

平成 27 年 3 月 31 日

新宿区福祉部介護保険課長 殿

受審事業所 ジャパンケア新宿

代 表 者 小西 由見子



サービス評価結果に基づく改善取組計画書について

下記のとおり改善課題および具体的な取組計画をまとめたので、報告します。

記

1 改善課題

- ・利用者とその後家族とのコミュニケーションがうまくいかず、最低な評価をいただいていた。訪問時間やケア内容に計画や目安があるものの、日々の状態に応じて柔軟に対応してゆくと言うことのご理解をいただけていなかった。

2 具体的な取り組み

- ・コミュニケーションに関する研修を 2 回に渡って実施。全社員に対してコミュニケーションの難しさと重要性を伝える。
- ・本社で行われるコミュニケーション研修の受講。
- ・利用者やご家族に対して訪問時間やケア内容をご理解いただくために、計画書以外に一覧表や訪問の都度連絡を入れることなどの工夫を、各々の利用者に適切と思われる方法で伝達していく。

3 評価機関に対する感想

- ・実地調査の際、時間はかかったが、一つ一つの内容を丁寧に説明され、聞き取りを行っていただいた。

4 事業所からの意見等

- ・定期巡回・随時訪問型介護看護というサービスをできるだけ多くの方に使っていただき、住み慣れたご自宅での生活をできるだけ長く続けられるようにしてゆく。そのために今回の評価を真摯に受け止め、改善すべきところは改善をし、良い評価をいただいた部分は更に伸ばしていくよう務めます。