

「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 (※)	2024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 (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つた場合の実施状況 (2026 年 4 月 30 日時点)	
日常生活に必要な地域の情報を知ることができ るかについて	「はい」の回答率が33.3%と低い。 掲示板等で提供している情報は主に施設内での催しや活動のPRをしているが、 改めて、地域の情報を伝える機会が少ないことに気づかされた。	市報(月2回発行)や社協からの情報誌等を軽費玄関内に設置し、 利用者が手に取りやすい環境を作る。 必要な地域の情報も掲示板で掲示していく。	1 実施済み 2 実施予定 (2025 年 6 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 軽費玄関内に、市報や社協からの情報誌を設置するスペースを作る。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。	
外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているかについて	「はい」の回答率が33.3%と低い。 利用者懇談会で周知しているが、参加しない(できない)利用者もいるため、違うアプローチも必要と思われる。	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 (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	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、と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、双方の話を聞き問題解決にあたる。	1 実施済み 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 (2024 年 6 月) 利用者懇談会で意見を聞いた。内容によって適切な職員が個別に意見を聞いている。 新しく意見箱を設置し、毎月月初に開錠し、意見について対応している。	
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 (2024 年 6 月) 利用者懇談会で、意見箱の設置についての案内と共に外部の相談窓口にも相談ができることを説明した。	
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。