

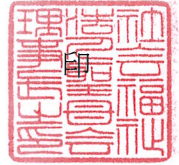
新宿区長宛て

申請事業者 所在地 東京都新宿区中落合2-5-1  
(運営法人)

法人名 社会福祉法人 聖母会

法人代表者

職名・氏名 理事長 塩塚 俊子



## 福祉サービス第三者評価受審結果に基づく改善取組計画書

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 受審事業所名

グループホーム 聖母

#### 2 改善課題

- ① 利用者、家族へ苦情窓口の周知が十分でない。
- ② 利用者同士のトラブルに関する対応。
- ③ 緊急時における事業継続計画が十分でない。(BCP)
- ④ 重度化や終末期への対応。
- ⑤ 人材の確保、育成

#### 3 具体的な取り組み

- ① 運営推進会議で改めて苦情窓口の周知を行う。(掲示してあることも周知する)
- ② 個別ケア(自分らしさ)と同時に他利用者と仲良く過ごせるように配慮した支援を行う。  
(日頃の生活の様子を家族へこまめに報告する。)
- ③ 実用性のあるBCP作成。(感染症・災害対応のBCPを作成、充実させる。)
- ④ 利用者の状況に合わせて最善の環境(対応)ができるように支援に努める。  
(家族や医療機関との連携強化を図る)
- ⑤ 職員の定着、安定と育成を図り、より良いサービス提供できるように努める。

#### 4 評価機関に対する感想

コロナ禍で制限ある中での調査でしたが、とても良く調査していただきました。  
利用者の生活場面も短時間ではありましたがしっかりと観察していただきました。  
段取りも良く、スムーズに実施できました。

#### 5 受審事業所からの意見等

コロナ禍で大変ではありましたが、第三者評価により自分たちのサービスを見直すことが出来ました。結果を活かしてより良いサービスに努めます。