

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	港区立南麻布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	港区南麻布1-5-26	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>コロナ禍の影響により、利用者数の減少傾向が見られる。デイサービス施設にとって通所してくる利用者の減少は、事業所経営の根幹を揺るがすことにもなりかねない。現在、サービスの質を高めたり、短時間サービスの受け入れ等、既存の利用者に対して利用率を高める努力をしているが、新規利用者の増加が今後の課題といえる。運営会議等でも議題として挙げ、検討されているが、居宅支援事業所のケアマネジャーからの新規紹介による利用者を増やすための取り組みを、一層進めていくことが望ましい。</p>		<p>新規利用者獲得のために、毎月の実績報告時やサービス担当者会議等、居宅介護支援事業所との連絡の際には受け入れ枠に空きがある事を伝えた。現利用者利用回数を増やしてもらうために、基本的な接遇やサービス（送迎・入浴・排泄・昼食）提供を丁寧にいった。新規利用者数、利用回数増利用者数は昨年度より増加した。</p>	<p>居宅介護支援事業所への働きかけに有効な新しいプログラム等の検討を、プログラムミーティング等で行っていく。基本的な接遇やサービス提供を丁寧にいうように、職員間の情報共有に努める。利用者数は2月<3月<4月と増加している。</p>	<p>新規利用者を増やしていくため、居宅介護事業所に対して情報提供を積極的に行い、新規利用者の獲得に努めた点を評価する。併せて、既存の利用者の利用率を高めるために、サービスの質の向上や、利用者のニーズを把握しながらそれに応えるサービスの提供を期待する。</p>
<p>事業所では、業務ごとのマニュアルを整備し、定期的に見直しが行われている。マニュアルの内容として、項目ごとに詳細に記載され、フローチャート等の図も活用されているため、利便性が高い。一方、事業所における日頃のOJTの方法としては、もっぱら口頭での教示やミーティングにおける情報共有が主であり、既存のマニュアル類の活用が少ない。毎年、内容を見直し、更新を行っているため、日頃からマニュアルに目を通すことで、職員一人ひとりが業務を振り返るきっかけとなり、業務水準の標準化が進むと思われる。今後の検討が望ましい。</p>		<p>3月に実施した「職員ミーティング」の事前アンケートにマニュアルについての項目を入れて、職員から意見を収集した。</p>	<p>アンケート結果を集計・検討し、マニュアルの有効な活用方法についての検討を行う。</p>	<p>OJTにおける職員おしおりのやり取りの中で、日ごろからマニュアルを活用して指導することが重要である。そのため、マニュアルの具体的な活用方法を検討し、日常的にマニュアルに目を通す体制づくりを指導していく。</p>
<p>毎月職員はプログラムミーティングを実施して「月間予定表」を作成している。しかし、恒常化している面もあり、新たな発想の転換や、利用者が達成感を感じられる活動内容の検討が望ましい。例えば、他の事業所を見学してみたり、情報交換することも一つの方法と思われる。同建物内にあるいきいきプラザの作品展に出展することを目標に、大きな作品制作に取り組んだり、利用者の意向を把握したものを実施するなど、事業所内だけでなく外部へアンテナを拡げて、利用者が楽しみにする創作活動など、新たな挑戦をすることが望ましい。</p>		<p>区の補助金を活用した介護ロボット等の検討を行い、購入した。</p>	<p>介護ロボット等を活用し、利用者に新しい楽しみを提供する。職員からの新しいアイデアを募る、インターネットでの情報収集を行うなど、恒常化している面の検討を、プログラムミーティングで行う。</p>	<p>介護ロボットを活用する等の新たな取り組みを始めていることは評価できる。今後は、他事業所がどのような取り組みを行っているかを把握するために情報交換する等、様々な情報を収集し、利用者がより楽しみを感じたり、達成感を得られる取り組みを増やしていくことを期待する。</p>