

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 | 港区立台場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 | 港区台場1-5-5                | 指定管理者 | 医療法人財団 百葉の会    |

| 改善すべき指摘内容等  | 対応事業者<br>(共同事業者の場合記入) | 令和6年3月までの改善状況等<br>(指定管理者記入欄)  | 令和6年4月以降の取組予定<br>(指定管理者記入欄)  | 所管課確認欄<br>(施設所管課記入欄)   |
|---|-----------------------|---|--|--|
| 事業所では、計画に沿った研修（お台場勉強会）や、新卒・中途採用者にかかわらずプリセプターシップ制度を導入して指導を徹底している。OJTシートを活用しながら職員一人ひとりの学びや気づきの共有を図っている。一方で、医療的ケアを必要とする利用者を受け入れるなど、職員に求められる知識やスキルの水準は高くなっている。非常勤職員も多いことから、職員全体で支援のレベルを向上させていくことが課題といえる。効率的な学びの進め方や、情報共有の工夫などを検討し、職員全体のスキルアップにつなげていくことが望ましい。        |                       | 法定研修は全職員対象に確実に実施することができたが、事業所内での研修のみだと教養の視野が狭くなりがちで職員の負担も大きいため次年度に向けてオンライン研修の導入を事業部で検討する。   | 令和6年度より全職員対象にオンライン研修（インターネット配信研修）を導入。法定研修以外にも専門研修や技術向上研修など視聴できるように職員全体のスキルアップを図っている。また全職員が研修に参加できるよう勤務時間内に研修の振り分け、訓練を実施していく。 | 多様なニーズに対応することができるよう、研修の手法、ノウハウの共有について改善し、職員全体の知識、スキルを向上するよう指導していく。 |
| 今年度途中で実施されていた大規模改修工事の実施期間が長期に渡ったため、工事期間中に他施設を利用し、そのまま継続する利用者もあり、事業所としては、新規利用者の増加を図ることが課題となっている。職員一丸となり、事業者や個人への声掛けを行う活動や支援内容の充実に取り組んでおり、新規の受け入れ実績を、改修工事以前の水準に基づいていくことを目標としている。今後も必要な取り組みを継続し、新規利用者の増加、稼働の安定につなげていくことが望ましい。                                      |                       | 他施設に移行した利用者が全員戻ってくることはなく思った以上に稼働が低迷。新規住宅支援事業所や包括へ空き情報や広報紙をFAX又は郵送で営業を行った。ケアマネからの連絡があった際も都度空き情報を伝え利用者獲得に力を入れた。以前通われていた利用者に対し、お手紙や年賀状を送付し戻って来ていただけるようアピールを行った結果、月4～5名の新規利用者獲得に繋がり、稼働率は向上している。 | 引き続き、空き情報や広報紙を居宅事業所に配信していくと共に、百葉の会が運営している3施設の高齢者在宅サービスセンターで広報を共有し各事業所の特色を伝えることで、新規利用者の増加を図り稼働率の安定に繋げていく。                     | 工事の影響により減少した稼働率の向上に向けて広報活動を継続するよう、指導していく。                          |
| 毎年、お客様アンケートを実施し、サービスのあらゆる事項に関して満足度を測定し、集計結果を利用者や家族に配布し、事業所内にも掲示している。その中には、前年度のアンケートに記載された要望に対する改善策とその結果も含まれている。ただし、事業所内の掲示物はA3用紙で掲示されているが、字が小さく読みにくい点、情報を伝えるという点で改善の余地があると思われる。今後は、表示や掲示方法を工夫していくことで、事業所で実施している改善に向けた取り組みを、関係機関や新規利用者にも、より理解してもらえるようにすることが望ましい。 |                       | お客様アンケートはご利用者、利用者家族にフィードバックし、事業所内にも利用者が読みやすい表記で掲示している。  | 前年度の取り組みに加えてご利用者が事業所内でもご自身の手元で閲覧できるよう、冊子にして設置する等、開示方法の工夫を検討していく。   | 利用者に対する情報発信をより伝わりやすい手法で実施するよう、指導していく。                              |