別紙２

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。

別記第6号様式

「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 さくらヶ丘	施設番号	K 296

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）
職員のメンタルヘルス対策として、職員個々のストレス状況についてのアンケート調査や産業医の定期巡視等、各種の対策について	介護業界は、介護職員の離職や採用の困難などによる慢性的な人手不足という問題を抱えている。当施設も例外ではなく、採用、人事制度の整備、職員の健康管理、福利厚生の充実等に力を入れ改善に努めているが、それでも職員から「仕事量が多く時間に追われている」という声が出ている。介護職離職の要因の一つにはメンタルの不調があるとも言われるため、職員のストレス状況を把握し計画を立て、メンタルヘルス低減を図る。	ストレスチェック制度をさらに活用し、職員のストレス状況のアンケート調査、産業医の巡視、内部研修の実施等の実行。	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。 ストレスチェックのアンケート調査を実施後、産業医による内部研修を実施する。
ひとつのユニットが進めている排便コントロールの取り組みが、全てのユニットへ広げていくことについて	当施設では、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、その人に応じた排泄方法で自然な排泄を促すよう支援している。ひとつのユニットでは一人ひとりの排泄リズムを24時間シートで的確に把握し、オムツ使用の方でも可能な限りトイレへと誘導し、必要に応じ2人で介護している。このような取り組みにより、オムツ外しができ、その効果でオムツ使用の不快感や下剤の使用量を減らすことができ利用者からも喜ばれている。このような排便コントロールにより自然な排泄を促すことが、ひとつのユニットだけでなく全ユニットに実現したい。	内部研修を充実させ、その人にあった排泄方法の取り組みを実施。	(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。 月1回、介護技術向上委員会を実施し、排泄方法について話し合い、改善に取り組んでいる。
ボランティア・家族の協力を求めるなどの工夫で、外出機会がさらに多様なものとなることについて	当施設では、ユニットごとに散歩や外食などの外出機会を設けている。施設周囲の遊歩道の散歩やお花見、誕生日の近隣のファミリーレストランへの外食などを実施しているが，概ね施設周辺にとどまっている。しかし利用者には広い公園などに出かけたいという思いがあり、それは生活を豊かなものとし、また健康面からも必要であると考えられる。年々利用者の高齢化や介護度の重度化が進み人手と時間を必要とし実施が難しい状況となっている。	地域のボランティアや家族に協力を求める等工夫し、多様な外出機会の実現。	1 実施済み (2) 実施予定（平成 29年 10月ごろ） 具体的には以下のとおりです。 利用者の希望を伺い、外出の機会を設ける。

※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。