

「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	養護老人ホーム 万寿園	受審(実施)年度 (※)	2025年度	施設番号	21-0021
-----	-------------	-----------------	--------	------	---------

※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 (2025年度)	改善計画 (2025年度末時点)	実施状況(予定を含む) (2026年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定があつた場合の実施状況 (2027年4月30日時点)
個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や希望を聞かれていますか	「はい」の回答率が38%と低い。日常の関りや計画の見直し時期に利用者の要望を聞いているが、聞かれた意図がしっかり伝わっていないと思われる。聞き取った要望が計画書に記載されていないケースもあつた。	要望を聞き取る際には、個別計画書作成のための聞き取りであることを説明する。 聞き取った利用者の要望を計画書の指定箇所に必ず記載する。	1 実施済み 2 実施予定 (2026年6月～) 要望を聞き取る目的を利用者に明確に伝え、計画書の指定箇所に記載する。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
各種マニュアルの整備・点検・見直しについて	マニュアルの見直しができていないため、内容と現状に相違がある。現場に即したマニュアル化をすすめる必要がある。	マニュアル委員会を中心に計画的にマニュアルの整備・点検・見直しを実施する。	1 実施済み 2 実施予定 (2026年4月～) マニュアル委員会を2ヶ月に1回開催し、シフト別、新規入所対応、行事・クラブ活動、生活のしおり等、担当職員を定めて進めていく。	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。

「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	養護老人ホーム 万寿園	受審(実施)年度 (※)	2024年度	施設番号	21-0021
-----	-------------	--------------	--------	------	---------

※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 (2024年度)	改善計画 (2024年度末時点)	実施状況(予定を含む) (2025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 (2026年4月30日時点)
外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているかについて	前年度の調査でも、「はい」の回答率が31.9%と低く、利用者懇談会で周知したが、改善に至っていない。違うアプローチが必要と思われる。	外部の苦情窓口に関する最新のポスターを意見箱や相談室の周辺、エレベーター内など、目に留まりやすい場所に掲示する。 引き続き、利用者懇談会で周知していく。	1 実施済み 2 実施予定 福祉サービス運営適正化委員会事務局から、最新のポスターを取り寄せ、掲示する。 9月の利用者懇談会で再度、外部の苦情窓口についてポスターを見せながら話をする。	1 実施済み (2025年 6月) 最新のポスターを取り寄せ、貼り換えを行った。 10/22(コロナ感染症発症にて9月から延期した)利用者懇談会内で、ポスターを提示しながら、外部の苦情窓口について説明をした。
施設に楽しい行事や活動があるかについて	「はい」の回答率が46.4%で、コロナ以前は62%と満足度が高い項目であった。 工夫しながら、行事や活動を再開しているが、まだまだ改善し、要望に応じていく必要があると思われる。	コロナ禍で中止したままになっている行事や活動を再開する。 施設外での活動を通じて、地域交流や近隣施設との交流を図る。	1 実施済み 中止していた「喫茶」や「体力測定」などの活動を再開した。 2 実施予定 近隣の高齢者施設と双方の活動に参加し、交流を図る。	1 実施済み (2025年 11月) 近隣の高齢者施設から、焼き芋大会の招待を受け、参加した。
について			1 実施済み 2 実施予定	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。