明確になった課題は忠地に見直し BCP に取り入れたことで全職員で共有することができた。日々の訓練により津波警報が出た際、利用者の安全を確保し対応することができ、今後も安心して施設を利用できるよう対策の強化に努める。	・BCP の内容を説明してもらい理解することができた。 ・災害でこういった施設が機能しなくなると利用している方は大変だと思う。 ・津波警報で別に避難し利用者が一夜を過ごしたと聞いた時の内容がしっかり出来ていた。	防災計画に添い避難訓練を実施し、災害対策に取組み地域の協力も得られるよう体制を整える。また、実践を通しＢＣＰの内容を全職員が理解し共有できるよう充実させ、防災、災害対策の強化に努める。

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年1月　22日（13：00～14：00）
1．初期支援（はじめのかかわり）	ﾒﾝﾊﾞｰ	中根　松山　アイリン　マルリン　鈴木（真）　小野

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	4人	4人	0人	0人	8人

前回の改善計画
本人の情報やニーズについて全職員で情報を共有し不安なく利用できるよう援助する

前回の改善計画に対する取組み結果
入院先の病院への実調や家族への訪問、施設見学の対応により本人の状態やニーズについて、より明確にすることができた。利用開始前にミーティングを行い職員間で共有することができた。また、サービス利用時に本人や家族、介護者が必要としている支援についても確認しながら進めるよう心掛け対応に努めた

◆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 (分からない)	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？	5	3	0	0	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？	4	4	0	0	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？	4	4	0	0	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？	3	5	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
感染対策に留意し、病院への実調や家族への訪問により本人の情報やニーズについて把握し利用開始前にミーティングを行い職員間で共有することができた。利用開始前に、はっきりしない情報もあったが本人、家族に確認しながら進めた。本人がまだ慣れていない時期に不安の軽減が図られるよう声掛けや気遣いに心掛けた。	

できていない点
サービス利用時に本人や家族、介護者が必要としている支援を全職員で共有し支援に努めたが、利用前の情報と異なる状態が認められるケースがあり戸惑う場面があった。また、意思疎通が困難な方への声かけが不十分な点があった。

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
はじめの関わりの中で事前の情報と、利用開始後の情報が異なる際は、その内容を明確にし全職員で共有し支援に努める	

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年　1月　22日（13：00～14：00）
2．「～したい」の実現（自己実現の尊重）	ﾒﾝﾊﾞｰ	中根　松山　アイリン　マルリン　鈴木（真）　小野

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	4人	3人	1人	0人	8人

前回の改善計画
感染対策に留意し、当面の目標を理解し得た情報は職員で共有し支援に努める

前回の改善計画に対する取組み結果
当面の目標を明確にし、ミーティングや記録から職員間で共有し支援に努めることができたが、感染症の状況や動向から日常の生活や外出面で制限が生じ対応に困難な場面があった。

◆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 (分からない)	合計（総人数）
①	「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか？	4	3	1	0	8
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	4	3	1	0	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ｚすか？	3	4	1	0	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、次の対応に活かせていますか？	4	3	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
本人の要望や目標についてコミュニケーションや社会的背景から把握し、本人に確認したうえでミーティングや記録で職員間で共有し取り入れている。 また、本人と接することで様々な対応に関わることができた。	

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
本人の当面の目標は職員間で共有し支援に努めたが、感染症の状況や動向の確認、対策を取る中で生活面や外出面での制限が生じ対応に困難な場面があった。意思表示の困難な利用者に対しては、関わりがスムーズに行かず対応に苦慮する場面があった。	

次回までの具体的な改善計画	（200字以内）
本人の当面の目標を理解し実践した内容を振り返り、途切れない継続した支援に努める	

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年　1月　24日（13：00～14：00）
3．日常生活の支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	中根　山野邊　草野　マルリン　鈴木（真）

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	5人	2人	1人	0人	8人

前回の改善計画

以前の暮らし方を把握し理解したうえでこれまでの暮らしを継続できるよう状態に応じ支援に努める

前回の改善計画に対する取組み結果

本人の気持ちや体調の変化に気づいた時は、自己判断せず病歴、生活習慣、社会背景を継続し当該会社の調剤薬局に内服薬の関連についても連携し総合的に支援ができる体制を整えた。

◆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 (分からない)	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？	5	2	1	0	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？	6	2	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？	3	2	3	0	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？	5	3	0	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？	5	2	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

本人の自宅での生活環境を理解するため、積極的に「以前の暮らし方」について、聴取することができた。また、本人の状態の変化に応じ食事形態を検討したり、病状に応じた入浴方法や注意点を明確にし支援に繋げることができた。本人の気持ちや体調の変化を感じ取りその都度、共有し対応に努めた。

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

本人の生活環境を理解するため積極的に「以前の暮らし方」について聴取し共有に努めたが、内容の理解にバラツキが生じ再三の確認が必要だった。また、本人の声にならない声を言語化することは、かなり困難であり家族からの情報を聴取し継続的な対応が必要であった。

次回までの具体的な改善計画　（200字以内）

本人の自宅での生活環境を理解し、本人の状況に合った介護を行い日常が保たれるよう支援に努める

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年　1月　24日（13：00～14：00）
4．地域での暮らしの支援	メンバー	中根　山野邊　草野　マルリン　鈴木（真）

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	3人	3人	1人	1人	8人

前回の改善計画

これまでの生活スタイルや人間関係を理解したうえで、感染対策に留意しながら地域の資源を活用し暮らしの支援に努める

前回の改善計画に対する取組み結果

本人のこれまでの生活スタイル、人間関係等は家族や本人から情報収集し理解することができ、得た情報は職員間で共有し地域での暮らしの支援に努めることができた。

◆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 (分からない)	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？	4	3	1	0	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？	3	4	1	0	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？	3	3	2	0	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？	3	2	1	2	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

本人のこれまでの生活スタイル、人間関係等は家族や本人から情報収集し理解することができた。また、得た情報はミーティングや記録で共有することができた。本人と家族、介護者が地域との関係が切れないよう季節毎の行動計画に添い維持できるよう努めた。

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

地域の資源の活用については、感染症の動向を確認し対応に努めたが、感染拡大の時期には積極的に地域との関係を保つことが困難だった。

次回までの具体的な改善計画　（200字以内）

地域資源の内容や活用について更に検討し、途切れない関係づくりができるよう支援に努める

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和 8年　1月　26日　(13：00～14：00)
5．多機能性ある柔軟な支援	ﾒﾝﾊﾞｰ	松山　アイリン　マルリン　鈴木（真）　小野

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	4人	3人	1人	0人	8人

前回の改善計画
本人のニーズを把握し、必要な支援が図れるよう地域の資源を活用しながら統一した対応に努める

前回の改善計画に対する取組み結果
本人の変化の気づき、得た情報はミーティング等で明確にし本人の状態、ニーズに合わせた支援に努めることができた。

◆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 (分からない)	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？	3	3	1	1	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？	6	2	0	0	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ていますか？	5	3	0	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？	4	3	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
利用者の状態や家族の要望に合わせサービス内容を柔軟に組み合わせ対応することができた。また、日々のかかわりの中で、本人の変化に気づいた時は直ちにミーティングを行い本人の状態、ニーズに合わせた支援内容を検討し共有しながら統一した支援に繋げることができた。	

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
日々の関わりや記録を通し本人の状態、ニーズに合わせた支援を行ってきたが、更に積極的に地域の資源を活用する必要性を痛感した。	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
積極的に地域の資源を活用し、状態の変化にも即時的に対応できるよう支援に努める。	

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年　1月　26日（13：00～14：00）
6．連携・協議	ﾒﾝﾊﾞｰ	中根　松山　アイリン　マルリン　鈴木（真）小野

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	3人	2人	1人	2人	8人

前回の改善計画
地域の各種機関の活動内容を確認し、関係機関との連携を保つため活動やイベントに参加できるよう調整する

前回の改善計画に対する取組み結果
医療機関や各関係機関との連携を図り、情報を共有し対応することができた。しかし、感染症の動向により積極的に地域の活動やイベントへの参加が困難であった。

◆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 (分からない)	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？	3	3	2	0	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？	2	0	3	3	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？	3	2	1	2	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？	0	0	2	6	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
医療機関や福祉用具等の連携を図り情報を共有し対応することができた。地域包括支援センターとの会議にも参加している。 各関係機関との会議を通し、情報を共有し関係の構築に努めた。	

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
いわき市の地震、津波避難訓練に参加し地域の方との連携に努めたが、感染症の動向により積極的に地域の活動やイベントへの参加が困難だった。	

次回までの具体的な改善計画	（200字以内）
感染状況や動向を確認し、感染防止に留意し地域との連携を保つため活動やイベントに参加できるよう努める。	

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年　1月　30日（13：00～14：00）
7．運営	ﾒﾝﾊﾞｰ	中根　松山　草野　アイリン　マルリン　小野

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	3人	3人	1人	1人	8人

前回の改善計画
施設が担う役割や目的について、地域活動に参加し理解が得られるよう努める

前回の改善計画に対する取組み結果
利用者、家族、介護者からの意見や要望を聴取し把握した内容についてはミーティングや記録から職員間で共有し運営に反映することができた。 地域との協働した取組みについては、感染対策防止の面から積極的に対応することが困難だった。

◆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 (分からない)	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	1	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？	4	3	1	0	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？	3	3	1	1	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	4	2	2	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、家族、介護者からの意見や要望を聴取し、把握した内容についてはミーティングや記録から職員間で共有し運営に反映することができた。また、定期的に行っている介護施設運営全体会議の中で事業所のあり方、運営について検討し内容を職員間で確認しながら運営にあたることができた。	

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
感染症の状況から、感染対策防止の面で積極的に地域と協働した取組みについて行うことが困難だった。	

次回までの具体的な改善計画	（200字以内）
感染状況や地域内活動の状況を確認し、地域活動に参加し地域と協働した取組みができるよう努める。	

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年　1月　30日（13：00～14：00）
8．質を向上するための取組み	ﾒﾝﾊﾞｰ	中根　松山　草野　アイリン　マルリン　小野

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	4人	2人	1人	1人	8人

前回の改善計画
BCPを有効に活用、見直しを行い、サービスの質の向上に努める

前回の改善計画に対する取組み結果
感染症対策委員会や各種委員会で検討した内容を明確にしBCPの見直しを行い職員間で理解を決めることができた

◆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 (分からない)	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	5	3	0	0	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	3	4	1	0	8
③	地域連絡会に参加していますか	0	2	1	5	8
④	リスクマネジメントに取組んでいますか	5	3	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
感染対策委員会や各種委員会で検討した内容を明確にしBCPの見直しを行い職員間で理解を深めた。また、職場外の研修はWEBも利用し積極的に参加し資料をもとに職場内で研修を実施した。 得た情報はミーティングを行い、利用者の状態に応じ統一した対応に取組み危機回避に努めることができた。	

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
スキルアップの研修に参加し取組むことができたが、資格取得の研修参加は更に、積極的に参加できるよう努めたい。	

次回までの具体的な改善計画	（200字以内）
資格取得のためスキルアップに努め、サービスの質の向上を図る	

よつくらの家

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和　8年　1月　30日（13：00～14：00）
9．人権・プライバシー	ﾒﾝﾊﾞｰ	中根　松山　草野　アイリン　マルリン　小野

◆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 (分からない)	合計（総人数）
⓪	前回の課題について取り組めましたか？	7人	1人	0人	0人	8人

前回の改善計画
プライバシー保護の観点から行動、自分たちの支援のあり方を振り返り、利用者様個々に配慮した対応に努める

前回の改善計画に対する取組み結果
プライバシーを損なわないよう個々の利用者に応じた言葉かけを心かけたが、不十分な場面があったため更に意識を高め対応して行きたい。

◆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 (分からない)	合計（総人数）
①	身体拘束をしていない	8	0	0	0	8
②	虐待は行われていない	8	0	0	0	8
③	プライバシーが守られている	6	2	0	0	8
④	必要な方に成年後見制度を活用している					
⑤	適正な個人情報の管理ができている	7	1	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
身体拘束や虐待について勉強会を行うことで理解を深め、共通の意識を持ち対応することができ人権の尊重に努めることができた。 個人情報の管理も適正に行っている。	

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
個々の利用者に応じた言葉かけは、プライバシーを損なわないよう配慮に努めたがトイレ誘導時、本人や他の利用者に対する対応が不十分な場面があった	

次回までの具体的な改善計画	（200字以内）
プライバシー保護の観点から、言動や行動、支援のあり方を振り返り利用者個々に配慮した対応を行う	