

特別養護老人ホーム経営支援補助金における 「サービス改善計画」等の取組を公表します。

経営支援補助金と福祉サービス第三者評価

特別養護老人ホーム経営支援補助金の交付施設においては、平成 19 年度から、以下の取組を実施しています。

- 少なくとも 3 年に 1 度は第三者評価を受審
- 第三者評価を実施しない年は、第三者評価の利用者調査手法を活用した「利用者に対する調査」を実施
- 第三者評価等の結果を施設での利用者サービス向上のための取組につなげるために、「サービス改善計画・実施状況」を各施設が作成・公表

＜特別養護老人ホーム経営支援補助金とは＞

特別養護老人ホームが、介護保険制度に円滑に移行し、利用者サービスの維持・向上など、新しい時代の都民要望に応えられる施設となるため、特別養護老人ホーム経営支援補助を東京都独自に行っています。

公表している内容について

ここで公表しているのは、次のものです。

- 施設から東京都に提出された「サービス改善計画」
- 「利用者に対する調査」の結果報告書（これら調査を実施した施設のみ。）

サービス改善計画は「第三者評価」又は「利用者に対する調査」の結果に基づいて作成されています。

なお、「第三者評価」を受審した施設の評価結果は、「とうきょう福祉ナビゲーション」の第三者評価のページで公表しています。（事業所情報の詳細ページからも、「評価情報詳細」のボタンをクリックすれば見られます。）

※経営支援補助金交付施設においては「財務情報等の公表」の取組も行っており、第三者評価等の公表とあわせて、利用者への情報提供とともに、利用者サービスの更なる向上のために常に努力しています。

次のページより、「サービス改善計画」等を公表しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名		施設番号	
特別養護老人ホーム 芙蓉園		K005	
項目	前年度の評価結果に基づく現状分析 (平成26年度)	改善計画 (平成27年度末時点)	実施状況(予定を含む) (平成28年4月30日時点)
について	身体拘束ゼロを目指して個別ケアに取り組んでいるが、現状ではセンサーマットの使用や、多床室の利用者が「ノー」と言える環境が少ないなど利用者の尊厳を守るうえで課題がある。	身体拘束解除に関わるアセスメントシート、センサーマット介助アセスメントシートを委員指導のもとチームで考える体制とした。	1 実施済み ② 実施予定(平成 28年 4月ごろから) 具体的には以下のとおりです。 身体拘束ゼロ推進委員会のなかで、福祉、介護、看護、栄養、リハビリテーションなどの各部署が連携して拘束の解除に向けた意識向上に取り組む。
について	自立的排泄支援。トイレ誘導する利用者の身体機能レベル、併せて利用者の排尿パターンや排尿量に見合った尿取りパットの検討、さらに高齢者の便秘の特徴を踏まえた下剤の調整の課題がある。	「ブリストルスケール」を用いた排泄評価表にて対象者を選定。	1 実施済み ② 実施予定(平成 28年 4月ごろから) 具体的には以下のとおりです。 「ブリストルスケール」を用いた排泄評価表の対象者を増加して取り組む。
について	利用者の必要とされている食事形態を把握し、嚥下機能の改善や口腔内の清潔を維持し、肺炎予防や感染防止に取り組む必要がある。	嚥下チェックシートの評価実施。	1 実施済み ② 実施予定(平成 28年 4月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 嚥下チェックシート3ヶ月ごと評価の定着化に取り組む。

※この様式は、「平成27年度東京都特別養護老人ホーム経営支援補助金交付要綱」の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

調査対象

◆調査対象者は言語によるコミュニケーション可能な利用者で、面接調査者との1対1のインタビューも可能な者を、事業所と評価機関で協議して決定した。

調査方法

◆福祉現場の従事経験者が、利用者に1対1での聞き取り調査を実施した。
◆面接に要した時間は、一人当たり概ね40分程度である。

利用者総数

190

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	44	44
0	44	44
0.0	23.2	23.2

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、「大変満足」が8名(18.2%)、「満足」が25名(56.8%)、「どちらともいえない」が7名(15.9%)、「不満」「大変不満」が各1名(4.5%)、「無回答」が2名(4.5%)でした。日頃感じている意見・要望としては、「リハビリテーションの強化。コンサートなどのイベントのさらなる充実。仲間だったのだから入居者の死を知らせてほしい。買い物などの外出の機会が少ない。家に帰りたい」といった内容です。今回の利用者面接については、「ゆっくり話せるのが良い。人に合うのが好きなので良かった。職員・家族以外の人と話せてよかった」といった好意的感想です。各項目ごとに見ると、肯定的回答率が7割を超える項目は、問1食事、問5清掃・整理整頓、問7体調を崩したときの職員の対応の3項目です。一方、肯定率が1割台の項目は、問11、問12の介護計画にまつわるものと問14の苦情窓口についてです。これらの質問の趣旨を利用者に伝えることの困難性も感じました。なお問8の利用者同士の諍いは、「はい」が3割台で、「無回答」が4割台です。これは「諍いが無い」とする回答者がいるためです。

場面観察方式の調査結果

調査の視点:「日常生活の場面で利用者が発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

--

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

--

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

--

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	32	10	2	0
「はい」の肯定的回答率は72.7%で、そのコメントは「美味しい時も不味い時もある。栄養士が巡回しており直接感想を言えるのが良い。味付けや量が良い」等です。「どちらともいえない」のコメントは「楽しみが食事だけなので期待が大きいため。味が薄い。果物が出ない」等です。「いいえ」のコメントは「量は少なくても良いので美味しいものが欲しい。副菜を粥に混ぜられてしまう、好き嫌いもあるため食事には不満」等です。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	25	13	2	4
「はい」の肯定的回答率は56.9%で、そのコメントは「できることは自分でやり必要があれば遠慮せずに職員にお願いする。コールを押すと直ちに対応してくれる。外出ができると更に良い」等です。「どちらともいえない」のコメントは「外出の機会がない。トイレなどで待たされることがある。便・尿意はあるが、それに合わせてコールするのは遠慮がある」等です。「いいえ」のコメントは「入浴時に同性介護でない。コールを押しても待たされる」等です。「非該当」「無回答」のコメントは「困ることは無いので介助不要」です。				
3. 施設の生活はくつろげるか	24	13	6	1
「はい」の肯定的回答率は54.5%で、そのコメントは「様々なクラブ活動に参加して楽しんでいる。自室でのテレビが楽しみで1週間単位で見ものを決めている。1回の売店での買い物。職員との会話。強制されることのない暮らし」等です。「どちらともいえない」のコメントは「話相手になる人がいない。体が辛く楽しむどころではない」等です。「いいえ」のコメントは「体が不自由なのではない。やりたいことができていない。座っているだけで疲れるので活動には参加できない」等です。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	21	13	9	1
「はい」の肯定的回答率は47.7%で、そのコメントは「介護・看護職員共に体調を聞いてくれる。訴えを職員はよく聞いてくれる」等です。「どちらともいえない」のコメントは「元気なので聞かれないのかもしれない。職員からよりも自分から話しかけている。健康に問題がないので答えようがない」等です。「いいえ」のコメントは「職員から聞かれないので自分から言うようにしている。体の痛みばかり訴えると職員が気の毒なので。職員は用事がある時しか部屋に来ないので話しかけられることがない」等です。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	43	1	0	0
「はい」の肯定的回答率は97.7%で、そのコメントは「掃除や整理・整頓は行き届いている。衣類の収納へのこだわりも尊重してくれている」等です。「どちらともいえない」のコメントは「前の利用者の入浴日が、チェストに貼ったままになっているが、施設の備品なのでそのままにしている」です。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	29	12	2	1
「はい」の肯定的回答率は65.9%で、そのコメントは「敬語を使ってくれる。若い職員が素晴らしい対応をしてくれており感心している。職員は忙しいので言葉遣いなども仕方がないかと許せる範囲である」等です。「どちらともいえない」のコメントは「言葉遣い・態度には職員差がある。気にしたことがない。世話になっているので言いにくいですが気になる職員はいる」等です。「いいえ」のコメントは「思ったことを口に出すと職員から「いじわる」といわれる。顔も見せない、声もかけない職員がいる」等です。				

7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	8	1	4
「はい」の肯定的回答率は70.5%で、そのコメントは「看護師が対応してくれると思う。同行受診してくれた経験から信頼できる。いつも声をかけて気遣ってくれている」等です。「どちらともいえない」のコメントは「何時も看護師がこの階にいないわけではないので。考えたことは無いがたぶん大丈夫と思う」等です。「いいえ」のコメントは「職員の対応は期待できないので自分で対処しようと思う」です。「非該当」「無回答」のコメントは「健康に問題が起きたことがないので答えられない」です。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	9	1	18
「はい」の肯定的回答率は36.4%で、そのコメントは「職員の対応は適切だった。静いなどはないので安心して暮らしている。部屋で過ごすので気にならない」等です。「どちらともいえない」のコメントは「利用者の静いに職員が気づかないことがある。静いを目にする機会はないがもしあった場合は職員が適切に対応してくれると思う」等です。「非該当」「無回答」の回答率が40.9%で、そのコメントは「静いそのものがない。職員が介入し、静いに至らない。聞いたことがないので分からない」等です。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	21	17	3	3
「はい」の肯定的回答率は47.7%で、そのコメントは「嫌な思いをしたことがない。自然体でおせっかいをしないのが良い。いつも気遣って声をかけてくれる」等です。「どちらともいえない」のコメントは「職員とあまり話さないで良く分からない。自分の気持ちを職員にわかれということにそもそも無理がある。話しやすい職員もいない。家族と話しているので自分では話すこともないのでどちらともいえない」等です。「いいえ」「非該当」「無回答」のコメントはありません。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	24	7	0	13
「はい」の肯定的回答率は54.5%で、そのコメントは「嫌な思いをしたことがないので守られていると思う。利用者全部のプライバシーを守る姿勢で職員はいる」等です。「どちらともいえない」のコメントは「考えたことがない。知られたいくないことは自分の心に収めて職員にも言わない」等です。「非該当」「無回答」のコメントは「隠すこともないんで個に関心がない。あまり考えたことがない。知られて困ることは無い」等です。				
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	7	2	12	23
「はい」の肯定的回答率は15.9%で、そのコメントは「話し合いに参加したことがある。入所時は話し合いに参加したが現在は家族に任せている。家族と一緒に聞いた覚えはあるが最近ではない」等です。「どちらともいえない」のコメントは「覚えていない。家族が話していると思う」です。「いいえ」のコメントは「家族が聞いているかもしれないが自分は知らない。聞かれたことは無い。改めて聞かれたことは無い」等です。「非該当」「無回答」のコメントは「わからない。すべて親族がやっている」です。				
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	4	1	4	35
「はい」の肯定的回答率は9.1%で、そのコメントは「わかりやすく丁寧。ケアマネージャーから家族と一緒に説明を受けている」です。「どちらともいえない」のコメントは「詳しくはわからないが自分のすべりハビリはわかった」です。「いいえ」のコメントは「説明された覚えがない」です。「非該当」「無回答」のコメントは「計画の説明はないがケアの内容は了解している。覚えていない。分からない」です。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	9	6	6
「はい」の肯定的回答率は52.3%で、そのコメントは「職員には伝えやすい。職員はいつも親切で丁寧。内容により職員を選んで伝える」等です。「どちらともいえない」のコメントは「不満や要望があれば家族を通して伝える。職員差がある。職員との話は介助に関することだけで雑談はしない」等です。「いいえ」のコメント「言っても無駄だと思う。世話になっているので要望などは言わない。言えば我儘だと思われる」等です。「非該当」「無回答」のコメントは「要望がない。頼むことがない」等です。				
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	6	0	13	25
「はい」の肯定的回答率は13.6%で、そのコメントは「説明されたことを覚えている。家族から聞いている」等です。「いいえ」のコメントは「知らないが困っていない。知っていたとしても自力で電話することも手紙を書くこともできない。初めて聞きます。後見人と十分話せているので必要ない」等です。「非該当」「無回答」のコメントは「どのように外部の人と連絡を取ればいいのか分からない。聞いたことがない。分からない」等です。				