様式３

「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	特別養護老人ホームたちばなの園白糸台	施設番号	K－203

項目	評価結果に基づく現状分析 （令和5年度）	改善計画 （令和5年度末時点）	実施状況（予定を含む） （令和6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）
職員の定着を高めるため、新人教育のカリキュラムを整備し、チューター制度を導入すること について	令和４年度、常勤６名、非常勤16名の新規職員を採用した。これまで、新規職員は、退職者が生じたフロアに配置されることが多く、社員教育は、入社時オリエンテーション後、研修やミーティングに出席できるように業務調整し、万一出席できない場合は録画ビデオで自習するようにしている。しかし、5 年度は、OJ T に従来から実績のある 4 階に配置し、その後全体の状況を踏まえて配置換えすることにした。人材確保が厳しい中、職員の定着を高めることは重要である。さらに、新人教育のカリキュラムを整備し、チューター制度を導入することを望みたい。	チューター制度の導入実施定着に向けて在職中の職員自身のスキルとコミュニケーション技術の向上を実施する。教える先輩職員の心構え、教えられる側が必要をしているニーズを理解して新規入職や教育によるストレスを軽減して定着を促していきたいと検討している。	1　実施済み ②実施予定 （ 令和６年 10 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。
委員会の検討事項や経営層が立てた運営方針を職員全体に伝わるよう工夫するなど、的確なコミュニケーションを構築すること について	「事業計画」によれば、経営層が発信した内容を、職員が理解しているものとの思い込んで、それが要因となってヒヤリハットや事故につながってしまうことがあるという。また、第三者評価で行った職員自己評価でも、重要な意思決定について経営層からその内容と決定経過を知らされていないと感じている職員が少なからずいる。委員会等での検討事項や施設の運営方針を、職員に確実に伝わるようにすることが、サービスの質を一層向上させるうえで不可欠である。決定事項等をきちんと伝え、伝わったか否かを確認する仕組みを構築することを期待したい。	理解しているものという思い込みをではなく確実な伝達方法と表現を確立していく。 プライベートな時間を阻害せずに災害時や必要な情報を伝達事項できるように災害確認時の連絡方法を含めた物を確立していく。	1　実施済み ②実施予定 （ 令和６年 10 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。
トータルケアの強化を基本にした業務フローの策定などマニュアルの整備 について	令和５年度事業計画において、介助重視から自立によるＱＯＬ向上重視の介護の実現に取り組んでいる。そのために各部門の連携によるトータルケアの強化を推進している。それに伴い、業務手順の見直し・標準化や技能・資質の高い職員の育成が必要となる。標準化は、部門間の関わりやICTの活用など複雑な業務手順のなかで、職員が統一した適正なケアができる業務手順を示すことである。複雑な業務手順をわかりやすく正確に理解できる業務フローの策定などマニュアルの整備を期待する。	トータルケアに必要な要項を見直し再考して利用者の自立を援助できるように構築していく。 業務手順の簡素化やタイムターブルの見直し、業務に対しての適材適所で最適化を行って行く。 業務フローについては何が問題なのかを明確にして作成やマニュアルの整備を行う。	1　実施済み ②実施予定 （令和６年 10 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。