

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、2025年3月26日から3月29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10名（老人ホーム=6名、ケアハウス=4名）の計14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44の最小値が3点以下であった。特に、項目1、項目2については2023年度からの課題であることから、2025年度は、これらの課題解決に向けた本格的な取り組みが必要である。また、それ以外の項目についても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。
- ケアハウスでは、他の全ての項目において中央値が5点以上と良好であったが、項目2、項目14、項目35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。特に、医療に関する知識の習得やコミュニケーション技術の向上等、その他の専門性向上に係る研修機会の確保については、予算やシフトの関係もあるが、職員の具体的な意向を踏まえて充実を図っていく必要があることが明らかになった。

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=5) (相談員=1,支援員=4)		
	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	2	6	5	5	6
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	2	6	5	2	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	6	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。	6	5	6	6	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	4	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。	6	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	5	6	6	5	6
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	5	6	6	5	6
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	5	6	5	4	6
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	6	5	6
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	5	6	5	5	6
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。	5	4	6	5	4	6
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。	5	4	6	5	4	6
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。	5	5	6	5	3	6
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	5	6
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	6	5	6
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	6	5	5	6
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	6	6	5	6
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	5	6	6	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	5	6	6	5	6
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。	6	5	6	6	5	6

	老人ホーム (n=9) (相談員=3,支援員=6)			ケアハウス (n=5) (相談員=1,支援員=4)		
22.当施設では、事故防止に取り組んでいる。	5	5	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。	5	5	6	6	5	6
24.当施設では、感染予防に取り組んでいる。	6	5	6	6	5	6
25.当施設では、感染症に迅速に対応できている。	6	5	6	6	6	6
26.当施設では、災害対策に取り組んでいる。	5	4	6	5	4	6
27.当施設では、リスク管理に取り組んでいる。	5	5	6	5	4	6
28.当施設では、個人情報の保護に取り組んでいる。	5	5	6	5	5	6
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	6	4	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。	6	5	6	6	4	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	5	6	5	5	6
32.私は、虐待防止について理解できている。	5	5	6	5	5	6
33.当施設では、共有スペースの清掃ができている。	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	5	6
35.当施設では、居室の清掃ができている。	4	4	5	4	2	5
36.当施設では、居室の清潔さが保たれている。	4	4	5	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	5	6	6	5	6
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	5	5	5	5	6
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る。	5	5	6	5	5	6
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る。※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る。※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
43.当施設では、利用者の健康管理ができている。	5	5	6	5	4	6
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。	5	3	5	5	4	6
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	6	5	4	6

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えますか。具体的にご記入ください。

(老人ホーム)

- 朝礼時のフィードバックにより、自身の支援を振り返ることができ、支援の改善点や不足している部分が具体的にわかる。フィードバックの結果が、支援の場面において確実に実践されていることが、サービスの質の向上につながっている。
- 余暇活動の取り組みを検討していけたらと思う。職員間の情報共有の意識の徹底を図る。
- 各職員に対する入所者の疾患、疾病についての知識獲得の為の自己研鑽の機会(各研修への参加等)の確保。
- 内部や外部での研修の実施、参加。
- 入所者の個々のニーズを把握して課題の解決に向けて、職員が情報共有し、一丸となって対応して行く事が、大切だと思います。

(ケアハウス)

- 今も出来ていると思うが、これからも今まで以上に、職員間で、情報共有を図り、外部や家族との連携を取りながら、入居者ひとりひとりの状態や状況に本当に合った支援とは何かを節目節目で考えていく必要があると思う。
- 職員間が仲良く、また報告、連絡、相談を行い、ご入居者の特性を理解し、支援を通して施設の決まり事を説明できるようにしていく。
- 昨年度から今年度にかけて入居者の高齢化や感染症の流行に伴い、専門的かつ迅速な判断が求められる場面が増えていると感じています。そういった場面においては、まずは出勤している職員1人1人が責任を持って適切な対応が出来るよう、次年度から緊急時対応マニュアルの作成、入居者の支援計画を共有する時間の確保等、行いたいと思います。
- 今年度は余暇活動として、折り紙、体操、絵手紙などの室内レクの頻度を増やしていたが、利用者の反応、ニーズを鑑みて余暇活動の種類を増やすことや、現在行っているレクリエーションの質を向上させる取り組みが必要であると考えています。
- 入居者とのコミュニケーションを円滑にとるための研修や、心肺蘇生法などの処置の仕方などの研修があれば良い。