

令和3年度実績報告分

「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	フジホーム		施設番号	K006
項目	評価結果に基づく現状分析 (令和3年度)	改善計画 (令和3年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和4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 (令和4年4月30日時点)
接遇について	人間関係を良好に保つこと で離職者を防ぎ、風通しの 良い職場環境で互いに率直 に指摘し合える等接遇面の 改善も取り組んでほしい。	数年前より、職場内にて ビジネスチャットアプリを 導入し、連絡伝達がより スムーズに行えるように なってきました。今回の アンケートでも約70%の 職員が人間関係は良好と 返答をしていることから、 コミュニケーションが できる素地は十分に 出来上がっている と思います。しかし、 アンケートにあった ように多くの職員が 接遇面での問題意識 を持っています。自ら 指摘し合えるよう、 より発言しやすい 職場環境の醸成に 努力していきます。	1 実施済み 2 実施予定(令和4年5月 ごろ) 具体的には以下のとおり です。 組織の中核職員以上に 人事考課での課題とし て、接遇改善を課題と して取り上げてもらい ます。当事者意識を持 って互いに指摘し合 えるよう取り組みま す。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のと おりです。
財政について	事業計画の施設短期 ビジョンで大規模修繕 の精査等が挙げられ、 収支差額の増額で修 繕等の資金確保に向 けた取り組みに期待 したい。	稼働率の維持向上は 当然とし、支出を見 直します。昨年度、 高齢グループ全体 にて人件費の抑制を 課題とし、人員配 置に上限を設けま した。経営実態調 査からも、職員へ の分配率の高さを 指摘されている ことから、人員配 置を見直します。	1 実施済み 2 実施予定(令和4年4 月ごろ) 具体的には以下のと おりです。 4月の配置自体は、 上限値から実施 しています。	2 実施済み (年 月) 具体的には以下のと おりです。
リスクマネジメント について	リスクマネジメントの 観点から日々変化 するリスクに対し て、迅速に対応で きるよう、防災マ ニュアル、事業継 続計画等の見直し を進めてほしい。	令和元年度に、施設 長、防災委員会を 中心にBCPマニ ュアルの改訂に 取り組みました。 日々変化するリ スクを改めてとら え直し、マニ ュアルに落とし込 んで見直してい きます。	1 実施済み 2 実施予定(令和4年9 月ごろ) 具体的には以下のと おりです。 防災委員会、リー ダー職員を中心 に随時、見直し していきます。	3 実施済み (年 月) 具体的には以下のと おりです。

※この様式は、「令和2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

※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。