

○苦情発生予防と対応について

苦情相談窓口で苦情があった事例以外にも、家族等の相談等で対応が必要と思われる事例についてサービス支援として対応している。また、毎月入居者の様子を手紙でお知らせしている。

○生活環境について

建物は平屋造りで、中庭の木々を眺められるようになっている。また、ユニット内の廊下は畳敷きになっており、素足で歩けるようになっていて、日常感・安心感をもって生活できるようアットホームな雰囲気作りを行っている。

○ヒヤリハット・事故発生予防

事故やヒヤリハットの事象を集めることができるよう、事故やヒヤリハットなどを発見した人が報告する「発見報告書」という方法にしたことにより多くの事象が集められている。

○調剤薬局との連携

内服薬の管理については、調剤薬局と契約を結んでおり、薬剤師が来所し入居者ごとに内服薬を1週間分セット後、看護師は、その中から内服薬を取り出して各ユニットに配薬し誤薬の防止を図っている。

○苦情発生予防と対応について

入居者の家族に施設への要望についてアンケートを実施して、アンケートの意見を参考に、サービスの質の向上に努めている。

○職員の定着と資質向上について

介護に関する資格のない職員には、資格取得に向けた支援を行っている。また、研修は、内部・外部研修、各階層・業務ごとについて年間スケジュールを作成し質の向上を図っている。

○その他

介護スタッフ以外に生活サポーターを採用し、朝夕それぞれ3時間、各ユニットで朝夕食時の料理の盛り付け、食器洗いなどの業務を行っている。

特別養護老人ホームの職員と居宅サービス事業所の職員との話し合いの場を設け、地域にも目を向けながら入居者のケアを行っている。

○地域との連携

施設の多目的ホールを地域の活動に無料で貸出している。また、施設のイベントに地域で活動をしている団体の発表の場を提供し地域住民との交流を図っている。

○職員の定着と資質向上について

職員の採用については、就職ガイダンスへの参加、ハローワーク、施設のホームページなどで行っている。また、職員の仕事を紹介するDVDを配布するなど工夫し職員採用に努めている。

新規採用職員には、採用時の研修、6か月研修（指導職員を配置し1か月、3か月、6か月で評価・面談）を行いながらフォローをしている。

○その他

パストラルワーカーが配置されており、入居者やその家族の精神的な側面の世話などを担当している。

施設の1階には、職員用の保育園があり勤めやすい環境となっている。また、地域の住民の方も利用することが可能となっており、高齢者と園児の交流も行われている。