

「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	青葉台さくら苑		施設番号	K183
項目	評価結果に基づく現状分析 (令和元年度)	改善計画 (令和元年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2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 (令和 年 月 日時点)
支援に関する計画の作成や見直しの際、家族の状況や要望を聞いてくれるかについて	「はい」が37.5%、「どちらともいえない」が25.0%、「いいえ」が25.0%、「無回答・非回答」が12.5%であった。自由意見では、「今のところ要望はないけど、あれば聞いてくれると思う」、「何か言われたことがある」、「聞かれたこともないし、要望もない」という声が聞かれた。支援に関する計画の作成や見直しの際の「サービス担当者会議」(当施設ではケアプラン会議とよんでいる)にご家族の参加は多いが、利用者様ご本人が参加されるケースはごく少数である為、この事が、利用者様が十分に理解されていない要因のひとつとして挙げられると考える。	ケアプラン会議への利用者様の参加に関して、本人の状況(体面や理解力)を勘案し、時間と押しての参加、一部分の参加等、状況に合わせての参加を進めていきたい。また、本人の参加が難しい場合においても、計画書作成前の意向確認と計画書作成後の説明を、家族だけでなく、本人にも、今まで以上に行い、理解を深めていく。	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 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
支援に関する計画やサービス内容の説明はわかりやすかったかについて	「はい」が25.0%、「どちらともいえない」が50.0%、「いいえ」が12.5%、「無回答・非回答」が12.5%であった。自由意見では、「ここに入った時に説明があった」、「後見人に任せている」、「わからない」という声が聞かれた。ケアプラン会議に利用者様ご本人が参加されるケースはごく少数である為、上記のような自由意見が見受けられたものと思われる。	上記と重複するが、ケアプラン会議への利用者様の参加に関して、本人の状況(体面や理解力)を勘案し、時間通しての参加、一部分の参加等、状況に合わせての参加を進めていきたい。また、本人の参加が難しい場合においても、計画書作成前の意向確認と計画書作成後の説明を、家族だけでなく、本人にも、今まで以上に行い、理解を求めていく。	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 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているかについて	「はい」が12.5%、「どちらともいえない」が37.5%、「いいえ」が37.5%、「無回答・非回答」が12.5%であった。自由意見では、「聞いたことはある」、「そういうことは考えたこともない」、「知りません」という声が聞かれた。この項目に関しては、調査のたびに第三者委員など外部の苦情窓口に対する理解度の低さが把握されており、改善に努めている。	利用者様、ご家族等からの要望や苦情に対しては法人の苦情解決要項に従って解決に努めている。要望・苦情等はその都度、受け付けた職員が書面にし申立人に確認することになっているが、その際第三者委員への申し出希望も確認することになっている。今後も要望・苦情を受けた際には随時、申し出を確認するとともに、第三者委員について説明し理解を求めることにより、改善を図っていく。	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 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。