

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)
支援に関する計画の作成や見直しの際に、家族の状況や要望を聞いてくれるかについて	「はい」と答えた利用者25.0%、「どちらともいえない」50.0%、「いいえ」25.0%であった。自由意見では、「シーツ交換のタイミングを要望したら、きちんと守ってくれている」、「見たことがない」「ないです」などの意見が聞かれた。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、時間を通しての参加、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。
支援に関する計画やサービス内容の説明はわかりやすかったかについて	「はい」と答えた利用者25.0%、「どちらともいえない」75.0%であった。自由意見では、「わかりやすかった」、「わかりません」などの意見が聞かれた。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、時間を通しての参加、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。
第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているかについて	「どちらともいえない」25.0%、「いいえ」が75.0%であった。自由意見では、「知らなかった」、「一切ない」などの意見が聞かれた。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。	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立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となっている。 今後要望・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。

※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。

〔利用者調査：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】〕

《事業所名：特別養護老人ホーム 青葉台さくら苑》

調査対象

事業所との協議の上、97名の利用者の中から4名の調査対象者を選定した。有効回答数の男女構成は、男性1名、女性3名であり、対象者年齢構成は、70歳代2名、90歳以上2名であった。

調査方法

事業者との協議により、特別養護老人ホームの原則的な調査方法である聞き取り方式で実施した。

利用者総数

97

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	4	4
0	4	4
0.0	4.1%	4.1%

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

総合的な満足度に関する調査の結果は、対象者の75.0%が「満足」と回答し、「不満」が25.0%であった。
項目別で見ると、＜サービスの提供＞に関する4設問中1設問、大変高い満足度であったが、「施設での過ごし方」についてはさらに高い満足度が望まれる結果であった。
＜安心・快適性＞に関する4設問中全設問について、全員が「はい」とかいとうしており、大変高い満足度であった。
＜利用者個人の尊重＞に関する4設問中3設問について高い満足度が望まれる結果であった。特に「ケアプラン作成時の要望傾聴」、「ケアプランの内容説明」については、さらに高い満足度が望まれる結果であった。
＜不満や要望への対応＞では、「外部の相談窓口の案内」については、さらに高い満足度が望まれる結果であった。

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)とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》 有効回答数が3未満の場合は入力してください

事業者コメント

有効回答数が3未満の場合は入力してください

--

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. ここでの食事は満足しているか	3	0	1	0
「はい」が75.0%、「いいえ」が25.0%であり、高い満足度であった。自由意見では、「美味しいです」、「味はわりといいですね」、「メニューがあまりよくない」という声が聞かれた。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	4	0	0	0
対象者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「よくやっていただいています」、「十分にやってもらっている」、「大丈夫です」という声が聞かれた。				
3. 施設でしたいことをして過ごすことができるか	2	2	0	0
「はい」が50.0%、「どちらともいえない」が50.0%であった。自由意見では、「生け花や書道をやっています」、「月3回、囲碁のボランティアが来る」、「何もしていない。テレビもあまり見ない」という声が聞かれた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	3	1	0	0
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が25.0%であり、高い満足度であった。自由意見では、「よく見てくれる」、「優しいです」、「それはあまりない」という声が聞かれた。				
5. 生活スペースは清潔で整理されているか	4	0	0	0
対象者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員が掃除をしてくれる」、「毎日職員が掃除機をかけてくれる」、「職員の方が時々やっています」という声が聞かれた。				

6. 職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切と感ずることはないか	4	0	0	0
対象者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「よくできている」、「いいです。ふつうです」、「ちょっとでしゃばったところもあるけど、普通です」という声が聞かれた。				
7. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	4	0	0	0
対象者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「熱を出した時などは、やってくれます」、「大丈夫だと思います」という声が聞かれた。				
8. 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できるか	4	0	0	0
対象者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「そういうことはない」、「いさかいなどはあります。揉めている人同士を離したりして対応しています」という声が聞かれた。				
9. 利用者の気持ちは尊重されているか	4	0	0	0
対象者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「ここに入って長いから、わかっていると思う」、「大切にしてくれると思う」、「普通です」という声が聞かれた。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	2	2	0	0
「はい」が50.0%、「どちらともいえない」が50.0%であった。自由意見では、「個室なのであまり考えたことはない」、「守ってくれていると思う」、「それはない」という声が聞かれた。				
11. 支援に関する計画の作成や見直しの際に、家族の状況や要望を聞いてくれるか	1	2	1	0
「はい」が25.0%、「どちらともいえない」が50.0%、「いいえ」が25.0%であった。自由意見では、「シーツ交換のタイミングを要望したら、きちんと守ってくれている」、「見たことがない」、「ないです」という声が聞かれた。				

12. 支援に関する計画やサービス内容の説明はわかりやすかったか	1	3	0	0
「はい」が25.0%、「どちらともいえない」が75.0%であった。自由意見では、「わかりやすかった」、「わかりません」という声が聞かれた。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	2	1	1	0
「はい」が50.0%、「どちらともいえない」が25.0%、「いいえ」が25.0%であった。自由意見では、「きちんと対応してくれていると思います」、「あまり言ったことがないからわからない」、「食事代が上がっていることの説明が一言もない。そんなことはありえない」という声が聞かれた。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	0	1	3	0
「どちらともいえない」が25.0%、「いいえ」が75.0%であった。自由意見では、「知らなかった」、「一切ない」という声が聞かれた。				