

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	港区立ケアハウス港南の郷	施設所管課	保健福祉支援部 高齢者支援課
所在地	港区港南3-3-23	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>秘密保持、苦情対応、虐待防止、事故防止及び発生時の対応といった項目については、事業の種類を問わず、明文の規定が望ましい。当事業所では、特別養護老人ホーム、ショートステイ、通所介護、ケアハウスという複数の事業を展開している。事業内容が異なることから、運営規程も別々に策定されている。しかしながら、各規程を比較すると、上記項目について規定の有無の相違が見られる。このことで実際の対応に差が出たという事実はないが、基本的な項目であり、事業部門間での統一について検討していくことが期待される。</p>		<p>運営規程は港区が定めており、指定管理者は同規程を着実に遵守することを基本としている。 指摘にある「秘密保持、苦情対応（苦情解決）、事故防止及び発生時の対応」については、各事業の運営規程に共通で明記されているが、唯一、虐待防止に関する事項については、ケアハウスの同規程にのみ記載がない。これは、ケアハウスが「介護サービス」を提供しない施設のためであり、妥当な内容と捉えている。</p>	<p>運営規程は、区が作成するものであるが、今後も、各事業において、区と指定管理者間で丁寧に協議し、改善点などがあれば、随時、見直していく。</p>	<p>運営規程は、事業内容ごとに策定しており、ケアハウスの運営における必要事項を定めている。 社会情勢の変化などを踏まえ、同規程の見直しが必要であれば、関連事業への影響を考慮しながら、随時、指定管理者と協議し、最適な内容に改定していく。</p>
<p>コロナ禍による影響を受け、各種ボランティアの受け入れや、外部との交流イベント等については、縮小や中止を余儀なくされてきた。感染対策を徹底することの方が優先度が高く、致し方ないところではあるが、本点については、事業所としても遺憾な思いを抱いてきた。一方で今後については、感染対策を講じながらも、徐々にこのような活動を推進していくことを計画している。引き続き制約を受けることが予想される中ではあるが、利用者の生き生きとした生活を取り戻していくためにも、計画が達成されていくことが期待される。</p>		<p>書面開催としていた入居者との毎月の定例会を令和4年12月に再開した。入居者への情報提供や意見交換、各種クラブ活動なども感染対策を講じながら再開し、適切に運営している。</p>	<p>外部ボランティアの受入に関しては、再開未定であるが、コロナ禍以前に毎年開催していた地域との交流イベントや港南の郷まつり、シーサイドギャラリーについては、再開する予定。その他、同建物内の高齢者相談センターに協力いただき、オレンジカフェや各種講座を入居者や地域住民のために展開できるよう調整していく。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じて、入居者に交流の機会を提供していることを確認した。今後も、感染リスクを考慮したうえで、積極的に交流の場を創出する準備があることを確認した。</p>
<p>利用者のニーズや、嗜好、考え等について、職員が一年に一回聞き取り、記録に残している。しかし、新型コロナウイルス禍において、日々の聞き取りやコミュニケーションを図る場所が少なくなっており、利用者の意向をくみ取ることが難しくなっている。また、利用者同士の会話や関わりに触れる機会も少なくなっており、利用者間での問題について兆候をつかむことも難しくなっている。今後は、朝、昼、晩の食事時間等を活用して、以前のようなコミュニケーションを図る等、利用者の状況をより詳細に把握していくことが期待される。</p>		<p>食事時間の黙食は継続しているが、マスク着用での食事前後の入居者と職員との会話は活発になってきている。食堂前のバルコニーに多く花を植えたことで、職員と入居者の会話のきっかけが生まれるようになり、外出制限や交流の減少に伴う抑圧感が軽減できるように支援してきた。</p>	<p>食堂の開放人数を増やしていく。 一番時間をとり、交流できる昼食の前後に関しては、職員が食堂に待機し、入居者の日常動作の確認や、会話による状態変化に注視していく。所長への直接的な意見に加え、食事への要望・意見箱もR4年度末に設置した。 月一回の定例会において、入居者の意見や要望に適切に回答し、食事をきっかけとした利用者同士の会話が生まれるよう支援していく。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染対策を講じながら、利用者とのコミュニケーションの機会を増やす工夫がなされていることを確認した。利用者同士の積極的な交流を促す取組についても、継続できる体制が整っている。</p>