

評価項目	1年目での改善策・取り組み目標	1年目の取り組み	2年目の取り組み目標	備考
I 利用者の権利擁護への配慮 1 施設長の対応	施設長と入居者との対話を設けるために定期的に施設長が各食堂で昼食をとる。	各食堂1回のみ実施	引き続き、対話の機会を設けるよう努める。	園長が異動により変わる。 昼食だけが手段ではないの表明の中、実施せず。
	年1回程度、A勤、B勤、D勤の時間帯で施設長が、入居者の生活実態、職員の業務実態の状況把握する。	実施した。	施設長だけでなく、園管理者全体で把握する。	今年度は、上記と同様に未実施。
	現在の園管理者と入居者との間で行われている懇談会は、必要に応じてしか行われていなかったが、2カ月に1回など定期的に開催する。	定期的でないが開催している。	引き続き、機会を捉えて開催すると共に、懇談方法を工夫する。	懇談内容がオープンになっていないこと。入居者からの意見がどう処理されているのか不明。
2 利用者に対する職員の姿勢	職員倫理規定の制定	規定案を作成	倫理規定を正式に決定するとともに職員に浸透させる方策を検討。	「日野療護園職員の基本姿勢」として今年6月に完成。職員間で周知しあう。
	入居者をニックネームで呼ばないことを生活課長から文書で指示をする。	指示済み。さらに「職員倫理規定」で確認する。	「職員倫理規定」作成のプロセスで、より周知徹底する。	
	入居者に対する接遇や、介助方法に関する研修ビデオを生活課の職員自身の手により作成し、自分達の行動・介助方法・言動を振り返り、適切な態度・介助・言葉遣いを模索することで、統一的な接遇の向上を図る。	研修ビデオの作成。	研修班に作成の検討を指示する。	業務が多忙な中で、作成への時間が割り出せず、作成できずにいる。
利用者への情報提供と意志・希望の引き出しの取り組み	職員の倫理に関する規定や研修ビデオ作成の中、「普段気さくな入居者が居室に引きこもり沈んだ様子である」等具体的な場面を想定し、実際にどんな言葉をかけたらよいかロールプレイングしてみる。	研修ビデオ未作成。	研修班に作成の検討を指示する。	
職員の態度・サービスに対する不満の苦情の受け止め			入居者がオンブズマンへの相談をより気軽にかつ容易にできるよう方策を検討する。	
公民権への配慮	入居者の入院・体調不良・一時帰宅・宿泊旅行等に備え、不在者投票についても対応していく。	対応している。	地元自治体等の対応策を事前に確認する。	
援助の事前説明と了解を得ているか			入居時における園の提供するサービス内容の情報提供をより効果的に行う方法を検討(待機者への事前説明含む)	
II 日常生活の援助 1 食事	ゆったり食事がとれるよう、食事の入居者の下膳は行わない。また、食事中は食器洗いは静かに行う。	一定時間になると開始している。時間には気をつけている。	委託業者と生活棟のコミュニケーションをより円滑にする。(給食連絡会を有効に活用する。)	今年度より、給食調理が業者委託となった。