

(議題資料)

社会福祉法人 真隆会 平成31年度 事業報告書

事業区分	拠点区分	サービス区分	名 称	ページ
社会福祉事業	長浜老人福祉	地域密着型通所介護	恒富東デイサービスセンター	1・2
		居宅介護	介護保険サービスセンター	3
		地域包括支援センター	延岡市恒富東地域包括支援センター	4
	長浜障がい福祉	生活介護	障がい者生活介護サービスセンターながはま	5・6
	北川老人福祉	訪問介護	訪問介護事業所 さくら	7
	北川障がい福祉	生活介護	障がい者生活介護サービスセンターきずな	8・9
		指定特定相談支援事業	サポートセンターながはま	10
		居宅介護	訪問介護事業所 さくら	7
	平原障がい福祉	就労継続支援 B型	就労継続支援 B型事業所 ラ・ベルファム延岡	11
公益事業	有料老人ホーム	有料老人ホーム えのたけ	有料老人ホーム えのたけ	12
	障がい者専用住宅	向陽の杜 のべおか	障がい者専用住宅 向陽の杜 のべおか	12

平成 31 年度
恒富東デイサービスセンター 事業報告書

1 : 概 要

恒富東デイサービスでは、家庭的な雰囲気の中「心寄り添う介護」をモットーに、その人らしく生活できるお手伝いを理念におき、住み慣れた地域での生活を支援。

2 : 事業状況

(1) 利用者状況

平成 31 年 4 月より新規利用者も徐々に増え、登録人数が 18 名と満たしている状況が続き、1 日平均も 15 名前後と安定した利用ができた。

また、新規利用者が 24 名と例年に比べて多く、長年利用されている方々の施設入所などの理由により利用終了が続き、平成 31 年度は新規利用者が多かった。

<新規及び中止者数> 新規… 24 名 中止… 18 名

(2) 施設からの受け入れ

有料老人ホームえのたけより 16 名、かわらざきの杜 6 名、さくらの杜 1 名受け入れ。

※令和 2 年 3 月時点

(3) 体験利用の推進・居宅事業所への活動

居宅事業所からの紹介で、体験利用や見学の受け入れも増え、利用に繋がるケースも多かった。

(4) その他

<介護度別>

要介護 1 … 17 名 要介護 2 … 10 名 要介護 3 … 11 名 要介護 4 … 5 名 要介護 5 … 3 名

<平均介護度> 要介護 2.3 <平均年齢> 男性 77.45 歳 女性 86 歳

<地 域 別>

出北 6 名 長浜 5 名 浜砂・東浜砂 2 名 別府 1 名 方財 5 名 浜町 2 名

緑ヶ丘 1 名

※令和 2 年 3 月時点での登録者統計

<曜日別登録> 定員 18 名 / 日

	月	火	水	木	金	土
登録者数	17	16	17	17	17	16

3 : リスクマネジメント

今年度は 35 件のヒヤリハット報告があった。職員の提出に偏りが見られる為、勉強会や個別にて指導を実施。事故報告は 8 件。そのうち爪切りでの事故報告が 3 件、施設内で転倒し救急搬送が 1 件あった。ヒヤリ、事故両方とも報告後に職員間で今後の対応を話し合いし、再発防止に努めている。

4：年間活動～行事・内部研修・防災訓練～

	行事	運営
4月	園芸	職員会議 勉強会（ヒヤリハットについて） 大師祭りパレード参加
5月	お買い物	職員会議 勉強会（認知症サポーター養成講座）
6月	おやつ作り	職員会議 勉強会（介護技術）
7月	おやつ作り	職員会議 勉強会（脱水、熱中症予防） のべおかげさんば総踊り参加
8月	夏祭り	職員会議・第1回運営推進会議 勉強会（認知症ケア）
9月	敬老会	職員会議 えのだけ夏祭り
10月	お買い物・ドライブ 運動会	職員会議 勉強会（コミュニケーション） 防災訓練（火災対応）
11月	鮎食事会	職員会議 宮崎シェイクアウト（地震想定訓練） 勉強会（認知症高齢者のための食支援）
12月	クリスマス会	職員会議 勉強会（感染症対策）
1月	新春茶話会・初詣	職員会議 勉強会（リスクマネジメント）
2月	おやつ作り	職員会議 勉強会（スタッフミーティング）
3月		職員会議

（1）行事

平成31年度は食事が配達での対応となつたため、衛生面を考慮して、そうめん流しと食事バイキングを実施することができなかつた。食に対して楽しみにしている方も多く、そうめん流しの代わりにおやつ作り。食事バイキングを和菓子バイキングに変更し行つた。いずれの行事も季節感を楽しむ事ができ、利用者様にも好評を得ることができた。また、3月のお花見ドライブは、コロナウイルス感染拡大防止のため中止となる。

（2）内部研修・防災訓練

毎月1回内部研修を行い、包括による認知症サポーター研修など生活介護ながはまと合同で実施。また、全事業所合同でコミュニケーション研修を実施した。年3回防災訓練は全事業所合同で行う。

5：運営推進会議の実施

令和元年8月に実施し運営状況報告を行う。令和2年3月は、コロナウイルス感染拡大防止のため中止。出席された方々からは、今後必要な取り組みなどの助言もあつたが、全体的に高評価を頂く事ができた。※1階エレベーター横に第1回運営推進会議の資料、議事録を開示中。

以上

平成31年度 事業計画報告書

事業所名

社会福祉法人真隆会 介護保険サービスセンター

取り組むべき課題

重点目標(理由、数値目標を含む)	目標達成の為の具体的な活動
1 安定した事業運営の維持	<ul style="list-style-type: none"> 介護支援専門員1人当たりの標準担当件数を35件としていたが、職員の異動もあり担当数を減らしたり増やしたりと維持することが難しい部分もあった。新人もいた中で無理のない業務の進捗と育成ができた。
2 介護支援専門員としての資質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 外部の研修会や勉強会に個々に参加し持ち帰った情報や知識を伝達し共有することができた。 OJTを開催したり、介護支援専門員協会等の情報を提供したりし資質向上の機会とした。
3 医療との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> 入退院時には、情報連携シートの活用や電話連絡、訪問しNsやMSWと情報交換をおこない、在宅や施設生活へのスムーズな支援をおこなうことができた。
4 書類整備の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 計画的に活動し、事前の準備と事後の記録を確実におこなった。 毎月、職員相互に書類の点検をおこない実地指導等に備え特に指摘を受けることもなく終了することができた。
5 苦情に対する迅速かつ適切な処理	<ul style="list-style-type: none"> 難しい苦情対応もあったが、包括や市に相談するなどし解決した。 大きな苦情はあまりなかつたが、「相談・内容記録表」を活用し小さなことでも全員で事例を共有しリスクマネジメントに対する意識を高めていく。

平成31年度 事業報告書

事業所名 延岡市恒富東地域包括支援センター

○運営上の基本的な視点

重点目標	評 価
家族介護者への相談体制の充実・情報提供	<p>【総合相談支援業務】</p> <ul style="list-style-type: none">・プランナーの配置により、3職種が相談に割く時間が確保され、相談体制の充実が図れた。地区の集まりにも参加し地域包括支援センターの周知等も行い、早期発見対応に取り組んだ。・生活支援コーディネーター兼認知症地域支援推進員と協力し地域の社会資源の把握及び見える化を行い、適切な情報提供に努めた。引き続き連携し、情報の更新など行っていく。
高齢者虐待への対応、成年後見制度の活用促進	<p>【権利擁護業務】</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢者虐待や疑いがある報告を受けた際には、市役所等と連携し対応する事ができた。担当CMや区長、民生委員などとも協力し、引き続き未然に防ぐ努力を行っていく。・地域住民に対し、出前講座により成年後見制度等の啓発を行っており、権利擁護が必要な高齢者や親族に対し適切な成年後見制度等の利用支援を行う事ができた。認知症のある1人暮らし、またはそれに準ずる世帯には、引き続き状態把握の訪問を通して適切なサービスにつながるよう支援していく必要がある。
他職種協働による地域包括ネットワークの整備	<p>【包括的・継続的ケアマネジメント業務】</p> <ul style="list-style-type: none">・事例検討会は開催できなかったが、地域の介護支援専門員に対して困難事例の相談対応や地域資源の情報提供など行うことができた。・地域の民生委員や推進チームと顔の見える関係を構築し、連携・協力体制の構築に今後も取り組んでいきたい。
適正なサービス利用により地域で安心して生活を継続できるようにする	<p>【介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務】</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の身体面・日常生活・社会参加・健康面について状況把握した上で、介護予防事業や地域資源等の活用により利用者が主体的となり在宅生活が継続できるよう支援できた。・今後は、利用者自身が有する能力を生活や地域の中で見つけ、生きがいや役割を持って集まれる機会や場所づくりに努めていきたい。
地域で暮らす高齢者への支援体制の充実、強化を図る	<p>【一般介護予防事業業務】</p> <ul style="list-style-type: none">・出前講座(5件)や百歳体操測定(7件)などを通じて支援を要する高齢者の把握や、介護予防のための取り組みを行うことができた。ただし同じ地区の開催になっており、未開催の地区にも再度呼びかけていく。さらに実態把握も積極的に行い、見落としがないようにしていきたい。
人材育成に努める	<p>【実習生受入れ業務】</p> <ul style="list-style-type: none">・医師会看護専門学校6名、聖心ウルスラ高等学校看護科5名の実習生受入を実施し、九州保健福祉大学からの実習依頼は無かった。今後も医療・福祉の人材育成に協力していきたい。

平成 31 年度
障がい者生活介護サービスセンターながはま 事業報告書

1. 概要

生活介護ながはまでは、「明るく、楽しく、安全に」をモットーに、個々の尊厳を大切にし「今日も楽しかった、来てよかったです」と思って頂ける様に支援する。

2. 事業状況

(1) 利用者状況

自己都合休が多く長期入院(5か月、1名)もあり、また年度末には利用中止者が続いた為、若干予算に届かない結果となった。

<新規及び中止者数> 新規…4名 (内2名は向陽の杜利用者) 中止…3名

<現在の契約者数> 21名 (令和2年3月末時点)

(2) 利用者別状況

<障がい支援区分別>

◎区分 6:7名 区分 5:9名 区分 4:1名 区分 3:4名 区分 2:0名

◎平均支援区分: 4.9 ◎平均年齢 男性: 46.3 歳 女性: 34.6 歳

<地域別>

北浦・北川 5名 行縢 1名 昭和・惣領 2名 野地・野田 2名 松山・小峰 2名

塩浜・若葉・沖田 3名 山月・富美山 2名 稲葉崎 1名 日の出・萩 2名

土々呂 1名

<曜日別登録>

曜日	区分	6	5	4	3	2	合計
月	3	7	0	3	0	0	18
火	5	6	1	1	0	0	13
水	2	4	0	2	0	0	8
木	6	6	1	0	0	0	13
金	3	4	0	3	0	0	10
土	6	5	1	0	0	0	12
合計		25	32	3	9	0	69

※令和2年3月末時点での登録者統計

3. 年間活動～行事・内部研修・防災訓練～

	行 事	運 営
4月	花見ドライブ	職員勉強会（虐待） 大師まつりパレード参加
5月	買い物レク	職員勉強会（認知症）
6月	クッキング 家族会	職員勉強会（接遇・マナー）
7月	買い物レク	職員勉強会（法令順守） まつり延岡ばんぱ踊り参加
8月	夏祭り	職員勉強会（記録）
9月	クッキング	職員勉強会（レジオネラ属菌） 防災訓練（防火訓練）
10月	野外レク (うみたまご水族館)	職員勉強会（コミュニケーション） 福祉まつり参加（作品展示のみ）
11月	買い物レク	防災訓練（地震想定訓練）
12月	クリスマス会	職員勉強会（感染症：インフルエンザ・ノロウイルス）
1月	書初め 初詣	
2月	節分（豆まき） クッキング	
3月	ドライブ	

（1）行事

毎年行っている行事に関して、利用者の皆様には満足して頂く事が出来た。家族との連携を取り今年度は昨年に続き野外レクを実施し参加頂いた利用者や家族の皆様には大いに楽しんでもらう事が出来た。

（2）施設内部・外部研修及び防災訓練

宮崎県社会福祉協議会が主催する研修等への参加し職場内で情報を共有することで職員の資質向上等に努める事が出来た。防災訓練は年2回実施し、施設全体で取り組む事で安全意識を共有する事が出来た。

4. リスクマネジメント

今年度は37件のヒヤリ・ハット報告、8件の事故報告、1件の苦情報告があった。ヒヤリ・ハット報告に関しては報告数が少なすぎる為、今後もヒヤリ・ハットの意義を再周知・徹底に努める。事故報告では全てが大きな事故ではなかったが、1件のみ送迎車内で起こった事故があり、軽度の骨折にて全治に約1ヶ月かかった事案が発生している。今後も様々な面での徹底した安全管理に努める。

平成31年度 事業報告書

事業所名 訪問介護事業所 さくら(高齢・障がい)

重点目標(理由、数値目標を含む)		目標達成の為の具体的な活動
1	運営管理	<p>①施設長をはじめ、ケアマネージャーや相談員との連携をとりながら新規利用の獲得ができた。</p> <p>②新規利用者の申し込み時には、施設長、施設管理者、看護師と情報を共有して連携をとりながら訪問計画に必要なサービスの検討、提供ができた。</p> <p>また現在訪問を利用している入居者にもニーズに応じて訪問回数や時間を増やすなどして訪問実績がUPできた。</p> <p>③特定事業所加算、特定処遇改善加算を取得した。</p>
2	サービスの質の向上	<p>①訪問時の記録、ヘルパーの声から状態変化やニーズの確認、把握をし利用者、ご家族の意見を踏まえ、他機関と連携しながら訪問計画の作成に努めた。</p> <p>②申し送りや朝礼、勉強などで利用者個々の状態や介護、支援方法の変更や状況をヘルパーや各事業所間で共有し統一ケアが出来るように努めた。必要に応じヘルパー個人について検討。必要に応じてケアマネージャーに報告、検討重ね、適切なサービス訪問介護計画書の作成を行い、どのヘルパーが入っても同じサービスが行えるように努めている。</p> <p>③サービスの内容や提供時間の確認、訪問後にチェックを毎回行うことで確実にサービスの提供ができるように努めた。</p> <p>利用者の都合でサービス提供時間の変更が発生する時は出来るだけ利用者様にも協力してもらいサービスが実施できるよう努めた。変更時には各部署に朝礼、昼礼で変更を伝えた。</p> <p>④訪問時の利用者の状態観察を行い、異常時には施設の看護師に報告を行い、各事業所との必要な連携、対応ができた。</p>
3	訪問介護計画の向上	<p>①利用者様の状態、介護側の立場で問題点、改善点を検討し、状態に合わせた計画を作成できた。</p> <p>②利用者の状態をモニタリングで実施し、看護師、管理者、ヘルパーとサービス提供について検討。必要に応じてケアマネージャー、相談員に報告、検討重ね、適切なサービスが提供できた。</p> <p>③利用者や家族の要望、苦情などにその都度対応し、必要に応じて看護師、他事業所と連携し問題解決に努めた。</p>
4	人材育成	<p>①月1回の勉強会で、研修に参加したヘルパーや他事業所の職員、園外職員における研修発表により、介護技術、オムツの当て方、ポジショニング他基礎知識、接遇、感染対策、虐待防止、権利擁護等を学んだ。各委員会を設置し問題点、改善点、目標などの検討会を行った。</p> <p>②外部研修5件、介護福祉士実務者研修に3名参加した。</p> <p>③同行訪問にてヘルパーの1日の業務の流れ、支援方法を学び報告書で再度見直し習得できた。</p> <p>④職員が話掛けやすい環境が作れるように努め、相談の都度個別に対応し、問題点や改善策を一緒に検討することで心身の負担軽減に努めた。</p>

平成 31 年度

障がい者生活介護サービスセンターきずな事業報告書

1.概要

生活介護きずなでは、毎日が楽しく利用者様との絆を大切にし、心身ともに安定し笑顔で過ごせるよう、思いやりをもって支援を行います。障がいを持つ方の身体等の状況及びその置かれている状況に応じて、入浴・排泄の支援、食事の提供、創作活動、機能訓練、社会適応訓練、更正相談、レクレーション等の各種サービスを提供し支援します。

2.事業内容

(1)利用者状況

欠席者に対して振り替え利用や追加利用を促し、外出日も利用日以外をお願いし、利用回数を増やしました。来年度 65 歳の利用者が 7 名いますので、相談員や施設と連携し利用者の獲得に努力したいと思っています。長期入院の 1 名利用中止となる

新規…3名 中止者…2名 長期入院…1名 短期入院…4名

※新規…3名(区分 6…1名 区分 5…1名 区分 4…1名)

(2)区分別

登録者数 計 28名

区分 2…6名 区分 3…3名 区分 4…5名 区分 5…9名

区分 6…5名

平均区分 4.1 平均実利用者数 14.9名

(3)男女比 男性 12名 女性 16名 平均年齢 56歳

4)平成 31 年度 年間活動・行事・内部研修・防災訓練

H31	行事や創作	運営
4月	花見ドライブ(植物園)	勉強会(各種委員会 立ち上げについて) 大使祭りパレード参加
R元 5月	クッキング(どら焼き)	勉強会(各種委員会 活動方針の話し合 い)
6月	七夕飾りつけ	勉強会(オムツの有効な使い方)

7月	素麺流し	勉強会(各種委員会報告)のべおかばんば総踊り参加
8月	防火避難訓練(合同)	勉強会(秋祭り進行状況報告)
9月	秋祭り(えのたけ・向陽合同) 海ドライブ	
10月	海ドライブ	勉強会(緊急時の対応 他)
11月	鮎食(えのたけ・向陽合同)	勉強会(障がい者の虐待防止と権利擁護)
12月	クリスマス会(えのたけ・向陽合 同) コールカメリア慰問	勉強会(インフルエンザ・ノロウィルス対策 及び処理の仕方)
R2 1月	書初め	勉強会(記録におけるリスクマネジメント)
2月	豆まき	勉強会(各種委員会報告)
3月	総合避難訓練(合同)	勉強会(高齢者の虐待防止復命)

(5)行事

4月は花見ドライブで植物園へ行き、季節の花を楽しみました。5月はクッキングにて、生クリームやフルーツを入れた豪華などら焼きを作り、おいしく頂きました。7月はそうめん流しを行ない、あいにくの天気でしたが、施設の玄関前にてスムーズに行なう事ができた。9月は海ドライブで北浦の道の駅へ行き、10月は秋祭りを実施。地域のボランティアの方々の協力も頂き、カラオケ大会やお楽しみ抽選会等盛大に行なう事ができました。11月は鮎やなで景色を眺めながら、炭火で焼いた鮎に舌鼓みを打ちました。

3.リスクマネジメント

異食しようとした、立位時の軽い膝を打撲、移乗時の留置カテーテルの接続部分の抜去、カテーテルのひっかけなど、ヒヤリハットは10件の報告がありました。

膝折れで座り込む、振戦のある方が移乗時壁にぶつかる、バルーンカテーテル抜去、少量の新聞紙の異食、深爪での出血等事故報告は、10件ありました。

いずれも大きな怪我などなかったが、ヒヤリや事故を防ぐ為に今後どのように行動すれば良いか話し合い、皆で周知し支援を行っていきます。

平成31年度事業報告書

事業所名 サポートセンター ながはま

重点目標(理由、数値目標を含む)		評価
1 適切な事務処理を実施する		<p>①H31年度は 新規6件の受け入れができる。</p> <p>②市の窓口訪問時や相談事業所の定例会議等に出席し、情報収集に努め、新規利用計画に繋げた。</p> <p>③常に計画書に目を通し、事前に変更箇所の分析を行った。</p> <p>④市の提出書類は確実に提出でき、担当者会議の日程の調整も前月より電話で事前に連絡しスムーズな会議が開催出来た。</p> <p>⑤相談件数やモニタリング回数が増えた為、月遅れの処理が出てきたが、実績報告は確実にできている。</p> <p>⑥国保連に正確な請求処理が出来た。</p>
2 適切で質の高い計画相談支援を提供する		<p>①不明点は市に相談したり、他の相談支援専門員や関係事業所の協力を得ながら対応を検討した。</p> <p>②本人や家族の話を基に抱えている問題点を様々な視点から考え、本人や家族の望むサービス等利用計画を立てられるように心がけた。</p> <p>③現場に赴いて本人の状況を確認し、関係事業所と連携を図りながら本人のニーズの充足に努めた。</p> <p>④アセスメントをしっかりと取り、本人に必要なサービスの提供につなげられた。</p> <p>⑤利用者の立場になり中立・公正な視点で相談支援専門員としての立場を十分に理解し、総合的支援を行った。</p>
3 情報の共有化を行う		<p>①担当者会議以外でも関係事業所と連携を図り、少しでも問題解決につながるように情報共有に努めた。</p> <p>②担当者会議後はサービス管理者がその都度、職員に報告した。また前日の担当者会議の内容は、朝礼にて報告を行った。</p> <p>③自宅に訪問したり、電話等で現状等の把握をし、御家族との信頼関係の構築に努めた。</p> <p>④市の窓口訪問や他の相談事業所とは常に連携を図った。</p> <p>⑤情報の共有化と守秘義務は徹底できた。</p> <p>⑥計画が本人に寄り添つたものであるか、支援者側に偏ってないか専門員と利用事業所の担当者と確認し、課題を共有できた。</p>

平成 31 年度 就労継続支援 B 型事業所 ラ・ベルファム延岡事業報告書

目的：通常の事業所に雇用されることが困難な、働く意欲がある障がい者に対して
就労機会を提供すると共に生産活動、販売等を実施する。
又 障がい者が共に働きやすい職場づくりを目指し、かつ働く意欲を高め収益につながるよう支援する。

※平成 31 年度 利用者状況

H31 年度	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
登録者数	13	13	14	15	15	16	16	17	17	18	18	21
(うち新規)			1	1	2	1	2	1	1	2		3
(うち中止)				2		2		1	1			
(うち休止)	2	1	2	1	1	1	1	2	4	3	4	3
実利用者数	11	12	12	12	14	13	15	14	12	15	14	18
開所日数	22	23	22	23	21	21	25	21	20	21	25	26
1 日平均 (人)	4.64	5.22	4.68	4.48	5.48	5.24	5.48	6.29	5.2	6.24	5.12	6

※平成 31 年 10 月から開所日数を週 5 日から週 6 日に変更する。 (

(作業内容)

- 平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月北川町の（株）くらこんの依頼作業、さける昆布の袋詰を行う。
- 令和元年 11 月 18 日より虎彦（株） 破れ饅頭（20 個・6 個・1 個）の袋・箱詰め、ポン煎袋詰め、花衣の箱詰め作業を行う。（虎彦 2 週間分のスケジュールを FAX し行っている）
- 令和元年 12 月よりベルファム（レストラン）のおやつの準備・施設配達・予約の配達・市役所販売を行う。

平成31年度 事業報告書

事業所名 有料老人ホームえのたけ
障がい者専用住宅向陽の杜のべおか

重点目標(理由、数値目標を含む)		目標達成の為の具体的な活動
1	生活支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> ①2月度満床。3月末入居者 向陽の杜 26名 えのたけ 25名 ②月別の勉強会と日々の周知にて理解し実行できた。 ③面会時間の明確化は図り、同時に家族の事情や、現状を報告理解して都度相談、臨機応変に対応した。 ④常に入居者の立場に立ち、対応した。 ⑤利用者家族と施設職員の話し合いで情報共有、保護に努めた。 ⑥コミュニケーションを積極的に行い達成した。 ⑦季節に合わせた行事、誕生会などを通じて楽しんで頂けた。
2	健康管理及び緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ①報告連絡相談を行い、日々の健康管理に努め達成した。 ②健康維持、早期発見を心掛け努めた。 ③連絡後のパイプラインに努め実施された。
3	感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> ①委員会を通じて、発令、例証できた。 ②問題点を洗い出し改めて作成、活用できた。
4	食事の提供	<ul style="list-style-type: none"> ①日々の献立、入居者の状況、嗜好に併せた管理ができた。 ②常に観察し、必要な自助具の提案、活用ができた。 ③話し合いによる、厨房努力により達成できた。 ④咀嚼嚥下の向上については、常に試行錯誤を行い環境整備できた。
5	生活相談・助言	<ul style="list-style-type: none"> ①常に親しみやすい対応を心掛け相談に対応できた。 ②相談者的心象を心掛け対応できた。 ③生活観察を怠らず、必要時に隨時対応できた。 ④施設長を中心に陣頭体制を取り迅速に解決できた。
6	安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ①指定日を設定して頂き点検実施できた。 ②新たな避難計画を基に実施できた。 ③施錠管理、確認を行い、安全に努めた。