令和４年度第三者評価　改善状況報告書

令和5年3月31日

施設名	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷（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	港区港南3-3-23	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 （共同事業体の場合記入）	令和５年３月までの改善状況等 （指定管理者記入欄）	令和５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）
秘密保持、苦情対応、虐待防止、事故防止及び発生時の対応といった項目については、事業の種類を問わず、明文の規定が望ましい。当事業所では、特別養護老人ホーム、ショートステイ、通所介護、ケアハウスという複数の事業を展開してる。事業内容が異なることから、運営規程も別々に策定されている。しかしながら、各規程を比較すると、上記項目について規定の有無の相違が見られる。このことで実際の対応に差が出たという事実はないが、基本的な項目であり、事業部門間での統一について検討していくことが期待される。		運営規程は港区が定めており、指定管理者は同規程を着実に遵守することを基本としている。 指摘にある「秘密保持、苦情対応（苦情解決）、事故防止及び発生時の対応」については、各事業の運営規程に共通で明記されているが、唯一、虐待防止に関する事項については、ケアハウスの同規程にのみ記載がない。これは、ケアハウスが「介護サービス」を提供しない施設のためであり、妥当な内容と捉えている。	運営規程は、区が作成するものであるが、今後も、各事業において、区と指定管理者間で丁寧に協議し、改善点などがあれば、随時、見直していく。	運営規程は、事業内容ごとに策定しており、ケアハウスの運営における必要事項を定めている。 社会情勢の変化などを踏まえ、同規程の見直しが必要であれば、関連事業への影響を考慮しながら、随時、指定管理者と協議し、最適な内容に改定していく。
複数の広報誌や区・法人・事業所のホームページ、パンフレットの多数の媒体を通じて、情報提供に努めている。その一方でホームページや広報誌等の更新の頻度に関しては、改善の余地がある。広報誌の１つ「すまいる」は誕生会や茶話会、レクリエーション等の際の、利用者の活動の様子や生き生きとした笑顔の写真を掲載するものである。本来は2ヵ月に１回が更新目標とされているが、ほかの優先業務の対応等のため、目標達成に至ってない。そのため、今後は徐々に、可能な範囲で更新頻度を高めていくことが期待される。		広報誌「すまいる」について、令和4年度は計3回の発行となったが、同意を得た利用者全員を掲載するなど、1回毎の内容の充実に努めた。 各担当ケアマネには、「すまいる」の配布に加え、職員が利用者毎に作成する報告書でも記載方法を工夫するなど、日頃の様子が分かるよう取り組んでいる。 活動時に制作した手芸や塗り絵、書道などの作品を廊下に展示し、見学の際などに外部の方にもご覧いただけるよう工夫した。 作品展の開催に当たっては、ケアマネや家族あてにお知らせを配布し、来場者には、職員が個別に説明するなど、作品展の充実を図った。	広報誌「すまいる」については、年4回以上の発行とし、利用者の様子がご家族や担当ケアマネにより伝わるよう、デイサービスの様々な場面を紹介していく。 また、希望に応じて、別居の家族へも配布していく。 ホームページは、利用者の個人情報やプライバシーに配慮しながら、内容の充実や定期的な更新に取り組む。	ホームページや広報誌等の更新頻度を昨年度よりも高めるよう指導していく。
新型コロナウイルス感染予防の影響で、従来実施していた地域との交流や、ボランティアの受け入れが少なくなっている状況である。現在、オンライン等で機会を設け奮闘中であるが、普段の生活の中で高齢者の活動範囲が狭小している。人との触れ合いが感じられる対面での交流活動は感染予防の緩和を持って是非とも再開してもらい、また新しい交流の形が実現できることに期待したい。		感染症の状況に配慮しつつ、その都度、少人数のボランティアを受け入れた。 令和4年度には、新たに傾聴ボランティア2組の受け入れを開始した。学校や保育園など、大人数の受け入れが難しい場合でも、メッセージカードや季節の作品を作って貰い、利用者がそれを見て楽しんだり、会話が弾む場面が見られた。 また、イベント参加者とデイ利用者の作品を合わせ、ボランティア団体とともに、共同による作品づくりにも取り組んだ。顔を合わせずにできる交流の方法として、今後の展望についても検討した。	感染防止に努めつつ、少人数のボランティア受け入れを継続し、従来のような音楽、踊り、学校等との交流の再開を検討していく。	新型コロナウイルス感染症の感染状況を注視しながら、対面での交流活動の再開を促していく。 また、新たな交流方法について、区も共に検討していく。