

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等々力共愛ホームズ	施設番号	K275
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)
組織強化について	【派遣職員の常勤化を期待しています。】 29年度は派遣職員を積極的に雇用し組織の強化を図りました。当施設では派遣職員が常勤職員になっていくことを狙い、常勤としての資質を備えた人材を採用するように努めました。この取り組みにより、人材の不足感が軽減されました。一方、ミーティングや研修の時には派遣職員が現場の業務を担うために、ユニットミーティングや研修に派遣職員が参加し難い状態です。派遣職員に対しての情報共有及び能力向上の機会を提供することが今後の課題です。派遣職員へのバックアップ体制の強化を通して、派遣職員の常勤化に結び付くことを期待しています。	1.派遣職員に対しての情報共有について介護見聞録(介護ソフト)の活用により情報の共有を図る。採用時のオリエンテーションに組み込む。 2.常勤化については法人本部と連携した人材確保	1 実施済み ② 実施予定(平成30年4月～平成31年3月) 具体的には以下のとおりです。 1.実施済み 2.法人職員の確保は困難な状況は従前と変わらないが人材確保の努力は継続。
職員の業務に対する姿勢について	【職員の業務のバラつきを少なくする取り組みが期待されます。】 当施設では職員の業務にバラつきがあるようです。トイレの扉が開けっ放しになっているなど、利用者優先ではなく業務優先になってしまっていたり、接遇において職員により差があることが窺われました。派遣職員が多くなってきていることもそのことに影響を与えている一因かもしれません。主任、副主任をはじめとするリーダー層がその差を無くすように取り組んでいます。ユニットリーダーによっては職員へのサポートが十分でないこともあるようです。そのことで、職員の取り組みに差がでているとのこと。ユニットリーダーの頑張りを期待します。	1.統一したケアサービスの提供を目的とする24時間シートを導入しサービスの向上を図る。	1 実施済み ② 実施予定(平成30年4月～平成31年3月) 具体的には以下のとおりです。 1.平成30年度内に全入居者の24時間シートを作成。作成スケジュールはリーダー会議で決定済。
入居者家族との関係について	【家族懇談会の実施により家族との関係が更に深まることを期待します。】 当施設では年間4000名以上の家族が訪問し、家族とのコミュニケーションを深めています。また、サービス担当者介護に家族の参加を促す他、職員も家族とのコミュニケーションを図り家族からの要望を把握するように努めています。一方28年度に引き続き29年度も家族懇談会が実施できていません。家族懇談会だからこそ聞き取れる情報もあるはずだと経営層は考えており、懇談会の実施の必要性を感じています。利用者を家族とともに支えていくには、家族の協力は不可欠です。家族懇談会の実施により家族との関係が更に深まることを期待します。	1.ご家族とのコミュニケーションを図るための家族懇親会等ユニットイベントの実施。	1 実施済み ② 実施予定(平成30年4月～平成31年3月) 具体的には以下のとおりです。 1.毎月ユニットイベント等のお知らせとして広報誌・行事表を送付している。出来るだけ多くのご家族の参加を呼び掛けており職員との情報交流の場となっている。今後も継続してコミュニケーションを深めていく。

※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、「どうきよ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。