

1.目的

慈愛園老人ホーム及び慈愛園ケアハウスのサービスの質を評価し、その結果について公表するとともに、サービスの質の改善に資することを目的として、熊本市養護老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例第6条及び熊本市軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例第6条に基づき、2024年3月27日から3月30日の間に各々の施設の全ての相談員4名（老人ホーム=3名、ケアハウス=1名）及び支援員9名（老人ホーム=6名、ケアハウス=3名）の計13名を対象に無記名自計式のサービスの質に関する評価を実施した（回収率=100.0%）。

2.方法

評価方法は、46項目（自由回答は1項目）からなる評価項目に対して、当該評価項目の内容に対して、「非常にそう思う」に6点、「そう思う」に5点、「どちらかといえばそう思う」に4点、「どちらかといえばそう思わない」に3点、「そう思わない」に2点、「全くそう思わない」に1点を配点する6件法とした。

3.結果

評価の結果（表1）、老人ホームでは、全ての項目において中央値が4点以上と良好であったが、項目1、項目2、項目19、項目44の最小値が3点以下であったことから、これらの項目に係るサービスの内容を確認し、必要に応じて対応する必要があることが示唆された。

また、ケアハウスでは、中央値が3.5点であった項目44を除く、他の全ての項目において中央値が良好であったが、項目2、項目14、項目16、項目26、項目44の中央値が3点以下であったことから、これらの項目に係るサービスの内容を確認し、必要に応じて対応する必要があることが示唆された。

さらに、項目46のサービスの質の向上のための取り組みに関する自由記述については、老人ホーム、ケアハウスともに具体的な意見が出されており、これらを踏まえて更なるサービスの質の改善に取り組んでいく必要があることが示唆された。

表1 評価結果

評価項目	施設種別					
	老人ホーム n=9 (相談員=3,支援員=6)			ケアハウス n=4 (相談員=1,支援員=3)		
	中央値	最小値	最大値	中央値	最小値	最大値
1.当施設では、支援計画に基づき支援が実施されている。	5	3	5	5	5	5
2.当施設では、定期的に支援計画の見直しが行われている。	5	3	5	5	3	5
3.当施設では、日常の支援内容を記録することができる。	6	5	6	5.5	5	6
4.当施設では、日常の支援に必要な情報が共有できている。	5	5	6	5	5	6
5.当施設では、日常の支援の方法について職員間での合意形成ができている。	5	4	6	5	5	6
6.当施設では、日常の支援に関する振り返りができている。	5	5	6	5	4	6
7.当施設では、利用者がその有する能力に応じた日常生活を営むための支援が実施できている。	5	4	6	5	4	5
8.当施設では、利用者の意思を尊重した支援が実施できている。	5	4	6	5	4	5
9.私は、利用者の意思を尊重した支援が実施できている。	5	4	5	4.5	4	5
10.当施設では、利用者の人格を尊重した支援が実施できている。	5	5	6	5	4	5
11.私は、利用者の人格を尊重した支援が実施できている。	5	4	5	5	4	5
12.当施設では、外部の保健医療サービス提供者との情報共有ができている。	4	4	5	4.5	4	5
13.当施設では、外部の福祉サービス提供者との情報共有ができている。	4	4	5	4.5	4	5
14.当施設では、外部の保健医療サービス提供者との連携ができている。	4	4	5	4.5	3	5
15.当施設では、外部の福祉サービス提供者との連携ができている。	5	4	5	5	4	5
16.当施設では、地域の町内会や自治会、消防団との連携ができている。	5	4	6	5	3	5
17.当施設では、利用者の家族や親族との情報共有ができている。	5	4	5	5	4	5
18.当施設では、利用者の家族や親族との連携ができている。	5	4	5	5	4	5
19.当施設では、利用者からの苦情に迅速に対応できている。	5	3	6	5	5	6
20.当施設では、利用者の家族や親族からの苦情に迅速に対応できている。	5	4	6	5	4	5

評価項目	老人ホーム n=9 (相談員=3,支援員=6)			ケアハウス n=4 (相談員=1,支援員=3)		
	中央値	最小値	最大値	中央値	最小値	最大値
21.当施設では、利用者同士のトラブルに迅速に対応できている。	5	4	6	5	5	6
22.当施設では、事故防止に取り組んでいる。	5	4	6	5	5	5
23.当施設では、利用者の事故に迅速に対応できている。	6	5	6	5	5	6
24.当施設では、感染予防に取り組んでいる。	5	5	6	5	5	5
25.当施設では、感染症に迅速に対応できている。	6	5	6	5	5	6
26.当施設では、災害対策に取り組んでいる。	5	4	5	5	3	5
27.当施設では、リスク管理に取り組んでいる。	5	5	6	5	4	5
28.当施設では、個人情報の保護に取り組んでいる。	5	4	6	5	5	5
29.当施設では、身体拘束その他の方法による行動制限に関する研修の機会が確保されている。	6	5	6	5	5	6
30.当施設では、虐待防止に関する研修の機会が確保されている。	5	5	6	5	5	6
31.私は、身体拘束その他の方法による行動制限について理解できている。	5	4	6	5	4	6
32.私は、虐待防止について理解できている。	5	4	6	5	4	6
33.当施設では、共有スペースの清掃ができています。	5	4	5	5	5	6
34.当施設では、共有スペースの清潔さが保たれている。	5	4	5	5	4	6
35.当施設では、居室の清掃ができています。	4	4	5	4.5	4	5
36.当施設では、居室の清潔さが保たれている。	4	4	5	4.5	4	5
37.当施設では、利用者の身体状況を考慮した献立に取り組んでいる。	5	4	6	5	4	5
38.当施設では、利用者の嗜好を考慮した献立に取り組んでいる。	5	4	5	5	4	5
39.当施設では、利用者の心身の状況に配慮した食事の提供ができています。	5	4	5	5	4	5
40.当施設では、利用者の心身の状況に配慮した入浴の支援ができています。 ※老人ホームのみ回答。	5	5	6	非該当	非該当	非該当
41.当施設では、利用者の心身の状況に配慮した排泄の支援ができています。 ※老人ホームのみ回答。	5	5	6	非該当	非該当	非該当
42.当施設では、利用者の清潔が保たれている。	5	4	5	5	5	6

評価項目	老人ホーム n=9 (相談員=3,支援員=6)			ケアハウス n=4 (相談員=1,支援員=3)		
	中央値	最小値	最大値	中央値	最小値	最大値
43.当施設では、利用者の健康管理ができています。	5	5	6	5	5	5
44.当施設では、利用者の意向を踏まえた余暇活動に取り組んでいる。	4	3	5	3.5	3	5
45.私は、当施設の職員として、サービスの質の向上に取り組んでいる。	5	4	5	5	4	5

46.当施設において、サービスの質の向上を図るためには、どのような取り組みが必要だと思いますか。具体的にご記入ください。

(老人ホーム)

- 情報共有を基に支援に一貫性を持たせる。
- 自立に向け、楽しみを持った活気ある日常生活リズムが送れるよう支援して行く。レクリエーション活動、体操、植物や動物に触れる、子供との触れ合い、ボランティアを受け入れ地域との交流など取り入れてみる。
- 現職員の支援の質を高めるための研修や新人に対しては人材育成のためのプログラムなどの作成、実施。役職の役割を各々理解し、役割分担を行い連携を図っていく。
- 定期的に入居者に簡単なアンケートをしていただき、さまざまな希望を聞き、取り入れて行く。
- 内部・外部との定期的、積極的交流（カラオケや雑談、外部施設からの訪問等）の場を増やすことで、やる事が無い＝部屋に籠るという状態を変えられるのではと思う。居室、施設内清掃のルーティーン化。無理をする事はないが、人数がいる時、やる気のある時だけ清掃に取り組むのではなく毎日こまめにする必要があると思う。
- 入所者お一人お一人の生き甲斐や趣味活動が継続でき、楽しみを持って生活して頂けるように支援することが必要だと思います。また、限られた人員でより質の高いサービスを提供するためには、職員一人一人の資質の向上を図る必要があると思います。
- 入居者のレベルに合ったサービスを提供するためには、職員間の情報共有が大切だと思う。また、入居者の状態観察を行い日々の体調の変化に気づき早めに他職種間で話し合いその人に合った支援を提供する事ができる。
- カラオケなどのレクリエーションする機会を作る

(ケアハウス)

- 入居者からの意見や要望を聞く機会を定期的に設ける等、入居者と施設間のコミュニケーションを図ることが必要だと思う。
- ケアハウスにおける直接支援については、施設自体に介護サービスの機能が付与されていないため、職員による支援の範囲は限定されている。そのため、日常的な相談支援体制の構築（例えば、職員が館内清掃をしながら通った入居者へ声かけを行い、生活場面面接を意識的に実施する等）や家族や多機関との連携を重点的に行き、入居者のニーズ把握や問題解決のための間接的支援を支援員と相談員が連携して取り組んでいくことが必要だと思う。