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	港区立北青山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	港区北青山1-6-1	指定管理者	社会福祉法人 東京聖学院

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)
<p>必要なマニュアル類は、BCPも含め整備されている。事業開始してから2年目であるため、現在あるマニュアル類で対応ができていますが、今後、新入職員を迎える際等に活用するため、文章だけでなく、写真や図を盛り込む工夫が必要である。また、職員の介護力に個人差が見られることから、業務標準化の元となるマニュアルや手順書の整備・更新が求められる。特に、事業所の理念実現のためには、接遇力の向上も不可欠であり、マニュアルの整備とともに、定期的な自己評価や相互評価などの、さらなる接遇力向上への取り組みが望ましい。</p>		<p>災害時BCPについては、令和5年度で職員の入れ替わりもあり、発災時の施設参集時間について再度全職員へ確認したうえで、見直しを行った。感染症BCPについても、在宅サービスセンターと地域包括支援センターともに、よりそれぞれの現場に即した内容に見直しを行い、3月には職員周知の機会を設けた。</p> <p>各種業務マニュアルについては、入浴・送迎・食事提供など場面ごとに実際のサービス提供を経験したうえで、2年目の見直しを行った。特に接遇面では施設内研修を行い、職員間で意見交換する機会を設けた。2月には高齢者虐待予防を目的に、「虐待の芽チェックリスト」実施し、不適切なケアの防止から接遇面の向上につなげていく。</p>	<p>令和6年度は、災害時BCPと感染症BCPの研修と訓練を、それぞれ1回行う予定。業務マニュアルについては、定期的に見直しを行っていく。そのほか入浴研修を行い、同じくマニュアルの見直しを行う予定。</p> <p>高齢者虐待防止の取り組みとしては、5月からデイサービス職員会議(月1回)のスタート10分間で、特にスピーチロック研修を行う予定。そのほか9月と2月に「虐待の目チェックリスト」を実施し、定期的にスピーチロックへの取り組みを継続することで、接遇面の向上に努める。</p>	<p>どの職員がみてもわかりやすいマニュアルになるよう、定期的な見直しを指導していく。また、接遇力については、スピーチロック研修など、さらなる向上につながる取り組みができるよう指導していく。</p>
<p>事業所の記録類全般において、職員の手書きによるものが多く、同じ内容のものを重複して書く手間が生じている。例えば、リアルタイムに職員全員に周知できるように記録をする用紙を運用しているが、当日にあった内容を、その日の最後に改めてソフトに記録し直すようになっている。事業所では、3月より新しいソフトが導入予定となっている。このソフトを有効活用することで、現場の書類作成の負担軽減につなげていくことが望ましい。</p>		<p>港区介護ロボット等導入支援補助金を活用し、3月から記録ソフトを導入した。職員の手書き入力を見直し、PCおよびタブレットでの入力がスタートした。</p> <p>年度内は、介護記録ソフト(介舟ファミリー)会社より、職員への説明会を5回実施し、スムーズな導入に向けて取り組んだ。</p>	<p>令和6年度は、月1回の頻度で「生産性向上検討会」を開催し、介護記録ソフトの導入進捗や課題について、職員間で共有し、介護ソフト会社へフィードバックを受けながら、進めていく。</p>	<p>令和6年3月に導入した介護記録ソフトを有効活用し、記録作業の改善につながるよう指導していく。</p>
<p>長期間の改修工事の間においても、ボランティア活動は継続的に受け入れており、月2回のピアノ演奏や、ハンドマッサージやマージャンなど定期的に行っていた。地域のインターナショナルスクールや児童館の児童たちと、作品交換やプレゼント贈呈などで交流も続けている。改修工事が終了したため、これからは積極的に地域の行事などに参加したり、事業所でも主催していくことを検討している。地域では子育て活動などが盛んであり、そうした地域の特性を活かして、地域との交流の幅が広がるような取り組みの進展が望ましい。</p>		<p>令和5年度は、施設改修工事期間が9カ月間あったが、地域のボランティア延300余名の方に、利用者サービスの向上に協力をいただいた。また、近隣の青山中学校からの職場体験受け入れや、高齢児童交流として青山館の子どもたちとの交流行事を年3回(歌の発表やダンスやお芝居の発表会、プレゼント交換等)行った。</p>	<p>令和6年度も、ボランティアの方の積極的な受け入れや、近隣の学校、児童館との交流も継続していく。さらに、月1回デイサービス・地域包括支援センター・ふれあい相談室の部署横断会議を行う。ここでは、北青山施設全体としての「地域貢献事業」を検討していく。介護保険や区のサービスだけでは対応が難しい「ニーズ」への対応について検討していくことで、地域との交流の幅を広げていける取り組みにつなげていく。</p>	<p>令和5年度は改修工事もあったが、積極的なボランティア活動の受け入れができた。令和6年度においても、継続したボランティア活動を行うとともに、地域貢献事業の取り組みを指導していく。</p>