

自己評価・外部評価・運営推進会議活用ツール令和5年度さくら館

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. 十分にできている ⓑ. 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	職場の事務スペースやスタッフルームに基本理念を掲示し、共通認識の下実践につなげている。新人職員入職時に説明している。			
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	A. 十分にできている B. ほぼできている Ⓒ. あまりできていない D. ほとんどできていない	新型コロナウイルス感染症が5類に移行になったが高齢者施設のためまだ以前と同様の交流はできていませんが、洋服の訪問販売では、ゆっくりと服選びができ楽しそうな様子が見られていました。	・衣服の販売のほか、菓子類の販売等も続けていっただら良いと思う。 ・5類に移行したものの、収束した訳ではないので従来のような交流は困難かと思う。可能な範囲での交流で仕方ないと思う。 ・自治会としてもお祭りや敬老会に参加してもらい、地域として親しみたい。		
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. 十分にできている ⓑ. 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	栃木市市民交流センターの会議室にて、家族、自治会の役員の方などにご参加いただきテーマに沿ったご意見を頂き、取り組みに活かしている。	・定期的に会議を開いて意見交換をしてサービスに活かしていると思う。 ・引き続き、家族や自治会の方の出席をいただき、意見を聞かせていただき、取り組みに活かしてほしい。 ・知らない部分が多かったが会議に参加して勉強になったので、今後も続けてほしい。		
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. 十分にできている ⓑ. 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	事業所の実情やケアサービスの取り組みについて報告し、ご意見を頂き、協力関係を築けるように努めている。	・会議で取り組み等の報告をすると共に、後日会議録を送付している。引き続きお願いしたい。		
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. 十分にできている ⓑ. 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	定期的に身体的拘束適正化委員会を開催し、毎月のケース会議でも話し合いを続けている。		A. 十分にできている 3 B. ほぼできている 7 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	
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逃ごされることがないように注意を払い、防止に努めて	Ⓐ. 十分にできている 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	内部研修を行ったり、ニュースで取り上げられたさいに職員間で話し合っている。		A. 十分にできている 10 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	

		いる				E. 未回答(分からない) 1	
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. 十分にできている 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	研修の機会を設け、学んだことを活用できるようにしたいと思います。			
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. 十分にできている 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	契約については管理者が利用者や家族に対して、理解や納得が得られるように説明し、疑問や不安がないか尋ねている。			
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. 十分にできている 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	運営推進会議の時や面会時などに家族等からの意見や要望を伺い、利用者からも日常の会話の中から聞きだし、運営に反映するようにしている。		A. 十分にできている 4 B. ほぼできている 7 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない)	
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. 十分にできている 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	月に一度のケース会議で意見交換したり日常でも直ぐにできることは意見を反映させている。			
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. 十分にできている 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	有給休暇を取りやすいようにしたり職員に合わせた勤務時間や環境の整備に努めている。		A. 十分にできている 2 B. ほぼできている 7 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	
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. 十分にできている 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	掲示板には社内外の研修を張り、職員のレベルに合った研修や、希望する研修が受講できるように努めている。		A. 十分にできている 4 B. ほぼできている 5 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	
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. 十分にできている 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	外部の研修はオンライン研修に参加している。			

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. 十分にできている ⓐ. 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	世間話をしながら一緒に洗濯物を畳んだり、食器拭きをお手伝いしていただくなど家庭の延長のような雰囲気でご過ごしていただいている。			
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. 十分にできている ⓐ. 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	時間制限はあるが、面会をしたり、電話や年賀状でも近況報告をさせてい頂いている。	・面会や手紙、電話などで近況を報告していただけて助かっている。 ・コロナ禍であり十分とはいかないでしょうが可能な限り配慮してほしい。		
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. 十分にできている ⓐ. 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	日常的にコミュニケーションを図り会話の中から本人の希望を伺ったり、表情からも察している。			
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アを反映し、現状に即した介護計画を作成している	A. 十分にできている ⓐ. 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	本人や家族の意向を伺いそれをもとに、ケース会議などの場で職員同士意見交換をして、本人に合ったケアプランを作成している。	・本人の意に沿いながらより良い暮らしができるようプランを立ててくれている。 ・自分の意向を伝えられない方についても工夫して意向が確認できるように配慮してほしい。	A. 十分にできている 6 B. ほぼできている 4 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	
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. 十分にできている ⓐ. 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	ケアプランに沿った支援をし、24時間の記録をしている。共有したい情報は連絡ノートに細かく記入し今後の見直しに繋げている。		A. 十分にできている 3 B. ほぼできている 5 C. あまりできていない 1 D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	
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. 十分にできている ⓐ. 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	状態に変化が生じた場合、職員間で速やかに対応できるよう心掛けている。一人での介助が困難な時は二人体制で介助するなどしている。	・同施設内の多様なマンパワーを活用することで状態の変化に応じた対応が出来るのではないだろうか。 ・身体状態の変化によってエアマット、ポータブルトイレ、車いす等の福祉用具を用意しています。食事もムース食やトロミの使用、補助食品等状態に合わせたもので対応しています。施設内の他事業所の看護師やケアマネに協力を依頼することもあります。グループホーム内だけでなく色々な方たちのお力を借りて一人一人に合った生活ができるように努めています。		

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. 十分にできている 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	訪問美容室や訪問歯科、訪問販売などがあり、感染症対策を行いながら地域との関係を断ち切らないようにしている。	・訪問の美容室や歯科はとてもありがたいです。 ・コロナ過で困難はあると思いますが、地域の社会資源の情報収集に努めて、活用下さい。		
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. 十分にできている 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	訪問診療(月2回)、訪問看護(週1回)、訪問歯科診療(希望者週1回)があり、緊急時の対応や24時間連携が取れる体制です。状態により、専門的な受信が必要な時は、ご家族にもご協力頂いて迅速に受診できるように連携している。			
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. 十分にできている 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	入退院時には病院、病院関係者、家族と連絡を取るなど、情報交換をしている。		A. 十分にできている 5 B. ほぼできている 6 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない)	
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	A. 十分にできている 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	重度化や看取りについては家族と契約時に施設でできることを丁寧に説明し以後も、定期的に家族の意向を確認している。		A. 十分にできている 5 B. ほぼできている 5 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	
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. 十分にできている 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	緊急時の手順や連絡網を事務スペースに掲示し、定期的に緊急時についての対応を確認している。			
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. 十分にできている 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	避難訓練を実施しているが、サイレンが鳴っても関心を持たず全く動こうとされない方もおられるのが現状です。緊急時については自治会の議題にも取り上げていただいております。協力体制を築いています。	・合同の避難訓練を実施するなど、自治会との連携を図ってほしい。引き続き協力体制構築に配慮してください。	A. 十分にできている 2 B. ほぼできている 8 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	
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. 十分にできている 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	一人ひとりの自尊心に配慮しているが難聴の方が多いため何度も大きな声で伝えざるを得ないので口調に気を付けている。		A. 十分にできている 4 B. ほぼできている 6 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	

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、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. 十分にできている Ⓐ. 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	今までの生活習慣があるので、一人ひとりのペースに合わせて起床していただくなど、希望に沿って支援している。			
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. 十分にできている Ⓐ. 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	テレビを見ていて「美味しそう」と言っていたお菓子を買ってきたり、食事後一緒にキッチンの片づけをして頂いている。		A. 十分にできている 5 B. ほぼできている 5 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	
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. 十分にできている Ⓐ. 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	その方に合わせた食事形態で提供している。水分や食事量の記録をして不足しないように気を付けている。			
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. 十分にできている Ⓐ. 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	起床時と毎食後に言葉かけをしてうがいや義歯洗浄など本人に合った口腔ケアを行っている。希望者には訪問歯科による口腔ケアの指導も受けている。		A. 十分にできている 6 B. ほぼできている 3 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	
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. 十分にできている Ⓐ. 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	排泄の記録をして、排泄の間隔を把握することで、排泄の失敗の削減につなげている。薬のみでなくヨーグルトにきな粉やオリゴ糖を入れ提供し、便秘予防に取り組んでいる。		A. 十分にできている 5 B. ほぼできている 4 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	
32	入浴を楽しむことのできる支援	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. 十分にできている Ⓐ. 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	一人ひとりの体調や状態に合わせて、一般浴・機械浴の対応をしている。好評の入浴剤を継続し入浴タイムを楽しんでいただいている。			
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	Ⓐ. 十分にできている 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	本人の希望に沿い休息や就寝している。室温調整をしたり、シーツ類の洗濯を定期的に行っている。			
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	Ⓐ. 十分にできている 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	服薬一覧表を作り、夜勤者が毎日内服薬の用意をし、理解を深めている。変更時には全職員に申し送り、状態の変化が見られた時は主治医に報告している。		A. 十分にできている 8 B. ほぼできている 1 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	

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 Ⓐ. 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	おしゃべりしながら洗濯物をあつという間に皆さんで畳んでいただいたり、好みのレクリエーション活動にお誘いし楽しんでいただいている。	・個人が楽しみにしていることを支援していただいていると思う。 ・施設内にいると何かしらの楽しみごとが必要だと思う。認知機能の維持にもつながると思う。 ・季節の行事や楽しみごとも多く取り入れていただいているようなので、引き続きお願いします。		
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 Ⓐ. ほとんどできていない	施設の庭でのレクリエーション活動程度で、外出はできていない。	・外出や散歩など少しずつ外出できるようになってきているようです。難しい面もあると思うが、外に出て気分転換出来たらいいと思う。 ・健康面が一番なので出来る範囲でお願いしたい。		
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 Ⓐ. ほとんどできていない	買いたいものがあるときは家族と相談して買って頂き、職員が頼まれれば購入している。			
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 Ⓐ. 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	ご家族と電話で会話をしたり、お手紙が届いたときは代読をさせていただき、喜んでいただいている。			
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 Ⓐ. 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	共有空間は室温や温度に配慮し、定期的に換気や空間除菌をするなどしている。季節感あるカレンダーや壁画を飾り喜ばれている。廊下やトイレには手すりやスロープを設置し、身体機能に合わせた自立した生活ができるよう配慮している。		A. 充分にできている 3 B. ほぼできている 7 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	
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 Ⓐ. 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	日常的にコミュニケーションを図り、本人の意向を把握するように努めている。家族からも暮らし方に対する希望や意向を聞き介護計画書に反映させている。			

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	本人ご家族から伺った情報をもとに意向に沿った支援ができるよう努めている。			
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	既往歴を把握し、午前、午後にバイタル測定を行い食事、水分量、排泄の状態を記録。体調に変化の見られたときは、主治医や看護師と連携している。		A. 充分にできている 8 B. ほぼできている 2 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 1	
43		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	本人のペースで起床や就寝をしていただいている。			
44	生活の継続性	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	自室にご家族からの手紙や写真を飾ったり、製作した作品を飾るなどしている。		A. 充分にできている 4 B. ほぼできている 5 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	
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	感染状況を見ながら少しずつ外出の機会を作っていきたいと思いません。	・コロナ禍ではやむを得ないと思う。感染に注意しながら外出の機会を作って下さい。 ・外出することで生活している実感になると思う。感染症のことを考えると難しいと思うが配慮願いたい。		
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	洗濯もの畳みなどはあちこちから手が出てあつという間にきれいに畳まれている。名前を見て仕分けして下さっている。			
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	レクリエーション活動や職員を含めた他者との会話を楽しむ時間を持つことができています。		A. 充分にできている 1 B. ほぼできている 8 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	

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. 十分にできている B. ほぼできている C. あまりできていない <input checked="" type="radio"/> D. ほとんどできていない	ユニット間の交流はできているが、外部の方との交流は訪問者の方のみでほとんどできていない。	・コロナ禍ではやむを得ない面があると思う。感染に注意し、少しずつでも交流の場が増えるといいと思う。 ・コロナ禍前はご家族との外出も自由にさせていただいていました。状況をみながら検討していきたいと思います。		
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ができている	A. 十分にできている <input checked="" type="radio"/> 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	「一人でご飯食べるよりこうしてみんなと一緒に食べられるのは幸せだよ」と言ってくれている。	・みんなで食事をしたりお話をしたりしながら穏やかに生活ができていて助かっています。 ・送られてくる写真を見ると楽しそうに穏やかな毎日を過ごしていることが分かり安心している。 ・これからも本人や家族の意向を聞くなど信頼関係の構築、維持に努め、利用者、家族の立場に立った介護をしていってほしい。	A. 十分にできている 3 B. ほぼできている 6 C. あまりできていない D. ほとんどできていない E. 未回答(分からない) 2	