

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	特別養護老人ホーム芙蓉園		施設番号	K005
項目	前年度の評価結果に基づく現状分析 (平成28年度)	改善計画 (平成28年度末時点)	実施状況(予定を含む) (平成29年4月30日時点)	
看取りケアについて	看取りケアでは、グリーフケアについて外部講師の研修実施により職員の理解を深めることができた。普段から家族との関係づくりに努め、利用者が静養室へ移ってから本人の生活背景に配慮したケアを実践することで、家族にとってもより良い時間を過ごせるようになった。	1) 家族の想いを知り、気持ちに寄り添うグリーフケアを実践する。 2) 静養室をより良い環境に整備し、霊安室の在り方についても検討する。 3) 看取りケア、エンゼルケアに関わる物品整備とシステム化を行う。 4) 気づきのチェックシートの評価・修正を実施し、看取りケアプラン作成に反映させる。 5) ADL・身体拘束解除・ブレイデンスケールアセスメントシートとの連携方法を検討する。 6) 偲びのカンファレンスから日々のケアに活かす取り組みを図る。 7) 家族を交えた「偲びのカンファレンス」を検討する。 8) 他委員会との連携をより深め、ケアの質の向上を図る。 9) 看取りケアについて家族への周知方法を検討する。(家族懇親会、入所相談等)	1 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) <u>具体的には以下のとおりです。</u> 看取り委員会により4月から実行。	
経口摂取について	経口摂取では訪問歯科から指導、アドバイスを受けた介護職員により口腔ケアの充実を図った結果、呼吸器疾患の入院者が昨年度33名、今年度は19名と減少につながった。	1) 研修会を実施し、口腔ケアや食環境に関する知識向上を図る。 (口腔ケア・高齢者の摂食嚥下機能、食事介助方法、福祉用具等) 2) 食事場面から経口摂取能力を読み取る観察力を高め、嚥下チェックシートの評価に反映させる。 3) 個別性のある、トロミ剤の適切な使用方法を確立する。 4) 利用者の身体状況から、食事環境(シーティング・ポジショニング・自助具・食器等)、口腔ケア物品の整備を行う。 5) ワイズマンを使用した食事提供時のヒヤリはつと、事故報告書作成を実施する。 6) 食事・おやつ・水分形態の多様化を図る。 7) 自己決定を促す(選択)食事・おやつの提供を実施する。 8) ブレイデンスケールの活用により、全利用者の褥瘡予防の体制を整備する。 9) クラブ活動やフロア体操の充実を図り、利用者の残存機能に働きかける。	1 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) <u>具体的には以下のとおりです。</u> 経口摂取委員会により4月より実行。	
排泄ケアについて	ブリストルスケールについての周知はでき、便の性状と下剤の使用状況に関心を高めた。	1) 排泄に関わる知識(食事・水分・下剤・排便の生理・シーティング・ポジショニング・介助方法等)に関する理解を深める。 2) ブリストルスケールの定着と活用化を図る。 3) 24時間排泄表の修正、改善、定着を図り、定時誘導から随時対応への移行を試みる。 4) 排便状況と下剤の使用状況から、多職種連携で排便コントロールを実施できる。	1 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) <u>具体的には以下のとおりです。</u> 生活リハビリ摂取委員会により4月より実行。	

※この様式は、「平成28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

◆調査対象者の選定に際しては、事業所と評価機関とで協議し、評価者が1対1の面接をおこなっても不穏状態などを引き起こさない利用者、インタビューに耐えられる体力のある利用者等にした。

調査方法

◆福祉現場の勤務経験者が1対1での聞き取り調査を実施、面接に要した時間は1名の利用者に概ね40分程度、併せて現場視察を行った。

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	36	36
0	36	36
0.0	18.9	18.9

利用者調査全体のコメント

◆回答者の総合的満足度は、「大変満足」4名、「満足」17名、「どちらともいえない」9名、「不満」3名、「大変不満」1名、「無回答」2名でした。日頃事業所に感じている意見としては、「1人暮らしが長いのでここでの暮らしは少し窮屈。期待することは無いが食事は改善してほしい。10年もいれば諦めるしかない。言いたいことは胸にしまっておけば幸せに過ごせる。話せる人がいないのが残念。外泊したい。他の利用者の振る舞いで目に余る時がある最高ではないが満足。職員とずっと話したい」等多数の意見が寄せられました。

◆各項目別に回答内容を見ると、「はい」の回答率が6割を上回る項目は、問1「食事」、問5「清掃」、問6「職員の接遇・態度」、問7「病気への対応」についてです。

◆利用者調査として面接できた利用者人数は添う利用者の2割弱です。そのため、この結果を全体の利用者意向と判断するのは困難ですが、具体的な意見・要望は今後のサービス向上に生かしていただきたいと思います。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン（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	23	6	7	0
「はい」の肯定的回答率は63.9%で、そのコメントは「贅沢は言わない、満足。最初は薄味と思ったが慣れた。残さずに食べている。献立にリクエストを反映させられる」等です。「どちらともいえない」のコメントは「こういう所なので多くは望めない。お粥がぬるい、ラーメンを食べたいが叶えられない。味付けにむらがある。味は自分で調味料を使って調整している」等です。「いいえ」のコメントは「美味しくないのでは何とかしてほしい。食事まで食堂で待つ時間が長い。薬が多いので腹がすかない」等です。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	15	13	5	3
「はい」の肯定的回答率は41.7%で、そのコメントは「ナースコールで呼べば対応してくれる。外出はしたことがないが出たいと思わなくなった。ナースコールは知らないが不自由していない」等です。「どちらともいえない」のコメントは「入浴時のみ介助を受けているが職員により下手な人もいる。排泄介助の下手な職員がいる。排泄の感覚はあるがオムツ交換を待っている。本音は外出したい」等です。「いいえ」のコメントは「必要な介助は受けているが安心できない。気持ち悪いが時間が来るまでおむつ交換してくれない」等です。				
3. 施設の生活はくつろげるか	15	17	4	0
「はい」の肯定的回答率は41.7%で、そのコメントは「話の通じない人ばかりなので詰まらない。居室で本などを読んでいる。クラブ活動になるだけ参加している。進められればなんにでも参加して楽しんでいる」等です。「どちらともいえない」のコメントは「趣味に合うクラブがない。楽しみもなく1日が何となく終わる」等です。「いいえ」のコメントは「散歩をしたいが職員が同伴でないと無理で、職員は忙しい。楽しみもなく1日が長い。部屋でテレビを見るだけ」等です。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	19	9	8	0
「はい」の肯定的回答率は52.8%で、そのコメントは「よく声を掛けてくれる。体のことをよく聞いてくれる」等です。「どちらともいえない」のコメントは「そのようなことはない。職員で差がある。放りっぱなしのようだ。気を遣ってもらえているとは思わないが、心配はしていない」等です。「いいえ」のコメントは「どこも悪いところがないので…。具合の悪さを伝えても対応してくれないことがある。食事・入浴時の誘導のみ」等です。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	24	5	2	5
「はい」の肯定的回答率は66.7%で、そのコメントは「毎日部屋掃除をしてくれる。汚れているときには職員に言える。気になる時には自分でもやる。家にいた時と同じくらい快適」等です。「どちらともいえない」のコメントは「気になるところは自分でやっている。気になる時には職員に伝える。時に床に埃がたまっていることがある」等です。「いいえ」のコメントは「共用トイレが汚れていることがある。4人部屋で周囲が汚れている人がある」等です。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	22	10	2	2
「はい」の肯定的回答率は61.1%で、そのコメントは「特に気にしたことは無い。制服が決まっているから良い。細かいところまで目が行き届いている。不満はない」等です。「どちらともいえない」のコメントは「職員差がある。最近は職員の態度は改善している。こうしてほしいという不機嫌になる職員がいる」等です。「いいえ」のコメントは「職員は歩き方を見ても疲れているようだ。職員の中には、このようなことは自分でやるようにという人も、自分でできないから頼んでいるのに…」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	22	8	4	2
「はい」の肯定的回答率は61.1%で、そのコメントは「たぶん大丈夫。安心している。看護師が見てくれる以前怪我をした時の対応で安心感がある」等です。「どちらともいえない」のコメントは「言えば薬をもらえと思うがたいは我慢する。ぞんざいな職員もいる。体調を崩したことがないので分からない」等です。「いいえ」のコメントは「医療の専門家はいるが自分のことを理解しているとは思えない。具合が悪いというと上に相談するといった後回答がないので不安だ」等です。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	5	2	16
「はい」の肯定的回答率は36.1%で、そのコメントは「自分はその場から離れるが職員が上手にさばっている。静いが無いようにしている、思い通りにはならない。職員は大変だと思う」等です。「どちらともいえない」のコメントは「頭のおかしい人たちがばかりなので喧嘩もある。気に入らないと怒ることはあるが喧嘩にはならない。職員の対応が難しく、交替して対応している様子を見たことがある」等です。「無回答」のコメントは「見たことがない。関心がない。知らないで分からない」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	18	12	3	3
「はい」の肯定的回答率は50.0%で、そのコメントは「そのように思わなければこのようなところで生活できない。ここへきて心配事が亡くなった。職員の出来は良い」等です。「どちらともいえない」のコメントは「それなりにやってくれている。自分の気持ちをわかって欲しいとは思わない。職員差がある。職員とは適当にうまく付き合うようにしている」等です。「いいえ」のコメントは「担当職員が2年ごとに変わる。話しかけてこないで肯定できない」です。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	18	4	2	12
「はい」の肯定的回答率は50.0%で、そのコメントは「部屋に来るときはノックして名前を言う。困ったことは無い。4人部屋だが気になることは無い。十分に配慮されていると思う」等です。「どちらともいえない」のコメントは「他の利用者が夜間部屋に入ってくるのに驚いた。風呂は本当は恥ずかしいが仕方がないのであきらめている」等です。「いいえ」のコメントは「他の利用者が自分の部屋の引出しをあけて物を持っていくが対策は無い。職員は部屋やトイレに入ってくるとき、こちらの返事を待たない」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	6	2	15	13
「はい」の肯定的回答率は16.7%で、そのコメントは「入所して1回だけあった、でも要望があればその都度伝えて解消してくれている。以前聞かれたことがある。家族に任せている」等です。「どちらともいえない」のコメントは「何をしたいかを聞かれたことはあるがそれだけの話で計画を立てているとは思えない。家族が聞いているかもしれない」です。「いいえ」のコメントは「覚えていない。家族の意見を優先している。聞いてもらった記憶がない。職員に要望を伝えることは無い、風呂に入れるだけでありがたい」等です。				
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	2	4	9	21
「はい」の肯定的回答率は5.6%で、そのコメントは「ケアマネジャーから説明されている」です。なお無回答の回答率が58.3%を占めており、そのコメントは「家族が契約したので自分は聞いていない。聞いたかどうか分からない。計画・ケアプランについては知らない。家族が対応しているので自分は解らない」です。「いいえ」のコメントとして4名から寄せられていますが、その内容は「説明を聞いたことがないので分からない」というものです。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	10	4	4
「はい」の肯定的回答率が50,0%で、そのコメントは「今困ったことは無く住み心地は良い。自分の部屋は中から鍵をかけられるようにしてもらった。何かあれば職員は相談に乗ってくれる」等です。「どちらともいえない」のコメントは「職員は利用者を頭のおかしい人と思っているようだ。このようなところは我慢が何より。不満や要望は言わないようにしている」等です。「いいえ」のコメントは「言っても無駄。解決してくれる責任者が分からない。聞くという姿勢がない」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	1	5	18	12
「いいえ」の否定的回答率が50,0%を占め、そのコメントは「聞いたことがない。知らない。介護相談員、後見人は1カ月に1回来ているが第三者委員は解らない」等です。「無回答」の回答率は33,3%で、コメントは「知らない。分からないが困ることは無い」です。なお「はい」のコメントはありませんでした。				