

資料2

「平成25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 利用者対応、サービスの充実について		
<p>各特別養護老人ホーム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割を占めている傾向が続いているようである。</p> <p>今後も、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。</p>	<p>高齢者相談センターと連携を進める中、低所得者のほか様々な理由による入所困難者の受入について、各施設へご相談をいただくことがあります。</p> <p>当法人では、今後とも、安心を継続する使命を自覚し、積極的な受入を行っていきます。</p>	<p>高齢者相談センター等との連携を図り、様々な課題を抱えた方を受け入れています。昨年度は高齢者相談センターからの相談を受けて、特養で21名、ショートステイでは49名を受け入れしました。今後も、連携を強化して受け入れに積極的に取り組めます。</p>
<p>各施設の人員配置について、これまで取り組んできた法定数以上の配置を継続し、充実したサービス提供を行える体制を持続的なものとしてほしい。</p>	<p>介護報酬の設定上、増員は困難ですが、今後とも、法定数を越えた人員配置の継続が可能となるよう努めます。また、職員の人材育成を充実し、より効果的なサービス提供が可能な体制づくりを進めていきます。</p>	<p>法定数を越えた人員配置を継続しています。</p> <p>今後の人材不足を見据え、人材確保に関する検討を始め、職員採用の工夫、非常勤職員の定年延長等人材確保の取り組みを開始しています。</p> <p>業務の見直し、人材育成の充実で職員にとって魅力ある職場づくりに努めて職員の定着につなげています。</p>
<p>施設稼働率の向上を目指し、これまでの運営状況を分析し、今後のさらなる改善策を検討してほしい。</p>	<p>利用者の高い満足度の現れとして、また、経営上の目標としても稼働率の向上は重要な命題です。これまでも、様々な工夫を行ってききましたが、一層の努力を重ねていきます。</p> <p>まずは、事故や感染症、疾病の予防に努め、入院者を減らす取組を進めていきます。これにより、結果として稼働率の向上につなげていきます。</p> <p>また、計画的な事前入所面接を実施し、入所準備に要する期間の短縮化を図ります。</p> <p>この他、ショートステイの空床情報の効果的な発信、感染症の発生予防、ご家族の休息（レスパイト）とともに、ご本人にとっても滞在したいと思える楽しみのある施設づくりの推進等、様々な取組を進めていきます。</p>	<p>昨年度は、施設稼働率（特養ショート合算）96.2%にとどまりました。</p> <p>特養においては、上石神井特養が開設し、1か月で満床となったものの、初月が59%の稼働率となったこと、5特養の平均要介護度が4.25と重度化が顕著となり、入院や退所が多かったことが原因です。課題解決のため、退所後の入所までの期間を短縮するための対策を講じ、以後、大きく短縮できています。</p> <p>ショートステイは、法人をあげてサービスの向上に取り組んだ結果、年間稼働率100.7%となりました。</p> <p>今後は、課題の解決のために対策を継続し、目標稼働率の確保に努めていきます。</p>

意見	回答	取組状況
2 利用者の権利擁護について		
<p>区では、様々な理由により親族からの支援が受けられない高齢者の後見人となる人材として、社会貢献型後見人の普及を推進しているが、後見人として活動できる機会、場が少ないのが現状である。</p> <p>各施設においては、社会貢献型後見人の普及に向け積極的な協力をお願いしたい。</p>	<p>現在、大泉特別養護老人ホームにおいて1名の職員が社会貢献型後見人として地域で活動しています。</p> <p>後見人の選定に施設は関与できませんが、法律家等の専門職のみでは人材が不足する現状に対し、社会貢献型後見人の普及は重要な問題と考えています。後見人を必要とする方等に対し、区と連携しながら、制度の周知、情報提供等に努めていきます。</p>	<p>現在も、社会貢献型後見人として地域で活動している職員がいます。また、当法人の利用者の中で後見人を活用して権利擁護の取り組みをしている方が多くいます。この中には、社会貢献型後見人も含まれています。</p> <p>今後も、法人として社会貢献型の後見人の普及に向けて、積極的な啓発活動と活用を進めたいと考えています。</p>
3 災害時の対応について		
<p>災害時の職員参集訓練について、大泉特別養護老人ホームでの取組を継続するとともに、他施設においても同様の取組を充実してほしい。</p>	<p>資料1p21に記載した大泉の事例のほか、各施設においても同様の取組が既に実施されています。</p> <p>今後とも、定期的に訓練を実施し、緊急時に即応できる体制の充実を図ります。</p>	<p>それぞれの施設で、非常災害時の対応については、BCPに基づいて訓練を実施しています。参集訓練についても、計画的に実施していきます。</p>
<p>特別養護老人ホームは、重度要介護者が入所する施設であり、災害時においても切れ目なくサービス提供が行える体制を確保する必要があります。</p> <p>震災時事業継続計画（BCP）等が実効性のある計画となるよう、定期的な見直しに取り組み、入所者が安心して暮らせる施設運営を維持、継続していただきたい。</p>	<p>特別養護老人ホームは、入所者にとっては生活の場、すなわち「住まい」であり、365日24時間の安定的な稼働が求められます。</p> <p>BCPは少なくとも、年1回は更新し、適宜見直しをしていきます。また、各施設長を中心に、入居者の多くが重度要介護者である特別養護老人ホームの実態に合わせた対応が図れるよう、体制作りを進めていきます。</p>	<p>BCPは年に1回更新し、適宜見直しを実施し改善に取り組みんでいます。また、重度要介護者が居住する施設では、迅速な対応と継続的な救援者と物資の確保が重要です。職員参集と地域住民との災害活動応援協定に基づく合同訓練の実施と事業継続に必要な食糧及び備品を備え、定期的に点検を行っています。</p> <p>消防活動面では、今年度の消防署が開催する自衛消防技術審査会で事業団で参加した4特養のすべてが上位入賞する好成績を納めました。（田柄特養は優勝、大泉、富士見台特養は準優勝、上石神井特養3位入賞）</p>
<p>区では、福祉的ケアが必要な方を対象とした福祉避難所の整備を進めている。今年度はガイドラインを作成したが、その際、練馬区社会福祉事業団にも協力をいただけたことは感謝している。</p> <p>今後は、ガイドラインの実効性を保つための取組に対して引き続き協力をお願いしたい。</p>	<p>策定された枠組みに対して、具体的な運営を円滑に行うことは、特別養護老人ホーム、併設デイサービスセンターの他、区立施設の指定管理者でもある当法人の使命と考えています。</p> <p>通常時のデイサービスセンターを閉鎖し、福祉避難所として運営するにあたり、実務レベルにおいてどのような問題点が発生するか、施設間の合同訓練等を通じて検証し、改善を進めていきます。</p>	<p>福祉避難所の運営を円滑に行うために、練馬区のガイドラインに沿った「事業団福祉避難所運営マニュアル」を策定しました。合わせて、現在、単独デイ3ヶ所、併設デイ1ヶ所で地域、ご家族の方も参加した福祉避難所開設訓練を計画的に実施しています。今後実施予定する施設は実施施設の課題共有を図りながら福祉避難所の改善につなげて参ります。</p>

意見	回答	取組状況
4 特別養護老人ホームにおける看取り介護（ターミナルケア）について		
<p>看取り介護（ターミナルケア）推進への取組を充実してほしい。</p> <p>介護報酬上の加算が適用されるためには様々な条件があり困難な点も多いと思われるが、多くの高齢者は住み慣れた場所で最後を迎えたいという意向を持っている。特別養護老人ホームに求められる、「終の住まい」としての役割を十分に果たせるよう、取組を進めてほしい。</p>	<p>ターミナルケアは、医師の診断が必要となるため、早朝、夜間等、時間帯によっては即応が難しい場合があり、必ずしも介護報酬上の算定対象とならない場合もあります。</p> <p>しかしながら、入居者やご家族等から多くの要望をいただいております。特別養護老人ホームに求められる役割として必要性が高いと認識しております。今後も、ご本人や家族等の意思を尊重しながら、積極的に取り組んでいきます。</p>	<p>法人の5施設では終末期ケアの体制整備は整っており、ご本人や家族の意思を尊重し積極的に取り組みました。医師による死亡診断についても医師法に準じ適切に行われております。平成25年度は法人の5施設では93名の退所があり、内77名の方（82.7%）をご家族とともに看取らせていただきました。</p>
<p>看取り介護（ターミナルケア）を推進する一方、人間の死を間近に見ることになる職員に対し、心理的負担を軽減するためのケアを充実してほしい。</p>	<p>ターミナルケアに携わった職員には、事後に感想を報告させ、上司からの助言とともに、自らの取組内容を振り返る機会を設けています。経験を重ねることにより、人としての尊厳を保ちながら自然にお亡くなりになることへの畏敬の念が育まれ、入所者に対し、最後までこの施設でお世話したいという職員の意欲につながっています。</p> <p>また、退所後のご家族から伺ったご意見や感謝の言葉は、施設長から担当職員へフィードバックし、以後の業務へのモチベーション向上に役立っています。</p>	<p>練馬介護人材育成・研修センターでの看取りに関する研修に派遣する他、各施設での研修を実施することで多くの職員が参加できるようにしました。職員は終末期を理解し、最期まで毎日の生活ケアを丁寧に提供しました。ご家族の満足度は高く、お別れ会などでは職員もともに施設での看取りを振り返りました。施設によっては振り返りを職員一人ひとりが言葉にして残すなどの取り組みをし、死は誰にでも訪れる自然なことであり、そのステージを支える仕事の醍醐味を感じています。また、秋祭りなどの行事にお誘いしするなど、職員とともに癒しの時間を持っています。</p>
<p>看取り介護（ターミナルケア）の取組によって蓄積したノウハウについて、練馬介護人材育成・研修センターによる研修実施等を通じて、区内他事業所へも発信し、区全体における介護の質の向上に寄与してほしい。</p>	<p>ターミナルケアに限らず、介護サービスに対する満足度を高めるためには、ご本人はもちろん、ご家族との信頼関係を築くことが最初に求められます。</p> <p>ご本人の施設内での生活状況や、病態等について、ご家族への説明が不十分な場合、ご家族が希望する介護と、施設が提供する介護の内容が異なってしまう懸念が生じます。このようなことが無いよう、ご本人の日常の様子を適切かつ細やかに伝える努力が必要です。</p> <p>ご本人の意向に添いながらも、ご家族に対し十分な説明を行い、施設への満足度を高めていく運営ノウハウについて、研修センター事業等を通じて、区内他事業所の方にもお伝えできるよう努めます。</p> <p>また、従来から当法人で実施している、実践報告会について、今年度からは外部団体の報告も取り入れ、一般区民も参加できる催しとする予定です。また、来年度からは周知を強化し、地域の事業者等、様々な立場の方々との情報交換ができる機会としていく取組に着手する予定です。</p>	<p>施設介護のパートナーとしてご家族との信頼関係を構築することに努め、介護サービスに対するお客様及び職員満足度を高めてきました。その基本となっている介護サービス計画は、ご本人と家族の意向を尊重したものにしました。実践報告会は練馬区の協力をいただき、多くの一般区民の方々に参加いただけるよう呼びかけ、発表には外部団体にも参加していただきました。</p> <p>また、練馬区の看護・介護職員も参加する東京都社会福祉協議会や日本看護協会等での研修へ講師として参加し、高齢者施設でのケアについて情報を発信しています。</p>

意見	回答	取組状況
5 ショートステイについて		
<p>ショートステイは必要性の高いサービスであることは確かだが、利用によりかえって日常生活動作（ADL）機能が低下してしまうケースが見られる。</p> <p>練馬区社会福祉事業団が運営するショートステイにおいては、そのようなことの無いように努めてほしい。</p>	<p>ショートステイでは、高水準のバリアフリー設備やスタッフの介助により、在宅であれば自分自身で行っていた動作等を、ご自分でやらなくても良い状態になってしまい、結果としてADLが低下する事例があると聞いています。</p> <p>これに対し、ショートステイの目的は、ご本人、ご家族の身体的負担を軽減することに加え、在宅生活を維持するための機能の維持向上が含まれています。</p> <p>当法人においては、各職員に対し、研修、会議等の様々な機会を通じて、サービス提供の目的を再認識させる意識改革を行う事で、適切なサービス提供の在り方について、自ら考えることができる職員の育成に努めています。また、機能訓練等の個別の対応にも努めております。</p>	<p>24年度からショートステイに行くことと退屈、機能が低下する等の声をうけ、改善に取り組みました。</p> <p>25年度からはショートステイをユニット化し、専属の職員で運営しています。ご家族の負担軽減以外利用される方の満足度を高めるため、滞在中の過ごし方も見直しました。グループ体操・脳トレ・手工芸・ご希望があれば個別機能訓練も実施しています。</p> <p>改善の結果「泊まりに行くのが楽しみなショートステイ」の声もいただけるようになりました。</p>
6 介護人材等の育成、確保について		
<p>介護および介護の仕事に対する理解を広める啓発は今後も重要な課題となる。積極的な協力をお願いしたい。また、将来的な介護人材の不足に備えた取組について、今後、さらなる充実を図ってほしい。</p>	<p>当法人では、介護に対する理解を深め、介護の仕事に対する関心を高めるため、児童、生徒に対する事業を推進しています。</p> <p>中学生向けに介護施設でのボランティア体験、高校生向けには授業で講義を行う等の取組を実施しており、参加者からのアンケート結果も良好です。</p> <p>今後も、これらの取組を継続していきます。</p>	<p>介護人材の確保は、法人のみならず介護保険制度の根幹ともいえるべき重要課題と認識しています。これまでも各施設で、区内の児童、生徒や、広く一般区民を対象とした啓発活動に取り組んできました。</p> <p>今後は、法人をあげて取り組みを強化していきます。</p>

意見	回答	取組状況
<p>介護職の早期離職を防ぐ仕組みづくりは、今後も大きな課題となると考える。</p> <p>練馬区社会福祉事業団においても、介護職の定着化に向け、協力をお願いしたい。</p>	<p>(公財)介護労働安定センターが実施した調査結果等を見ると、在職期間が短い職員の離職理由として「法人の考え方と合わない」、「職場の人間関係」を挙げる割合が高いことがわかります。</p> <p>そこで、当法人では各職員に対し上司との育成面接を定期的を実施し、本人の状況や意向を踏まえた継続的なコーチングにより定着化を図っています。</p> <p>また、研修制度の充実や、先進的なケア手法の研究等、職員のモチベーション向上につながる取組を積極的に行い、当法人の職員として誇りを持って業務に打ち込めるよう、様々な支援を行っています。</p> <p>これらの取組によって得たノウハウは、練馬介護人材育成・研修センター等を通じて、区内他事業所にも伝えていけるよう努めます。</p>	<p>特養でのより適切な新任介護士の育成を行うため、法人の5特養で介護キャリア段位制度を応用したスキルアップノートの運用を平成27年度にスタートします。これまでのプリセプター制度の取り組みと新たなスキルアップノートの運用を統合し、法人のすべての新任介護士に対して法人統一のマニュアルおよびプリセプター研修の内容に伴う同じ質とレベルの指導が一定期間をかけてなされるようになります。</p> <p>また、平成27年度中には労働安全衛生法のメンタルヘルスチェック義務化に伴い結果分析を行うことにより、現在法人にあるメンタルヘルス対策の充実を図ることができるものと考えています。</p> <p>これらの法人での実践の評価や分析は、研修センターの平成28年度からの新たな3年間の人材確保・定着事業や相談支援事業の企画に活かしていくようにします。</p>
<p>職員の人材育成に向けた具体的な取組について、さらなる充実を図ってほしい。</p>	<p>当法人における人材育成は、介護技術の向上、組織人としての意識向上を柱とし、様々な取組を進めています。</p> <p>具体的には、研修の機会を適切に設ける一方、日常業務におけるOJTを効果的に行えるよう、事業所内の先輩職員等によるプリセプター制度や、キャリア段位制度を実行しています。また、施設長等の評価者が適切な評価を行えるよう、評価者研修を実施し、職員が意欲を持って働ける環境づくりを進めています。</p> <p>今後も、これらの取組を継続し、職員の人材育成を図ることで、職員の定着化や利用者の満足度向上につなげていきます。</p>	<p>当法人では、3年間を一つの単位とした研修計画に沿って、介護の専門職および組織人としての成長を促すため、継続して研修の機会を適切に設けています。</p> <p>また、一方で、例えば認知症ケアなど課題を絞って、介護現場のチーム力の向上を図るためのOJTを効果的に行えるよう、一定期間にわたり外部のスーパーバイザーをチーム個別に導入してチーム単位で指導を受ける事業の取り組みも新たに始めました。</p> <p>今後は、これまでの集合研修の蓄積で得た職員個別の基本的な知識や技術を土台に、チーム実践を高められるような効果的なOJTの方法に取組み、お客様と職員の間を深め、ケアの本質をより高めてまいります。</p>

意見	回答	取組状況
<p>人材育成について、今後は専門職としての介護職員の育成の他、地域に潜在する人材の育成が重要となる。定年を迎え、地域での活動機会を模索する団塊世代等、それまでの人生で様々な知識、経験を養ってきた人材を活用し、地域を活性化させる取組に積極的な協力をお願いしたい。</p>	<p>練馬区社会福祉事業団が運営する、練馬介護人材育成・研修センターを中心に、区の高齢者福祉、介護保険施策に対して、積極的に協力していきます。</p>	<p>平成27年度からの日常生活地域支援総合事業の担い手を育成するための（仮称）高齢者支え合いサポーター事業に取り組みます。 具体的には、事業の中の研修事業は研修センターで、実習および施設介護サポーターコーディネートは大泉特養と富士見台特養で継続して実施し、練馬区の施策に協力します。</p>
<p>7 区民雇用、障害者雇用の促進について</p>		
<p>区は委託事業や指定管理者等、様々な機会に区民雇用の促進を図っている。練馬区社会福祉事業団においても、区民雇用を進めることは、災害時の参集が容易になる、地域の実情に通じた職員の確保につながる等の利点があると考えられる。 今後も、積極的に区民雇用の充実に努めていただきたい。</p>	<p>当法人では、地域に通じた区民の雇用を積極的に進めており、非常勤職員の多くは近隣にお住まいの方です。また、正規職員についても西武池袋線、新宿線の沿線に居住し、緊急時にすばやく参集できる環境にある職員が多くなっています。 今後も、同様の方針を継続し、区民雇用の促進に取り組んでいきます。</p>	<p>平成25年度の区民雇用率は、77.6%でした。多くの職員が練馬区や西武池袋線等の沿線に居住しており、緊急時には参集できる体制をとっています。</p>
<p>障害者の雇用を積極的に進め、様々な立場の方が働ける、働きやすい職場環境づくりに取り組んでほしい。</p>	<p>障害者雇用について、現在、19名を雇用しており、法定雇用率2.0%に対し、当法人は2.2%の実績です。 また、（公財）練馬区障害者就労促進協会（レインボーワーク）と定例会議を行い、各職員の出勤時間、日数、業務内容等を詳細に調整することで、継続的な就労支援を行っています。 今後も、障害者が適性と能力に応じた職務に就き、その能力を発揮して社会経済活動に参加できる職場環境づくりを進めていきます。</p>	<p>平成25年度障害者雇用の法定雇用率は1.8%となりましたが、雇用者数は前年度より4名増となりました。平成26年12月1日現在の法定雇用率は2.3%です。障害者の職業生活の充実に図り雇用を安定させるため、本部事務局1名、各特別養護老人ホームで1名が講習を受講し、障害者職業生活相談員の資格認定を受けました。</p>
<p>8 新規事業への取組、区高齢者福祉の向上への協力について</p>		
<p>収支状況は概ね良好であることが伺える。決算剰余金については、区内の高齢者福祉の推進に寄与する新規事業に充てる等、有効活用の方策を検討してほしい。</p>	<p>当法人が管理運営する施設の修繕に要する資金を積み立て、安定的な施設運営を図っています。この他、退職給与引当金の積立等、一定程度の資金を確保する必要があります。 一方、特別養護老人ホーム等の民営化にあたり、区から土地・建物を無償で借り受けているメリットを活かし、練馬区の高齢者福祉の推進に寄与する事業に対し、積極的に取り組む必要があると認識しております。そこで、平成26年度は、当法人としては初めての都市型軽費老人ホームの整備を行う計画です。新規施設の開設にあたっては、整備工事費の他、数カ月分の運転資金が必要となるため、決算剰余金の一部はこれらに充当し、質の高い施設整備の実現を目指します。</p>	<p>平成25年6月から準備を始め、平成26年12月に軽費老人ホーム「橋戸の丘」を開設いたしました。現在は、事業団が行う社会貢献・地域貢献活動についてプロジェクトを立ち上げ、平成27年度の事業計画化に向け検討を始めました。</p>

意見	回答	取組状況
<p>区の高齢者福祉の推進に向け、今後も整備が必要となるサービスについて、積極的な参入を検討してほしい。</p>	<p>特別養護老人ホームについては、民営化4施設の他、平成25年5月に開設した上石神井特別養護老人ホームの運営状況を見極めながら、今後の事業計画を検討していきます。</p> <p>地域密着型サービスについては、グループホームへの参入可能性について引き続き検討します。新サービスである定期巡回・随時対応型訪問介護看護については、看護師の確保が課題となるため、医療機関との連携の構築等、研究を重ね、実現に向けたノウハウの蓄積を進めてまいります。</p>	<p>第5期練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の計画事業である都市型ケアハウスを12月1日に開設し、安定した運営について取り組みを始めたところです。地域密着型サービスは、財政的な側面や人材確保などある程度の期間をかけた検討が必要になります。事業参入については今後の課題と考え、慎重に検討していきます。</p>
<p>今後の介護サービスのあり方として、在宅サービスの充実が求められる。</p> <p>国においても、特別養護老人ホーム運営法人のノウハウを活用した、24時間対応サービスをはじめとする、今後必要度が高まるサービスへの参入促進が議論されているところである。</p> <p>練馬区社会福祉事業団には、積極的な取組を期待したい。</p>	<p>いずれのサービスにおいても、区内における整備状況から見通せる需給バランスの推移を分析した上で、参入を検討する必要がありますが、サービス種別によっては、高齢化の進行によるニーズ上昇に加え、潜在的なニーズの発掘が進むことで、参入余地が拡大する可能性はあると考えます。</p> <p>一方、当法人においては上石神井特別養護老人ホームをはじめとする新規事業に積極的に取り組む中、法人運営および各施設の適切な管理を持続的に行うために、計画的な資金収支を図っていく必要性が生じています。</p> <p>また、24時間対応サービスについては、課題である看護師の確保策を検討しながら、研究を重ねていきます。</p>	<p>平成27年度の介護保険制度の大幅な改正に向け、資金収支への影響を最小限にとどめるため、まずはしっかりと対応をとり、法人運営の安定を図る方策を検討しています。新たな、サービスの参入については、制度改正を無事に乗り切った後に検討をしていきます。</p>
<p>区では現在、第6期練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（平成27～29年度）の策定に着手している。新規計画では、前例の無い高齢化に対応するため、様々な施策、事業を企画する必要がある。</p> <p>計画策定および実施にあたり、練馬区社会福祉事業団の協力をお願いしたい。</p>	<p>区が設置した外郭団体であり、区内最大の介護サービス事業者としての使命を自覚し、区の高齢者福祉、介護保険施策の推進に対し、積極的に協力していく所存です。</p>	<p>事業団は区が設置した外郭団体であり、区内最大の介護サービス事業者としての使命を自覚し、区の高齢者福祉、介護保険施策の推進に対し、積極的に協力しています。平成27年度からの地域包括支援センター受託事業者に応募し、光が丘地域包括支援センターの受託予定者となっています。</p>