

社会福祉法人天雲会

特別養護老人ホーム龍生園

認証施設評価における

現状報告書

2012年9月12日

認証機関

特定非営利活動法人 Uビジョン研究所

施設評価実施内容

□評価者：(責任者)本間郁子、背山静子 合計2人

□事前審査会

2012年6月12日(火) 10:00~17:30

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

*2012年6月18日(月)、6月19日(火)、6月20日(水)の3日間

*評価者 2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、生活相談員、ケアマネジャー、管理栄養士、調理員、ユニットリーダー3人、新人職員1人、事務長の個別ヒヤリング、経営者ヒヤリング、書類確認

夜間調査：1日目、2日目にそれぞれ各1名の評価者が全ユニット、全居室の観察調査

食事は3食とも入居者と共にとった。

□アンケート調査の実施

調査内容

家族アンケート調査：対象者数 116人のうち回収数76人 回収率 66%

職員アンケート調査：対象者数 79人のうち回収数79人 回収率 100%

□最終審査会

2012年7月6日(金) 10:00~17:30

最終審査内容

5つのサービスの質を14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。

カテゴリー1

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

◆職員のサービスマナーを徹底するために、基本的な研修に時間をかけて繰り返し実施した成果が現れている。マナーはコミュニケーションの基本であり、相手を尊重し敬意をもっていなければ形として伝わらない。そのことを職員は理解し、天雲会の理念の実現の一環として努力を積み重ねていることは高く評価できる。

◇入居者の側面から

◆ほとんどの職員が入居者に対して、丁寧に穏やかに笑顔で接している状況が認められる。

入居者の表情が豊かで穏やかなのは、職員のアたたかい心遣いや思いやり、敬意をもって接していることの現われである。

◇家族の側面から

◆訪れる家族に対しても笑顔で挨拶ができています。家族アンケート調査で、職員は笑顔で挨拶していますかという質問に対し、「はい」が97%と完璧と言っても良い高さであった。コメントの中にも「いつも挨拶してくれる」、「必ず立ち止まって顔を見て挨拶して下さる」、「いつも笑顔で面会に行くのが楽しみ」、「入居者に対して態度もていねいで温かさを感じる」など最高の評価であった。

◇職員の側面から

◆職員は評価者による観察調査においてもきちんと笑顔であいさつができており、夜間の調査においても変わらずできていた。職員アンケート調査で、「笑顔で挨拶」を心がけていますか、という質問に対して「はい」の回答が100%に達していた。家族に対して、また、職員同士でも「はい」が99%であった。1%は無回答だった。

職員同士のコミュニケーションを円滑にするためにもマナーが重要であることが理解され、実践されている。

シフト制で職員への周知徹底が難しく、また、職員の入退職もあるなかでこれだけ意識づけし徹底されているのは、卓越した実践力をもっていることを証明している。

◇地域の側面から

◆龍生園に訪れてくる地域の人たちに対しても笑顔でていねいに挨拶を行っている。事務所の職員も玄関から出入りする人に気を配り、笑顔で挨拶をきちんとしている。下を向いて、人の出入りにも気がつかないという職員は見受けられなかった。

また、広い敷地内に地域の人たちが利用できる芝生のグラウンドがあり、利用している人たちに対しても目が合うと車の中から会釈するなど、素通りするようなことはなかった。

管理職以上のヒヤリングでは、車で建物の外に出ても地域の人とすれ違うときに軽く会釈するなど心がけているという答えが多数あった。

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

◆社会福祉法人としての社会的な役割を遂行していくための組織体制が整備されている。外部専門家による、法的な根拠に基づいた書類作成や手順に関してのチェックや見直しのアドバイスをしてもらうなど、社会的信頼に応える積極的な姿勢がある。

◆会議・委員会の議事録には、役割や開催日時、構成メンバーが明記され、法に基づいて運営されていることが確認された。

◆天雲会は法人として、業務分掌を明示し、今求められているキャリアパスの構築を行い、就業規則も関連して見直し、それを職員に周知し、実行していることが確認できた。

◆法人会計は、理事会（理事の出席率は高い）、評議員会に資料提出と説明がなされ、承認が得られている。また、事業報告書、事業計画書は、地域住民が閲覧しても運営が理解できるように分かりやすく構成されている。透明性の高い運営がなされていると思われる。

ただ、特に事業報告は、地域住民がいつでも手にして見る事ができるような場所に設置するなどの配慮が必要である。

◆苦情解決システムが整備されている。第三者委員の役割の明確化や苦情受付から対策までのプロセスが明示されている。

特定非営利活動法人Uビジョン研究所の「認証」制度を導入したことによって、虐待に関することなど、利用者や家族、職員の相談を「認定機関」であるUビジョン研究所が担い、施設と連携して調査・対応・解決までを協力して行う、など利用者の権利擁護システムが整っていることは利用者や家族の安心につながっている。

◆事故対策委員会は、法的な基準に基づいて開催され運営されている。事故については、発生から原因究明、分析、対策までの工程がシステムとして構築されている。研修も行われており、記録で確認できる。

◆利用者や家族のニーズに応じていくための体制が整えられている。常に利用者の立場に立って、体制を柔軟に変えていける考え方を持っていることはサービスの質の向上を図る上で重要な要素である。

◆職員の資質向上のための職員研修が体系的に構築され、実行できている。

◇入居者の側面から

◆入居者の表情からは、安らぎと穏やかさが感じられる。これは、日ごろから、職員の良い声かけや一人ひとりに向かい合う姿勢による、職員との信頼関係ができてきていることの現れである。

介護度が高く高齢である人の人生観や死生観は理解しがたいものがあるなかで、職員への信頼が根幹にある生活は安定していると言える。

◆入居者のヒヤリングからは、「ここに来てよかった。苦勞してきて老人ホームに入るのは情けないと思ったこともあったが、自分の人生を初めて楽しむことができたのもここへ来てから」と笑顔で話していることは本音だと感じる。

一人ひとり起きる時間、寝る時間は異なり、それに合わせた支援ができていけるのも自由に暮らせることの大切さが職員に認識されている証であり、入居者の表情や言動から、自分の生活が守られていることの安らぎを感じることができる。

施設は個室・ユニット型と4人部屋中心の従来型施設と2つの住居のタイプがある。従来型施設においてもユニットケアをしており、それぞれ特徴や家作りの工夫がある。落ち着いた雰囲気からハード面を超える温かさが伝わる。

表札は、名前を誇れる立派で堂々としたものが掛けられている。

◆従来型施設の居室は、プライバシーの守り方にさらなる工夫が必要なところが見受けられる。

◇家族の側面から

◆家族アンケート調査で、必要な情報は提供されていると答えた人が93%と高く、会計に関する報告においても定期的に報告を受けていると回答した人は96%だった。また、運営や会計に関する事など、疑問があった場合は率直に尋ねることができるという人が95%だった。適正で透明性のある報告がなされている。

家族の職員との信頼関係については、よい関係が保たれていると回答した人が76%で、普通であると回答した人は23%、合わせて肯定的に捉えている人は99%であった。

アンケート調査のコメントのなかには「母親のプライドを尊重しながらよく介護していると思う」や「自宅ではできないことも自然にされており関心しています」「気になること、要望など何かないかと考えましたがどうしても思いつきません」「施設に面会に行くのが楽しみです」など強い信頼をもっていることが伺える。

◇職員の側面から

◆法人に対する職員の信頼は高い。社会福祉および制度についても介護保険法を読んだことがある、研修を受けたことがあると回答した人は75%、運営基準や制度が改正されたときは情報が入ってくると回答した人は87%に達した。契約書や重要事項説明書を読んだ、一部読んだという人は80%を超えている。自分の社会的責務や利用者へのサービス提供について、認識し理解されて実行されていることが分かる。

◆上司に意見や要望が言えるかという質問に対して、「はい」が15%、「場合によって」は62%だった。他職種との連携については、「とれている」が43%、一部とれているが43%で、合わせるとおおむね86%が連携がとれていると答えている。

◆問題や課題について検討し、議論する場があるかの質問に対し、「ある」と答えた人は53%、まあまああると答えた人は38%で、おおむね、問題解決に向けてみんなで検討しながら進められている仕組みが整っていることが認められる。

◆家族に対して入居者の情報を伝えているか、の質問では、「はい」が82%だった。無回答が11%。職員の意識に、家族に情報を提供することによって共通認識を図ろうとする積極的な姿勢のあることが認められる。

◆職員は入居者や家族と理解し合い、心を開いてくれることを願って謙虚な姿勢でかかわっていることを日常の会話からも感じ取ることができる。

◇地域の側面から

◆地域とのかかわりは、以前から男性の一人暮らしの人への料理教室を開催したり、敷地内にある芝生のグラウンドを開放したりするなど、法人のもつ社会資源を地域に還元する取り組みがある。しかしながら、そのような活動が、利用する一部の地域の人にしか伝わらないという状況で、地域と施設との距離感があると感じていながら、それ以上の取り組みは長い間、前進させることはなかったが、2年前に職員の積極的な取り組みによって、活動計画を立て、組織全体で行動力を発揮して成果を上げているところである。今後ますます発展していくことが期待される。

カテゴリー3

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。

◇組織マネジメント

◆社会のニーズや価値観、人生観、死生観などをさまざまな情報から入手し、施設で暮らす入居者一人ひとりが尊厳を守って暮らすことができるように組織のあり方や方針を見直すなど、職員資質向上のための教育研修にも力を入れて実践している。

◆会議や委員会、小規模のミーティング、問題解決のためのカンファランスは、常に法人の理念を念頭に置いて行っている。理事長、施設長、管理者が一丸となって目標に向かって取り組んでいることが確認できる。

◆施設長は、理念の実現のためにリーダーシップを発揮し、経営者としての役割を果たしている。それは、入居者の生活のなかに現れており、訪れる人誰もが容易に施設全体の質の高い風土を感じる事ができる。日常生活を大切にした豊かな暮らしがある。

◆人それぞれの価値観や生活文化が暮らしのなかで認められ、尊重されていることが重要である。自分の居場所や居心地のよさを本人が見つけていけるように支援されている。龍生園の職員すべてが、生活で大切にされなければならないのは何かを理解している。ハードからもそれが理解できる。一人ひとりの部屋の工夫はすばらしく、ドアや洗面台、机の高さ、位置、共有スペースの多様な食卓テーブル、配膳車などにきめ細かい配慮が行き届き、生活の創意によって、一人ひとりの暮らしやすさが実現できている。

また、ゴミバケツ運搬車のすばらしい工夫、ひとつひとつの家の玄関、カーテン、汚物室をおしゃれに変えるなど、どれを取ってみても職員の工夫がある。入居者のニーズに応える職員の思いが生活を豊かなものにしている。

職員のそれぞれの役割が最大限に発揮され、優れたチーム力は高く評価できる。

◆施設の基盤に「暮らしとは」「家とは」というこだわりがあり、それが、龍生園の暮らしを創っている。入居者の求める本質にもっとも近いハード・ソフトがバランスよく実現できている。

◆入居者が職員と一緒に漬けた梅干、らっきょうなどがどの家のユニットにも常備され、食卓テーブルにはとうもろこし、ナス、きゅうりが積まれた籠が置かれ、お芋のヘタから出てきた芽がツタを這わせているのを眺めているだけで心が癒される。

◇入居者の側面から

◆入居者の生活リズムが最大限に尊重されている。早朝に、仏壇のある部屋まで自操して行き、手を合わせて祈り、その帰りにはリハビリ室に寄って自分で運動することを日課にしている人がいる。また、食事前にテレビを欠かさず見る人や食後にはベランダで花を眺めながらおしゃべりをする人、料理の手伝いをする人、タオルをたたむ人・・・それぞれの暮らしがある。談話室で一人座って職員の動きを追って眺めている人の表情に退屈感や孤独感、無為感は感じられなく、自分の時間を楽しんでいるように見えるのは、顔がとても豊かな表情をしているからだろう。

◆自分が「できること」と「したい」ことが他の人とのコラボレーションによって、一つのを完成させている。右マヒの人と左マヒの人がお互いのできることを出し合って、和え物を作っている姿は「自分で生活し生きている」と感じる。

◆入居者の身だしなみはきちんと保たれ、人間らしく尊厳をもって生きている姿がある。

◆4 人部屋の従来型施設は一般的にハード面でその人らしい生活が感じにくい環境となりがちであるが、龍生園ではさまざまな場面で最大の生活の工夫がなされ、質の高い居住空間となっている。

◆さらに4人部屋では、ターミナルケアを居室することは難しいため、特別な個室を整えている。家族にとっても温かい空間になるよう、レースのカーテン、テーブル、ベッドカバー、シーツ、壁紙に至るまで職員の思いや心配りが感じられ、最期の時間を家族と共に過ごすことができたら幸せだと思える空間となっている。

相談室は、一番奥の部屋にあり、周りを気にせず安心して話ができるようにしている。

◆龍生園の食事は、おそらく日本で最も優れていると言っても過言ではない。生活の質の多くは、食事の内容や雰囲気などで決まってくるが、一つひとつのメニューから管理栄養士や調理員の入居者への想いと愛情を感じることができる。

季節感のあるメニューに彩りの美しさ、地元で取れる野菜を多く使うことで新鮮さがあり、入居者には馴染みのある食材となっている。陶器の食器が使用され、食器の種類が多く、食材や季節に合わせて使われている。栄養士や調理員が時間をかけてソフト食の研究を続け、入居者の嚥下機能に応じたソフト食が作られた。最期まで口から食べてもらいたいという願いがこめられたものである。

おやつもすべて手づくりである。ゼリー、ムース、羊羹、さくら餅、オレンジケーキ、ところ天の黒みつけ、黒糖レーズン蒸しパン・・・など、調理員のモチベーションの高さが伺える。一品一品の料理の丁寧さからその温かい思いが伝わり、見ることで、食べることで、幸せを感じることができる。最高に素晴らしい評価を与えたい。

◆職員の側面から

◆評価者による観察調査では、職員が敬意をもって入居者に接する姿勢や思いが、入居者の心を癒し安らぎにつながっているのだと確信できる場面が数多く見られた。職員のアンケート調査で「意欲・やりがい」を感じるのはどんな時かとの質問に対し、「入居者から信頼されていると感じられる言葉を聴くとき」や「入居者と楽しい会話ができ、笑顔、笑い顔がたくさん見られたとき」、「入居者の病気が治ったとき」など、入居者の表情や状態が良くなっていることを喜びとしている人が多かった。

◆栄養士や調理員の意欲が高い。入居者の嗜好や状態、機能に応じてきめ細かく対応ができています。

◆用務員は、入居者の個別ニーズへの対応や職員の介護負担の軽減などに多大な役割を果たしている。龍生園のなかのさまざまな生活の場面に工夫や創意が感じられるのは、縁の下の力持ち用務員の存在が大きい。

職員のアンケート調査で、連携の取れている職種に、「その他」というところで用務員が数多く上げられていた。職員のヒヤリングからも用務員が自分たちのニーズに応えてくれるという声が多くあり、職員からの評価も高い。

◆事務職員もケアの一員としての意識をもち、入居者に接する温かい思いが強い。職員研修にも参加しており社会福祉法人の社会的役割の理解と認識ができています。

カテゴリー4

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。

◇組織マネジメント

- ◆建物の周辺には、地域の名所となる桜並木があり、4月になると全国からの観光客で絶えず賑わう。広い敷地は多くの木々が林立し、四季折々の草花が常に咲き、訪れる人の心を和ませる。この恵まれた自然環境は生活を豊かにし、心を慰めてくれる力をもっている。
- ◆広大な庭の手入れは、障害者支援団体と連携して定期的・継続的に行っている。ユニットのベランダからは、庭に作られた畑のスイカやかぼちゃなどの成長をみることができ、入居者の大きな楽しみとなっている。
- ◆入居者の居住がすべて平屋で庭に面しており、すぐに散歩に出かけることもできる。気分転換が図れるように、そして、よい風や空気に触れることができる機会を大切にした環境と支援がある。
- ◆生活の身近なところ、食堂や廊下に常に季節の花が飾られており、車椅子の入居者の目線に合わせて置かれている。家族や訪れる人も安らぎ、また楽しむことができている。生花は職員の細やかな気遣いによって、枯れたり萎れた花は全く見受けられなかった。
- ◆暮らしにおしゃれを感じる。生活への気遣いを最も大切にする姿勢が随所に感じられる。
- ◆多くの職員が、自然に恵まれているところが龍生園の良さであるという。高齢者の住まいとして最高に良い環境であることを自負している。
- ◆地域の農家から新鮮な野菜が届き、事務所の近くにある売店で売られている。入居者にとって、生活者としての実感が得られている。

◇入居者の側面から

◆入居する前に暮らしていた家の周りの環境と大きく変化することがなく、四季の移り変わりを木々に感じることができることに満足感が高い。入居者がよく庭を眺めていたり、入居者同士で季節の話をしていることがあった。

◆4 人部屋のある従来型施設には 10 数年も飼っている「うさぎ」がいる。ユニットで金魚を飼っているところもあって、小動物が雰囲気を作り家に近いものになっている。日本庭園を見ることが出来る場所があり、施設内を散歩することで気分転換になっている。

◇家族の側面から

◆家族アンケート調査では、「季節の彩りがあり、園全体に温もりを感じる」とコメントしている人もいた。

◆清潔に関しては、気になる場所もあるものの、全体的に保たれている。

◇職員の側面から

◆職員は、建物の自然環境をユニットのなかの生活に活かし、廊下や食卓テーブル、リビングに季節の花が絶えないようにする心配りがある。

◆生花は、水の取り換えなど手入れが行き届いており、どのお花も生き生きしている。入居者に楽しんでもらえるように、また、これまでの地域での暮らしが継続できるように、という職員のやさしく温かい気遣いがあり、それがそれぞれのユニットから伝わる。職員が自宅の庭の花を持ってきて活けることもたびたびある。それが、入居者との会話となって穏やかな時間を感じる。

◆職員は多くの仕事を抱えているなかで、暮らしを大事にする心遣いを失わずにいる。そのような職員の心の豊かさが生活の質を高めている証である。

◇地域の側面から

◆敷地内には病院があり、地域の人たちは病院に行く機会にしか訪れることはなく、敷地内の豊かな自然環境を散策するなどの意識はほとんど持っていない。特養ホームが建設されてからも生活の場として親しめる雰囲気はなく、気軽に立ち入るようすもこれまで見受けられていない。さらに、敷地の周りは高いフェンスで囲われているためハードルが高い印象を与えている。今後は、このような環境を含め、地域の人が気軽に散歩したり訪れたりできる取り組みを期待したい。

◆法人ではかねてから、施設周辺を散策する地域の人たちと、入居者や職員があいさつを交わすなど、直接的なコミュニケーションを図ることができる取り組みを課題としていた。

なかなか着手するきっかけがなく今に至っているが、施設と地域の人たちのこころのバリアフリーに向けて、行事やイベントを通して具体的に取り組む活動が進められているところで、時間はかかるがゆっくり効果を上げていくものとして期待できる。

わたしたちは、地域との交流を大切にします。

◇組織マネジメント

◆かねてから懸案事項であった「地域とのかかわり」に関することが2010年に法人内にプロジェクトチームを発足させることで本格的に取り組む体制を構築した。メンバーを職員と地域の人たちで構成し、活動内容について定期的に話し合いをもっている。その話し合いを通して一体感ができ、多くの提案が出された。

法人側のニーズと地域のニーズが明確になり、活動方針や具体的なプログラムを立てることができた。

◆2011年4月からは、画期的な活動を行った。法人の職員や利用者は、地域の海棠まつりや瓜生田老人会総会に参加、各地の夏祭り、グランドゴルフに参加、人吉駅伝大会、老人会に参加、さらに、龍生園の周辺を年3回清掃する、公民館の清掃をする、学校区の早朝ウォーキングなどに参加する、などのボランティア活動を行った。地域の人たちは、法人が主催する子供料理教室や男性料理教室、法人内で九日町出張販売の商店街の開催、腐葉土作りなどに参加したなどの実績を積み上げた。

九日町出張販売は、地域の新聞に掲載されるほど大きな反響をよんだ。

今年度（2012年度）は、さらに活動を広げ、車椅子の散歩ボランティア、地区の子供会長とのコミュニケーションを図る、町内の資源ごみ回収に協力するなど、始まったばかりではあるが、地域に根付いていく活動として期待される。

◆地域が見え始め、地域からも施設が見えはじめたように感じられる。今後は、行事などを通して得られたネットワークを活かして、日常的に施設を訪れるボランティアを増やし、入居者の生活の幅を広げ人間関係が深められることにつながるよう今後の活動の発展に期待したい。

◆地域は一人暮らしが増えていく状況にあり、その人たちに向けた支援として、ボランティアの促進やボランティアで半日以上活動した人にバランスのとれた食事を提供することで、相互のもっている資源を最大限に活かすことができる仕組みづくりを地域とともに築いていくことが期待される。

◇入居者の側面から

◆入居者が施設で暮らすことによって、地域から引き離されることがないように、また、地域と隔離状態になることがないように、生活の質を向上させることが重要である。品物を自分で見て選んで買う、お金を払うという機会がなくなってしまっていた利用者にとって、法人の地域連携プロジェクトの実施は入居者の喜び、楽しさを引き出し、主体的に生活している実感を呼び戻す機会になった。

そして、近隣の人たちとの出会いも自然にでき、施設が隣近所の身近な存在として受け入れられた形となった。このようなことを積み重ねることができるようになると地域の人たちも普通に気軽に立ちよれる場所となっていくのは近いと感じる。

◇職員の側面から

◆福祉施設の職員の多くは、ボランティアに来てもらいたいと地域に一方的に伝えることが多いが、天雲会は、職員が地域へボランティアとして協力することも活動の一環に据えた。

施設と地域に距離感があると感じていた職員が、地域を支え、地域に支えられる関係とはどのような活動を通して築いていけるのかということを考え続けた結果、このような活動を産み出した。

地域と共に築く施設のあり方について職員の理解が広がっている。

◆職員のアンケート調査で、「入居者が地域の人たちと関わる機会はあるか」との質問に対して、「はい」と答えた人は 44%に過ぎない。まあまあと回答した人は 46%で、行事を通してということが最も多かった。また、ボランティアがしやすい雰囲気を整っているかの質問にたいしては、「はい」が 37%で、「いいえ」が 22%であった。このような課題が解決に向かっていくところである。

◇地域の側面から

◆敷地全体は病院の印象が強く、生活施設としての存在が希薄だった龍生園が少しずつ地域から見えやすくなり始めた。いずれ自分も介護サービスを受けることになることを認識している地域の人たちにとっては、法人が運営する事業を知ることが大きな安心につながる。さらなる活動の展開が期待される。

◆地域の経済状況も悪くなり、店を閉じ始めている商店街の人たちにとって、1日の商店街を敷地内で開催する発想は、思いがけず大きな元気を地域の人たちにもたらした。また、地域を活性化させることにもつながった。

このような活動を今後とも、地域の人たちを中心に定着させ、継続させていけるよう期待したい。



提 案

◆敷地内に地域の人たちが訪れやすくなるよう、ハード面での環境の見直しが求められる。

◆記録の書き方が統一性に欠けることや重複しているところもあり、課題を明確にして、課題解決のための研修と教育指導方法を強化することで専門職として、記録の書き方を習得できるよう早急に取り組まれることが求められる。

◆施設内・居室内の清潔を維持していくための体制の見直しと具体的な場所を特定することで、確実な改善へつながるような取り組みが望まれる。

◆介護・看護のさらなる強い連携を図るために、情報の共有と確認事項を明確にするなど、体制を整えることが望まれる。

◆拘束廃止委員会の役割と機能を見直すことが望まれる。

◆働きやすい職場環境づくりの一環として、子育て支援体制に向けた取り組みが望まれる。

◆職員の新しい世代の価値観と人生観を取り入れ、ワークバランスとサービス提供の内容を常に見直しつつ、組織体制を変革させることが事業の発展につながる。

経営者は、社会的ニーズの把握と人間の幸せの支援についてたゆまぬ努力を働く側の立場に立った環境整備とともに検討していくことを今後も期待したい。

◆地域との協力関係をさらに強化していくために、施設や地域が抱えている課題について情報を共有し、具体的な解決へのプロセスを構築できるよう期待したい。

◆ボランティアとの協力関係を築くことは社会的ニーズであり、今後のよりよい施設の暮らしに貢献するものとして、また、地域支援に寄与するものとして認識し、体制作りに取り組まれることを期待したい。