

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	増戸ホーム		施設番号	K-027
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)	
居室、共用空間の清掃について	居室の清掃や環境整備がユニット毎に違って、一任となっていた。居室の汚れについての苦情も寄せられたこともあった。	清掃や環境整備を含む業務マニュアルを作成し、1ユニットに留まらない統一を進める。進捗状況も互いにチェックしあえる様に会議等で確認する。	1 実施済み ② 実施予定(平成 29年 12月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 4月に発足したマニュアル整備委員会と他の各種委員会で確認後に全体に周知徹底し、統一を目指す。	
接遇面での向上について	職員の態度や言葉遣いが統一できておらず、入居の方に対する言動や職員同士での言葉遣いも馴れ合いが見られる。	コミュニケーションを取ることと、馴れ合いになることの違いを改めて学ぶ為の研修を実施する。	1 実施済み ② 実施予定(平成 29年 9月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 全職員を対象とした"基本スタンス研修"を29年5月よりグループ毎に実施し、また、コミュニケーションを見直す為の全体研修を9月に実施する。	
地域貢献の検討について	社会福祉協議会や施設が集まりには参加しているが、そこから先にある"地域住民"に対してのアプローチには進めていない。	地域貢献事業を最終目的とした取り組みを、自施設のみでなく、近隣の施設とも協力して進めたい。	1 実施済み ② 実施予定(平成 29年 11月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 4月に発足した地域貢献委員会が中心となり、近隣の施設に働きかけていく。まずは、近隣施設との交流を持ちながら、その後の話し合いの中で今後に向けての取り組みを進めていきたい。	

※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。