

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 東京聖労院

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)
<p>法人が、当事業所の指定管理者として運営を始めたのは令和4年度からである。稼働率50%でスタートし、年間目標は70%以上で設定した。しかしながら、(1)スタート時点で必要な職員数を全て確保することができなかったこと、(2)施設の大規模改修が始まり、フロアの約半分が使えないこと、(3)秋に新型コロナウイルス感染症患者が事業所内で発生し、利用控えが起きたこと、等の理由により年間目標を達成することはできなかった。しかしながら、新たな取組みも検討中とのことなので、次年度中の稼働率達成が期待される。</p>		<p>取組①⇒目標値稼働率70%/1日平均25人に対して、年間平均稼働率60%、1日平均20名という結果だった。しかし、3月には稼働率66%、1日平均23名まで伸ばすことができた。 取組②⇒令和5年3月より看護師3名配置とし、中重度ケア及び医療的ケアが必要な利用者を積極的に受け入れた。 取組③⇒1日平均入浴者数12名を超えるという目標に対して、令和4年4月では8名でスタートした。機械浴がなく、大きな浴槽の中重度者の入浴ケアに対して、職員全体が順応できなかった。施設の改修工事に伴い、年度途中で仮設浴室対応へ変更となる環境変化もあったが、令和5年3月には1日平均12名まで引き上げることができた。 取組④⇒令和4年4月時点では、リハビリ職員を配置できず、5月の配置となった。また、介護職員も必要人員は確保したが、人員体制に余裕がなく、職員の体調不良や急な退職時には、派遣職員で対応せざるを得なかった。</p>	<p>取組①⇒1日平均24名以上を受け入れる。定期的な利用者には、お帰りの際に次回予定日を確認し、個別にお声掛けするとともに、行事や入浴など各利用者のご希望を着実に把握し、臨時利用を促すなど、安定した利用人数を確保する。 取組②⇒毎日2名の看護師が従事できるよう、看護師を3名配置する。要介護3以上の利用割合は40%以上を目標とし、地域の中重度受入れと医療的ニーズの受入れに対応できる体制としていく。 取組③⇒入浴職員配置を手厚くすることで、1日平均入浴数の目標を12人以上とする。 取組④⇒年2回の施設長面談やスキルアップ研修を実施することで、全ての職員を直接雇用としていく。</p>	<p>目標達成に向けて、施設として受け入れ体制の充実や1人1人に寄り添ったケアプランを作成するなど指導していく。</p>
<p>事業所では、法人の広報誌や区の情報誌、施設のパンフレット等により、利用希望者に対する情報提供に努めている。また、新たにホームページを開設し、ブログ等の更新によって、以前にも増して情報発信に力を注いでいる。ホームページでは、利用の流れや、料金、施設の設備、リハビリ、食事、活動内容等について、写真を添えながら分かりやすく情報が掲載され、今後の継続が期待される。一方で、事業所のパンフレットについては、イラストはあるものの、具体的にイメージしやすい写真等が無いため、さらなる改善がなされることが望まれる。</p>		<p>デイサービスの案内パンフレットを作成していたものの、内容としては、「利用の流れ」や「1日のサービス」、「料金」などの記載に留まっていた。分かりやすいイラストや写真などを掲載できるよう、検討を開始した。</p>	<p>4月にイラストや写真、MAPなどの準備を完了させ、5月には、新たなパンフレットの配布を開始する。 また、行事やイベントなどの情報は、定期的に更新し、常に最新の内容を維持しつつ、適度に写真を掲載するなど、より分かりやすいパンフレットとなるよう取組を継続していく。</p>	<p>ホームページに加え、パンフレットについても活動内容が容易に分かる写真を掲載するなど、利用者やその家族に対し、より丁寧に最新情報を提供するよう指導していく。</p>
<p>食事の献立表は毎月家族へ配付されている。利用者が毎日食べている食事の内容を知るとともに、利用者と会話のきっかけにもなっている。毎月の郷土料理、コンセプトを決めたおやつバイキングなど、利用者は美味しい食事を楽しみにしている。食事は委託業者に委託されているが、さらに利用者の嗜好を反映したり、質の向上を図っていくために、事業所との意見交換の場を設定していくことが望まれる。調理員に美味しかったなど伝えているが、利用者本位の食事提供のため、事業所と委託業者の連携をさらに推進していくことに期待したい。</p>		<p>令和4年度は、委託事業者と毎日、提供食数や検査を通じた食事形態などのコミュニケーションを行った。しかしながら、利用者の意見を直接、委託事業者へ届ける仕組みがなかったことから、その仕組みづくりについて検討を開始した。</p>	<p>令和5年4月から、毎日の検査と提供数の確認時に、担当職員から委託事業者の調理担当へ、利用者の感想や意見などを届けるよう改善する。</p>	<p>食事の質向上のために、事業所との意見交換の場を設けるなど、委託事業者と連携を図っていく。</p>