

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
① 利用者様の行動の理由をまず聞き、スピーチロックにならないようにする

個人チェック項目	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
① 前回の課題について取り組みましたか?	1	12	5	0

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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
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	14	3	0
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?	0	13	5	0
③ ④ 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?	0	15	3	0
⑤ ⑥ 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?	0	12	6	0

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へ声掛けし、話を聞くようにしている ・時間をかけて、耳を傾け、ニーズに応えられるよう努力している ・二人になった時など相手が話しやすくするため配慮している ・利用者に声掛けや顔の表情を伺ったり等、気遣う事を心がけて、いつも笑顔で接する様にしている ・まわりのスタッフと協力しながら介助している ・ミーティング、申し送り、ノート等で利用者の情報（体調や気持ち）は共有できている ・人手など余裕がある時は意識してスピーチロックをしないよう気をつけている ・入居したばかりの方には、どのように呼ばれたいか聞くようにしている。名字が良いか名前がどうか、今までなんて呼ばれていたかなど ・基本的に相手の言いたい事を全て聞いてから話すようにしている 通じない場合言葉を言いかえてこういうことですか?と確認する ・新しい利用者さんに対しての声掛けや気配りを心がけ、不安を取りのぞけるよう明るく接している

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・情報を把握出来ていない事があった ・時々、感情的になり、スピーチロックの言葉を出してしまう時がある 立とうとした場面、話す前に座ってもらおうとする ・スピーチロックはつついってしまう ・余裕がないと出来ていない ・本人や家族がどのような支援を必要、望んでいるのかきちんと把握できていない ・報告不足 ・ニーズに応えきれない ・薬の変更など100%頭に入っていない ・時間がなく余裕を持ってコミュニケーションが取れていない

なぜ? どうして? できていないのか? (その理由)
<ul style="list-style-type: none"> ・業務優先しているため 業務時間配分を気にしてしまい、気持ちに余裕を持ってない時、自制が足りなくなってしまう ・一人で多数の利用者を見なくてはならないため ・忙しい事で、ノートを見ていなかったりしていた ・「あぶない」が先にでてしまうため ・行動の理由を聞いてもなかなか理由がでてこない 理由が出ないのは認知症の利用者が多くなかなか答えはでない ・個人のルール、思い、気づき、他者との違い ・忙しくしている時に声をかけられるとスピーチロックにつながる 不穏な方がいたらなおさら ・安全を優先したいからスピーチロックにつながる ・注意すべき点は教えてもらっているが、どのような支援を望んでいるかは聞いたことがなかった ・外に出たいや金銭と合っていない要望を受けた そういう人の方が思い強い ・薬に触れる機会があまりないので職員さんに任せてしまっている ・仕事が忙しいため ・業務に追われてきちんと話が聞けない・心にゆとりをもって業務出来ていない

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	
① 夢企画を再開し、写真を活用して思い出づくりをする	

個人チェック項目		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
①	前回の課題について取り組みましたか？	0	2	7	9

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目		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
①	「本人の目標（ゴール）」がわかっていますか？	0	6	9	3
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか？	0	5	10	3
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？	0	4	10	4
④	実践した（関わった）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？	0	8	5	5

できている点	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の願望、目標をひきだす関係づくりを心掛けている ・レクに参加している時は、笑顔になるよう考えている ・短期目標、長期目標を意識したかかわりをするように心がけていた。その方に応じた介助ができていたように思う。手伝いすぎない介護を心がけている ・利用者の目標にそって日々のかかわりを持つように心がけている ・利用者との話し合いで「～がしたい」などの話をし、目標に向けて発言している ・年始に利用者の決意、夢を聞いてはりだした ・利用者からの〇〇したいと言う発言は、他スタッフに必ず伝えている ・ミーティングなどで自分の知っていることは報告し、情報を共有する様にしている ・1対1になったとき、普段聞けない気持ちを引き出そうと耳を傾けている 	

できていない点	
<ul style="list-style-type: none"> ・しっかりと利用者様と関わることが出来ていない ・利用者さん一人一人の願望、目標を叶えるための対応ができていない ・目標を分かっていない 把握してない 実現できなかった ・決意、夢のほとんどを叶えてあげられていない ・レク担当になかなかならないので写真がとれない ・夢企画すべてできていない ・夢企画はまだ再開できず 写真の活用もむずかしい ・夢企画 小さな希望であっても実現させてあげられていない ・コロナ禍のためできていない ・全体的に取り組めていない ・全員が情報を共有しきれていない 	

なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務と余裕がなかったこと ・他の業務に携わっているため ・心に余裕がなく介護以上、プラスαの関わり、願望、目標を叶える努力が足りない ・感染リスクが多い目標が多かった ・情報収集不足 ・かかわり不足 ・コロナが収まってから コロナ禍で時間や人員に余裕がない ・やはりコロナがもう少しおさまらないと出来ない 写真も今年はレクの写真しかない ・活動が制限されており、話題に上がらない ・夢企画の会議自体行っていない 低予算 スタッフの人数 ・〇〇食べたい 〇〇行きたいなどコロナ禍では難しい内容が多かった ・内容を理解していない 他の職員と話し合う機会がない ・分からないことがあっても自分から情報を聞こうとしない 	

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画	
① 個々の思いに耳を傾け、できる範囲で実施する	

個人チェック項目	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	未回答
① 前回の課題について取り組みましたか？	0	12	5	0	1

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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	未回答
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	4	12	2	0
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	16	0	0	0
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？	2	13	3	0	0
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	13	0	0	0
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	14	2	0	0

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の気持ちや体調の変化を見落とすことなく、変化に気づいた時は共有するようにしている ・利用者個々に合わせた介護は出来ている ・利用者のささいな言動や行動、いつもと違う様子などを見て気づいたことは、報告、共有している ・常に日々のかかわりで見落としのない様、観察し注意深く接し、意識し心がけている ・ミーティングの時などでは気づいたこと伝え、共有している ・基礎的介護 ・個人に合わせた支援が出来ている ・以前の生活がどうであったか介護する上で重要なため、傾聴している ・夜勤中なら一人一人の話に耳を傾け実施できていると思う ・二人きりになれた時間を大切にしている 利用者の思いを他利用者と共有できている ・利用者の出来ることは一緒に行ったり、お手伝いしたり尊重している

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・自分本位の仕事になっている事がある ・たまに気持ちをそこなうことをしてしまう時がある ・以前と現在の生活を把握、比較して活かせていない ・以前の暮らし方については本人が説明できる時は把握できるがなかなか難しい ・生活環境、本人の声、本人の状態の変化 ・以前の暮らし 10 個以上把握できていない ・個々の思いに耳を傾け、はなかなかできていない ・出来る範囲でも実施していないことがある ・話長い人いたらイライラする ・情報が伝わらない事がある (知らなかったということが多い) ・二人きりで話す機会のない利用者は気持ちや要望を理解できずにいるところがある

なぜ？ どうして？ できていないのか？ (その理由)
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者さんの立場になれないでいる 感情的になってしまっていることが原因 ・自分の流れの通りに行かない時など気持ち的に余裕がなくなるため ・本人の状態の変化についての共有はできているが業務優先で出来ていない ・資料不足 ・利用者の資料を読むことがない ・多忙であるため ・確認する時間をとっていない 自分から積極的に取り組もうと思います ・現在ばかりみてしまっている 利用者の言動を否定的にとらえてしまう 受動的、肯定的になれなくなっている ・時間的余裕がなかなかないこと 「思い」「したいこと」に対して利用者があまり感情がない「なんにもない」と言う利用者が多い ・コロナなのか、風邪なのか、疾患なのかよく分からない 皆判断つかない ・話す機会があっても話す時間が短すぎる (入浴時など)

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
① ビデオレターなど家族への発信を増やす

個人チェック項目	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	未回答
① 前回の課題について取り組みましたか？	0	2	7	8	1

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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	未回答
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？	0	7	8	3	0
② 本人と、家族・介護者や地域との関係が切れないうちに支援していますか？	0	9	6	3	0
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？	0	13	3	2	0
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	2	8	7	1

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の活動願望に応じて包括支援センターに相談できたケースがあった ・毎月のふきのとう新聞（手紙）や面会などで家族との関わりが保ててはいると思う ・利用者のこれまでの生活ややってきた仕事等を確認している ・他の職員との会話、利用者同士の会話などで生活スタイルを聞いたりしている ・ご家族からの電話や来所時に、安心してもらえるよう詳しく利用者の状況を話している ・時々利用者のファイルを見直している ・時間がある時は利用者とは会話をするようにしている

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・最初はビデオ通話等頻繁に活用していたが、最近は活用できていないご家族にすすめることをしていない ・ビデオレターなどは行わなかった ・ご家族との面会がなかなか出来ていない ・これまでの生活スタイル、人間関係等詳しく理解していない ・一人一人、しっかり把握できていない ・家族への発信を増す ・ふきのとう新聞でしかご家族に発信されていない ・SNS系は全く出来ていない ・家族、地域との関係に支援できていない ・コロナで外部とのつながりがうすい どういう人生を送ってきたかもっと知りたいが詳しい資料などない

なぜ？どうして？できていないのか？（その理由）
<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族と利用者のつながり 面会の大切さの意識の低下 ・コロナ禍の影響 ・ご家族のことはわかるが、それ以外の友人などは分からないことが多い。どのようなコミュニティを持っていたかもあまり分からないことも多い ・本人の情報の理解 ・積極的に確認してない 聞かれるのが苦手な利用者もいるので、どのくらいしていいのか分からない ・コロナ禍もありますが担当者を知りません。インスタグラムを使用してもよいのでは？ ・個人個人を撮影する機会がなかった ・ビデオレターをとるための係などいない 皆勝手にタブレットを触ってよいか分からない ・人によっては聞きにくい方もいる ・情報が多く把握できていない ・コロナ禍で外出の回数も少なく、スタッフの人数にもゆとりがない

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
① コロナが収束したら、地域活動に参加する

個人チェック項目	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	未回答
① 前回の課題について取り組みましたか？	0	2	4	11	1

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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	未回答
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	2	8	7	1
② ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が適切に提供されていますか？	0	13	2	2	1
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事ができていますか？	2	15	0	1	0
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	14	0	1	0

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状態について、日々のかかわりで、注意深く関心を寄せ、気づき、小さな変化、自分の考え、思い等、ミーティングなどで意見を出し合うなど、職員、上司に共有、報告できている ・毎日ミーティングで共有し、Rノートで報告している ・ニーズの把握、アセスメント、モニタリングをくり返し見直している 変化をスタッフ間で話し合い、共有できている ・訪問に入った時に変わりがないか観察し、本人にも声掛けしている ・利用者さんの体調に合わせて食事形態など変える ・職員等の情報などを聞き、対応している ・脳トレなどあまり本人が乗り気ではない時などは無理にさせたり、しないようにしたり、入浴時にもその時の体調に合わせて介助したりできていたと思う ・記録での共有 通い、訪問、宿泊適切に提供できている ・時間のある中で声掛け、寄り添い、体調の変化等見過ごさないように ・日々の状況に応じて、柔軟な支援 利用者にあわせた支援 ・SNS での告知活動

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・変化を共有しているが、それを即時に関わり方やプラン変更等に活かす事が出来ていない ・地域活動に参加できていない ・地域の資源の活用 ・コロナが収束していないので地域の活動には参加できていない ・人数足りない ・本人のニーズに合っていないのではないかと疑問に思う時がある ・通いを増やしてほしい利用者がいるがなかなか話が進まない

なぜ？ どうして？ できていないのか？ (その理由)
<ul style="list-style-type: none"> ・マンネリ化 変化を良しとしない気持ちが根付いてしまっている ・コロナが収束していない ・かかわり不足 ・まだコロナが終息せず地域活動もそこまで行われていない ・主にイベントは土日祝日に集中しているので、土日祝日のスタッフ人数いないと地域活動無理です ・話し合いの場が少ない 全体カンファもできていない

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
① コロナが収束したら、イベントに参加する

個人チェック項目	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	未回答
① 前回の課題について取り組みましたか？	0	1	1	13	3

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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	未回答
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	3	8	5
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	2	1	11	4
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	1	1	13	3
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	1	1	13	3

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・集まったの担当者会議等の回数は減ったが電話等で密に情報交換をするようにしている ・施設の小さなイベントには夜勤じゃないかぎり参加している ・利用者の体の状態に合わせ、福祉用具や医療機関と連携している ・会議はないが何かあれば相談している

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・地域とのかかわり ・コロナ禍でなかなか機会がない ・他の活動やイベントに参加できていない ・人数がない

なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナが終息収束がみえない 感染対策をしながらの外出活動計画をたてていない 情報収集が足りない ・コロナ収束していない ・参加が難しい ・コロナ禍のため ・かかわりが無い ・イベントは土日祝日に集中しているためイベント参加は厳しい「無理」 ・外部との交流、イベントなどへの参加

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
① 日頃の気づきと意見の共有を継続し、徐々にイベントを増やしていく

個人チェック項目	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	未回答
① 前回の課題について取り組みましたか？	0	5	7	6	0

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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	未回答
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？	4	5	6	3	0
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？	2	7	5	2	2
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？	0	2	8	3	5
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	0	8	6	4

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ、利用者、ご家族の意見等に耳を傾け事業所のあり方についてどうあるべきか考えている ・気づきや情報の共有は出来ていると思う ・イベントがなかなかできない レクで季節感を感じれるように心がけている ・職員間での意見交換はできている ・月寒公園へ行ったり、バーベキューなど外出レクを行った ・今年はネパールの人たちがきたので、それがイベントとなった ・家族からの希望や要望をきちんと受け止めている ・利用者、家族、介護者からの意見や苦情をくみ取り、状況に応じて運営に反映している ・ミーティング、リーダー会議等で意見している

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の今後、将来のあり方について、行動、共有、働きかけができていない ・イベントがなかなか出来ない ・外出の機会が少なかった ・思ったことは伝えるようにしているが自分から問題を探していないのもあって、意見を言う事が少ない ・「意見の共有」共有できているのかわからない ・人数不足 ・家族、地域とのかかわりがいい ・地域とのつながりは今は感じられない ・小さなイベントなど利用者が喜びそうなことを実施できていない ・地域の意見や苦情を聞く機会がない、反映できていない

なぜ？ どうして？ できていないのか？ (その理由)
<ul style="list-style-type: none"> ・その日その日の刹那的な対応しかできず、理念、理想は風化してしまう ・地域とのかかわりがない ・かかわる必要がない ・自分の仕事で今はいっぱい まわりの問題に気づけない ・人手が不足していたため ・イベント行くなら土日祝日に人数を増やすなど ・運営についてはよく分からない ・積極的に考えていないのでレクの時間などに実施できるようなことを考えていきたい ・イベントに参加していない

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
① もっと動画を活用し、カンファレンスなどでスキルアップの勉強をする

個人チェック項目	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	未回答
① 前回の課題について取り組みましたか？	1	7	9	1	

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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	未回答
① 研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	2	8	6	2	
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	1	3	8	6	
③ 地域連絡会に参加していますか	0	0	3	13	2
④ リスクマネジメントに取り組んでいますか	1	7	7	2	1

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者によりわかりやすい言葉を使って理解していただくように心掛けている点 ・リモートでの研修等があればできるだけ参加している 研修参加資料で勉強している ・動画配信等を活用し研修を行えている ・動画で様々な対応の仕方を学べた ・研修の参加 ・オンラインの研修を受けた ・動画、テレビなど見ている ・介護に関する動画を見つけた時は見るようにしている ・カンファができない時は動画で勉強した ・自身で勉強のため介護の動画を見たり、オンラインの研修も一度参加した ・動画を各自で見て、感染対策について学び実践してきた ・勉強した ・役立った ・知識を得る機会があった ・会議など中止したらいいネタの動画をよく探してくれる ・Youtube を活用し、スキルアップに取り組んでいる ・介護に関する動画など自宅でみる“気づき”を自分の仕事にいかしている ・利用者の日々の変化に気をつけリスクマネジメントに取り組んでいる

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の前で他の方の話をしている事 ・資格取得・スキルアップの為に資格取得ができていない ・スキルアップの為に意識がない スキルアップは動画を見る事しか出来ていない ・地域連絡会には参加できていない ・地域とのかかわりがない ・コロナ禍でカンファもあまりできなかった ・研修に参加できていない ・外部に出る研修など全く出来ていない ・カンファ、研修の参加人数が減ってきている 参加し、取り組む意識や研修の質の低下があるがそれに働きかけができていない ・コロナのためカンファ自体が行われない事が多かった

なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ同士で情報をつい利用者の前で話している ・機会がないため ・コロナのため地域とのかかわりがない ・資格取得は考えていない ・機会があれば参加したいがコロナでまだ難しい ・コロナの影響ですが、そもそもカンファの「あり方」を考えた方が良くと思います 動画の活用はもちろんです、もっとオンラインを使ってほしいと思います ・カンファ自体の魅力が下がってきている 問題意識、問題提起が足りない ・プライベートで時間をもてない ・カンファで話し合う内容が優しい 少人数で決まってしまう話が多々ある 決定事項前にほとんどの人が内容を知っている ・家庭の事情で難しいので可能になったら参加したい

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画
① 利用者様に理解と納得を得られるよう言葉を選ぶ

個人チェック項目	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	未回答
① 前回の課題について取り組みましたか？	0	16	2	0	0

◆今回の自己評価の状況

確認のためのチェック項目	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	未回答
① 身体拘束をしていない	8	10	0	0	0
② 虐待は行われていない	9	9	0	0	0
③ プライバシーが守られている	4	8	5	1	0
④ 必要な方に成年後見制度を活用している	0	7	3	3	5
⑤ 適正な個人情報の管理ができている	2	12	1	2	1

できている点
<ul style="list-style-type: none"> ・身体拘束、虐待はしていない ・身体拘束にならないか相談し、しない様に心がけている ・拘束、虐待、言葉による暴力が起こりうることを意識し、利用者に対するようにしている ・身体拘束、虐待には気を付けているし、自分のしたことを振り返ってもいる ・虐待に対する知識をきちんと持っているスタッフが多くなり、適切で安全な介護ができている ・プライバシーに関わる言葉、言動には注意している ・利用者に寄り添い、個々の人格を尊重した対応 ・指導もしている中で言葉選びや同意については気をつけている ・明るい声で丁寧な言葉を選んで話すように心がけている ・適切な言葉を使うよう心掛けている ・本人にもわかりやすく説明し、理解と納得が得られるよう信頼関係が悪くならないようつとめている ・心を穏やかに理解と納得を得られるように言葉を選んでいる

できていない点
<ul style="list-style-type: none"> ・虐待はないと思いますがいわゆる「不適切ケア」と呼ばれるものは知らず知らずのうちにしているのかも と虐待防止の動画を見て思ったりします ・認知症の利用者に対しての言葉遣いや時間をかけて寄り添うこと ・言葉は選んでいるつもりだが、フランク過ぎる時がある ・時間がない、人手がない時、おおざっぱになっていることがある ・イライラするともう先が見えない ・手首を引っかかれたり、つねられたりした時に、言葉がいつもよりキツくなってしまう事があった ・プライバシー、尊厳 ・プライバシーを害してしまう発言をしてしまうことがある（排便時など） ・スタッフ間で大きい声で利用者の話をしている事がある ・排便の有無など大声で聞いている ・狭い空間での排泄、出た、出ないなど声が大きく聞こえる

なぜ？ どうして？ できていないのか？（その理由）
<ul style="list-style-type: none"> ・勉強不足と言うか「不適切ケア」の理解が足りない ・業務優先や認知症の方に語り掛けることへのあきらめの気持ちが先立ってしまう まだまだ、自他共に利用者ファーストの意識が足りない ・利用者さんとの距離が近くなっているため ・会社の役割 ・一人で多数の利用者を見なくてはならない場面が多々あるため ・手首を引っかかれたり、つねられたりした時にあまりの痛さに冷静さを失っていた部分がある ・大声で情報を話している 自分は悪くないと言う人がいる ケンカしてる人もいる ・心がけが足りない 皆の意識が低い（大きい声で他利用者の話をしてしまう） ・話に夢中になり大きい声を出してしまう ・心配りが足りていない