

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 青葉台さくら苑	施設番号	K183
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)	
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 について	「はい」が33.3%、「どちらともいえない」が66.7%であった。自由意見では、「要望は伝えている」、「家族がやってくれている」という声が聞かれた。支援に関する計画の作成や見直しの際の「サービス担当者会議」(当施設ではケアプラン会議とよんでいる)にご家族の参加は多いが、利用者様ご本人が参加されるケースはごく少数である為、この事が、利用者様が十分に理解されていない要因のひとつとして挙げられると考える。	ケアプラン会議への利用者様の参加に関して、本人の状況(体力面や理解力)を勘案し、時間通しての参加、一部分の参加等、状況に合わせての参加を進めて行きたい。また、本人の参加が難しい場合においても、計画書作成前の意向確認と計画書作成後の説明を、家族だけでなく、本人にも、今まで以上に行い、理解を求めていく。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。	
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 について	「はい」が33.3%、「どちらともいえない」が66.7%であった。自由意見では、「わかりやすい説明をうけています」、「今は特に不満、要望はない」、「家族対応です」という声が聞かれた。ケアプラン会議に利用者様ご本人が参加されるケースはごく少数である為、上記のような自由意見が見受けられたものと思われる。	上記と重複するが、ケアプラン会議への利用者様の参加に関して、本人の状況(体力面や理解力)を勘案し、時間通しての参加、一部分の参加等、状況に合わせての参加を進めて行きたい。また、本人の参加が難しい場合においても、計画書作成前の意向確認と計画書作成後の説明を、家族だけでなく、本人にも、今まで以上に行い、理解を求めていく。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。	
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 について	「はい」が16.7%、「いいえ」が66.6%、「無回答・非該当」が16.7%であった。自由意見では、「以前いた施設の書類の中に書いてあったのを覚えていません」、「知らない」という声が見えられた。この項目に関しては、調査のたびに第三者委員など外部の苦情窓口に対する理解度の低さが把握されており、改善に努めているが、目に見える改善はされていない。	利用者様、ご家族等からの要望や苦情に対しては法人の苦情解決要項に従って解決に努めている。要望・苦情等は、その都度、受け付けた職員が書面にし申し人に確認することになっているが、その際第三者委員への申し出希望も確認することになっている。今後も要望・苦情を受けた際には随時、申し出を確認するとともに、第三者委員について説明し理解を求めることにより、改善を図って行きたい。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。	

※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。