

令和4年度第三者評価 改善状況報告書

令和5年3月31日

施設名	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター（通所介護）	施設所管課	保健福祉支援部 高齢者支援課
所在地	港区南麻布1-5-26	指定管理者	社会福祉法人 恩賜財団済生会支部東京都済生会

改善すべき指摘内容等	対応事業者 (共同事業者の場合記入)	令和5年3月までの改善状況等 (指定管理者記入欄)	令和5年4月以降の取組予定 (指定管理者記入欄)	所管課確認欄 (施設所管課記入欄)
<p>事業報告書には、「職員ミーティングや職場内研修の実施、外部研修を通じて、職員のスキルアップに努めた」との記載があるが、今回の第三者評価に伴う職員自己評価結果では、「育成（研修）計画」に関わる項目（5-1-3）で肯定回答率が低いという結果が出ている。ヒアリング結果も総合すると、職位や勤務年数に応じた階層別研修は設定されていない、外部研修は一部の職員のみが受講している、といった状況になっていると思われる。常勤、非常勤を問わず全ての職員が、キャリアに応じて継続して学び続けられる研修体系の構築が望まれる。</p>		<p>職員の人員基準は満たしているが、研修に職員を頻繁に出せる余裕がなかった。 毎日のミーティングや年3～4回の職員ミーティングで日々の業務の確認は行えているが、職員一人ひとりの個別の研修計画を立てて実施するという形を整えることが出来なかった。 外部研修（オンラインも含む）に参加した職員の報告書や行政等からの情報の回覧は継続して行った。</p>	<p>短時間で出来る職場内研修を増やすことで、研修の種類を増やし、職員の負担が少ない形で職員ミーティングの回数増を実現できる環境づくりを目指していく。 現場での確認を通じて、ベテラン職員が経験の浅い職員を指導する機会を増やし、一方で経験の浅い職員から新しい意見を取り入れやすくするなど、効果的に職場のスキルアップを図っていく。</p>	<p>職員が個々に応じた研修を受講できるように、職場内研修の種類を増やすなど、全職員が自分にあった方法でスキルアップできる環境を構築するよう指導していく。</p>
<p>事業所では、多様な媒体によって、利用希望者等に対する情報提供に努めている。ホームページやパンフレットでは主に、「概要情報」や「運営方針」、「サービス内容」、「利用料金」等について、分かりやすく紹介している。また、ブログのURLも掲載している。その一方で写真については、パンフレットに一部あるのみである。本点について、事業所としては、課題意識を有している。ホームページとパンフレット双方について、「多様なサービスを通じて、利用者が居心地良く過ごす様子」を伝えられるよう、掲載内容のさらなる充実が期待される。</p>		<p>ボランティア活動や昼食等の写真は、ブログを通じて提供した。また、利用者には写真付きの「南麻布だより」を年4回配布した。 パンフレットについては、必要最低限の情報を伝えるツールとして、大きい文字で分かりやすく記載し、問い合わせ時や見学時に詳細な情報を伝えた。</p>	<p>ブログはイベント等があるたびに更新しているため継続する予定。 外部へのアピールとしては、パンフレットの写真を定期的に更新するほか、「南麻布だより」を一緒に配布することで、サービス提供時の様子をより詳細に周知していく。 ホームページでの伝え方については、検討していく。</p>	<p>利用を検討している方が、様々な媒体で様々なサービス（施設運営）の状況を確認できるように、定期的に最新情報を掲載していくよう指導していく。</p>
<p>事業所では多くのボランティアや実習生、介護体験等を受け入れて、利用者にとって楽しみの一環となっている。しかし、コロナ禍でボランティア等の受け入れを縮小している中、中々行われているプログラムがマンネリ化している等の課題が見られている。毎月プログラムミーティングを行っているが、これまでのプログラムの組み合わせになっている事が多い。これからは利用者の時代背景も変化してきている事をふまえたプログラムの検討が望まれるため、プログラム雑誌等の有効活用や利用者の声を聴くなど、新しいプログラムへの取り組みに期待したい。</p>		<p>直近の3年間は、新型コロナウイルス感染症予防対策として、区の指示を順守しながら少人数のボランティアや実習生等を受け入れてきた。 プログラムのマンネリ化においては、月一回の定例会で、参加者を増やすための取組や内容の充実などを検討する必要性について、常勤介護員を含め共有した。</p>	<p>プログラムは毎日実施するため、小さな変化を取り入れるなど、メリハリをつけていく。 新規プログラムについては、プログラムミーティングを中心に検討していく。利用者アンケートの質問項目も見直し、意見を丁寧に把握していく。</p>	<p>利用者アンケートを確認しながら、都度ミーティングで話し合い、より良いプログラムを取り入れていくよう指導していく。</p>