

資料2

「平成24年度民営化特別養護老人ホーム等の運営にかかる意見交換会 意見と回答」への取組状況

意見	回答	取組状況
1 法人運営の透明性・公正性、法令等の遵守状況		
各特養の所得階層別入所者数を見ると、第3段階（特別区民税非課税世帯）以下の方が入所者全体の8～9割を占めている。低所得高齢者が安心して入所できる施設として、積極的な受入を継続していただきたい。	区立施設として設立された経緯や社会福祉法人の使命を自覚し、積極的な取り組みを行っています。今後も同様の方針を継続します。	4か所の特別養護老人ホームとも、第3段階（特別区民税非課税世帯）以下の方が入所者全体の8割を占めています。今後とも、積極的に受け入れるという方針は継続していきます。
2 運営の適正化・効率化への取組		
効率的な経営としつつも、質の高いサービス提供のため、民営化実施後についても引き続き介護保険法上の運営基準を超える人員を配置し、利用者が安心して暮らせる体制を充実してほしい。	特別養護老人ホームでは、看護師および介護士については法定基準である利用者：職員＝1：3を超える平均1：1.78の配置を行っています。デイサービスセンターでは、介護士について基準上4名配置のセンターには平均9.85名の配置を、6名配置のセンターには平均14.32名の配置を行っています。今後も、安定的な経営を図りつつ、高いサービス水準の維持に取り組んでいきます。	特別養護老人ホームでは、看護師、介護士については介護保険法上の運営基準を超える人員配置を維持しています。デイサービスセンターにおいても、引き続き介護保険法上の運営基準を超える人員配置を維持しています。現在、区立も含めた各デイサービスセンターでは、常勤の機能訓練指導員の配置を進めており、在宅生活の支援を中心とした質の高いサービス提供に努めています。
3 事業の独自性、施設管理運営体制		
震災時事業継続計画（BCP）は、「災害対応」と、「災害時の業務継続」に分け、各々について計画する必要がある。	当法人では、23年度にBCPを策定しました。災害対応と災害時の業務継続について、各々の対応方針を定めています。	BCPは災害対応と災害時の業務継続について、各々の対応方針を定めています。また、適宜見直しを図り、常に現実に対応したものとなるように改定・補正しています。
4 施設管理の安全性への配慮		
特別養護老人ホームは24時間対応が求められる施設である。災害時の職員参集体制についても万全を期していただきたい。	当法人では、震災時事業継続計画（BCP）策定の際、「災害時の業務継続」として、交通機関が停止した際の参集に要する所要時間と、参集可能人員を施設ごとに調査しました。結果、職員の7～8割が1時間以内に参集可能であることが分かっています。また、各施設において、定期的に参集訓練を実施しています。	特別養護老人ホームに勤務する職員の約8割は練馬区民です。大規模災害を想定した参集訓練を実施した結果、約半数職員は30分以内に施設に参集し、仮設トイレの設置や備蓄用品の搬出に取り組みました。今後とも、継続して訓練に取り組めます。

意見	回答	取組状況
5 利用者への対応		
<p>入浴介護について、いずれの施設でも、個人のペースや希望に合わせた個別入浴を基本としている様だが、利用者からの評判はどうか。</p>	<p>個別入浴は、従来の方法に比べ時間はかかりますが、利用者の希望に適切に対応することができるため、全ての施設で個別入浴を基本とするケアを行っています。利用者からは、「プライバシーへの配慮として望ましい」、「1人の職員が居室と浴室の往復全体に関わるため安心感が持てる」といった評価をいただいております。</p>	<p>マンツーマンの個別入浴は定着しています。 お客様の好みの湯温に調整する、温泉の目を設ける、浴後の整容が自分でできるように環境を整える等、お客様の個別性を尊重し、自立支援に向けた取組を行っています。</p>
<p>利用者アンケートの回答を見ると、「食べたい物を食べる機会がありますか?」という質問に対し、「よくある、時々ある」という回答より、「普通」と回答する方が多い。 食事の内容について、栄養等に配慮しつつ、利用者の要望をできるかぎり反映してほしい。</p>	<p>食事については、ご本人がメニューを選択できる機会を設けていますが、一層の充実を図ります。 一方、嚥下障害等により通常食では困難な方への対応や、栄養の偏りへの配慮等のため、ご本人のご要望に添えない場合があります。ご家族を含めて、食事内容について、ご理解をいただけるよう丁寧な説明を徹底します。</p>	<p>主菜やおやつを選択、すし、天ぷら、そばの実演、鍋パーティー等、食事を楽しく、美味しく食べていただく工夫をしています。好きな時に出前を取っていただいたり、外食に行く機会を増やしたりしました。 平成25年度は、嚥下障害や咀嚼の難しい方のために、見た目は通常のまま、舌で潰せる「やわらか食」を導入予定です。</p>
<p>苦情対応、サービス改善のため、第三者委員による特別養護老人ホーム利用者への意見聴取は効果的である。今後も第三者委員のさらなる活用と充実をお願いしたい。</p>	<p>常設の第三者委員会とは別に、高齢者福祉分野の専門家(大学教授等)に外部委員を依頼しています。外部委員は、半年ごとに施設を訪問し、お客様からも直接ご意見を伺い、要改善点をまとめ施設へ報告していただいております。 各施設では、施設長以下、職員全員が報告内容を情報共有し、以後のお客様満足度向上につなげています。 お客様からも、外部委員は施設職員と異なる第三者であるため、気軽に話せるといった評価をいただいております。 法人全体の取組として、22・23年度に試行しました。24年度からは法人内で正式に制度化しています。</p>	<p>外部委員の活動は、入所のお客様やご家族を対象に年2回、上半期と下半期に分けて実施しています。施設の職員にはなかなか話せない思いを聞いてもらえる機会として、お客様には周知されていて、外部委員訪問のポスターが貼られると楽しみにしていらっしゃる方もおられます。 外部委員から伝えられるお客様に関する報告は、実施したケアが肯定される場合等は、職員の意欲につながったり、新しい発見があったりと、その後のケアに活かされています。 施設にとっても、外部の目で評価されることは、サービスを見直す良い機会となっています。</p>
<p>利用者アンケートについて、特別養護老人ホーム利用者は、ご自分で記入できない方も多いと思われる。そのような方からもしっかりと意見を伺ってほしい。</p>	<p>自書が困難な方であっても、職員の聞き取り等により対応しております。会話が困難な方についても、こちらから話しかけ、うなづき等のコミュニケーションにより、できるかぎりご意見をお伺いするよう努めています。</p>	<p>意思表示のできるお客様には、個別の聞き取りでご意見を伺うとともに、ケアプランを作成する際に、すべてのお客様とご家族から、ご意向の聞き取りを実施しています。</p>

意見	回答	取組状況
6 職員の育成		
<p>離職率の推移と、離職理由を分析し、職員の定着化に努めてほしい。</p>	<p>平成23年度の離職率は8.7%です。年度による変動はありますが、介護サービス以外の業種も含めた平均と比較して低い数値で推移しています。退職する方にはご事情をお伺いし、今後の施設運営の参考にしています。今後も、多くの職員にとって働きやすい職場環境づくりに取り組めます。</p>	<p>平成24年度の離職率は10.9%です。退職理由は様々ですが、それらの理由は施設運営の参考にし、多くの職員にとって働きやすい職場となるように取り組んでいます。</p>
<p>サービスの質を高めるためには、正規職員のみならず、契約・臨時等の非正規職員に対する育成も重要である。研修機会の確保やモチベーション向上につながる登用制度の充実に取り組んでほしい。</p>	<p>法人職員915人（平成24年3月31日現在）のうち、非正規職員が500人以上を占めています。ご意見のとおり、施設運営上欠かせない人材であり、法人全体の人材育成は、非正規職員も含めて考える必要があります。このため、23年度は研修受講機会が少ない非正規職員向けの研修を実施し、年間延1,928人が参加しています。また、正規職員の採用について、内部からの登用に力を入れており、23年度は12人が非正規職員からの採用です。この他、介護福祉士等の資格取得を奨励しており、受験料、講習料の補助を行っています。</p>	<p>法人中期計画においては、法人として非正規職員の人材育成に取り組むことを明確に位置付けています。平成25年度から3年間の研修計画では、特養とデイサービスのセンターの非正規職員（介護士、看護師）に対して、認知症ケア 医療連携 移乗介助 リスクマネジメントの4科目を強化項目とし、法人共通テキストを作成し、研修のインストラクターを養成して研修を実施することとしています。</p>
7 法人の理念・姿勢		
<p>民営化特別養護老人ホーム等は、当初からの民設民営施設に比較すると、土地・建物取得費用等の優位がある。これを踏まえ、施設運営においては、地域全体の介護サービスの質向上への貢献を重視してほしい。</p>	<p>処遇困難者への対応や、介護技術について職員が地域へ出前講座を行う等、当法人の経営理念に基づき、地域から信頼される法人となるため、様々な取組を継続しています。特別養護老人ホーム、デイサービスセンターの運営から得たノウハウは、法人内に留まらず、地域の介護サービス事業者へも進んで提供し、地域全体の介護サービスの質向上へ貢献しています。</p>	<p>練馬介護人材育成・研修センターでの研修講師のほか、地域の訪問介護事業所や福祉作業所での研修や介護サポーター養成などに取り組みました。また、東京都介護職員スキルアップ研修や、痰の吸引等、医療的ケアの研修講師としての活動も継続して行っています。デイサービスセンターでは、小・中学校へ出前授業にも取り組んでいます。</p>
8 区内事業者・区民雇用の促進		
<p>区民雇用の促進は、災害対策においても大きなメリットがある。積極的に取り組んでほしい。</p>	<p>職員数915人（平成24年3月31日現在）のうち、707人（77%）が区民です。このため、特別養護老人ホームでは、災害発生時にも速やかに職員が参集することを可能にしています。引き続き、区民雇用の促進に取り組めます。</p>	<p>職員数910人（平成25年3月31日現在）のうち、708人（78%）が練馬区民です。区民雇用の促進は災害対策においても速やかに職員が参集できる等、効果が期待されます。引き続き区民雇用の促進に取り組めます。</p>

意見	回答	取組状況
9 事業の適性に応じた運営		
<p>特別養護老人ホーム併設デイサービスセンターの稼働率向上および地域の在宅高齢者のニーズに柔軟に対応していくためにも、地域のケアマネジャーとの連携をさらに充実してほしい。</p>	<p>23年度の特別養護老人ホーム併設デイサービスセンターの稼働率は87%です。 稼働率向上の取組として地域のケアマネジャーに直接、空き情報を提供し、ニーズに即応できる効率的な運用を図っています。 現状、デイサービスセンターは競争が多く厳しい運営状況です。このため、ケアマネジャーからの意見を取り入れ、お客様のニーズに的確に対応したサービスへつなげる工夫を重ねております。 23年度は、各デイサービスセンターのパンフレットに、得意分野や施設の特徴等、医療的ケアが必要な方への対応等の情報をまとめ、ケアマネジャーがケアプランを組む際の参考にできるよう改善しました。</p>	<p>特別養護老人ホーム併設のデイサービスセンターの、11月末現在の、平成25年度平均稼働率は88.4%となっています。 現在は、お客様に住みなれた地域でいつまでも元気でお過ごしいただくために、リハビリと自立支援に積極的に取り組んでいます。その過程で、ケアマネジャーと更に連携を深め、デイサービスセンターの取組を理解してもらうことで、結果として、デイサービスが過当競争となっている中でも、稼働率を向上させることができました。 また、パンフレットも新たに作成し、ホームページには活動の様子を紹介するなど、積極的なPR活動も行っていきます。</p>
<p>高齢者の権利擁護を適切に行うため、成年後見制度の活用をお願いしたい。</p>	<p>4か所の特別養護老人ホームにおける成年後見制度利用者は28名（23年度末時点）です。 成年後見が必要な方が適切なサポートを得られるよう、親族の方による後見も勧めています。特別養護老人ホーム利用者は身寄りの無い方が多いため、弁護士、社会福祉士等の専門職による後見が多くなっています。</p>	<p>現在の入所基準では、家族支援が受けられない高齢者の方が、待機者の上位にくる等、高齢者相談センターとの連携が必要な場面が増えていきます。 法人としても、積極的に成年後見制度を活用するなど、権利擁護の取り組みを積極的に取り組んでいきます。</p>
<p>ターミナルケアへの取組について、民営化後も継続していることは評価する。 今後も同様の取組を継続してほしい。</p>	<p>ターミナルケアを実施し施設で亡くなられた方は、22年度は24人、23年度は31人でした。 現在、特別養護老人ホームには、介護施設であることに留まらず、看取りをするための施設としての役割が期待されています。住み慣れた場所で最後まで過ごしたいという意向を尊重し、穏やかな最期を迎えていただけるよう、法人全体として、積極的に取り組んでいます。</p>	<p>全国の特別養護老人ホームでターミナルケアを取り組むことを方針としている施設は、全体の29.8%ですが、法人では全施設でその体制を整え、積極的に取り組んでいます。 法人の、平成24年度における退所者77名中60名、約78%の方が施設での看取り対象となりました。</p>

意見	回答	取組状況
<p>ターミナルケアへの取組を進めるには、ご本人の意向に耳を傾けることはもちろんだが、ご家族の理解を得るための工夫や、現場で携わる職員倫理観を高める工夫が重要である。</p>	<p>人生の最期をどのような形で迎えるかは、当人の人生観等が強く反映されるため、ご本人とご家族の意見が異なる場合がよく見られます。お元氣なうちから話し合いができるよう、自然な形で働きかけに取り組めます。</p> <p>また、職員に対しては、死生観に関する研修を行い、生命の尊厳に関わる業務に携わる者として必要な高い倫理観、使命感の自覚を促します。</p>	<p>看取りは、施設生活の延長線上にあり誰にでも訪れることとして理解されるよう、お客様の身体状況、病態を家族や職員が共通認識を持てるような機会を設けるとともに、日常のケアに対する信頼を得ていなければなりません。</p> <p>お客様を看取った後には、お別れの会、カンファレンス、振り返り、ご家族からの声のフィードバック等により、職員の使命感の醸成を図っています。</p>
<p>ショートステイにおける、医療的ケアが必要な方の受入体制を充実してほしい。</p>	<p>特別養護老人ホームの空床を積極活用しています。当法人では地域のケアマネジャーに空き情報を提供し、緊急性の高い希望にも対応できる体制を整えています。</p> <p>今後、医療的ケアを必要とする要介護者が増加することが見込まれているため、取組を充実します。</p>	<p>胃ろうによる経管栄養、痰の吸引、インシュリン注射、膀胱留置カテーテル、在宅酸素療法等を必要とするお客様に対し、地域の医療機関や訪問看護ステーション等と連携して対応しています。</p>

意見	回答	取組状況
10 地域貢献に向けた取組		
<p>社会福祉事業団は、従来から認知症ケアの充実に向けた取り組みに積極的と評価している。</p> <p>このノウハウを活用し、今後、認知症高齢者グループホームの整備等を計画する予定はあるか。</p>	<p>当法人における中期計画では、事業領域の拡大を方針としています。25年5月に（仮称）上石神井特別養護老人ホームを開設予定ですが、民営化により4か所の特別養護老人ホームがより主体的に運営可能となったメリットを活かし、今後も、新規事業に積極的に取り組んでいきます。</p> <p>グループホームを含めた地域密着型サービスについては、当法人ではこれまでに運営した経験はありませんが、認知症の方の増加が見込まれる状況においては、参入する意義があると考えております。財源の確保と併せて、検討いたします。</p>	<p>認知症ケアについては、法人の最重要課題の一つとして位置づけています。現在、「認知症ケアモデル事業」として特養2施設を指定し、アドバイザーを導入し定期的な支援を実施しています。</p> <p>この取組から、既存の施設でも、認知症のお客様に対するケアの質を高めることで、安心してご利用いただけるサービスを提供することができると考えています。</p> <p>また、グループホーム等の地域密着型サービスへの参入についても、継続して検討していきます。</p>
<p>介護分野の人材育成や高齢者福祉への社会的理解の促進に寄与するため、学生、社会人のインターンシップ等を積極的に受け入れてほしい。</p>	<p>当法人では、大学・専門学校の実習受入先として積極的に協力する方針としており、施設ごとに実習指導者を配置し、実習生の指導に当たる体制を整えています。</p> <p>また、近隣の小・中・高校と連携し、職場体験等を積極的に受け入れていきます。少子高齢化が進み高齢者と同居することが少なくなっているため、高齢者と触れ合う体験を新鮮に感じる子どもが多く、好評をいただいています。</p>	<p>平成24年度につきましては、練馬区介護人材雇用促進事業にも取り組み、法人内で介護に関する資格のない区民を受け入れ、積極的に雇用しました。</p> <p>また、東京都の「介護人材確保のための職場体験事業」の受け入れ施設としても複数の特養で登録し積極的に受け入れを行っています。</p>
<p>社会福祉士等、資格取得に必要な実習について、受入体制が整っている施設は少ない。法人が運営する特別養護老人ホームにおいては、他法人の人材も含めて積極的に受け入れ、区全体の人材育成に貢献してほしい。</p>	<p>資格取得のための実習場所となるには、一定の要件を備える必要があります。全施設で受入体制が採れるよう体制の充実を図ります。職員にとっても、実習生に教えることで自らの知識・技術の向上につながるため、今後も積極的に取り組んでいきたいと思っております。</p>	<p>資格取得のための実習生や、地域の中学校の体験研修等の受け入れを積極的に行っています。</p> <p>平成24年度の特別養護老人ホームにおいては、229名、延べ1,098名の実習生を受け入れました。今年度も、継続して人材育成に取り組んでいきます。</p>
<p>特別養護老人ホーム、デイサービスセンターにおける人材育成のノウハウを、練馬介護人材育成・研修センターと共有し、区内事業者の支援にも活用してほしい。</p>	<p>区から運営費の一部について補助を受け、当法人が運営する練馬介護人材育成・研修センターでは、区内介護サービス事業者向けに年間120回程度の研修を無料で実施しています。</p> <p>研修計画等の作成にあたっては、法人内で積み上げた運営ノウハウを活用し、区内全体の介護サービスの質の向上につながるものを目指しています。</p>	<p>練馬介護人材育成・研修センターでの研修講師のほか、地域の訪問介護事業所や福祉作業所での研修や介護サポーター養成等に取り組みました。</p> <p>また、東京都介護職員研修や、痰の吸引等、医療的ケアの研修講師としての活動も継続して行っています。</p> <p>デイサービスセンターでは、小・中学校への出前授業にも取り組んでいます。</p>