

「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	リバービレッジ杉並	施設番号	K433
-----	-----------	------	------

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和6年度)	改善計画 (令和6年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和7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)
職員の接 遇・態度 について	利用者への聞き取り調査の結果、概ね良いとの回答を頂けたが、「どちらとも言えない」と回答された方も31%おり、利用者様に対する接遇における改善が必要であると感じられた。	2か月に1回のマナーチェックを継続して実施。令和7年3月にコンフォータブルケアの研修を行うことで利用者様との接し方について学ぶ機会を持った。	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 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
施設サー ビス計画 について	支援計画について利用者様本人やご家族のご意向の聞き取りが不十分な様子が調査の結果見受けられた	ケアプラン作成に伴うアセスメントの際、本人・ユニット職員への聞き取りのほか、ご家族様に対して、メールにて現状の報告と、ご意向の確認を行うことにしている。	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 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
利用者様の不満や要望への対応について	「言いやすい、対応してくれる」「良く聞いて対応してくれる」などのご意見も頂けたが、「話したいこと等、忙しいから言えない」などのお言葉も聞かれ、ご自身の要望や不満を言いやすい雰囲気づくりが必要である。	ユニットに配置されている介護職員のほか、生活相談員など他セクションの職員も毎日フロアをラウンドし利用者様にお困りごとなどないか、お声がけをすることで、不満や要望を聞き取るようにしている。	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 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。