

「福祉サービス第三者評価」等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4年度)	改善計画 (令和4年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和5年4月30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 (年4月30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、8名が「はい」、2人が「どちらともいえない」と回答しました。	利用者に対する評価の結果を受け、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介護計画とし、本人にも確認する。	① 実施済み ② 実施予定 (年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ① ご利用者からの要望の聞き取りとご家族からも電話等で介護に関する要望を伺っています。 ② 介護計画には、ご利用者が言われた言葉や表現をできる限り使い、要望が反映されていることを確認しています。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
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 →回答は、9名が「はい」、1人が「どちらともいえない」と回答しました。	利用者に対する評価の結果を受け、以下のような改善を計画しました。 ① ご利用者がわかりやすい書式に変更する。 ② ご利用者が理解できているか確認しながら、繰り返し伝える。 ③ プラン内容に関する説明をし、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 (年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ① 説明する際、場所や状況を考えゆつくり丁寧に説明している。ケアマネージャーに限らず担当職員も随時伝えている。 ② 一方的な説明になっていないかご利用者の返答や意見から確認している。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
外部の相 談窓口の 理解にい て	「外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)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人が「はい」6人が「どちらともいえない」2人が「いいえ」と回答しました。	利用者に対する評価の結果を受け、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 施設内のポスターは、ご利用者がわかりやすい内容にし、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 (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おこなっています。 ② 施設内のポスターは、ご利用者にもわかりやすい言葉・表現に変更しました。車椅子の方にも見やすい位置に変更しました。	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、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」等の規定に基づき、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。