

別紙3添付様式6別添（改善計画・実施状況）

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

事業所名	H O P E 神田
------	------------

「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

第三者評価受審年度		令和2年度	
項目	評価結果に基づく現状分析 (令和3年度末時点)	改善計画 (令和3年度末時点)	実施状況 (令和4年度4月時点)
事業継続計画 (BCP)の アップデート について	災害面では社会情勢も起因して感染や防災に関するリスク洗い出しや対策の見直しが進んだ。経営面では人材採用(増員)や配置転換等によって、複数の職域に対応できる体制づくりを開始した。	災害系BCPと消防計画(非常災害対策・防火管理規定)、避難確保計画の横断項目の統合。地域企業との災害時協力体制も計画する。経営全体におけるBCPとしては項目整理し順次着手していく。	定期的に開催している経営会議やオペレーションミーティング、日々の職員会議等でリスク課題の収集や合議を継続している。3月には事業所内のICTインフラの改修を行った。
職員の学習項目の明確化と 機会の確保 について	Eラーニングを導入して新人教育等に活用した。既存職員の活用には運用上の課題が残る。定期面談で学習項目の確認も図り、職員の資格取得も進んだ。ベテラン職員は異なる職域の外部研修も行った。	職員定期面談で育成(研修)計画を再確認し、本人の希望や研修機会の紹介、学習費用補助の提案等を定型的に行う。一方的な研修にならないように、職員本人の動機形成を促す仕組みを検討する。	外部研修・内部研修だけでなく、日々の支援における参考文献の配布や記事の回覧を行ったり、地域連絡会への直接支援員の参加を促したりしている。
業務体制見直しと情報資産の活用 について	業務体制の見直しや施策推進を目的とした人員採用(非常勤職員)と配置転換を9~10月に実施した。顧客管理システムへの企業情報入力が進んでいるが抜本的改善には至っていない。	改善計画や業務整理、生産性向上を検討するための時間・場所・機会を確保する。顧客管理システムの登録方法の見直しを計画する。外部リソース活用も検討する。	前年度下期よりOJTを実施し、見直し後の業務体制で稼働が加速している。施策を定型的に実施する「仕組み化」の検討も随時行っていて、利用者支援や事業所の情報発信の業務改善にも繋がっている。

(注意)

- ※1 この様式は、「千代田区障害者日中活動系サービス推進事業補助金交付要綱」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。
- ※2 「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。
- ※3 第三者評価の結果は、施設において公表しています。