

令和6年度第三者評価 改善状況報告書

令和7年3月31日

施設名	港区立特別養護老人ホーム白金の森（短期入所）	施設所管課	保健福祉支援部 高齢者支援課
所在地	港区白金台5-20-5	指定管理者	社会福祉法人 奉優会

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7年3月までの改善状況等 （指定管理者記入欄）	令和7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）
コロナの5類移行後、減少していた地域住民との交流や中学生の体験学習、ボランティア団体の受け入れなど、以前のレベルに戻ってきた。コロナでの交流制限が続く中で、ボランティアや地域交流の大切さを改めて認識し、このような分野で活躍してもらいたいなど、交流のあり方を検討している。この機会を捉え、ボランティアの新規分野の開発や、新世代との連携、地域団体との新しい協働の実践など、様々な取り組みを進めたいと振り返っている。 施設側のニーズを明確にし、ボランティアとの連携などに取り組むことが望まれる。		地域主催のボランティア団体お披露目会や情報交換会に積極的に参加し、自施設で好評であった取り組みを紹介するとともに、他施設で評価の高かった事例を取り入れることで、ボランティアのネットワークを拡充させた。 また、ボランティア窓口担当職員に限らず、施設長等の役職者も関係団体の行事に積極的に参画し、団体間の関係構築に努めた。	法人内ボランティアマッチングサイトやスケッター等のサイトを積極的に活用し、ボランティア窓口担当職員のみには負担が集中しないよう、課内の複数職員が連携して情報発信を行う事で、新規分野のボランティア獲得を図っていく。	地域交流やボランティア活動の再開にあたり、積極的な外部連携と情報共有を通じてネットワークの拡充に取り組まれた点を評価する。 また、施設長を含む役職者が関係団体との関係構築に参画し、今後はマッチングサイト等の活用により新たなボランティア分野の開拓を進める姿勢も前向きであり、今後の展開が期待される。
現在、多数の外国籍の職員が介護に携わっている。外国籍の職員は、日本語能力試験をパスして良質なサービスを提供しているが、膨大なマニュアルが全て日本語で書かれている。日本人の職員でさえもマニュアルを読むのに苦労すると思うが、外国籍の職員には尚更である。また、指導している職員の負担も相当なものと考えられる。 このため、双方の負担軽減のために、年一回マニュアル改定の際に、一部分からでも職員数の多い国の言語への翻訳に取り組むことが望まれる。		定期的な外部講師による勉強会や翻訳アプリ等を活用した職員間の申し送り及びコミュニケーションを通じて、外国籍職員の日本語能力を向上させた。 また、日本人職員に対しても外国語に触れる機会を増大させた。	今年度も、外国籍の先輩職員による日本語理解度を図る勉強会を月1回以上開催し、実際の介護場面における専門用語のやり取りや正確な日本語の理解について、同一現場で勤務する先輩職員の実体験に基づいた指導を通じて、外国籍の中堅・新任職員の日本語能力の向上を図る。 また、マニュアル改定の際には、業務上最も関わりの深い項目を抜粋し、外国籍職員が理解しやすいよう母国語への翻訳にも取り組む。	外国籍職員の日本語理解を支援するための勉強会の実施や、翻訳アプリの活用など、実践的な取り組みが進められている点を評価する。 今後、マニュアルの多言語化を含め、外国籍職員が安心して働ける環境整備の継続が期待される。
利用者への施設情報の提供は、ホームページやSNSから行われているが、施設の伝えたいことやアピール面に重点が置かれており、利用者目線が少々不足気味で、ホームページ上で目的の情報に到達するまでに手間が掛かる。 利用者が必要な情報に簡単に到達できるように、何の情報が必要か利用者の声を集め、簡単にアクセスできるように、施設情報の最初のページに見出し（バナー）をつけるなどの改善が望まれる。		ホームページ内の構成を見直し、トップページ上の項目「事業所ニュース」を活用して、「ご利用案内」「面会・外出情報」「お知らせ」「採用情報」など、閲覧頻度の高い項目を分かりやすく分類した。これにより、必要情報へのアクセス手順を簡素化した。	今年度も、利用者及びその家族が「どのような情報を知りたいか」「どの媒体で確認するか」などの把握を目的として、年2回以上の簡易アンケートを実施する。得られた回答の傾向を踏まえ、情報提供の内容については適宜見直し、よりの確かつ有用な情報発信に努めていく。 また、ホームページや広報対応に関しては、研修や勉強会を通じて、より多くの職員が広報業務を担える体制の整備を進めている。操作方法や情報整理の手法を共有し、更新対応の幅を広げることで、スムーズかつ質の高い情報発信の実現を目指す。	ホームページの構成の見直しや情報の分類を通じて、利用者が必要とする情報にアクセスしやすい環境づくりが進められている。 また、アンケートによるニーズの把握や広報対応職員の育成にも取り組んでおり、今後の情報発信の更なる充実が見込まれる。