

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 大洋園		施設番号	K 075
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)		
利用者 調査につ て	「総合的な感想」では施設に「大変満足している」15%、「満足している」49%、「どちらともいえない」36%で、64%が満足表明をしている。個別の質問では、「サービスの提供」について「はい」の回答率が72～87%と高い満足度を示している。「安心・快適性」「利用者個人の尊重」についても高い満足度を示している。しかし、外部の苦情相談窓口(行政や第三者委員等)に相談できることを伝えられているかの項目でいいえの回答が59%を占めている。	今後は、施設入所時に外部の苦情相談窓口(行政や第三者委員等)について丁寧に説明を行っていく予定です。また、各階の掲示板等でも外部の苦情相談窓口の広報を積極的に行っていく予定です。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ)		
入所者の 健康管理 について	感染症等の対応ノウハウを職員に定着させるための施設内研修会、感染拡大を阻止するためのマニュアルの見直しを定期的に行いました。しかし、ノロウイルスによる感染性胃腸炎が発症し、その感染拡大により3割ちかい利用者が感染してしまいました。	施設で感染症が発生しても、今回の実践をもとに感染対策委員会によるマニュアルの見直しを行い、感染が拡大しないようにしていく。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ)		

※この様式は、「平成26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

利用者の内訳は、要介護度1～要介護度2が2%、要介護度3～要介護度5が98%。性別比は、男20%、女80%。平均利用年数は3.4年である。事業所と協議の上、心身状態に応じて39名には聞き取り調査を実施した。

調査方法

聞き取り調査では、回答者のプライバシーに配慮して、マンツーマンで聞き取りを行った。質問内容を分かりやすく言い換えて質問し、出来るだけ回答者の考え・思いを聞き取るよう努めた。

利用者総数

160

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	39	39
0	39	39
0.0	24.4	24.4

利用者調査全体のコメント

「総合的な感想」では施設に「大変満足している」15%、「満足している」49%、「どちらともいえない」36%で、64%が満足表明をしている。個別の質問では、「サービスの提供」について「はい」の回答は72%～87%と高い満足度を示している。「安心・快適性」について問8は「はい」の回答率が64%であるが問5～問7は72%～90%であり、満足度は高い。「利用者個人の尊重」では問9、問10は79%と高い満足度を示しているが、「個別の計画」では問11が「はい」の回答が31%、問12が「はい」の回答が15%であった。「不満・要望への対応」の問13では62%が「はい」と答えているが、問14では施設以外の苦情相談窓口については「はい」が8%で、23名(59%)が「いいえ」と答えている。問11、12、14はどこでも「はい」の数字は低くなりがちであり、当施設でも同様の傾向が見受けられた。

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	29	8	2	0
「はい」と答えた回答者は74%、「どちらともいえない」が21%、「いいえ」が5%であった。自由意見では「味もよくご飯が美味しい」、「食事はとても美味しい。全部残さず食べている」、「時々出るお寿司が楽しみ」、「果物が出る。麺類がたまに出る、さっぱりしている」、「お粥の味が良い。栄養を考えているので、安心している」などが聞かれた。一方「不味い」、「汁ものが味が無い、もう少し塩気が有れば良いと思う」、「好きなものが少ない。何もしていないので、食欲もわからない。残すと職員が心配してくれる」と言う意見もあった。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	34	5	0	0
「はい」と答えた回答者は87%、「どちらともいえない」が13%であった。自由意見では「良くやってくれる」、「トイレやお風呂を手伝って貰っているが、親切にして貰っている」、「毎月の歩行訓練が嬉しい。欠かさずやってくれる。感謝しています」、「足が悪くて一人では車椅子に乗れないが、職員を呼ぶと来てくれる」などが聞かれた。一方「介助してくれる人と、してくれない人がいる」と言う意見もあった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	31	8	0	0
「はい」と答えた回答者は79%、「どちらともいえない」が21%であった。自由意見では「友人と話し合っている」、「自分の部屋で、自分のペースで過ごすのが好き(鶴を折っている)」、「煙草を吸っている、一日5本。決まった場所に車椅子で行って」、「音楽を聴くのが好きでいつも聞いている」、「テレビを見ることが多い」などが聞かれた。一方「何もしていない」、「これという趣味はないし、身体が不自由なので殆ど何もしていない」、「タオルをたたむのを手伝っている。もっと動きたい、何もないので退屈」と言う意見もあった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	28	3	8	0
「はい」と答えた回答者は72%、「どちらともいえない」が8%、「いいえ」が21%であった。自由意見では「職員が何かと声をかけてくれる」、「自分から言うと、すぐ対応してくれる」、「めまいが酷い。身体が揺れるので、皆がいつも気にかけてくれる」、「毎日話しかけてくれる」、「看護師さんは聞いてくれる」などが聞かれた。一方「日頃は無い」、「無視される?」、「『これくらいなんだ』と言われるが、お手柔らかにして欲しい」と言う意見があった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	35	3	1	0
「はい」と答えた回答者は90%、「どちらともいえない」が8%、「いいえ」が3%であった。自由意見では「充分だと思う」、「綺麗にやってくれている」、「部屋の掃除は行き届いていると思う」、「毎日掃除をしてくれるので、いつもきれいになっている」、「お風呂に入っている時、シーツ交換をしてくれる」などが聞かれた。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	28	8	3	0
「はい」と答えた回答者は72%、「どちらともいえない」が21%、「いいえ」が8%であった。自由意見では「丁寧です」、「適切です」、「皆よくしてくれる」、「男性職員は女性職員より優しい」、「親切にしてくれます」などが聞かれた。一方「他の利用者に、乱暴な言葉遣いをする女性職員が居る」、「一人意地悪する職員が居る、後は皆良い人。その人がいなければ快適」、「たまに態度が悪いと思う時が有る」と言う意見があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	32	5	2	0
「はい」と答えた回答者は82%、「どちらともいえない」が13%、「いいえ」が5%であった。自由意見では「信頼出来ます」、「やってくれますよ」、「声をかけてくれる」、「目眩が酷い時3人の職員が対応してくれて感謝しています」、「不安に思うことはない」などが聞かれた。一方「ここに来てから日が浅いのでよくわからない」、「職員によって差が有る。いそがしいから」と言う意見があった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	25	13	1	0
「はい」と答えた回答者は64%、「どちらともいえない」が33%、「いいえ」が3%であった。自由意見では「信頼しています」、「見たことが無い」、「今のところ無いようで、そうなればやってくれるでしょう」、「争い事が無いから判らない」などが聞かれた。一方「利用者同士のいさかいがあると、職員が離れた所から(うるさい)と怒鳴る。よくないと思います。聞いてもらえない」と言う意見があった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	31	6	2	0
「はい」と答えた回答者は79%、「どちらともいえない」が15%、「いいえ」が5%であった。自由意見では「良くしてくれる」、「気持ちを大切にしてくれていると思います」、「いろいろ心配して見てくれている。夜中のトイレも見ているので安心」などが聞かれた。一方「職員は忙しそうで話す時間が無い」、「『後で』と言って来てくれない」、「職員の人数が少ない。そんなにせさせとてくれない。声をかけてくれる人は少ない」と言う意見があった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	31	7	0	1
「はい」と答えた回答者は79%、「どちらともいえない」が18%、「無回答」が3%であった。自由意見では「大丈夫です」、「守っていると思う」、「家族とガイドヘルパーが来た時、席を作ってくれるなど、配慮してくれた」などが聞かれた。一方「それはわからない」、「認知症の利用者が、部屋を開けたりする」と言う意見があった。				
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	12	12	11	4
「はい」と答えた回答者は31%、「どちらともいえない」が31%、「いいえ」が28%、「無回答」が10%であった。自由意見では「聞いてくれます」、「娘が対応している」、「私は聞いていないが家族が聴いている」などが聞かれた。一方「それは判りません」、「聞かれたことが無い、私が満足しているのが判っているから」と言う意見があった。				
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	6	16	13	4
「はい」と答えた回答者は15%、「どちらともいえない」が41%、「いいえ」が33%、「無回答」が10%であった。自由意見では「わかりやすかった」などが聞かれた。一方「説明が有ったかどうか、覚えていない」と言う意見があった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	24	12	1	2
「はい」と答えた回答者は62%、「どちらともいえない」が31%、「いいえ」が3%、「無回答」が5%であった。自由意見では「事務の人が優しいので、信頼している」、「たまには聞いてくれる」、「要望はちゃんとと言える。職員さんも『何時でも言って下さい』と言ってくれる」などが聞かれた。一方「返事は良いが実行が遅い」、「頼んでも、記録をしてくれない人が居るので、対応してくれない」と言う意見があった。				
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	3	8	23	5
「はい」と答えた回答者は8%、「どちらともいえない」が21%、「いいえ」が59%、「無回答」が13%であった。自由意見では「相談しなくても困らないと言う意見がきかれた。一方「知らない」、「何も聞いていません」、「全然ない、そんなのが有ったらよい」と言う意見があった。				