

## アドバイス・レポート

平成22年12月7日

平成22年11月18日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 京都ヴィラ特定施設入居者介護 につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイスをいたしますので、今後の事業所の運営及びサービスの提供に役立ててください。

## 記

<p>特に良かった点 と その理由 (※)</p>	<p><b>I. 理念の周知と実践</b></p> <p>「自立自助の生活を中心に、家庭的な雰囲気の中で・・」、「自らの人生を楽しみ」、「利用者の人権尊重、利用者本位のサービス提供・・」といった文言が、運営方針や、運営規定の随所に明記されている。愛仁苑京都ヴィラ(以後苑と呼ぶ)創設者の「自分が入居したことを基本に考えて」の思いは、開設に携わられた現苑長に引継がれている。</p> <p>「入居者は自己選択、自己決定のもとに入居されている。『お預かりしている』意識はない。</p> <p>自立を支援し、共に生きてゆく」ことを気負いなく、信念に満ちた口調で述べられ、ことばの背景に開設25年の実績の説得力がある。</p> <p>一方、副苑長は「100人余りの入居者規模は職員が利用者や、その家族の名前と、顔が一致できる規模である」と発言され、家庭的な雰囲気を大事にする当苑の方針に沿うものと理解できる。</p> <p>道路に面した苑の門から、玄関口迄は勾配が急であるため、カートが運行されている。玄関前からは慣れ親しんだ京都の街並みと、葦に囲まれた深泥池が一望できる。建物を囲む樹木から、四季の移り変わりが楽しめ、心和む豊かな自然環境は、「高齢者に適した住環境」として運営方針に示されているところである。</p> <p>更に、加齢に伴い気がかりな医療面は、近くに協力医療機関があり日常的にも緊急時にも対応が確保されている。加えて食生活においてきめ細かな支援がされている。自前の調理体制のもとに管理栄養士・調理士によるバランスのとれた食事の提供と、利用者個々の嗜好・留意する点を熟知したきめ細かな支援がなされ、共に、利用者や家族の安心と楽しみになっている。これら医・食・住は、契約時に説明し、経営方針に基づく実践として評価できる。</p> <p><b>II. 労働環境の整備</b></p> <p>現在高齢者の生活を支える介護の現場は、常勤職員に比して非常勤や、アルバイトが多く、職員充足率、定着率も低い。しかし当苑は常勤職員で、主に有資格者で構成され質の高い人材が確保されている。中でも、当苑では育児休業取得者は最近でも複数名の実績があり、男性職員も育児休業がとれている。また職場復帰後の保育所問題も、関連医療機関の職場保育所利用の便宜も図られ、仕事が継続出来ている。ストレス管理面においては副苑長が産業医として職員の健康管理に携わっている。また苑が加盟している団体の職員向けのカウンセリング制度もあり紹介し、心身両面の対応は出来ている。</p>
---------------------------------------	--

	<p><b>Ⅲ・Ⅳ. 情報提供・利用者保護</b></p> <p>自己選択・自己決定を裏付ける情報提供については、パンフレットやホームページに詳細が見やすく、表現やレイアウトが工夫され提供されている。入居時に渡している苑の「くらしの手帳」はきめ細かな当苑の生活に必要な情報が満載されよく読まれ、利用している。</p> <p>介護保険制度にかかる「特定施設入居生活介護」利用については、苑内医療・看護・生活・介護等関係者の情報収集と、一定の期間の観察等を経て、利用者・家族との話し合いにより、同意を得て移行手続きを開始している。制度移行に伴う契約変更は伴うが、居室の変更は原則利用者の希望を優先し、馴染んだ場所での生活の継続が認められている。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p><b>Ⅲ. 適切なサービスの実施 (3)個別状況に応じた計画策定</b></p> <p>・利用者が語られた心境が心に残った。「だんだん年齢を重ねる程、身体が不自由になり、年を取るということは、こんなにさみしいものかと身にしみる……。食事にしても、健康面においても、至れり尽くせり、ありがたいと思っているのに……。」と述べておられる。この感情は、加齢に伴う気持ちとして誰も共感でき理解できるものである。しかしこの淋しさを共有、共感しつつ支え合える関係づくり、一日に一度でも笑顔や笑い声の聞ける個別、具体的なケアプラン、並びに日々の生活の中での支援が望まれる。</p> <p>・認知症の進行や、重度化に伴い利用者一人ひとりの思いや、意向の把握は難しくなる。利用者本位の立場に立ち、その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメントについて関係者が、情報や、アイデアを持ちより工夫や、検討のなされることを期待したい。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1. 子どもたちとの交流機会の提案</p> <p>高齢者にとって、子どもの活気や、無邪気さは有効な刺激であり、受けた刺激に対し表情や、言動にその反応が返ってくる。</p> <p>子どもとの交流は、多くの高齢施設でも行われ、子どもたちは高齢者から知恵を受け、学び世代を超えた友好的な交流機会を得ることになる。当苑では、幼稚園・保育園等との交流はなされていない。利用者の賛同が前提となるが、将来これらの企画が具体化出来ないか、さしずめ協力医療機関にある、職場保育所との交流等の検討を含め提案させていただく。</p> <p>2. 地域への情報発信について</p> <p>協力医療機関のイベントに、介護相談コーナーや、介護食の展示、並びに食事に係る最新情報の提供がなされている。今後系列の医療機関と共催し、当苑とも共通するテーマで、市民向け公開講座の開催について検討できないだろうか。地域への情報発信の取組みとして、提案させていただく。</p>

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントを「評価結果対比シート」に記載しています。

(様式6)

評価結果対比シート
-----------

事業所番号	2670100029
事業所名	株式会社愛仁苑 京都ヴィラ
受診メインサービス (1種類のみ)	特定施設入居者生活介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	介護予防特定施設入居者生活介護
訪問調査実施日	2010年12月7日
評価機関名	社団法人 京都ボランティア協会

大項目	中項目	小項目	通番	評価結果	
				自己評価	第三者評価
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>					
<b>(1) 組織の理念・運営方針</b>					
	理念の周知と実践	1	組織の理念及び運営方針を明確化・周知している。また、法人の経営責任者（運営管理者含む）及び事業所のスタッフ全員が、理念及び運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A
	組織体制	2	経営責任者（運営管理者含む）は、公正・適切なプロセスで意志決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	A
	(評価機関コメント)		<p>1. 法人の経営理念は「高齢者が自らの人生を楽しみ、完結されるための生活の場を提供する」であり、運営方針は「“自立自助の生活”を中心に家庭的な雰囲気の中で高齢者に適した環境をつくります。」としている。理念・運営方針は施設内の目に触れやすい場所に掲示し、対外的にはパンフレットやホームページ、職員全員は名札の裏に明記し理念の浸透に努めている。具体的には、加齢とともに主な関心事となる医療面の安心、生活の楽しみや、生命の源になる配慮された食事、四季の移り変わりを身近に出来る自然環境と、慣れ親しんだ京都の町並みを見渡す眺望は、理念の具体化に繋がるものである。更に家族・利用者・職員との和やかな家庭的な雰囲気のもとでのおつきあひも当事業所が求める大切な特色である。</p> <p>2. 役員組織として取締役会、臨時役員会、株主総会、法人グループの運営会議がある。職員組織は運営連絡会議、リーダー会議、サービス向上委員会、事故防止委員会、感染防止委員会、栄養管理委員会が設けられ定期的な開催、職員参加のもと理念の実現と、運営推進に取り組んでいる。</p>		
<b>(2) 計画の策定</b>					
	事業計画等の策定	3	組織として介護サービスの向上に向けた計画を策定するとともに着実に実行している。また計画策定には多角的な視点から課題を把握している。	A	A
	業務レベルにおける課題の設定	4	各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	A	A
	(評価機関コメント)		<p>3. 4. 団塊世代を迎える時期を射程に入れ、各レベルの会議・委員会の検討を経て挙げられた課題をもとに、短期・中期・長期計画が策定されている。なかでも経営の安定化による入居者の安心感を確固たるものにするため、経営システムの整備が長期目標に据え考えられている。そのための各部署の課題や、目標を1年、5年、10年に区切り、年度毎にソフト・ハード面の検討をし目標設定をしている。年度毎の事業評価、更に職員個人の目標へと繋ぎ取り組んでいる。</p>		
<b>(3) 管理者等の責任とリーダーシップ</b>					
	法令遵守の取り組み	5	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	A	A
	管理者等によるリーダーシップの発揮	6	経営責任者又は運営管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業運営をリードしている。	A	A
	管理者等による状況把握	7	経営責任者又は運営管理者は、事業の実施状況等を把握し、いつでもスタッフに対して具体的な指示を行うことができる。	A	A

(評価機関コメント)	<p>5. 法令等を正しく理解するため役員・担当者は適宜に説明会、研修会に参加し収集した情報を職員に伝達している。また法令等は職員が閲覧できるよう所定の場に置き、必要時に利用している。</p> <p>6. 7. 組織全体の組織図・指示命令系統は定められ、この組織の元に役割と責任が明確化され業務に従事している。緊急時の連絡体制も合わせ整備されている。</p>
------------	---

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価

## II 組織の運営管理

### (1)人材の確保・育成

質の高い人材の確保	8	質の高い介護サービスを提供できる人材の確保のために、必要な人材や人員体制についての管理・整備を行っている。	A	A
継続的な研修・OJTの実施	9	採用時研修・フォローアップ研修等を実施し、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。また業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパービジョンを行う体制がある。	A	B
実習生の受け入れ	10	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	C	C
(評価機関コメント)		<p>8. 介護職は採用時、有資格者や、実務経験者を優先的に採用している。職員のほとんどは何らかの資格を有し質の高い人材確保に努め、常勤割合も多い。また、常勤・非常勤の別なく利用可能な資格取得支援制度を整備している。</p> <p>9. 研修については、当施設が所属する有料老人ホーム協会や、特定施設協議会が開催する新人・中堅・管理者等の研修に職員を派遣している。他に各部署の研修プログラムのもとに職場内研修を適宜開催するとともに、それぞれの発案により自主的な勉強会も開催されている。ただし職員に対し、職制上の管理・教育的指導とは異なるスーパービジョンを行う体制は設けられていない。</p> <p>10. 苑としては有料老人施設の立場上、学生の教育実習は受け付けていない。社会福祉事業や、保健医療関係の人材育成は推奨されているところであり、今後利用者や、家族の理解等を得ながら事業所として推進に向けた取り組みについて検討を期待したい。</p>		

### (2)労働環境の整備

労働環境への配慮	11	質の高い介護サービスを提供することができるよう、スタッフの労働環境に配慮している。	A	A
ストレス管理	12	スタッフの業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取り組みを行い業務の効率を高めている。また、スタッフが十分にくつろげ、心身を休めることのできる休憩場所を確保し、必要な環境を整備している。	A	A
(評価機関コメント)		<p>11. 産休・育休取得は実績を重ね、休業明けの保育所問題も、関連医療機関の職場保育所利用の便宜が図られ復帰後、仕事に専念出来ている。現在男性介護職が育児休職に入っている。有給消化率も良く、残業も多くなむ、定時退社がほぼ出来労働環境は配慮されている。</p> <p>12. 副苑長が産業医として、職員の心身の健康管理に携わっており、関連医療機関の支援体制もある。苑が加盟している団体の職員向けのカウンセリング制度については職員に情報を提供している。職員休憩室は比較的ロビーに近く畳敷き部屋に設けられている。</p>		

### (3)地域との交流

地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	C	B
地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	C	B
(評価機関コメント)		<p>13. 広く「地域」を対象にした苑の情報は、ホームページ上で提供し、ホーム入居者の意向も配慮し、広報紙やパンフレットについては協力医療機関に置いている。</p> <p>14. 地域への貢献として、苑が持つ専門的な知識や情報は苑の傍にある協力病院が地域向けに実施する恒例のイベントにて「高齢者施設情報コーナー・相談コーナー」を設け担当している。要介護者のための介護食「ソフト食」を関係業者の協力も得て最新情報を展示したり、相談にのる場を設け参加している。</p>		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
<b>Ⅲ適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
	事業所情報等の提供	15	利用者（希望者含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	A	A	
	(評価機関コメント)		15. パンフレット、ホームページに当苑のサービス内容、料金等の詳細がわかりやすく丁寧に書かれ、ハード面ソフト面の写真もあり見やすく、馴染みやすい内容で構成されている。見学はもとより、体験入所を苑側は積極的に勧め、納得した上での判断を期待している。そのためゲストルーム、宿泊施設が設けられている。			
<b>(2)利用契約</b>						
	内容・料金の明示と説明	16	介護サービスの利用に際して必要となる内容や料金について、利用者に分かりやすく説明し同意を得ている。	A	A	
	(評価機関コメント)		16. 最初の利用契約段階では当苑は、自立の状態を条件としている。加齢に伴う将来への身体面の不安を抱えつつ、終の棲家としての選択は、料金等を含め十二分すぎる説明を得ても、当事者はじめ、家族や関係者の不安やためらいは払拭しがたい状況がある。このことを苑側は理解し、来談者に対しては個別事情をよく聞きとり、利用者並びに家族、関係者の納得をきちんと得た上で、契約を交すようにしている。なお特定施設入所にあたっては、所定の手続きを踏み協議、確認をし再契約している。			
<b>(3)個別状況に応じた計画策定</b>						
	アセスメントの実施	17	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況を踏まえたうえでアセスメントをおこなっている。	A	B	
	利用者・家族の希望尊重	18	個別援助計画等の策定及びサービスの提供内容の決定に際して、利用者及びその家族の希望を尊重している。	A	B	
	専門家等に対する意見照会	19	個別援助計画等の策定に当たり、必要に応じて利用者の主治医・OT/PT・介護支援専門員・他のサービス事業所等に意見を照会している。	A	A	
	個別援助計画等の見直し	20	定期的又は必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行っている。	A	A	
	(評価機関コメント)		17. アセスメントはMDSのアセスメント手法を用いて退院時のサマリーや、主治医の意見書、家族や関係者の情報を収集し、課題把握に向けアセスメントがされている。ただ、身体面の情報に比べて利用者の社会・生活面の情報が乏しい。 18. 利用者の意向や思い、不安等の把握には、様々な生活場面、食事等の移動時の声かけ、内線電話での話し合いと、居室の内外を問わず、利用者の意向把握に努めている。ケアスタッフも日々利用者の部屋を訪問するなかで、時間が許す限り話しに応じている。ただし認知症の状態変化に伴う意向や、状態把握には利用者との馴染みの関係づくり、日々の言動面の変化や、気づきは欠かせられない。利用者一人ひとりの課題把握と支援については今後に向けた課題として検討を求めたい。 19. ケアマネジャーを中心にケアスタッフ、栄養士、看護師、医師、かかりつけの医師、訓練士、生活相談員と関係する専門職は多い。それぞれの見地からの情報を収集し、個別援助計画策定に臨み、チームで計画策定やケアに臨んでいる。 20. 利用者の状態変化によっては、カンファレンスを随時行い見直しをしている。モニタリングは原則3ヶ月に1回としている。			
<b>(4)関係者との連携</b>						
	多職種協働	21	利用者のかかっている医師はじめ、関係機関との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	A	A	
	(評価機関コメント)		21. 当苑の運営方針で、博愛会病院、富田病院の協力医療機関との協力関係のもとで定期的な健康診断や、健康管理の対応がなされている。利用者、家族、職員にとって医療機関のバックアップは、大きな安心材料になっている。また利用者に関係する苑内の専門職も医師始め、ケアマネジャー、生活指導、看護、介護、機能訓練指導、管理栄養士、調理士と多岐に及んでいる。これら他職種、及び関係機関との連携のもとに利用者個々の必要に応じた協働の取り組みがなされている。			

(5)サービスの提供

業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）が整備され、スタッフに活用されている。標準的な実施方法は自立支援につながり、事故防止や安全確保を踏まえたものになっている。	A	A
サービス提供に係る記録と情報の保護	23	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されており、管理体制が確立している。	A	B
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		<p><b>22.</b> 利用者には、例えば日勤・夜勤業務帯に変化があれば、速やかに定められた流れで、関係部署に連絡・周知が図られている。一方例えば福祉車両への安全な乗車介助手順に関する提案、顧客満足度調査から出てきた人間ドック時の手順の見直しなどは、提示された課題を関係者で検討し、マニュアルの変更・更新をしている。</p> <p><b>23.</b> 日々の支援経過記録については、介護計画の項目に即した内容に必ずしも繋がっていない。モニタリング等に活かすため、介護計画の項目に沿った支援経過記録の工夫を検討されてはいかかがと提案させていただく。</p> <p><b>24.</b> 日々における情報共有は、全体朝礼、夕刻の夜間スタッフへの申し送りでも共有化を図っている。申し送りノート、連絡帳に記載し記録が残されている。</p> <p><b>25.</b> 家族の訪問は多く、来訪時には面談し、利用者に係る情報交換をしている。3ヶ月1回のモニタリングの際に会える家族もあれば、必要に応じ電話、メール等のやり取りで情報交換し、利用者の支援に反映させている。</p>		

(6)衛生管理

感染症の対策及び予防	26	感染症の対策及び予防に関するマニュアルの作成等により、スタッフ全員が感染症に関する知識をもってサービスの提供を行っている。	A	A
事業所内の衛生管理等	27	施設（事業所）内における物品等の整理・整頓及び衛生管理を行い、効率的かつ安全なサービスの提供を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		<p><b>26.</b> 苑内には感染対策委員会が設けられ、感染対策に関する外部研修には積極的に参加し、最新情報の収集に努め、苑内対策に繋げている。職員と同様に利用者への感染症に対する啓発活動も不可欠との認識のもとに、利用者対象に、講演会、手指消毒体験会、消毒強化キャンペーン・ポスター・クイズ大会・予防接種等と、きめ細かな対応策が実施されている。</p> <p><b>27.</b> 事業所内部においては、汚物処理マニュアル、浴室チェック表、トイレ清掃チェック表を設け、衛生面の管理がなされている。</p>		

(7)危機管理

事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時、災害発生時等における対応等を定めたマニュアルがあり、年に1回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	A	A
事故の再発防止等	29	発生した事故等に係る報告書や記録を作成し、事故の再発の防止のために活用している。	A	A
(評価機関コメント)		<p><b>28. 29.</b> 事故防止委員会が設けられ、研修・訓練等を定期的実施している。非常災害時対策として、「京都ヴィラ自衛消防隊組織」による防災計画により対応している。近隣との協力関係は、近隣の「京都博愛会病院」、「ユーカーの里」との間で「災害活動相互応援協定書」を締結し、非常時の協力関係を交している。平常時は、所轄の自衛消防隊組織に参加し、訓練や、行事に参加している。地元消防署の協力を得て、入居者を含め、夜間想定避難訓練を行っている。防災設備は整えられている。</p>		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		人権等の尊重	30	利用者本位のサービス提供及び高齢者の尊厳の保持に配慮したサービス提供を行っている。	A	A
		プライバシー等の保護	31	利用者のプライバシーや羞恥心について、常に問題意識をもってサービスの提供を行っている。	A	A
		利用者の決定方法	32	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A
		(評価機関コメント)		<p><b>30</b>、苑長自ら「入居者は、自己選択・自己決定で入居されており、『お預かりしている』との意識はない。自立支援をすること。」とはっきりと述べられている。運営規定にも「利用者の人権尊重、利用者主体のサービス提供」と示されている。そのためのサービス選択については詳しい情報提供と説明、文書が交されている。</p> <p><b>31</b>、施設内は、プライバシー保護の観点から居室の仕様や設備、職員配置、職員研修において具体的な取り組みや、指導がなされ、周知が図られている。</p> <p><b>32</b>、定められた入居条件・基準は公表されている。入居後の利用者の重度化による「特定施設入所生活介護」制度への利用契約や移行について、苑内関係者による利用者の情報や意見聴取と検討、一定の観察期間を経て本人・家族の意向確認をし、移行の同意を取り、公平・公正な手続きの元に進めている。</p>		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		意見・要望・苦情の受付	33	利用者の意向（意見・要望・苦情）を広く拾い上げ、収集する仕組みが整備されている。	A	A
		意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	34	利用者の意向（意見・要望・苦情）に迅速に対応するとともに、サービスの向上に役立っている。	A	A
		第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口相談や苦情を訴えるための方法を、利用者及びその家族に周知している。	A	A
		(評価機関コメント)		<p><b>33</b>、利用者の意見・要望・苦情の対応については利用時に説明し、重要事項説明書、新入居時に渡す「くらしの手帳」にも苦情窓口の場所・電話番号等の詳細を丁寧に掲載している。</p> <p><b>34</b>、<b>35</b>、当苑の場合、多くの利用者や家族は権利意識をしっかりと持たれ利用の場を選択されている。先の苦情等の窓口の他、入居者総会、運営懇談会を通じて、苑側と意見交換の機会が設けられている。利用者や、家族も詳しく情報を把握され、多数の意見・要望が出されている。苑側は苑長始め管理者、各部署の責任者が出席し対応している。組織的にはサービス向上委員会、事故防止委員会、リーダー会議で検討し、内容に応じ経営陣で構成されている運営連絡会議に諮り、決定を経て対処している。結果は運営懇談会等に報告し、公表するなど意見の反映に努めている。</p>		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		利用者満足度の向上の取組み	36	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立っている。	A	A
		質の向上に対する検討体制	37	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、運営管理者を含む各部門の全職種スタッフが積極的に参加している。	A	A
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		利用者満足度の向上の取組み	36	利用者満足度を把握し、サービスの質の向上に役立っている。	A	A
		質の向上に対する検討体制	37	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、運営管理者を含む各部門の全職員のスタッフが積極的に参加している。	A	A
		評価の実施と課題の明確化	38	サービス提供状況の質の向上のため、定期的に評価を実施するとともに、評価結果に基づいて課題の明確化を図っている。	A	A
		(評価機関コメント)		<p><b>36</b>、<b>37</b>、年1回利用者満足度調査、食事アンケート調査が実施され、意見も含め公表されている。なお、意見に対する検討は、意見等をした個人が特定されないように注意し、各部署、委員会等で対応を検討し、サービス改善に反映している。委員会の構成メンバーは、管理、介護、看護、食事部門から選ばれた職員で、横断的な組織体制で取り組んでいる。</p> <p><b>38</b>、京都介護サービス第三者評価、有料老人ホーム協会が実施する第三者評価を定期的に受審し、より多角的なチェックにより、業務改善への反映に努めている。課題によっては苑が所属する組織の広域の事例発表研修会に参加し発表や、聴講をしている。本年は西日本代表として東日本事例発表研修会にて招待発表をし、日々の実践の検証を苑内部に留まらず止まらず、取り組んでいる。</p>		