

## 「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	フジホーム	施設番号	K-006
-----	-------	------	-------

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和4年度)	改善計画 (令和4年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和5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 ( 年 月 日時点)
について	令和4年は、16名の利用者様からの聞き取り調査を行いました。 全体として、「大変満足・満足」81%、「どちらともいえない」が19%、不満については、いらっしゃいませんでした。 各項目についてもおおむねご満足をいただきました。	聞き取り調査報告の中で、おおむね好評をいただきましたが、接遇に関して気になるコメントがありました。今以上に接遇向上に取り組めます。	① <u>実施済み</u> 2 実施予定 ( 令和年 月 日ごろ) 具体的には以下のとおりです。 事業計画で取り組むべき課題として挙げ、委員会で定期的に議題として取り組む。	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 日ごろ) 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 日ごろ) 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	フジホーム	施設番号	K-006
-----	-------	------	-------

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つた場合の実施状況 (令和4年4月30日時点)
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お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が、アンケートにあつ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。	1 実施済み (令和4年5月)  具体的には以下のとおりです。 一概に結果がはっきりと出る事項ではありませんが、十分なコミュニケーションが取れる職場として、機能していると判断しています。
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。	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、見直していきます。	1 実施済み (令和4年9月)  具体的には以下のとおりです。 防災月間でもあり、マニュアルの見直しを予定通り行いました。
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。