

「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	世田谷希望丘ホーム	施設番号	K-425
-----	-----------	------	-------

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和3年度)	改善計画 (令和3年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和4年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定があつた場合の実施状況 (令和5年4月30日時点)
コロナ禍におけるご入居者様とご家族様との面会方法についての情報発信について	東京都における新型コロナウイルスの新規感染者数とメディア等を含む今後の新規感染者数の推移、世田谷区における特別養護老人ホームの施設長会での情報共有を基に『ガラス越し面会』『WEB(リモート)面会』『館内に入つてのパーティー越し面会』とを都度変更を行い、感染対策を行ってきましたが、所謂“都度”の発信であったが為にご家族様には施設側の対応が不透明な印象と受け止められる原因となっていました。 また、特別養護老人ホームである為に面会による感染リスクに対し、厳しい判断を行っていたことから一般に生活している方との感覚の差異が生じ、施設側の一方的なルールであるとの誤解を生んでしまいました。	ご家族様と連絡を取り合う時や面会(WEB やガラス越し含む)希望のお電話を頂く時など”都度”の対応となっており、迷惑をかけていることや感染症の発生病リスクを抑える為に行っていることなど丁寧に説明を行っていません。	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。 改善計画の通り実施しておりますが、新型コロナウイルス感染症の新規感染者による”都度”の対応となっている為、常に丁寧な対応を行って参ります。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
施設内の清掃・整理整頓について	新型コロナウイルスのまん延が発生以後、それまで業者が倉庫まで運んでいた荷物等を一旦玄関先に置いて頂き、その後、スタッフが倉庫まで運んでおりました。当日のスタッフの状況によって翌日まで荷物が残ってしまうことがありました。 また、ご家族様の面会の際などに車椅子に汚れが残ってしまったことがありました。	業者により、運ばれた荷物については早急に倉庫まで移動をさせると共に倉庫まで運べない場合も避難口の一つでもある玄関先を塞がないよう、場所を移動をします。 面会の時に限らず、車椅子については定期的に確認を行い、清潔を保ちます。	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。 業者より運ばれた荷物については素早く対応を行っていますが、ご入居やご退去された方の荷物が玄関先に準備されることがあります。 定期的に車椅子の確認を行っています。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
病気やケガをされた時の職員の対応について	ケガや急な病気の際、ご家族様へ受診の付き添いをお願いすることがありますが、ご家族様へ丸投げをしているように受け取られてしまうことがありました。また、担当相談員からの説明時、情報が不正確であるのご意見を頂きました。	ご入居者様は通常は往診にて健康観察や特養内にて出来る範囲の治療が行われていますが、ご家族様へ受診の付き添いを依頼する場合は入院の可能性が高く、その際にはご家族様がいないと入院手続きが進まない為であることの説明を改めて行います。また、情報についても同様に説明の不足であると考えられますので、ご家族様にご理解頂けたかを確認します。	1 実施済み 2 実施予定 (令和4年6月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ご家族様への受診の付き添いを依頼する場合に病状の説明や緊急的な対応を依頼することが多く、丁寧な説明が出来ていたとは言えない状況となっています。様々な場面でご家族様と連携を行う際に丁寧な説明を行っていきます。	1 実施済み (令和4年5月) 具体的には以下のとおりです。 ご家族様へ受診の付き添いを依頼する場合に正確な情報の提供に努めると共に必要に応じて看護師より説明も行ってあります。また、受診先へ主治医(囑託医)より診療情報の提供がある旨も伝えてあります。ご家族様へ受診の付き添いの為に施設へ来られた際には『受診の際のご案内』をお渡しし、ご家族様が困らないようにしています。

※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。