様式３

（記入例案）

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	○○○	受審(実施)年度（※）	平成 29 年度	施設番号	○○－○○○○

※第三者評価または利用者調査実施の年度

(ア)第三者評価又は利用者に対する調査の結果を参照※し、改善が必要な項目を選定
※第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」、利用者に対する調査における「全体のコメント」、「はい」の回答率が低かった項目などを参照

(エ)１・２のいずれか又は両方を、丸囲み数字にする

(オ)(エ)で②を選択した場合、おおよその実施予定時期を記入（取組が複数ある場合は、最後に実施する予定の年月を記入）

(キ)(オ)で②を選択した場合、受審（実施）年度の翌々年度 4 月 30 日時点の実施状況を記入（取組が複数ある場合は、最後に実施した年月を記入）

項目	評価結果に基づく現状分析（平成 29 年度）	改善計画（平成 29 年度末時点）	実施状況（予定を含む（平成 30 年 4 月 30 日時	左記実施状況に実施 があった場合の実施状 （平成31 年 4 月 30 日 点）
職員の対応について	利用者への「職員の対応は丁寧か」との質問に対し、「いいえ」の回答が約2割あった。また、自由意見の中には、「職員によって対応にムラがある」との声があった。 平成 29 年度は新人職員を多く採用しており、職員の対応にばらつきが出たことが原因と思われる。	(1) 毎年秋に実施していた接遇の研修を春にも実施する。 (2) 職員の自己評価制度を導入する。職員一人一人が、自らの業務を振り返り、施設長と十分な面談を行ったうえで、改善に取り組んでいく。	1 実施済み ② 実施予定 （平成 31 年3月ごろ） 具体的には以下のとおりです。 (1)は、平成 30 年 5 月と10月に実施する予定。 (2)は、平成 30 年 12 月までに制度を設計し、今年度末から実施する。	1 実施済み （平成31 年3月） 具体的には以下のとおりです。 (1)は、平成 30 年5月と10月に実施した。 (2)は、平成 31 年2月から職員一人一人が施設長と面談を行い、業務の改善に反映させた。
について			1 済み	1 済み
について			1 実施済み 2 実施予定 （平成 年 月ごろ） 具体的には以下のとおりです。	1 実施済み （平成 年 月） 具体的には以下のとおりです。

(イ)選定した項目について、現状と課題を記載

(ウ)今後の取組内容を具体的に記載（時点に注意）

(カ)取組を行った時期又は実施予定時期を内容別に記載（時点に注意）

(ク)取組を行った時期を内容別に記載（時点に注意）

※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。