

社会福祉法人 愛生福祉会
特別養護老人ホーム豊寿園

認証施設評価における

現状報告書

2017年3月14日

認定機関

公益財団法人 Uビジョン研究所

施設評価実施内容

□評価者：(責任者) 是枝祥子、本間郁子、簗田日登美 合計 3 名

□事前審査会

2017 年 1 月 20 日 (金) 10 : 00 ~ 16 : 00

場所 : U ビジョン研究所 事務所

事前審査内容

事業計画書、事業報告書、契約書、重要事項説明書の確認、訪問施設評価の日程と役割 (評価者規定を含む) ・確認事項について

□認定施設評価実施

2017 年 1 月 30 日 (月)、31 日 (火)、2 月 1 日 (水) の 3 日間

評価者 3 人

調査内容

施設観察調査、ケア観察調査、主任以上の個別ヒヤリング、統括部長、事務主任、看護主任、ケアマネジャー、調理主任、ユニットリーダー本館・新館の 7 名。生活相談員、栄養士、機能訓練指導員、新人職員 1 人、経営者ヒヤリング 2 名 (評価者 3 人)、書類調査

夜間調査 : 1 日目 1 人、2 日目 2 人で全ユニットの観察調査

食事は、3 食とも評価者が別々のユニットで入居者と一緒に行きながら観察を行った。

□アンケート調査の実施

家族アンケート調査 : 対象者数 90 人のうち回収数 50 人 回収率 56%

職員アンケート調査 : 対象者数 82 人のうち回収数 82 人 回収率 100%

□最終審査会

2017 年 2 月 21 日 (火) 10 : 00 ~ 17 : 00

場所 U ビジョン研究所 事務所内

評価者 3 人

最終審査内容

5 つのサービスの質を 15 の調査から組織マネジメント、入居者の QOL、家族の QOL、職員の QOL、地域の QOL の側面から分析、検討し認定の決定を行った。

わたしたちは、入居者と訪れる人に笑顔で接します。

評価

◇組織マネジメント

- ◆ 組織的にサービス・マナーについて教育ができており、法人の社会的役割と社会人としての理解・認識・行動が身についている。議事録や研修報告書からも教育を組織的・継続的に行っていることが伺われた。評価調査期間中も職員があいさつと笑顔で対応しており、気持ち良い好感の持てる対応であることが認められた。
- ◆ 法人の経営理念が透明のプレートに書かれ随所に掲げられている。見やすく自然に意識できる環境になっている。経営理念は運営方針の3つのやさしさへと連動し、職員が行動する基準として根づいており、利用者はじめ、家族や訪れる人たちとのかかわりの中で実践されている。
- ◆ 家族アンケート調査から職員の言葉使いが76%、態度は72%、笑顔で接するは90%、あいさつでは96%と高く評価されていた。「いいえ」と回答した人はゼロであった。極めて高い評価が得られている。

◇入居者の側面から

- ◆ 自分のペースで生活しており、起きる時間もさまざまであるが、職員は一人ひとりに笑顔で明るいあいさつを交わしていた。
- ◆ 認知症の方や重度な方でコミュニケーションがとりにくい入居者へも表情や雰囲気把握しながら、握手をしたり笑顔で接していた。
- ◆ 入居者と話をする、触れあうときは笑顔を絶やさず、視線を合わせて向かい合っている姿勢が認められた。
- ◆ 一緒に食事をした際、入居者から「職員はいつも明るく笑顔なので、こちらもつられてね」との声が聞かれた。

◇家族の側面から

- ◆ 家族アンケート調査から高い評価が得られている。中には、「職員による」などの指摘もあるが、「いいえ」と否定する回答はなかった。

- ◆ 家族からのアンケート調査に、「遠くからでも目につくと明るく皆さんが挨拶してくれます」との意見があった。

◇職員の側面から

- ◆ 職員アンケート調査から、入居者にあいさつや笑顔を心がけている人は94%、家族に対して95%、職員同士も96%で、「いいえ」と否定する回答はなかった。マナーを意識して実行されており、高く評価できる。家族からの評価も高くなっており、職員と家族の双方が高い評価であり、職員より家族は1%であるが高い評価であった。職員は家族に笑顔で接していることが認められる。
- ◆ 評価調査3日間実施した中では、事務所の職員、廊下で会う職員、それぞれのユニットでの職員は、笑顔で気持ちの良いあいさつを自然にしていた。
- ◆ 職員のヒヤリングでは、どの職員も入居者、家族、職員同士にも笑顔とあいさつでおもてなしを心がけており、これが基本であることが意識されていた。

◇地域の側面から

- ◆ 業者の方が商品などの搬入のために訪れた際、職員は笑顔を絶やさず丁寧に対応している場面がみられた。
- ◆ 地域の方の訪問に、事務所の職員がすぐに出てきて明るい笑顔で対応していた。
- ◆ 玄関前は季節の花の鉢植えや観葉植物で彩られ、入ると音楽が流れ、水槽には熱帯魚、清潔なスリッパ、ベビーバギーや大人用の車いすが準備され、案内図もわかりやすく、いつでも気持ちよく訪れられるようにおもてなしの配慮ができていた。

わたしたちは、入居者が安心して安全に
暮らせるよう全力を尽くします。

評価

◇組織マネジメント

- ◆ 経営者層は、社会福祉法・老人福祉法・介護保険法の役割を認識し、法人の理念を意識し自信をもって実践している。従来型の特養4人部屋は時代のニーズに対応するために大幅改装に取り組み、これまでの部屋の仕切りをカーテンから壁にして個室化を図った。プライバシーが保て安心して暮らせる場を実現させた。このような思いを形にすることは想像以上の苦労がある。それを乗り越えるための指導力と団結力が功を奏した結果であることを評価したい。多くの従来型特養のあり方の模範となる取り組みであった。
- ◆ 幹部職員は一丸となって、法人の基本理念、運営理念、法人のルール、法令の遵守、職員マナー等が守られるよう常に確認し、マニュアルの見直しや規定が守られているかチェックし入居者が安全に暮らせるよう努力している。
- ◆ 入居者や家族等からの苦情や要望に対しては、苦情処理規定に沿って解決できるよう体制整備の強化や第三者委員の介護相談訪問日に意見交換等で情報を把握している。
- ◆ 意見箱がトイレ内やエレベーターの前に置かれ、誰の目にも触れずに書けるように配慮されていた。
- ◆ 職員数は介護職員・看護職員で運営基準3:1を上回って配置している。夜勤は従来型50人に対して3人、ユニット型では2ユニットに1人体制であった。看護師はオンコール体制（介護職員が夜間でもコールし対応できる体制）を整えている。
- ◆ 同じ敷地内に隣接して病院があり、緊急時すぐに対応できる態勢がある。
- ◆ 入居者を支える職員に対し、より良いサービスを安心して提供できるように子育て支援や有給休暇が取れる体制、ストレスマネジメントの一環として交流会やボーリング大会を行うなど働きやすい職場環境づくりに努めている。
- ◆ 危機管理体制として、安全や感染症に重きを置いた研修の継続、地元消防団との協定や市との契約で備蓄、地元職員が多く歩いて園に到着できる、井戸

を2か所整備するなど全般にわたり行っている。

- ◆ 安全対策委員会が2か月に1回の開催であったが、8月から毎月行い、国の基準通り運営活動している。事故件数は少ないが、同じ事故の繰り返しが見られた。ヒヤリハットの件数は増えてきたがユニットによっては出ていないため、ヒヤリハットの意識化をさらに図る必要がある。事故に対しては原因究明が浅く、事故報告書の見直しや事故に対するリスクマネジメントを強化し意識を高めることが必要である。
- ◆ 拘束はゼロ。誠実な取り組みに職員の努力を高く評価したい。深夜の観察調査においても拘束は認められなかった。
- ◆ 深夜の観察調査において夜勤職員数基準を満たしており、誠実に責務を果たしていた。
- ◆ 認知症の入居者に対して、支援の仕方は安心が持てるように個別に丁寧に向かい合い、目を合わせて援助している姿勢が随所で見られた。
- ◆ ターミナルケアにおいても体制が整っており、ホームで最期を迎える人が多く、昨年度は20名亡くなられ、そのうちの19名を施設内で看取った。今年度(1月現在)ですでに27人がなくなり、そのうち23人を施設内で看取っている。

◇入居者の側面から

- ◆ 入居者の要介護度は平均4.4、平均年齢は87.4歳と高く、常に介護が必要であり、急変やターミナル期にかかっている人も少なくない。職員は人手不足を感じながらも可能な限り誠実に対応している。
- ◆ 重度で介護が必要な人が多い中で大きな事故に至っていないのは、職員の細やかな対応や連携によるものと思われる。
- ◆ 入居者の自尊心を大切にしたコミュニケーションがとれている。地元の言葉でわかりやすく親しみやすく、会話をしている場面ではほのぼのとした雰囲気を感じられた。
- ◆ 夜はよく休まれている人が多く、安心して穏やかな睡眠がとれている。中には一晩中起きている人もいたが、職員の言葉使いは丁寧語で、きちんと対応し、お茶を入れたり話しかけたりして、安全な状況で過ごせるように援助していた。また、夜間トイレのコールにも速やかに対応し、静かに利用者の耳元で聞こえ分かるように丁寧に声をかけトイレ介助をしていた。居室の出入りはノックをして行っていた。
- ◆ 補助具のリフターを上手に使い、移動・移乗に安心感が持てるようにしていた。

◇家族の側面から

- ◆ 家族アンケート調査から、職員との信頼関係が保たれていると思っている人は74%であった。信頼は高く、「いいえ」と回答した人はゼロであった。
- ◆ 家族アンケート調査の結果は全体的に信頼と安心に基づいていることが明らかであった。一部不満のある方の意見をみると、職員の説明不足からくるように感じられるので、家族への説明は家族が気になっていることを理解できるように十分な情報の提供が必要である。
- ◆ 家族アンケート調査から、「訪問すると、機嫌よく職員の方々にもいつも良くしていただいているのだなと感じます」「何かあればその都度電話してくれます」「いつも様子を知らせていただけてありがたい」など感謝の言葉多くあった。

◇職員の側面から

- ◆ ユニットでの引継ぎは、個々の入居者の状態や起こりうる可能性など幅広く詳細に伝えていた。ヒヤリハットのきめ細かい情報などを口頭で詳細に引き継ぐことによって事故を未然に防ぎ、大きな事故に至っていない防止策につながっていると考えられる。
- ◆ 記録に対して、援助の場面では配慮や工夫していることが感じられるが、記録からは伝わりにくい、もう少し工夫が必要である。
- ◆ 入居者の重度化・高齢化に伴い全介助が必要な人が増えている中で、最も尊厳を守らなければならない排泄や入浴・着替え・整容の介助をきちんと意識して行っていた。
- ◆ 排泄介助はドアを閉め、トイレの声かけは耳もとで話すなどの配慮をする場面が数多くあった。トイレの中はきれいにレイアウトされ気持ちよい温かい空間づくりをしていた。

◇地域の側面から

- ◆ 危機管理体制として、地元消防団との災害や防災の協定をしている、市との契約、協定補助金で備品の備蓄、地元職員が多く歩いて園に到着できる、井戸を2か所整備するなど全般にわたり行っている。また、南海トラフ地震が発生することを想定した準備も整えている。

わたしたちは、入居者の要望を大切にし、
必要な支援が提供できるよう努めます。

評価

◇組織マネジメント

- ◆ 施設サービス計画（ケアプラン）は一人ひとりの生き方や暮らし方をどのようなサービスを提供することで支援するかを具体化したものである。要望を言える人からは丁寧に聞きとりや言動、言葉では伝えにくい人からは表情、気づき、家族からの意見など多様な視点を反映し、個別性を大切にして作成していた。
- ◆ 看取りケアプランは各職種の役割が明確で具体的であり、記録からも個別性を尊重し最期までその人らしい暮らしが継続されていたことが認められた。
- ◆ 従来型の4人部屋を個室化に改修し、利用者本位の生活空間、プライバシーに配慮し個別性を大切にしたケアを組織的に取り組んでいる。個室にすることで職員の個別ケアへの意識が高まっている。
- ◆ 入居者が楽しめるように、おでんパーティ、クリスマス、忘年会、餅つき、居酒屋、花見、ドライブ、平田小学校の運動会見学、納涼会、盆踊り、ミニ喫茶などの行事を開催している。

◇入居者の側面から

- ◆ 昨年度（平成27年度）は退居した人が20名。19名が豊寿園で看取られて亡くなられた。
- ◆ 平均要介護度は4.4と高く常に介護が必要で、自分から要望を言えない人も多いが、すべての支援はその人のリズムに合わせていた。重介護度の人が多い中で、その重さを感じさせない心配りや適切な介護がされている証だと感じた。一部には言葉使いや態度の重要性がまだ理解できていない職員も見受けられるためより一層、職員教育の継続が求められる。
- ◆ 入居者の身だしなみは整っていて、服装はきちんと体に合わせしわやシミも

なく、髪は櫛が通り、ひざ掛けや履物もその人らしく、尊厳が守られていた。

- ◆ 日中も夜間も拘束されている人はいない。車いすからずり落ちないように、職員は姿勢をこまめに直していた。
- ◆ 共用トイレも個室のトイレも臭いはなかった。共用トイレはきれいにレイアウトされ癒しの空間になっていて入居者が気持ちよく過せる工夫があった。
- ◆ 居室は採光の採り方に工夫があり、明るく快適な空間になっていた。
- ◆ 無機質な医療用器具に布カバーがされていて温かい配慮があった。
- ◆ 評価期間の朝方亡くなられた方がおられ、家族、入居者への対応を目前でみた。夜間は、看護師との連携、時折居室へ向かい状態観察、家族への声かけ、他の入居者への対応など冷静に行っていた。朝方の急変時も他職種との連携、早出の職員への引継ぎ、入居者の起床介助、朝食準備・介助など、どれもバタバタせず適切に行い、何事もないように時間がゆったりと過ぎていく対応は専門職だからできることなのだと感動した。日頃の職員の介護力や支援することへの高い意識の積み重ね、それを支える組織力があって、一人ひとりの入居者の生活を守ることができていると実感できた。

◇家族の側面から

- ◆ 家族アンケート調査から、食事、入浴、排泄について細かいことは知らないということがあっても良くしてもらっているという回答が多かった。食事に関しては58%、排泄は66%、入浴は62%が満足と回答した。不満や意見・要望の中には、さまざまな具体的な内容が書いてあり、対応と説明の必要性を感じる。
- ◆ 家族アンケート調査の意見に、「フロアには冷蔵庫や炊飯器があり、家庭の台所のご飯が炊き上がる匂いがしていつも温かいご飯が食べられる」「好みの食べ物を持ち込んで食べさせられる」などがあつた。

◇職員の側面から

- ◆ 職員アンケート調査から「自分の意見や要望を上司に率直に言えますか」に対して、「はい」が44%、「一部」は37%で、肯定的に回答した人は合計81%に達した。「いいえ」は17%だった。安心して発言できる職場として努力している。
- ◆ 職員は入居者の自尊心を大切に、入居者主体の支援を行っている。認知症の方への対応はさりげなく自然体であることが入居者の戸惑いや不安を安心につなげている。豊かな人間性と高い知識・技術が求められる中で、外部

研修や内部研修を継続的に行い、資質の高い優れた職員を育成していることを評価したい。

- ◆ 入居者の重度化が進む中で、拘束は一人もなく、臭いもないことから、人権を守る意識が高い。入居者を大切にしている場面は、声かけや介助を通して確認することができた。
- ◆ 職員のアンケート調査から、現在の仕事に意欲とやりがいを感じるという質問に対して、「はい」が30%、「一部」が43%で、肯定的な答えが73%に達した。専門性を高めるために研修への参加、勉強する機会については、「はい」が65%であった。
- ◆ 職員アンケート調査やヒヤリングから、一部であるが「ケアが不足している」「利用者の人権を守る意識が薄い」「組織体制の役割がわかりにくい」などの意見があった。職員の意見を聞きながら一つひとつ検証を行い、他職種の役割が相互理解できる機会を持つなど、全職員が納得して仕事ができるようにする必要がある、職員は理解でき実践できる素地はあるので期待したい。

◇地域の側面から

- ◆ 高齢者の人権擁護については、第三者委員による介護相談員が係る機会を作り、入居者の声に耳を傾け、意向や不満・意見を聞いている。入居者の立場に立ったサービスの提供を心がけ、意見交換を行っている。

わたしたちは、清潔に配慮し、

豊かな自然に満ちた環境を大切にします。

評価

◇組織マネジメント

- ◆ 組織として認証取得の取り組みすることを重点として、建物全体の環境整備を行い、施設のイメージから家庭的な雰囲気や居心地の良い環境づくりを積極的に行ってきた結果、豊かな生活に基本がおかれ、パブリックスペースやセミパブリックスペース、ユニットごとの生活環境は一定の水準が保たれ、季節感があり、無垢の白木の木材が腰板や建具に使ってあり、インテリアに統一感があって明るく快適な環境になっている。
- ◆ 従来型施設である本館は、多床室を壁で仕切りその人らしい空間が築かれ、鉢植えがあつたり、金魚が飼われたり、窓際が明るい。廊下にベンチが置かれ、ランタンで昭和の雰囲気を創るなど、随所に居住環境を良くしたいという思いからのしつらえが見られた。
- ◆ 個室・ユニット型である新館のリビングは広々としていて車いすでも移動できる空間になっており、掃除も行き届いていた。セカンドリビングは、訪ねてきた家族との交流に活かされる。カーテンやロールスクリーンにコーラルピンクなどを使って明るく優しい雰囲気がある。ピクチャーレールを使って額などの配置も良い。
- ◆ 施設は、山や川、田園に囲まれた緑豊かな地に建てられ、同敷地内に病院、老人保健施設、グループホーム、ケアハウス、日本庭園などがある。桜並木や群生したアジサイがあり四季折々を楽しむことができ、散歩も気軽にできる環境、空気も爽やかである。川べりの草焼きやグリーンデイを設け職員が参加して地域の緑の保護活動も行っている。
- ◆ 居住環境は清潔が保たれている。深夜の観察調査においてもキッチンはきれいに片づき、掃除され、食器に布が掛けられ、冷蔵庫も食べ物・飲み物など保存・衛生が保たれていた。
- ◆ 食堂・リビングは整理整頓がきちんとできており、日常生活が大切にされて

いた。

- ◆ 個室のトイレ・共有トイレ共に掃除が行き届き、清潔であった。臭いは感じなかった。浴室も掃除が行き届き換気も良かった。
- ◆ 表札にもそれぞれのユニットで工夫され、温かさが感じられた。

◇入居者の側面から

- ◆ 本館の居室のカーテンを2段にし、採光環境に配慮し明るい暖かい部屋になっていた。
- ◆ リビングや廊下の空間に観葉植物や鉢花、額や置物など、ユニットごとに工夫され季節感や文化的な雰囲気、掃除も行き届き清潔であった。
- ◆ 入居者の居室はそれぞれ自分らしい生活が感じられた。シンプルな居室もあれば、たくさんの私物に囲まれた居室もありそれぞれであった。
- ◆ 深夜の観察調査においても居室やトイレの確認を行った結果、清潔が保たれ、臭いにも配慮されていた。
- ◆ 入居者の身だしなみは、その人らしい服装で清潔で、きちんとしていた。髪にも櫛がとおり、男性は髭がきちんと剃られていた。

◇家族の側面から

- ◆ 家族アンケート調査から、「入居者の部屋は清潔が保たれているか」の質問に対して、「はい」が70%「まあまあ」が26%で、96%が肯定的に答えていた。「いいえ」はゼロだった。「まあまあ」の回答には、気になる場所として、ベッドサイドのテーブル、ベッド下の汚れが気になるとあった。

◇職員の側面から

- ◆ 本館は、入居者のケアを行いながらの改修工事は居室の移動に伴う煩雑さや入居者の不安への対応、改修後の居室やリビングのしつらえなどの工夫は、想定外のことが起こり並大抵の努力や苦勞ではなかったと思う。その結果、以前からは想像すらできない程の生活環境に様変わりしたことを高く評価したい。
- ◆ 職員のアンケート調査から、「居室はその人らしい生活空間になっていますか」の質問に、「はい」は25%、「一部のみ」は49%であった。重介護の人が多くなかでケアをしながら、清潔を保ちその人らしい居室にすることは、理想通りにいっていないと考えているように思えた。

- ◆ 玄関前や玄関、事務所前や廊下、トイレなど管理職をはじめ職員たちが仕事を始める前に掃除をして清潔を保つ姿が見られた。
- ◆ 1か所であるが、廊下に日用品が無造作に置かれていた、周りの環境を考え整理整頓が必要である。

◇地域の側面から

- ◆ 建物の周辺は掃除が行き届いている。敷地内の庭園は手入れがされ四季折々の自然があり、池には鯉が飼われ楽しめる環境になっている。シンボルツリーに電飾をつけ、高速道路からも楽しめる環境になっている。
- ◆ 訪れる地域の方や入居を考えている人たちにとって、このような生活環境は、自分も家族も入っても良いと思える環境であると思える。
- ◆ 玄関周りは潤いがあり、外溝が見えないよう工夫はされているが、入り口の横に大きなステンレスの受水槽が位置をとっているため、工場のような無機質さが目立ってしまっているため、さらなる努力を期待したい。

わたしたちは、地域との交流を大切にします。

評価

◇組織マネジメント

- ◆ 常務理事や施設長は社会福祉法人としての使命と役割を認識し、実践している。こうとする積極的な姿勢がある。経営理念の中にも示されており、施設内の随所に透明のプレートで理念を共有化し実践している。
- ◆ 地域の大イベントとなっている「やいとがわ納涼祭」は打ち上げ花火、模擬店、コンサート、地域住民による踊り、高校のブラスバンド、消防団のラッパ隊などが参加、法人として準備から後片付けまですべてを行っている。
- ◆ 昨年の参加者は約 3000 人と地域になくはない風物詩となっており、地域の活性化に大きな役割を果たしている。
- ◆ 自治体や地域の消防隊との連携を強化し、防災訓練や災害時の備蓄など組織的に取り組んでいる。
- ◆ 買い物が不便な地域のため、買い物支援バスを出し、地域の人々の生活に役立っている。
- ◆ 周囲は田園地帯であり大きな産業もない地域で、法人は就労の場として多くの人たちが働いている。また、地域の人たちが子育てをしながら安心して働ける場としても重要な存在になっている。
- ◆ 沖の島（人口 400 人）は高齢化が進んでいるが福祉サービスはない、在宅で生活が継続できるように島に在住する職員を雇い、島民を支援するためのサービス提供を行っている。
- ◆ グリーンデイや土手の草焼きなど地域へ積極的に出ているが、地域からの施設へのかかわりは少ない感じがした。
- ◆ パンフレットを抜本的に見直し、地域の方が施設の様子などがわかるように発信している。

◇入居者の側面から

- ◆ 職員アンケート調査から、「入居者が地域の人たちとかかわる機会がありますか」の質問に「はい」が 65%、「いいえ」が 18%で、日常的に地域の人

とかかわりがあることは良いが、生活の幅や人間関係を広げるため、地域の一員としての意識できる機会が持てるとなおよい。

- ◆ 評価者に対して、入居者から、「やいとがわまつりは花火がたくさん上がってとってもいいよ、にぎやかだし、今度見に来るといいよ」と言われた。地元を自慢するようにとっても楽しみにしているように感じた。

◇職員の側面から

- ◆ 経営理念に「介護サービスの提供を通じて、地域に貢献し、地域に愛され、地域とともに発展する法人を目指す」を掲げており、地域貢献への職員の意識は高く、ヒヤリングをした職員、夜勤者は理解し実践に活かしていた。
- ◆ 職員は法人が行っている地域貢献の一つでもある行事は知っているが、地域で行っている買物支援バスのことや沖の島のサービスについては知らない職員もいた。行っている地域貢献に対して職員の情報の共有化が必要であり、一体感が生まれてくる要因にもなると思われる。

◇地域の側面から

- ◆ パンフレットの見える化の取り組みから、施設内で入居者がどのように暮らしているかなどがわかり、ひとり暮らしの人や地域の人々の安心感につながり、自分の今後がわかるための機会になっている。
- ◆ 新館ユニット増設やショートステイの1ユニットで集中して利用することが可能になったことで、地域の高齢者の利用が増え、住民にとっては利便性が高くなった。
- ◆ 災害が起こった場合、備蓄、施設の職員がいるので頼れる地域資源になっている。



提 案

- ◆長年働いてきた職員、新しい職員と職員数も増え、世代間の差などから、法人の考え方が十分に伝わらず、組織に対する考え方や意識に乖離がみられる。情報共有のために伝達方法の明確化など改善に取り組まれることが望まれる。
- ◆居住環境の努力は高く評価できるが、建物の周辺に関して、さらなる整備が必要と思われる。
- ◆事故の原因究明やヒヤリハットの意識を強化し、原因分析方法や記録の書き方についてさらなる向上を期待したい。
- ◆職員一人ひとりが入居者が豊かに暮らせるよう努力していることは分かるが、他職種の役割の理解が薄くなっていることが不満につながっているように見える。業務分掌の明確化と周知の徹底が求められる。

◆利用者は食事の味つけは美味しいという評価だが、豊かな食事の実現、より家庭的な食事にしていくためにテーブルセッティングや食器に工夫の余地がある。