

資料2

「平成27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>ショートステイのサービスの質の向上が評価できる。</p>	<p>特養空きベッドの活用や、利用者・ご家族によるこんでいただけのサービスに努め、リピート予約率の向上に取り組んだ結果、平成27年度は109%の稼働率と前年度比5.2%増となっています。</p>	<p>区内に高齢者施設の開設が相次ぎ、利用者の分布が地域によって大きく異なるようになりました。</p> <p>平成27年度は、ショートステイの稼働率はどこも100%を超えて、平均105%であったのに対して、平成28年度は、8月までの平均稼働率が116%の施設と88%にとどまった施設との格差が大きくなっています。</p> <p>施設の密集による地域格差も一つの要因ではありますが、法人として情報の共有を図りサービスの向上による稼働率の改善に取り組んでまいります。</p>
2 利用者の権利擁護について		
<p>事業団では事故発生後の対応、人権意識の向上に対してどのように取り組まれているか。</p>	<p>事故後はご家族等に丁寧に説明をし、ご理解を得ています。</p> <p>なお、当法人では、経営方針の中で人権尊重を掲げており、「ありのままのあなたを大切にします」の法人理念に基づき「今日も楽しく、いい一日だった」と思ってもらえるような介護を日々実践しています。虐待防止として平成23年度から5年間の中期計画で「高齢者への人権尊重の取組み」を定めました。年1回、高齢者虐待の研修を実施し、研修を通じ各施設で防止に向け対応しているほか、新人研修で理事長からも人権尊重の講話を行っています。</p> <p>また、隔年で職員意識調査を実施し分析し、身体拘束や虐待を疑われる段階で相談・報告できるよう取り組んでいます。</p>	<p>平成27年度各施設で発生した事故は「事故防止及び事故発生時の対応指針」に則り、適切に対応しました。第三者委員が介入したケースはありません。その後法人のリスクマネジメント委員会で分析し対応の適切性や防止対策を評価し、その結果を、各事業部門の代表で構成する経営会議で毎月報告され、再発防止に向けて法人全体で共有化しています。</p> <p>人権意識の向上への取り組みについては、中期計画で位置付け、年度計画で具体的に各事業所で実施しました。その他、事例検討研修、高齢者虐待防止研修の実施、28年度より「人権尊重と権利擁護」を強化研修として加えた他、継続的に事業所内で人権意識の醸成を図れるようインストラクターの育成研修を開始しています。</p>

意見	回答	取組状況
<p>大泉特養において、高齢者相談センターから依頼の虐待による緊急ケースを、速やかに受け入れていただき感謝している。</p>	<p>平成27年度は10月までの実績で、特養5人（うち措置3人）、ショートステイ13人を受け入れています。</p>	<p>社会福祉事業団の運営するすべての施設は、社会的な責任を常に意識しながら運営しているところです。 地域包括支援センターと連携しながら受け入れた実績は、平成27年度には、法人の運営する5特養にて、13人（うち措置5人）、ショートステイ30人を受け入れています。 今後とも、練馬区と連携しながら多くの課題を抱えた方に対しても適切に受け入れていきます。</p>
<p>第三者委員など外部の苦情窓口について、ご本人・ご家族への周知に取り組んでほしい。</p>	<p>家族懇談会で第三者委員から相談の場所があるご家族様に伝え、参加されなかったご家族にもお便りでお伝えしました。これにより周知ができたのではないかと考えます。</p>	<p>平成27年度中に5特養の家族懇談会に第三者委員が参加、ご家族に向け委員の紹介や役割等の情報を提供しました。参加されなかったご家族にもお便り等でお伝えし周知徹底を図りました。</p>
<p>3 運営の適正化・効率化への取組みについて</p>		
<p>預り金制度の廃止についての取組状況はいかがか。</p>	<p>平成27年度中に5施設全部で預り金制度を廃止する方針を定めています。試行的に田柄・富士見台が平成27年4月から、大泉が8月から取組みを開始したところです。残りの施設も年内には移行します。預り金制度廃止の過程でご家族との連携が密になる効果があり、よかったです感じています。</p>	<p>平成27年4月から田柄・富士見台、8月から大泉、11月から関町・上石神井で取組みを開始し、原則預り金制度を廃止することができました。 医療費・理容費等は施設の立て替えとし、利用料と一緒に引き落としを行ってしています。預り金は事務作業も煩雑だったのですが、立替金のソフトを導入することで効率化が図れました。 日用品や嗜好品はご家族や後見人に補充をお願いしています。預り金廃止にあたって丁寧な説明を行い、ご家族にも担っていただきたい事項を整理した結果、ご家族の意識もかわり、混乱なく実施できています。</p>

意見	回答	取組状況
<p>家族会の運営はどのように実施されているか。入所後、家族が施設に任せてしまい、面会に来ない家族もいると聞かすが、そのような家族にはどのように働きかけをしているか。</p>	<p>ご家族もご高齢の方が多く、家族会はありませんが、家族懇談会を実施しています。家族懇談会の場で「ご家族はパートナー」というテーマで協力を依頼し、施設の現状説明と預り金の廃止および日用品の補充等、施設運営の当事者になっていただくよう依頼したところ、ご家族の面会や行事への参加率が向上しています。</p>	<p>家族会はありませんが、家族懇談会や施設からのお便り等で情報の発信や交換をしています。施設サービス計画の作成にはできるだけご家族にも参加していただいたり、参加できないご家族には意見を伺う等連絡を密にしています。「ご家族はパートナー」というテーマで今後の特養の厳しい現状を繰り返しお話しています。ご家族の意識も変わり、家族懇談会や行事の参加が増えています。富士見台・上石神井は面会者が年間1度もいらっしゃらない方が0ですし、他の施設も面会者が増えています。</p>
<p>入所待機者に連絡してもすぐに入所につながらない状況があると聞いているが、どのように対応されているか。</p>	<p>安定した経営と社会福祉法人としての責任を果たすため、事前相談を複数確保するなど、利用率の向上に努めています。</p>	<p>待機者数は徐々に減少していますが在宅介護の限界状況で待機している方々も多いです。退所があったら1日でも早い入所に繋がるよう待機の上位の方から複数の方に連絡を取り、ご本人の意思確認・ご家族の施設見学・医療情報収集の準備を進めています。この間に体調変化で直ぐには入所ができなくなる方や入院加療を要する状況になったりする方もありますが、ご本人、ご家族都合で入所日が遅れることはあっても、施設都合での遅れはないようにしています。平成27年度施設によっては、退所や入院がなく利用率100%を記録している月もあり法人特養の年間平均利用率は96.6%で、安定した経営に努めています。</p>
<p>4 介護人材等の育成、確保について</p>		
<p>就業年齢、退職年齢の引き上げ等は検討されているか。人材確保が困難な中、高齢でも意欲のある方を活用してほしい。</p>	<p>平成26年度人材確保に関する検討会を6回開催し、今後の人材確保の取組みについて整理しました。その中で検討もしましたが、人件費への影響もあるため、今後、人事制度等検討委員会で定年延長、60歳以上の有資格者雇用、雇用形態等について引き続き検討することとしています。なお、すでに運転手は70歳までの雇用としています。</p>	<p>平成27年度に定年についての見直しを行い、ケアスタッフの定年については、平成28年度から70歳に引き上げました。介護人材の確保については、困難な状況にあるため、引き続き検討します。</p>

意見	回答	取組状況
5 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>離職率が全国平均以下に抑えられている。職員の定着が進むとコア人材が育っていくが、コア人材のこれからのキャリアを考えると、新しい拠点作りや新たな事業拡大も視野に入ってくるのではないかと。コア人材のモチベーションを保つと同時に、今後の法人の戦略はどのように考えられているか。</p>	<p>当法人では、約1,000人の職員、うち約350人の正規職員がおります。培ってきた介護技術の職員間の継承は必要と考えており、OJT等の研修を実施しています。また、経営にかかわる職員の確保、育成についても認識しております。</p> <p>一方、事業拡大についてですが、当法人では、特養に手厚い人員配置をしており、これは職員の働きやすさを勘案すると現状を維持しなければなりません。介護報酬の引き下げ、昨今の資材高騰、人材確保の困難および人件費の高騰を踏まえると、新規施設の整備は厳しいものがあります。認知症カフェであるとか既存施設、既存の人材を活用し、地域貢献を含めて考えていき、その中でできるものには積極的に取り組んでいきます。</p>	<p>平成27年度から地域包括支援センターを受託し、事業数は増加しています。職員の採用が困難な中、サービスの質を確保しつつ事業拡大をすることは、課題も多くあります。</p> <p>平成27年度から、田柄特別養護老人ホームを会場とした、認知症カフェ「オレンジカフェながら」を月1回開催しています。</p>
<p>田柄特養内で平成27年11月に認知症カフェが開始された。身近なところに認知症カフェがあるのはありがたい。今後、他地域での実施はいかがか。</p>	<p>本部のある光が丘地域でオレンジカフェの実施個所を探しましたが、適切な場所が見つからず、スペースの有効活用が可能な田柄特養で実施することとしました。</p> <p>今後、田柄での利用状況を検証し、次につなげていきたいと考えます。</p> <p>また、富士見台特養では月1回開催のホーム喫茶が、昨年9月から準備、運営全体に地域のボランティアがかかわる方向に変わりました。演奏会等のイベントを同時開催し、特養ご利用者だけでなく地域の方も参加しやすい方向に向かっており、オレンジカフェとは違う形で地域の方々の参加が得られています。</p>	<p>富士見台特養では、従前より「介護サポーター」の他「福朗会」等の地域ボランティアの方々が施設内で積極的に活動していただいています。昨年度報告いたしました月1回の特養でのホーム喫茶も継続していただいています。また、施設の地域貢献事業として地域の方々誰でもが立ち寄れる場所にしたいという方針と、活動を担うボランティアの方々の地域の人の居場所づくりをしたいという意向から、7月より「たまり場ふくろう」を開始しました。活動場所の整備、飲食品費用は施設で負担し、毎週火・木午後2時間をボランティアの方々が運営しています。地域の方の参加はまだ少人数ではありますが、施設での趣味活動ボランティアや介護サポーターの方々との交流、他事業所のお客様の来所などがあり徐々に定着しつつあります。</p>

意見	回答	取組状況
<p>外郭団体として、介護ロボット導入の成果を発信し、区内事業者への普及につなげてほしい。</p>	<p>介護支援ロボットの導入は、区内最大の社会福祉法人として、先駆的に取り組んだもので、使用状況を見ていただく、または体験していただくなど使用した結果を地域に発信することで、次世代機が出てきたときに普及につながるよう努めています。</p>	<p>平成27年11月より大泉・関町にて「介護支援用ロボットHAL」を各1台導入しました。現段階11名の介護職員が装着、全体の4割が「起き上がり」「体位変換」「ベッド上の排せつ」などの中腰姿勢での介助において負担軽減が図られています。しかし、「重さ」「装着時の痛み」「動きづらさ」などの課題もあり、検証結果から現段階ではHALを有効活用できた介護士は少数で、介護職全体の負担軽減は難しい状況ではありますが、開発業者は現場の要望に迅速に対応し、多少ではありますが改善が図られています。今後も、開発改善に協力することで、未来ある介護現場を育成する重要な取組みとして実施していきます。</p>