

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
I	1	(1)	①理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・理念と行動方針として「必要とされるサービスを、必要とされる時に、必要とされる場所で、ご提供いたします」「ご利用者の皆様の満足感・安心感・信頼感の得られる介護サービスを、一体的に提供することを第一義とします」を掲げている。施設内の掲示をはじめ、パンフレット、ホームページなどに掲載し、関係者（利用者、家族、地域、職員）への周知に努めている。 ・周知あるいは理解を深めてもらうための取り組みはなされているが、このカテゴリーに関する職員自己評価の結果は、約7割が「できていないところがある」や「できていない」に回答していたことが懸念される。更なる取り組みを検討されたい。
I	2	(1)	①事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内においては、経営幹部職員（施設長、事務長、各部署主任、相談員など）が出席する定例の施設運営会議（毎月第2木曜日・14：00～）を開催しており、事業計画の策定、事業の進捗状況の確認など施設運営に関わる事項を検証し、事業計画の推進（達成）をサポートしている。 ・法人は高齢・障害の各分野において複数の施設を運営していることを踏まえ、法人主催の施設長会議を定期的で開催しており、個々の施設からコスト分析や利用者の推移、利用率等の分析などの報告を受け、「各施設が法人理念の達成」に向けて事業を行っている。
I	2	(1)	②経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・経営課題については、施設運営会議において月単位の事業の進捗状況を検証する中で詳らかにし、年度末の総括によって課題や未達成事項は次年度計画に盛り込むことにしている。具体的には、サービス内容向上、組織体制や設備・備品の整備、職員体制、人材育成、財務状況の改善等に向けて取り組んでいる。 ・具体的な改善項目としては、「職員のスキルのさらなる向上」「人件費の適正化」「目標とする利用稼働率の達成」「働きやすい職場環境作り」などとしている。中でも本年度は退職率が低下していることが報告されており、一歩一歩ではあるが成果が上がっていることが伺える。
I	3	(1)	①中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・法人として「経営改善」中長期計画の中心に位置付けており、それを受けて施設では「稼働率及び収支目標の設定」「人員計画」を立案し、進捗・達成状況などを詳らかに出来るようにしている。施設運営会議において毎月振り返りを行い、年度末には進捗状況を確認して、必要に応じて次年度計画に盛り込み、達成に取り組んでいる。 ・ただし、このカテゴリーに関する職員自己評価の結果は、「できていないところがある」や「できていない」「分からない・知らない」に回答が集中していることが懸念される。職員への中長期計画のさらなる理解を深める取り組みが必要とされる。
I	3	(1)	②中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の単年度事業計は中・長期事業計画の目標を骨子とし、さらに前年度の事業総括を基に策定されている。本年度の事業計画は、「経営の安定化」「サービスの質の向上」「人材の確保と育成」「法令順守とリスク管理」「防火・防災対策」の5項目の重点目標を掲げている。 ・さらに、重点目標を達成するために特別養護老人ホームとしては、「平均利用率96.5%以上を目標」「質の高いサービス提供」「ユニットごとの特色作り」「娯楽・趣味活動の充実」などのを明示している。さらに、実務に円滑に移行させるための、アクションプラン作りが望まれる。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
I	3	(2)	①事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は各部署ごとに単年度事業の達成状況や中・長期事業計画の進捗状況などをトレースし、毎年2月頃の施設運営会議において検証する流れとしている。それらの単年度総括を基に次年度の事業計画の策定に繋げており、職員参加のもとで、事業計画書や事業報告書の作成に臨んでいることがうかがえる。 ・事業報告書の記載内容は、「ザックリした全体総括」「各事業の実施状況」に記載に留まっていることから、「事業計画が達成されたか否か」あるいは「達成された事業」「未達成の事業」などが読み取れる内容にすることも検討された。職員に、より一層の理解を深めてもらえるように取り組みに注力されたい。
I	3	(2)	②事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・利用開始時には利用者や家族に対して事業内容を説明し、重要事項説明書や契約書同様に、理解納得を得て入居手続きをする流れとしている。また、事業計画はホームページにも掲載したり、事務室受付に常置して、利用者や家族などの関係者がいつでも閲覧できるようにしている。 ・複合施設全体（特養、ショートステイ、デイサービスなど）の活動を標記した広報紙（土浦晴山苑通信）を毎月発行しており、実際の事業活動をタイムリーに伝えることや理解を深めてもらえるようにしている。さらに、家族懇談会などのフォーマルな機会において伝えることも望まれる。
I	4	(1)	①福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・「サービスの質の向上」については、本年度の重点目標として「個別介護計画に基づいた生活支援」「安全で快適な生活環境の整備」「重度化した利用者への処遇の充実」の3項目を掲げている。日常的な支援に関する事柄はユニット会議、部署間の調整などを必要とする内容についてはリーダー会議、事業計画上の進捗あるいは達成状況については施設運営会議で検証を行う流れとしている。 ・利用者や家族の意向や要望については、ケアカンファレンス（サービス担当者会議）で把握し、支援（サービス）に反映させることにしている。
I	4	(1)	②評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・単年度事業計画を策定する際には、各部署において当該年度の事業を総括し、達成状況や課題の抽出のもとに取り組んでいる。また、それらは月単位で開催されている施設運営会議において検証されており、月次、四半期、年次などの期間を定めて組織一丸となってなされていることがうかがえる。 ・ただし、このカテゴリーに関する職員自己評価の結果は、リーダー職員の67%、一般職員の48%が「できていないところがある」に回答していたことが懸念される。「すぐ出来ること」「一定の時間を要すること」などに分類し、具体的な改善策を構築することが望まれる。
II	1	(1)	①管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の各施設の責任者が出席する施設長会があり、管理者は事業の進捗状況を報告するとともに、他の施設の動向などを把握している。それらの情報は定例の施設運営会議において報告され、法人としての経営状況、運営管理に関する取り組みなどの共通認識を図ることに繋がられている。 ・また、法人として目標管理に基づく人事考課制度を敷いており、個人面談において職員が掲げた目標の達成状況を確認したり、人事考課のフィードバックを行っている。個人面談では、就業状況を把握するとともに要望や意見なども聴き取っている。さらに職員一人ひとりの理解を深める事にも注力されたい。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	1	(1)	②遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・守るべき法・規範・倫理については、就業規則や個人情報保護規程に明示し職員へ周知している。さらに、職業倫理をテーマとした研修を設けて、職員への注意喚起を促している。入職時には就業規則や服務規程の説明を行い遵守を徹底している。また、新人研修では個人情報の漏えいや虐待の防止などを徹底している。虐待防止法や個人情報保護のマニュアルが整備され、様々な場で確認されている。 ・今回行った利用者調査や家族アンケートにおいても「尊厳の尊重に関する各設問」において高い満足度が得られており、施設の取り組みが、成果を得ていることがうかがえる。
Ⅱ	1	(2)	①福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・「サービスの質の向上」については、事業計画の重点目標として位置付けており、施設一丸となって取り組んでいることがうかがえる。また、ユニット会議、リーダー会議、施設運営会議、サービス担当者会議など、様々な会議体を通じて検証を行う流れも定着している。 ・職員のスキルアップを図ることを目的とした各種の研修機会を設けており、勤務シフトなどを調整して積極的な参加を促している。各種の取り組みも定着していることがうかがえる。本年度は職員の定着率も高くなっており、経営層の指導力が発揮されていることが見受けられる。
Ⅱ	1	(2)	②経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の中・長期計画においても「経営改善」を掲げており、施設においても単年度事業計画の重点目標の筆頭項目として明示している。具体的には「経営の安定化」と題して、①各施設の目標稼働率を達成し、安定した経営基盤の構築。②新たな加算を取得可能なものにするため体制整備。③退所や長期入居にかかる空床期間の短縮化による稼働率の維持向上。④電力の自由化に伴う電気料金の削減。の4項目の具体的な施策を掲げ達成に取り組んでいる。 ・施設一丸となって、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を分析し改善に取り組んでいる。
Ⅱ	2	(1)	①必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・法人が制定している人事制度に明示された職員採用要領に基づいて人材採用に取り組み、適材適所な人員に努めている。また、個人面談によって個人目標を組織目標と整合させ、成果に対する評価を行っている。さらに、キャリアパスや人事考課制度を整備し近代的な職場環境作りを目指している。介護処遇改善加算を取得し、有資格職員への手当金に上乗せし、処遇の改善を行っている。 ・施設では数年来職員の離職率が高かったことを踏まえ、経営層が職員一人ひとりと日常的にコミュニケーションを図ることに注力した。本年度は高い成果が上がっていることがうかがえる。
Ⅱ	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・職能資格等級要綱（運用詳細）や業務分掌を設けており、新入職員から施設長に至る職能区分、資格定義、業務内容を明示している。人事考課制度を導入しており、Do-Capシートに基づき、職員が自ら立てた目標の達成度と達成のためのプロセスを評価し、評価結果を年2回の給与に反映させる手法になっている。 ・この制度には、職員のモチベーションアップ、職員の能力向上、利用者サービスの充実など多くの狙いと期待が含まれている。人員基準（採用、異動、昇進、昇格等）が就業規則等に定め、職員に周知している。年に2回（上期・下期）、人事考課要綱に基づいた職員の専門性や能力、成果について評価を行っている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	2	(2)	①職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勤怠管理システムによって、勤務状況・所定外労働時間・有休取得数等の管理を実施しており、問題点があれば部署責任者より助言や指導を実施して改善に努めている。年2回実施している職員面談において意見をくみ取り、それらに対する解答や改善活動に取り組んでいる。 ・ タイムな人員体制になっていることを踏まえ、事業計画において「人材の確保と育成」を掲げ、3項目からなる具体的な取り組みを明示している。さらに、今回行った職員自己評価の自由意見欄にも人事にまつわる様々な意見が聞かれていたことを踏まえ、改善の取り組みをさらに強化させることを目指されたい。
Ⅱ	2	(3)	①職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人では職員一人ひとりの「個人別育成計画」を作成しており、育成状況に合わせて各種の内外研修に参加できる仕組みが整っている。また内部研修については、常勤及び非常勤のすべての職員を対象に開催している。 ・ 個別テーマの研修についても計画に沿って開催しており、今年度は内部研修として、感染症対策、リスクマネジメント、褥瘡対策、ケアプラン、ユニットケア、緊急時対応、介護技術、腰痛予防、権利擁護、メンタルヘルスなど10テーマ、19回計画している。また外部研修として28テーマへの職員派遣に取り組んでいる。
Ⅱ	2	(3)	②職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書の重点目標のひとつとして「人材確保と育成」を掲げた。これは、組織が職員に必要とされる専門技術の向上や資格取得支援を行うもので、計画的に教育、研修を実施している。 ・ 目標管理に基づき、職員個々の能力開発や施設側が各職員に望む能力向上の領域などを職員一人ひとりと共有している。研修計画は施設内研修・外部研修などを組み合わせて、勤務調整を行ったうえで職員が必要な研修に参加できるようにしている。研修を修了した職員は、伝達研修の機会を設けている。さらに、職員の意向や職務経験・資格取得状況などを踏まえて個人別の研修計画を充実させることを目指している。
Ⅱ	2	(3)	③職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の業務実績・能力・意欲の評価を統一的に、定期的実施している。個人面談を通じて目標設定や評価を行い、昇給・昇格・賞与査定・配置・教育訓練の適性化につなげている。職員研修については、内部研修として、部会や委員会が中心となり緊急時対応をはじめ介護技術に関する幅広い講座を設けたり、各種の外部研修に職員を派遣して資質の向上に取り組んでいる。内部研修では同一テーマを複数回実施して、必要な研修をより多くの職員が受けられるようにしている。 ・ 職員自己評価では、施設の取り組みが概ね理解されており、職員育成に関する評価の声が聴かれている。
Ⅱ	2	(4)	①実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成に関する基本姿勢の明文化をはじめ、福祉サービスの専門職の教育・育成についてのマニュアルを整備している。学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中は引き続き学校側と連携を図っている。 ・ 昨年度は、義務教育教員免許志願者介護体験10名、福祉系専門学校介護実習生（若干名）を受け入れており、地域（外部）に対して開かれた施設運営の実践に取り組んでいるとともに、利用者が職員以外の地域の人々と触れ合う機会にもなっている。さらに拡充（拡大）することが期待される。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	3	(1)	①運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット、広報紙「土浦晴山苑通信」などの媒体を用意して、利用希望者への情報提供に取り組んでいる。パンフレットは複合施設全体として作成されており、入居者の生活の様子をはじめショートステイや通所介護の取り組みを伝える幅広い内容になっている。祭事やイベントなどの情報を写真を用いて伝えており、関係機関へも配布されており、地域への情報提供にも努めている。 ・ホームページにより、基本方針、サービス内容、事業計画、事業報告、決算情報を開示している。苦情、相談の体制及び内容について公表して事業の透明性を担保している。
Ⅱ	3	(1)	②公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・事務事項に関するルールについては入職時に説明し、経営数値などについては都度、会議において説明し周知に努めている。また、労務・経理関係について必要に応じて、社労士や会計士に相談・助言を得たり、監査法人による会計監査により、経理財務内容のチェックを受け、公正な施設運営に取り組んでいる。 ・また、外部の専門機関による指導を求めた際には、都度その内容について改善し、理事会や評議会の承認を受ける流れとしている。
Ⅱ	4	(1)	①利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・年間の行事計画の中には、お花見や外食などの外出機会を設けて社会資源の活用に取り組んでいる。また、事業で開催している納涼祭をはじめ、地域で開催されているおおつ野フェス・上大津公民館祭り等にも参加しており、地域の人々と交流する機会になっている。 ・個々の利用者のニーズに応じた買い物や外出などレクリエーションなどにも柔軟に取り組んでおり、それらの様子は広報紙（土浦晴山苑通信）を通じて関係者に伝えている。さらに、ユニットの掲示板や壁面を用いて写真などを掲示することも検討されたい。
Ⅱ	4	(1)	②ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民などをボランティアとして受け入れており、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。昨年度は、傾聴や演芸などに加え、近隣の保育園児が訪れ、歌や遊戯を披露してくれるなど、幅広い受け入れを実施している。 ・昨年度はボランティア延べ約200名の受け入れを実施しており、地域の人々との交流の場を設けている。クラブ活動の講師や演芸に加え、作業的な手伝いや外出支援のサポートなど、介護補助の役割を担うボランティアの募集が望まれる。
Ⅱ	4	(2)	①福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・1階事務室には広報紙をはじめ地域情報紙などを常置しており、いつでも閲覧することができるようになっている。また、地域での催し物については情報提供し、参加者を募って支援することにしている。地域のお祭りなどへ参加していることが報告されている。ただし、外出となると、身体的に可能な利用者や体力的に問題が少ない利用者などが対象となり、全員が参加することが難しいことを認識している。 ・各ユニットには掲示板が設けられていることを踏まえ、市報をはじめ地域のイベント情報など掲載して、利用者に対して地域情報を提供することも望まれる。
Ⅱ	4	(3)	①福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の保育園との交流や実習生、各種のボランティアを積極的に受け入れており、施設一丸となって地域との交流に取り組んでいる。地域との取り組みについては、1階のスペースを活用した納涼祭が中心になっていることから、施設の専門性を地域住民に還元する機会を充実することが望まれる。 ・自治会との交流を図るなどによって、各種の専門職による講演会を開催したり、高齢福祉（介護保険）に関する啓発活動を行い、施設の専門性を活かした取り組みを充実させることを検討されたい。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	4	(3)	②地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関（病院・地域包括・行政等）や市の事業者連絡会に参加し様々な情報交換などを行っている。また、複合施設の強みを活かし、他事業所からも地域の情報を得ている。また、福祉用具などの取引先とも連携し地域ニーズを把握し、地域の施設として専門性を発揮できるようにしている。 ・ さらに、施設内の会議室などを地域の団体などに貸し出し、ボランティアや実習生の受け入れなどと合わせて、利用者が職員以外の人々や地域社会と交流する機会を充実させることも検討されたい。
Ⅲ	1	(1)	①利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員として守るべき法、規範、倫理などは入職時研修をはじめ、運営規程などの諸規程に明示して周知に努めている。権利擁護、虐待防止などについては委員会活動の中で検証し、身体拘束ゼロに向けて話し合っている。また、職員が理解し実践していくため平成31年度事業計画に「法令順守とリスク管理」を明示している。 ・ 今回行った利用者調査や家族アンケートにおいても、尊厳の尊重に関しては高い満足度がうかがえた。施設の取り組みが成果を得ていることは伺えるが、さらに、接遇マナーの向上について専門的に検証する委員会を設置することも検討されたい。
Ⅲ	1	(1)	②利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護については、1階の玄関の掲示板に張り出し、広く伝わるように配慮している。職員は入職時に個人情報の取り扱いについて説明を受け、誓約書を交わしている。利用者に対しては利用開始時に重要事項説明の中で、個人情報に取り扱いについて説明し、同意書を交わしている。 ・ 利用者のプライバシー保護や虐待防止等の権利擁護について、規程・マニュアルを整備しており、必要とする基本的な知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務、利用者のプライバシー保護や権利擁護について、研修を実施して周知に努めている。
Ⅲ	1	(2)	①利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用希望者や家族に対しては、ホームページや複合施設全体のパンフレット、行政ガイドブックやホームページで情報提供している。ホームページの定期的な更新をはじめ、広報誌「土浦晴山苑通信」を毎月発行し、関係機関や利用者、家族に対しては定期的に配布している。 ・ 見学や問い合わせについては生活相談員がいつでも対応できるようにしており、見学については家族の日程に合わせて対応している。家族やケアマネジャーからの問い合わせが中心になっていることが報告されており、見学時にはパンフレットを渡して、居室や浴室等を丁寧に案内することを心がけている。
Ⅲ	1	(2)	②福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設見学時と居住場所にかがう事前面談などを通じて、利用者や家族の意向や要望を把握することに取り組んでいる。重要事項説明書や契約書なども入居前に説明し、入居日に再度確認して締結することを取り決めている。 ・ 入居時には暫定ケアプランを提示してサービスを開始し、一定期間の様子観察後に本プランに切り替える流れとしている。以降、ケアプランの短期目標は6か月に設定しており、都度ケアプランの達成度や進捗状況を、多職種が出席するカンファレンスを開催して検証している。利用者や家族にも出席を促して、確認することになっている。
Ⅲ	1	(2)	③福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。		【非該当】

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅲ	1	(3)	①利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・入居時には契約書と重要事項説明書によって、苦情申立先の受付窓口や外部窓口としての行政機関とその他苦情受付機関を説明している。また、ケアプランを見直す際には事前に聞き取ったり、ケアカンファレンスへの出席を促して、意向や要望を把握している。 ・苦情など把握した事項については運営会議で検討し、施設長判断のもと迅速な対応を行う体制が整っている。利用者が相談したり意見を述べる際に、相談や意見を述べやすいペースで行ったり、複数の方法や相手を自由に選べることを説明している。
Ⅲ	1	(4)	①苦情解決の仕組みが確立してお、周知・機能している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されており、受付と解決を凶った記録が適切に保管している。また、検討内容や対応策については、利用者や家族等に必ずフィードバックしたうえで、公表する流れとしている。 ・今回行った利用者アンケートの「不満や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問においても高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることが伺える。さらに、対応できないことに関する説明責任をどのように行うかを取り決めることも必要とされる。
Ⅲ	1	(4)	②利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・入居時には契約書と重要事項説明書によって、苦情申立先の受付窓口や外部窓口としての行政機関とその他苦情受付機関を説明している。また、ケアプランを見直す際には事前に聞き取ったり、ケアカンファレンスへの出席を促して、意向や要望を把握している。 ・苦情など把握した事項については運営会議で検討し、施設長判断のもと迅速な対応を行う体制が整っている。利用者が相談したり意見を述べる際に、相談や意見を述べやすいペースで行い、複数の方法や相手を自由に選べることを説明している。
Ⅲ	1	(4)	③利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。また、職員は、日々のサービスの提供において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めており、利用者調査の結果からも適切な対応がなされていることがうかがえる。 ・アンケートの実施や意見箱の設置等、利用者の意向や要望を把握することに取り組んでいる。把握した内容について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することとしている。迅速な対応をすることを大切にしており、サービスの質の向上に取り組んでいる。
Ⅲ	1	(5)	①安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・施設では高齢化や重度化傾向が進行していることを踏まえ、リスクマネジメントに関する責任者の明確化を計ることを目的に、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。事故発生時の対応と安全確保については、手順（マニュアル）等を明確にして職員へ周知に努めている。 ・また、利用者の安心と安全を脅かす事例の収集を行っており、収集した事例をもとに発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施している。さらに、安全確保・事故防止に関する研修を行って注意喚起を促し、事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しに取り組んでいる。
Ⅲ	1	(5)	②感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成したり、定期的に感染症の予防や安全確保に関する研修を開催して、予防対策に取り組んでいる。 ・地域において各種の感染症が発生した際には、保健所や法人内の医療機関などから情報が提供され対策を講じることにしている。施設内で風邪やインフルエンザなどの感染症が発生した際には、毎日状況確認を行い対策に取り組んでいる。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅲ	1	(5)	③災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・消防計画書に基づき、年間を通じて定期的に各種訓練を行っている。また、防災マニュアルを作成しており、災害時の対応方法を明示したり、食料や備品類等の備蓄リストを作成して管理している。 ・非常災害時の対応についてもマニュアルに整備しており、施設一丸となって対応できるようにしている。非常災害時には自動通報装置が設置されており、消防や理事長など関係部署へ連絡が自動で繋がるようになっている。
Ⅲ	2	(1)	①提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が明文化され福祉サービスが提供されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用開始時をはじめ、入居後の集中的な様子観察時などを通じて、アセスメントの見直しに取り組んでおり、常に最新の利用者情報を共有できるようにしている。また、医療機関からの退院の受入時やリピート利用時（2回目以降）などを通じてアセスメントの見直しに取り組んでいる。 ・アセスメントシートは、ADLを中心に記載できるような書式になっているが、更衣、整容、睡眠などの項目については介助の有無や介助方法のみ記載できる形式に留まっている。自立支援に向けて、必要とされる各項目を精査して、アセスメントに盛り込むことが望まれる。さらに、必要に応じて適宜加筆訂正することも望まれる。
Ⅲ	2	(1)	②標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルは適宜見直しをしており、変更にあたっては各委員会等を通じて確認のうえ実施している。また、利用者個々の標準的な実施方法の検証・見直しに関しては、日常的な申し送りやユニット会議で検証し、サービス担当者会議において定期的に見直しに取り組んでいる。 ・このカテゴリーにおける職員自己評価の結果は、リーダー職員の約7割、一般職員の4割が「できていない所がある」と回答している。マニュアルやケアプランに関するマネジメントの更なる周知に取り組まれない。
Ⅲ	2	(2)	①アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントシートは、ADLを中心に記載できるような書式になっているが、更衣、整容、睡眠などの項目については介助の有無や介助方法のみ記載できる形式に留まっている。自立支援に向けて、必要とされる各項目を精査して、アセスメントに盛り込むことが望まれる。さらに、必要に応じて適宜加筆訂正することも望まれる。 ・入居日には、相談員による契約や看護師による健康チェックによって円滑にサービスが開始できるようにしている。利用者や家族の意見や要望を確認するために、サービス提供に関わる各職種との面談を実施している。直近の心身状況を把握することを目的に再度アセスメントを行っている。
Ⅲ	2	(2)	②定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者情報については、担当のケアマネジャーからアセスメントやケアプランを提供してもらい、それらの情報に加え利用者・家族からの意向を聞き取り、短期入所介護計画表の作成につなげている。リピート利用者に関しては、前回利用後の健康状況や注意事項などを把握することで計画表の見直しにつなげている。アセスメントは状態に変更があればその都度見直しを行うことにしている。 ・利用者一人ひとりの特性や望む生活などを、職員個々が丁寧にアセスメントしてモニタリングに繋げ、支援に反映させている。コミュニケーションが困難な利用者にもレクリエーションや行事を楽しんでもらったり、モニタリングから上がってきた情報をもとにケアプランの作成に繋げている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅲ	2	(3)	①利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の身体状況や生活状況などが記載されたアセスメントに加え、喫食状況、水分摂取状況、排泄、入浴、健康状態などの個別記録によって、利用者の状態を把握している。また、記録する職員によって内容に差異が生じないように、記録内容や書き方などの記録要領の作成や職員への指導等に取り組んでいる。 ・朝礼や夕礼をはじめ、利用者情報の共有を目的としてユニット会議・リーダー会議等を定期的に開催して共有できるようにしている。また、各専門職間の情報については、PCを中心に申し送り、申し送りノート、カンファレンス等で共有し支援に努めている。
Ⅲ	2	(3)	②利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・情報管理規程に基づき、パスワードを用いたアクセス権限の設定やPCを限定して機密性の高い情報の漏洩防止に取り組んでいる。PCソフトや施設内ネットワークシステムの充実を図り、ケアプランや各種の利用者データは必要に応じて閲覧できるようになっている。 ・情報の重要性や機密性をもとに情報を提供できるパソコンを限定したりパスワードなどのアクセス権限を設けて保護共有に取り組んでいる。個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。
付	1		①利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人ひとりがその人らしく生活できるように、入居前に入居者本人・家族の要望を確認して、生活習慣や食生活が継続して行えるように支援している。また、安心して生活ができるように、特性を踏まえ、使い慣れた生活備品などの持ち込みによる居住空間整備に配慮している。こまめな声かけにも努め、不安やストレスの軽減にも心がけている。 ・利用者の要望や意見を把握して、思い思いに過ごしてもらうことを原則としている。日中は共有スペースで過ごしてもらうことを推奨しているが、居室で趣味活動を行ったり、ベッドで横になったりすることも自由としている。共有スペースや居室間の移動についても自由とされている。
付	1		②利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・できる限り自宅に近い環境で過ごしてもらえるように、居室環境を整えたり、自宅で行っていた趣味活動の持参・各種のレクリエーションの提供、特養入居者を対象とした各種の行事への参加など本人の意向に合わせて対応している。 ・短期入所生活介護サービス計画書の内容に加え、日常生活全般が支援できるようにしている。また、利用者の特性に沿った声かけなど、個別対応によって利用者の意向や気持ちを受けとめ、精神面での安定・安心を図りながら、利用者主体の生活が継続できるよう支援している。
付	2		①入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・個室・リフト浴・寝浴などの各種の浴槽を用意しており、できる限り自宅と同様な入浴方法を継続することを原則としている。ただし、利用者の心身状況によっては、自宅とは異なる浴槽でのサービス提供にも取り組んでいる。入浴拒否が見受けられた場合には、時間帯、日にち、担当者などにも配慮して、円滑に入浴してもらえるよう取り組んでいる。 ・浴槽の選択や介助方法については、アセスメントやその日の状態に応じて決定しており、安全で安心して入浴してもらえるように努めている。入浴時間帯や入浴日などは利用者一人ひとりの要望を把握して、できる限り意向に沿って支援することに努めている。入浴支援を通じて個別ケアを実践することを心がけている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
付	2		②排泄介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴支援同様に、自宅での排泄方法を継続することを基本としている。排泄のパターンやサイクルは、心身状況の影響を大きく受けることを認識しており、特に注意して観察することに取り組んでいる。できるだけ在宅での方法をもとに利用者の気持ちや家族の意見をうかがいながら介助している。 ・各トイレは、手摺の設置や段差のない構造になっており安全性に加え清潔も確保されている。さらに清掃チェック表を用いた管理体制の充実が期待される。夜間は利用者の睡眠を妨げないようタイミングに配慮して介助している。排泄に関する家族からの問い合わせが多いことも報告されており、退所時には詳しい報告に努められたい。
付	2		③移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の移動は、自宅での方法を継続することを第一としている。一方で、動線が異なることや利用者には慣れていない環境であることなど、転倒などの事故が起こりやすい条件があることを施設では認識している。そのため安全性の高い移動方法について検討を行い、利用者・家族の意向・希望を把握し、最適な方法を調整している。 ・通常は杖歩行である利用者に、長距離移動の疲労感などを考慮して車イスの使用を促すなど、利用者の安全面を確保した支援に努めている。さらに、退所時に福祉用具の適正度についてのアドバイスをすることも望まれる。
付	2		④褥瘡の発生予防を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・皮膚の状態確認、清潔の確保の方法等、褥瘡の予防について、取り組んでおり、利用者の心身の状況に応じた体位変換や姿勢の変換を行っている。褥瘡予防のための基本的知識を職員に周知するため研修を開催したり、栄養面から予防するために、利用者一人ひとりの食事の摂取状況を把握して栄養管理に取り組んでいる。 ・褥瘡予防という観点からオムツの選定や、自立支援、排便コントロール等、さまざまな角度から、紙オムツ・パット・紙パンツの種類とその使い方を利用者一人ひとりに合わせて工夫しながら個別支援に取り組んでいる。寝たきりの利用者には定期的に陰部の清潔などスキンケアにも取り組んでいる。
付	3		①食事をおいしく食べられるよう工夫している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・禁食やアレルギーの代替食、療養食なども提供しており、できる限り心身状況を反映した献立作りに取り組んでいる。また、重度の利用者など適切に食事摂取できない場合には、家族との連携を図り高カロリー食品なども取り入れている。 ・利用日や期間にもよるが、特養利用者を対象とした各種の行事食を楽しんでもらえる機会を設けている。利用者の状態を考慮しながら配膳時間前での提供も状態に合わせて行っている。各ユニットの食堂兼共有スペースでの食事提供になるため、利用者間の相性なども含め、会話が楽しめるようテーブルや席を考慮したり、希望に合わせて席の変更も随時対応している。
付	3		②食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の食事形態を用意しており、入居時のアセスメントや食事伝票をもとに利用者一人ひとりの状態に沿った食事形態で提供している。突発的な体調変化などについても、ケース記録によって把握し、当日においても食形態を変更できるようにしている。提供時間についても入居者個々の生活リズムや体力に応じて調整することができるようにしている。 ・管理栄養士は各種の情報をもとに、介護職員と連携を図りながら喫食時のラウンドによって、利用者一人ひとりへの適切な食事提供に取り組んでいる。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
付	3		③利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用開始時のアセスメントによって、利用者の咀嚼・嚥下状態の把握に努めている。また、食事前の口腔体操、食後の歯磨きなど、個別に応じて必要な支援を実施している。 ・ トロミを使用する場合にはケアカンファレンスで検討し家族にも了解を得ている。なめらか食では糖質を分解する酵素を入れることでむせ込みがなくなった利用者もいる。嚥下状態に合わせて、経口摂取ができるよう栄養士、介護職員、看護職員、管理栄養士が連携して状態を観察し、極力経口摂取が行えるよう支援している。必要に応じて家族と連絡を取り合い対応することになっている。
付	4		①利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。		【非該当】
付	5		①認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症の利用者についても、食堂を兼ねた共有スペースにおいて日中過ごしてもらえるようにしている。大型テレビやソファなども配置され、くつろげる空間作りに取り組んでいる。職員も共有スペースで利用者と一緒に過ごすことを心がけており、様子観察を行いながら会話に取り組んでいる。 ・ 利用者が日常生活の中で家事などの役割が持てるように工夫しており、状態によっては居室の片づけやタオルたたみ、下膳などを職員と一緒に行うように支援している。また、職員に対して認知症の医療・ケアなどについて最新の知識・情報を得られるよう研修を実施しており、周辺症状について分析を行い、支援内容を検討している。
付	5		②認知症高齢者が安全・安心に生活できるよう、環境の整備を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症の利用者には、利用者の心地よい呼びかけや支援に努めている。排泄や入浴などの介護拒否がある利用者には職員が個別に対応しながら、円滑に支援が提供できるようにしている。共有スペースにはソファやイスが置かれ、利用者や面会者が寛げる空間がある。廊下をはじめ館内は十分な広さがある。 ・ 利用者一人ひとりの生活習慣を考慮して、起床、就寝、排泄等の時間を決めたり、食事や入浴などは規則正しい日常生活を過ごしてもらうために時間や回数を決めている。ケース記録に個々の特徴を記載し、他入居者とトラブルにならないよう注意している。また、判断能力の低下や認知症状の変化を早期発見し、医師・医療機関との連携など必要な対応を行っている。
付	6		①利用者の心身の状況に合わせて機能訓練や介護予防活動を行っている。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・ 集団体操などは実施されているが、個別の機能訓練に関しては実施されていない。ただし、利用者や家族からの相談があった場合には機能訓練指導員を配置していることを踏まえ、身体機能の改善につながる専門的な相談援助業務も望まれる。 ・ むり絵や折り紙などのレクリエーション、洗濯物たたみなどは利用者の心身状況によって参加（提供）を促している。楽しみながら体を動かすプログラムが整備されているが、散歩する機会を充実させるなど、さらなる改善を目指されたい。
付	7		①利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時の対応方法は、契約時の重要事項説明書内に明記され、緊急連絡先の記載欄も設けられており、家族に連携・協力についての理解を促している。 ・ 入居期間中の利用者の事故・急変等による緊急時の体制を整備している。事前面談時に、かかりつけ医・救急時の搬送先病院の指定の有無を確認している。体調変化が見受けられた場合には、家族と連絡を取り合い対処することがルール化されている。家族などの連絡先は複数確認されており、優先連絡先を把握している。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
付	7		②感染症や食中毒の発生予防を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症や食中毒の発生予防・対応方法についてはマニュアルの整備をはじめ、個別テーマを設定した施設内研修を季節に合わせて毎年実施している。また、地域において各種の感染症が発生した際には、保健所や関係機関などから適宜情報が提供され対策を講じることにしている。 ・施設内で風邪やインフルエンザなどの感染症が発生した際には、毎日状況確認を行い、朝礼での周知や文書での検証などに取り組んでいる。必要な手洗器・消毒薬の設備機器が設置されている。家族、来苑者への手洗い、手指消毒の呼びかけをしている。
付	8		①施設の建物・設備について、利用者の快適性に配慮している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・各ユニットや居室をはじめ、浴室やトイレなど施設見学を行った際にも適切な環境が整備されている様子が確認できている。ただし、家族アンケートの自由意見欄には、「さらにベッド回りの環境を改善してほしい」とする声など様々な声が聞かれていたことを踏まえ、更なる改善に取り組むことが望まれる。 ・建物・設備の点検を定期的に行い、問題点については改善する等、快適性や安全を維持する取り組みをしている。備品類の点検を定期的に行い、常に故障や不具合、汚れなどが無いように維持する取り組みをしている。イス、テーブル、ベッドなどの家具、床・建物について、落ち着けるような雰囲気づくりに配慮している。
付	9		①利用者の家族との連携を適切に行っている。	b	<ul style="list-style-type: none"> ・面会については積極的に促しており、家族と自由な時間が過ごせるように、居室や共有スペースを開放している。不安やストレスなどを感じていることが見受けられた場合には、家族の面会を促がしリラックスしてもらうことにも取り組んでいる。介護休暇などの理由で短期入居を利用する場合もあることから、電話によって状態を報告することに努めている。 ・入居時には、利用期間中の生活の様子などを家族に説明することで情報提供に努めている。ただし、施設内にはさまざまな専門職も配置していることから、自宅での生活にさらに役立つ情報を提供することも必要とされる。
付	1	(1)	①身だしなみや清潔保持について、利用者の状態や意思を反映した支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・起床時には、洗顔・整髪・シェーバーを用いたの髭そりなど整容支援を提供することにしている。また入浴後には、必要に応じて爪切りを施すなど、清潔・衛生的な身体状態の維持に努めている。 ・重度の利用者を除き、起床就寝時の更衣を原則としているが、自宅で部屋着などで一日過ごす利用者については無理強いしないことにしている。現在は衣類の貸出しは汚染時などの場合に限った対応としているが、あらかじめレンタル衣類を用意することも望まれる。
付	1	(2)	①利用者の理・美容について、利用者の状態や意思を反映した支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・理美容については施設内で有料で受けられるようになっており、希望によってサービスを受けられるようにしている。長期の利用者については、家族の同行のもと馴染みの美容室でカットやパーマを受けることも自由としている。入浴後には爪切りを施すなど、清潔で衛生的な身体状態の維持に努めている。
付	2	(1)	①転倒防止のための取り組みを実施している。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・安全な移動・移乗介助を行うために、日々の申し送りやケアカンファレンスなどの機会を通じて職員への注意喚起を促している。特に、ベッド～車イス、車イス～ベッド移乗を安全に行うために、ベッドの高さを調整したり、可動式の介助バーを設置している。必要に応じて、離床センサーを設置して、危険への予知に努めている。 ・車イスの利用者が増加傾向にあるため、「移動・移乗介助」や「シーティング」をテーマとした施設内研修を開催し、安全性の高い介助を目指されたい。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

【事業所名：土浦晴山苑ショートステイサービス】

（短期入所生活介護）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
付	3	(1)	①身体拘束の廃止について明確な対応策を講じている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回定例開催の身体拘束廃止委員会にて拘束状況の確認、廃止に向けて取り組んでいる。委員会を定期的に開催して情報発信することで共通認識をもち、身体拘束の回避に繋がっている。具体的にはベットサイドマット、自動ブレーキ付き車イスなどを使用することで身体拘束を防ぐことが出来ており、施設として「身体拘束ゼロ」を目指している。 ・利用者とその家族に対して、身体拘束廃止に向けて説明し、了承を得ているが、緊急やむを得ない場合の対応方針について明文化して周知に努めている。明確な理由があって身体拘束を行った場合には、本人・家族へ説明して了解を得ている。
付	3	(1)	②利用者を傷つけるような職員の言動、介護放棄等の虐待が行われないための具体策を講じている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、虐待や虐待に類似することが発生したとの報告はないが、苑内研修などを通じて高齢者虐待防止法の趣旨の理解に努め、行政や関係機関と連携して対処する仕組みを整えている。また、身体拘束等防止委員会の中でのマニュアルの整備や年間研修の中でも題材として取り上げている。 ・利用者の居室に入る時に声かけをしたり、入浴や排泄の介助の際に身体をタオルで覆うなど羞恥心への配慮を大切にしている。介護場面を観察した際にも、利用者には分からないような声かけを行い、トイレに誘導している様子も見受けられた。
付	3	(2)	①必要な利用者には成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用情報の提供など支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用開始時に重要事項説明書や契約書を説明する際には、必要に応じて成年後見制度についても丁寧な説明を心がけている。特に老々介護や高齢者の単身世帯などを対象に実施して、将来に対する不安の解消に努めている。また、利用開始時にすでに成年後見人がいる場合については、家族と同様に情報提供を行い連携を図ることを伝えている。 ・成年後見制度に関する資料（書式）については、関係機関が作成したものを揃えているが、さらに分かりやすい書式を設けることも望まれる。また、職員自己評価では一般職員の半数以上が、成年後見制度や日常生活自立支援事業について「知らない・わからない」と回答していることが懸念される。
付	4	(1)	①預かり金は、利用者の希望に沿って適切に管理している。		【非該当】
付	5	(1)	①良好な介護を行うための人員が十分に確保されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・9名のユニットリーダー研修修了者を各ユニットに配置して、組織の運営と人材マネジメントに取り組んでいる。ユニットリーダーに対しては、権限の委譲も行い組織運営の意識を高めている。 ・施設は過去4年間（平成27年～平成30年）で約50名の退職者を出しており、人材の定着・育成が大きな課題であった。それらの状況を踏まえ、経営層は日常的に職員と会話する機会を設けたり、現場をラウンドして改善に努めた。本年度は訪問調査の時点で「退職者ゼロ」になっており、経営層の取り組みの成果が出ていることがうかがえる。