

「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 (年 月) 具体的には以下のとおりです。
施設に楽しみな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 (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	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 (※)	2023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 (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)
入浴時間は個人の 状況に応じた時間 になっているかについて	入浴時間を以前の 15:00 から 20:00 までの入浴時間設定に戻して欲しい ※19時以降の時間帯での1人入浴中の事故が発生し、19:30 までとした。	1 番浴室から4番浴室の内、2番浴室及び3番浴室を20時までとする。	1 実施済み 浴室4カ所の内、2カ所を20時までとした。 2 実施予定 2024 年度末までには関係部署との相談を行い残り2カ所を20時までで時間変更する。	1 実施していない (年 月) 関係各部署の意見や20時まで入浴できる浴室2カ所の19時以降の利用状況を確認し、入浴中の事故防止の観点から、浴室4カ所のうち2カ所を20時までとした。
利用者の不満や要望は対応されているのなかについて	施設の生活での細かな禁止事項が多い。利用者に悪口を言う人がいて困っている。職員からの適切な対応をお願いしたい。	(2023 年 5 月)コロナ感染5類移行後、細かな決り事は少なくなっている。マスクの着用、会話、面会、外出等の決まり事を緩和する。 ・利用者間のトラブルや同室者での問題は、職員が対応する。	1 実施済み コロナ5類移行後、感染対応をすべて緩和した。(2023 年 7 月) 2 実施予定 同室者間でのトラブルで、仲裁で解消しない場合、他室への移動を考える。	1 実施済み (2024 年 6 月) 新しく意見箱を設置し、毎月月初に開錠し、要望等に対応している。 利用者間のトラブルは起こった時点で対応し、同室者の場合は居室替え等も行った。
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。