

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	第二南陽園		施設番号	K-094
項目	前年度の評価結果に基づく現状分析 (平成29年度)	改善計画 (平成29年度末時点)	実施状況(予定を含む) (平成30年4月30日時点)	
「家族の高齢に伴い制度理解への更なる取り組みが期待されます」について	家族に対し利用者の状況や必要な情報は施設長による毎月の送付文書、広報誌等で情報発信を行っています。しかし、制度の変更も多く内容の理解を得るのが難しいケースもあります。このため家族に対し家族自身の高齢化等の個々の事情を勘案し細かく制度の変更を説明し理解を得る必要も出ています。現状はケースに応じて個別に対応しています。一般的に家族高齢化は利用者の保護にも影響があります。保証人をどうするか、成年後見人制度のような社会的インフラの活用が可能かどうかも含め更なるきめ細かい対応が期待されます。	予てよりご家族からの支援を受けることが難しいと思われるご利用者に対しては杉並区、杉並区成年後見センター等と連携してその対応を図ってきたところですが、今後もより一層の連携の充実を図り、きめの細かい対応を行ってまいります。	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。 今回の評価結果を受けて、一層の取り組みを行うべく、相談員を中心に各連携機関とのより緊密な連携を図り、必要に応じ後見センターの相談員にも同席を求めてご利用者、ご家族の面談にあたる等の取り組みを行っています。	
「要介護度の上昇に伴う食事介助サービス等の一層の充実が望まれます」について	法改正による入居者受入れ要件の変更と高齢化等により利用者の虚弱化、重度化が進んでおり、当施設においても約80%の利用者が要介護度4以上の現状となっています。入浴、排泄を含め殆どの場面で職員の介助が必要な利用者が今後一層増えることが予想されます。食事についても介助の必要な利用者が多数を占めています。介助を待つ時間が長くなることが無い様、家族やボランティアの一層の活用を含め、利用者満足度の維持、向上に取り組むことを期待します。	ボランティアの活用に関しては、今年度は散歩ボランティアを募集し、ご利用者のレクリエーションの充実を図りました。食事介助の際のボランティア活用に関しては、ご利用者の嚥下状態等の安全面に配慮する必要があるため職員を中心に行い、その周辺業務に関してボランティアの活用を進めていくことでご利用者をお待たせしないサービスの提供に努めてまいります。	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。 朝、夕の食事時間帯の短時間パート職員の募集と共に実習にいられた学生に対し、実習終了後にパート職員としての勤務の働きかけを行っています。	
「看取りを含めた権利擁護への更なる対応が望まれます」について	昨年2名の看取りを実施しました。特別養護老人ホーム3施設合同で指針を制定しこれに従いケアを進めています。法人の病院が隣接しており、医師・看護師・相談員等が利用者・家族と共に話し合いを行い、その意思・意向を確認しそれにそった介護を行っています。看取りケアは重要で職員を外部研修に参加させ意識改革に努めています。しかし課題は高齢化が進んでおり家族・保証人等もその例外ではないことです。関係先と密に連携し親族等の保証人の変更、それが難しい場合には成年後見人の選任等で利用者の安心が得られるよう更なる対応が望まれます。	看取りに関しては、配置医、関連する全職種の参加のもとカンファレンスを行い、ご利用者、ご家族の意向を十分に尊重した上で対応を行っています。ご家族、保証人等の高齢化への対応に関しては、杉並区、杉並区成年後見センター等の関係機関とも連携し、きめの細かい対応を行ってまいります。	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。 看取りに関しては、ご利用者、ご家族の意向を十分に尊重できるよう、関係全職種連携の上対応を行っています。権利擁護に関しては、関係機関との連携を図りながら個々の状態に合わせた的確な対応をより一層行っています。	

※この様式は、「平成29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。