

令和2年度実績報告分

「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	向台老人ホーム		施設番号	K 083
項目	評価結果に基づく現状分析 (令和2年度)	改善計画 (令和2年度12月時点)	実施状況(予定を含む) (令和3年2月28日時点)	左記実施状況に実施予定が あった場合の実施状況 (令和 年 月 日時点)
サービス計画の作成における要望の反映について	「個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか」について →回答は、9名が「いいえ」、1名が「どちらともいえない」、「はい」はありませんでした。	第三者評価の結果を受け、以下のような改善を計画しました。 ①居室担当が事前にご本人の意見・要望を確認する。 ②ご利用者の生活ニーズを反映させたご利用者主体の介護計画とする。	① 実施済み 2 実施予定(令和 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ①令和3年1月より、ご利用者主体の生活満足度を高めるプランとなるよう、ご利用者からの要望の聞き取り、ご家族には電話等で介護に関する希望等を伺っています。 ②介護計画はご利用者にとって身近な内容となり、ご利用者間の交流や生きがい活動の充実、安全安楽な生活の支援等となりました。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
サービス内容や計画の説明について	「サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか」について →全員が「いいえ」と回答しました。	第三者評価の結果を受け、以下のような改善を計画しました。 ①介護計画の書式をわかりやすいものに変更する。 ②ご利用者が理解しやすいよう、工夫を行う。 ③プラン内容に関する意見や感想を伺い、サービスに反映させる。	① 実施済み 2 実施予定(令和 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ①より分かりやすい内容とするため、2月から介護計画の書式を改定しました。 ②ご利用者が理解しやすいよう、口頭でわかりやすい説明を行っています。 ③ご本人に聞き取りが可能な方は、随時意見・感想を伺っています。また、居室担当がプランの実施状況を確認し、ご本人・職員の意見を今後のプラン内容に反映させています。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
外部の苦情相談窓口の理解について	「外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか」について →回答は、2名が「はい」に対し、8名が「いいえ」でした。	第三者評価の結果を受け、以下のような改善を計画しました。 ①毎月ご利用者に外部の相談窓口に関する説明を行う。 ②ホーム内のポスターは、ご利用者が分かりやすい内容に変更する。車椅子の方にも見やすい位置に掲示する。	① 実施済み 2 実施予定(令和 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ①月1回のご利用者との懇談会において、第三者委員や外部の相談窓口の説明を行っています。 ②ホーム内のポスターは、ご利用者にも分かりやすい言葉・表現に変更しました。車椅子の方にも見やすい位置に掲示しています。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「令和元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。