

「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	軽費老人ホーム 第三万寿園	受審(実施)年度 (※)	2023年度	施設番号	23-0010
-----	---------------	-----------------	--------	------	---------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (2023年度)	改善計画 (2023年度末時点)	実施状況(予定を含む) (2024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 (2025年4月30日時点)
利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるかについて	「はい」が37.1%で、「どちらともいえない」が22.9%で、無回答非該当が37.1%であった。自由意見では、もめ事を見たことはない、そういうことがあったら職員は対応してくれる、という意見があった一方で、もう少し利用者同士の話を聞いてほしい、などの意見があった。	常に利用者の意見や話しを伺い、理解、相談できる環境及びコミュニケーションを深めて行く。 ・利用者同士の問題があった場合には、双方の話しを聞き問題解決にあたる。	1 実施済み 注意を重ねてもトラブルが絶えない利用者の方については、他施設への移動をお願いした。(2024年1月) 2 実施予定 利用者懇談会(5月) 施設長による利用者個別面談を行い、意見を聞く。(6月)	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているのかについて	外部の苦情窓口に相談できることを伝えられているかについての評価が低かった。 毎回低い結果ではあるが、今後も利用者に解りやすく説明を行なっていく。	・施設内に掲示 ・園だよりに掲載 ・利用者全体懇談会で外部の苦情窓口に相談できることを、説明する。	1 実施済み ・園内掲示 2 実施予定 ・園だより掲載(9月) ・利用者懇談会で苦情窓口についての説明をする。(5月)	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
について			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。