

「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	マザアス東久留米	施設番号	K-149
-----	----------	------	-------

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和7年度)	改善計画 (令和7年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和8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 (年4月30日時点)
個別の 計画作成 について	「個別の計画作成時に、状況や要望を聞かれているか」という質問に対して、「いいえ」の返答が引き続き見られた。利用者・家族から要望を伺っているものの、聞き取りの機会や内容について十分に印象づけられていないと思われる。	(1)計画作成時だけでなく、日頃の関わりの中でも利用者・家族の意向確認を行う。 (2)利用者・家族から伺った要望について、記録だけでなく口頭でも確認・共有を行う。 (3)サービス担当者会議や計画説明時に利用者・家族が発言しやすい雰囲気づくりを意識する	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。
外部の 苦情窓口 について	「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」という質問に対して、「はい」がいなかった。ポスターは館内に掲示しているものの、「ポスターが貼ってあると良い」との回答が引き続き見られた。掲示場所や掲示方法について、入居者に十分認識されていないと思われる。	(1)入居時だけでなく、日常的に入居者へ掲示物の内容について説明する機会を設ける。 (2)ポスターの掲示場所を定期的に見直し、共同スペースなど入居者の目に留まりやすい場所へ掲示する。 (3)文字の大きさや色使いを工夫し、入居者が見やすい掲示方法を検討する。	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。
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。