

令和5年度第三者評価 改善状況報告書

令和6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 （共同事業体の場合記入）	令和6年3月までの改善状況等 （指定管理者記入欄）	令和6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）
苦情対応の仕組みについては利用契約時や担当者会議で説明している一方で、今回の利用者調査では、第三者委員等苦情受付についての認知度が低い面があった。第三者委員は、苦情の直接受付や改善状況の報告聴取の役割として、苦情対応の仕組みの要であり相談窓口の設置、顔写真・電話番号入りのポスター掲示、同広報誌掲載、行事や家族会での紹介等、第三者委員の周知について工夫して取り組んでいる施設も少なくない。第三者委員が利用者にとって身近な存在となっているか検証し、その上でより効果的な方策に取り組んでいくことが望ましい。		情報の再設計と再配布については、第三者委員に関する案内文書を見直し、言葉を簡潔かつ明瞭にし、理解しやすくした。 新規利用者および家族に対して、直接手渡しで情報を提供し、重要ポイントを口頭で説明した。 視覚的材料の利用については、施設の各主要エリアに、苦情相談窓口の連絡先が記載されたポスターを掲示した。	デジタル化の推進については、ウェブサイト第三者委員（苦情受付窓口）の情報を常に掲載する（令和6年12月までに実施予定）。	第三者委員等苦情受付について、ウェブサイト等で分かりやすく発信することで、身近で利用しやすいものとなるよう周知していくことを期待する。さらに、効果を検証し、積極的な取り組みを進めるよう指導していく。
施設の職員研修は、研修委員会が中心となって推進され、施設内研修の企画・運営、受講状況の管理、研修報告書等による振り返り、次年度研修計画の策定を行っている。研修計画では、質・量ともに豊富な職員研修が予定されている。また、新任職員は全職種についてプリセプター制度を施行しており充実した制度がある。しかし、新任職員を除くほとんどの職員の個人別育成（研修）計画は作成されていない。今後、個人別の研修計画の作成についても検討し、職員育成の取り組みをさらに充実させていくことが望ましい。		職員研修プログラムの個別化と充実については、新任職員だけでなく、全職員に対して個別の研修計画を作成した（年間の目標設定と評価を含む。）。	プリセプター制度の拡充については、経験豊富な職員をプリセプターとして、新任職員だけでなく中堅職員のサポートも拡充する。これにより、継続的なスキル向上と職務の理解を促進する（令和6年12月までに実施予定）。	これまで評価されているプリセプター制度を活かしながら、個々の特性にあわせて研修を行う環境を整備していくことを期待する。
施設では、研修計画に基づき、分野別に年間2回程度の研修を企画、実施している。職員にまんべんなく受講させたいという意図はあるが、それでも受講できる職員に偏りは出ている。施設としては、研修受講ができるように勤務シフトに組み込むなどの対策を講じているが、さらなる工夫が望まれる。また、研修報告書は、職員自身にとっての振り返りの材料になるだけでなく、施設全体にとっても共有すべきものと思われるが、全ての職員から提出されているわけではない状況となっている。今後、確実に報告書が提出される工夫を行うことが望ましい。		勤務シフトの調整による、研修の公平な受講機会推進については、研修を受けられる機会を平等に提供するため、勤務スケジュールを見直し、全職員が研修に参加できるようにした（受講状況一覧表にて管理）。	研修報告書提出の義務化については、全職員が研修後に報告書を提出することを義務付け、未提出の場合にはフォローアップを行う。また、研修内容のデジタル記録を活用して、提出と共有を簡素化する（令和6年12月までに実施予定）。	引き続き勤務シフトの調整等に努めて、研修受講の機会を増やしていくことを期待する。 研修報告書提出について、職員間で継続的に共有していくことを指導していく。