

## 「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	特別養護老人ホームマザース東久留米		施設番号	K149
項目	前年度の評価結果に基づく現状分析 (平成28年度)	改善計画 (平成28年度末時点)	実施状況(予定を含む) (平成29年4月30日時点)	
食事の献立満足度について	ご利用者の満足度調査で「いいえ」が多かったのは「1. 食事の戸建てや食事介助などに満足しているか」という項目だった。提供する側の考え方とご利用者好みや希望にズレが生じている事がある。	①個別にご利用者の食べたい物のリクエストを聞いて、献立に反映する。 ②季節のものを楽しんで頂けるよう旬のものを提供する時はポスターを掲示する。 ③行事食を増やす。 ④家族懇談会を定期定期に実施して、皆の意見を開く機会を作る。	1 実施済み ①～③については継続的に実施している。 2 実施予定(平成29年8月迄に) ④について実施予定。	
「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か」について	昨年の3月にご利用者と第三者委員による懇談会を実施するなど努め、啓発ポスターやチラシも掲示しているが周知しきれない。またご家族に訴えを伝える現状が伺える。	これまで入居時の重要事項説明に苦情解決のための第三者委員を掲載してきたが、記憶に残りにくい現状があるので、別紙で添付し説明することで対応したい。	実施済み 今年度より重要事項説明書と別紙で苦情解決のための第三者委員窓口を伝えるよう努める。	

※この様式は、「平成28年度東京都特別養護老人ホーム経営支援補助金交付要綱」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。