

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 風の樹	施設番号	K - 286
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)
食事の献立や食事介助など食事に満足しているかについて	9割強の方が「はい」とされている。「食事は良い」、「味付けが良い」、「おいしいので全部食べている」、「好き嫌いが多いので代替えしてもらう」、「ご飯は楽しみ」、「10時や3時のおやつにコーヒ―も出る」などのコメントがあった。意見・要望として、「味が薄いことがある」、「お寿司や酢のものが好きなのでもう少し出していただけるとありがたい」、「特にお昼は職員さんも召し上がるので硬かったりする。朝晩くらいは年寄り向けにしてほしい」などが出されていた。	当日の調理担当によって味にばらつきがみられることがあるので、担当によって差が出ないよう給食業者へ依頼をしていく。 あくまでご利用者さんに合わせた硬さにするように努めているつもりだが、硬くて食べづらいものがないよう、十分注意を払っていきたい。	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。 給食は委託業者が入っているがご利用者の方から出た要望は必ず伝え、改善が図れている。 硬い等は、ほとんど聞かれなくなった。味の濃い薄い時は時々聞かれるが、調味料等で調整するようにしている。
施設の生活はくつろげるかについて	書道などの活動や季節の行事があり、6割強の方が「はい」とされている。「いろいろ参加している」、「半年に1度のバスハイクが楽しみ」、「外に行くのは楽しい。気持ち良い」、「書道・ラジオ体操をしている」、「誕生会はいろいろな食べ物が出るので楽しみ」、「インコが可愛くて癒される」、「テレビを見たり、のんびりしている」、「横になってラジオを聞いたりしている」などのコメントがあった。意見・要望として、「退屈。身の回りの物が何もないので、家にいた時のように楽しめる物がほしい」、「何もすることがない」などが出されていた。 特に午前中はケアに当たる職員数に限りがあるので、テレビの前に座ってじっとしていることがあり退屈と感じているご利用者がいるのは承知している。	午前中のレクリエーションの充実を図るため、月1回開催している。 アクティビティ委員会にて検討を行っており具体的な取り組みとしては、時間を決めて職員と共に少人数で歌や体操を行ったり外気浴を行っている。また、ご利用者お一人で楽しめる頭を使ったゲームを購入し職員が少なくても楽しんでいただけるように取り組んでいる。	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。 テレビの前でじっとしているご利用者が、少なくなった。ご利用者からも喜ばれている。
病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるかについて	7割弱の方が「はい」とされている。「すぐに対応してくれて安心。家族も喜んでいる」、「親切に見てくれる」、「病院に連れて行ってくれる」、「風邪をひいた時、食事を部屋に持って来てくれたり良くしてくれた」などのコメントがあった。意見・要望として、「病院じゃないから、そんなに(安心)できない」などが出されていた。	施設での医療的な処置は限られるが、配置医、看護師、介護職員が一体となって、体調不良や書記症状があったときは迅速な対応ができるようにする。 また、年2回実施している定期健康診断の結果、通院治療が必要と配置医が判断した場合には、ご家族と連携し通院治療の提案を行っている。積極的な医療処置を望まれない方に対しては、施設内での看取り介護を行っている。 今後もこのような取り組みを継続していく。	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。 医師、看護職、介護職の連携が取れており、職員の対応がうまくいっている。28年末から29年にかけての、インフル、ノロの発症者はゼロであった。

※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

当日在籍していた98名全員を聞き取り調査の対象とした。そのうち、体調不良の方や調査に協力していただけなかった方などを除き、42名の方から有効回答を得ることができた。

調査方法

利用者調査は聞き取り担当者5名で実施した。調査の趣旨や回答方法などを説明したうえで、場所は特定せずに利用者に指定していただき、居室や食堂で行った。

利用者総数

98

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	98	98
0	42	42
0.0	42.9	42.9

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(%)

利用者調査全体のコメント

聞き取り調査は1人ひとりに声かけを行い、調査への協力を承諾された方を対象に5割弱の方からお話をうかがった。設問への理解が難しく、「無回答」の割合が高い項目もあるが、食事・日常生活における介助・利用者への接遇に関する項目では8割強の方が「はい」とされ、高い満足度を示している。施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が11名、「満足」が22名と、両者を合わせて8割弱を占める結果となっている。以下、「どちらともいえない」が7名、「不満」が2名であった。自由意見として、「毎日楽しく過ごしている」、「職員はみんな優しく良い」、「おかげさまで皆さんに良くしてもらっている」、「ここでの生活に満足している」などのコメントがあった。意見・要望として、「小さい子どもや若い人と触れ合える場に行きたい」、「ありがたいと思っているが、トイレ誘導をもう少しお願いしたい」、「もう少しレクリエーションとか外出を増やしてほしいと思う」などが出されていた。

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）とそれに対する事業者のかかわり」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	39	1	2	0
9割強の方が「はい」とされている。「食事は良い」、「味付けが良い」、「おいしいので全部食べている」、「好き嫌いが多いので代替えしてもらおう」、「ご飯は楽しみ」、「10時や3時のおやつにコーヒーも出る」などのコメントがあった。意見・要望として、「味が薄いことがある」、「お寿司や酢のものが好きなのでもう少し出していただけるとありがたい」、「特にお昼は職員さんも召し上がるので硬かったりする。朝晩くらいは年寄り向けにしてほしい」などが出されていた。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	36	2	0	4
9割弱の方が「はい」とされている。「皆さん良くして下さいるので不自由していない」、「親切で優しく介助してくれる。ありがたい」、「行き届いている」、「トイレに連れて行ってもらう時に快く応じてくれるので助かる。お風呂で洗ってもらい、ゆっくり入れる」、「忙しそうだけど良く頑張っている。職員は優しく丁寧」、「良くやってくれて本当に頭が下がる」などのコメントがあった。意見・要望として、「我慢することもある」、「日中は優しい職員も、夜中にトイレに行くとき嫌な顔をする」、「もっと部屋に来てほしい」などが出されていた。				
3. 施設の生活はくつろげるか	26	6	2	8
書道などの活動や季節の行事があり、6割強の方が「はい」とされている。「いろいろ参加している」、「半年に1度のバスハイクが楽しみ」、「外に行くのは楽しい。気持ち良い」、「書道・ラジオ体操をしている」、「誕生会はいろいろな食べ物が出るので楽しみ」、「インコが可愛くて癒される」、「テレビを見たり、のんびりしている」、「横になってラジオを聞いたりしている」などのコメントがあった。意見・要望として、「退屈。身の回りの物が何もないので、家にいた時のように楽しめる物がない」、「何もすることがない」などが出されていた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	27	2	1	12
6割強の方が「はい」とされている。「血圧や体温など測ってもらっている」、「ちょくちょく声をかけてくれる。たまに話し相手にもなってくれる」、「とても親切」、「心配してくれる」などのコメントがあった。意見・要望として、「病院じゃないから」、「あまりそういうのはない」などが出されていた。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	33	0	0	9
8割弱の方が「はい」とされている。「毎日掃除に来てくれる。ありがたい」、「いつもキレイにしてくれている」、「いつやっているのかわからないけど、キレイになっている」などのコメントがあった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	35	3	1	3
8割強の方が「はい」とされている。「優しい」、「一生懸命で親切」、「皆さん良い人ばかり」、「良くしてくれる」、「きちんとやっている。人間だからたまには地が出るがそれは許せる」などのコメントがあった。意見・要望として、「人によって違いがある。ちょっときつい人とか、挨拶しない人がある」、「中にはきつい人もいます。それは人間なのでいろいろあって仕方ないと思う」などが出されていた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	28	2	1	11
7割弱の方が「はい」とされている。「すぐに対応してくれて安心。家族も喜んでいいる」、「親切に見てくれる」、「病院に連れて行ってくれる」、「風邪をひいた時、食事を部屋に持ってきてくれたり良くしてくれた」などのコメントがあった。意見・要望として、「病院じゃないから、そんなに（安心）できない」などが出されていた。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	11	1	0	30
トラブルの経験がないという方も多く、7割強の方が「無回答」とされている。「話はあまりかみ合わないけど楽しい」、「ケンカをしたことはない」、「皆さんと仲良くできるように順応してやっているの、トラブルになることはない」などのコメントがあった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	27	5	2	8
6割強の方が「はい」とされている。「みんな優しい」、「とても良くしてくれる」、「本当に嬉しい。家にいたらとてもこうはいかないと思う」などのコメントがあった。意見・要望として、「もっと部屋に来てほしい」、「今は要介護3以上じゃないと入れないから、段々職員さんが忙しそうになって変わってきた」などが出されていた。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	18	2	0	22
4割強の方が「はい」とされている。「個室なので安心」、「部屋に鍵をかけている」などのコメントがあった。意見・要望として、「職員の中にはトイレに入っている時にノックもせずにドアを開ける人がある」、「いろいろある」などが出されていた。				
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	5	1	1	35
設問への理解が難しい方が多く、8割強の方が「無回答」とされている。「健康上のことなどを話している」、「定期的でなくても何かあれば言う」などのコメントがあった。意見・要望として、「ケアプランは知っている。ここではケアマネージャーから聞かれたことはない」などが出されていた。				
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	3	0	0	39
問11に関連して、9割強の方が「無回答」とされている。具体的なコメントもなかった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	25	5	0	12
6割弱の方が「はい」とされている。「頼めば快くしてくれる」、「気になったことははっきり言うようにしている」などのコメントがあった。意見・要望として、「忙しいから、なかなか」、「職員に頼るよりも自分でどうにかするしかないこともある」などが出されていた。				
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	5	0	3	34
設問への理解が難しい方が多く、8割強の方が「無回答」とされている。具体的なコメントもなかった。				