

## 資料2

### 平成29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
<b>1 利用者対応、サービスの充実について</b>		
平成29年度からケアアドバイザー事業を試行されているが、具体的にどのような内容か、また、どのような効果があったか。	<p>事業団が運営する5つの特別養護老人ホームに、外部評価者としてケアアドバイザーに来ていただき、介護サービスの質の点検や評価、専門家の助言を得る試みを行っています。</p> <p>具体的には、ケアアドバイザーが月1回施設を訪問し、「権利擁護・接遇等」、「フロア全体のケア」、「個別ケアプラン」、「記録等」、「利用者本位の個別ケアの実践」、「施設の環境」などの項目について観察し、その日のうちに現地で結果をフィードバックしてもらっています。また、項目ごとに点数化された報告書を後日書面でもらっています。施設では、毎月の点検の後に職員との意見交換を実施し、課題の確認と進捗の管理を実施しています。</p> <p>第三者の目が入ることで、困難ケースへの対応や虐待の芽の把握、不適切な接遇の指摘等サービスの質の向上に効果が出ています。また、結果が点数化されているため、改善状況を目に見える形で確認することができ、効果は大きいものと考えています。</p> <p>ケアアドバイザーの取組は今後も引き続いて行う考えです。</p>	<p>ケアアドバイザー事業での施設訪問当日のフィードバックおよび報告書での評価やアドバイスは的確に行われています。職員の接遇・個別ケアプランの内容・個別ケアの実践・記録・施設環境等の細部にわたった評価をもとに毎月振り返り改善への対策をすることで、その状況が日常化できるようになっています。ケアアドバイザーからの客観的な指摘・評価は職員に受け入れ易く、リーダー層には今後の課題把握になっています。</p>
感染症(特にインフルエンザ)対策には、どのように取り組んでいるか。	<p>インフルエンザなどの好発時期には、受付で面会者や外来者へのうがいや手洗いの声掛けやマスク着用をお願いをするなどして、施設への持ち込みを予防しています。また、委託業者やボランティア、ご家族を対象に感染症予防研修を実施し、職員同様に感染症予防の意識啓発をしています。</p> <p>万が一インフルエンザなどが発生しても、施設内での感染拡大を防止するため、職員には1ケア1手洗いの実施を徹底しています。</p> <p>なお、現時点では入所者の中にインフルエンザ罹患者はいません。</p>	<p>前年度法人内での感染症の蔓延はありませんでした。インフルエンザについては、任意ではありますがお客様には予防接種を受けて頂き、職員には積極的な接種を推奨しています。感染症研修は研修センターで受講しますが、各施設でも年2回の研修を開催しています。また、職員はもとより家族、外来者への手洗い・うがいの声かけを徹底し、感染症予防への啓発をしています。また、飲食物の持ち込みでの感染症発生がないようご家族への協力呼びかけ・説明でその予防に努めています。</p>
<b>2 運営の適正化・効率化への取組みについて</b>		
利用率の向上(特に空床期間の短縮)について、どのように取り組んでいるか。	<p>現時点では退所から次の方の入所までの期間は2週間程度ですが、空床期間の短縮のために、退所者が出てから次の入所候補者に連絡するのではなく、あらかじめ次の入所候補者と面談を実施し、ご本人の意思確認、ご家族の施設見学、医療情報収集等の準備を進めています。</p> <p>しかしながら、面談後にお待ちいただいている間に具合を崩されたり、他の特別養護老人ホームに入所されたりすることもあるため、事前面談の適正な時期での実施に努めていきます。</p>	<p>各施設で空床期間の短縮に努め、成果をあげています。事前面接の前に、ご家族に施設見学をしていただき、施設の環境、サービス内容等をご納得いただいたうえで、お客様の面接を実施するように努めており、面接後の辞退が減少しています。この取組から、利用率の向上が図られ、平成30年度(前期分)は、前年度(年間)と比較して0.5%の利用率が向上しました。</p>
施設ごとに決算状況(収益)に差があるのとことだが、その理由は何が考えられるか。	<p>収益に差異が生じる一番の要因としては、施設の規模が考えられます。定員が100人以上の田柄特別養護老人ホームと大泉特別養護老人ホームは黒字となっていますが、定員70人以下の関町特別養護老人ホームと富士見台特別養護老人ホームは厳しい状況が続いています。</p> <p>特に富士見台特別養護老人ホームは定員50人が2フロアに分かれているため、1フロアの施設よりも夜勤の配置が多く必要な上、医療対応が必要などの重度な方を積極的に受け入れているため、夜勤を1名多く配置しています。</p> <p>今後も稼働率の向上や各種の加算要件を満たせる体制の確保に努め、決算状況の改善に取り組めます。</p>	<p>施設規模や環境等による収益に大きな差が生じている現状は変わりありませんが、各施設ごとに課題を分析してそれぞれの課題に取り組んでいます。富士見台特養は、平成29年度に国土交通省の補助事業を受けて、省エネ化工事(照明のLED化と空調の入れ替え)を実施し、ランニングコストの削減に取り組まれました。現在、関町特養も同事業での改修工事中です。</p> <p>また、空床期間の短縮、入院日数の削減および加算の取得等、決算状況の改善に取り組んでいます。</p>

平成29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
3 介護人材等の育成、確保について		
介護人材の確保が厳しい状況が続く中で、外国人介護人材の活用を検討している法人もあるようだが、事業団としてはどのように考えているか。	現時点では、要件となっている日本語能力では話すことは出来るが文字を書くことは厳しい状況であること、介護福祉士の資格を取得後、母国の介護業界の中心的人材となるべく帰国してしまうことが多い等のことから、外国人介護士を長期的な人材確保の方法と考えることは難しいと考えています。 しかしながら、「技能実習制度」で滞在中に介護福祉士の資格を取れば、在留資格を「介護」としてその後も働くことができるようにする方向が打ち出されるなど、刻々と状況は変化してきています。 区の第7期計画においても、練馬介護人材育成・研修センターを活用して外国人介護人材の円滑な受け入れに向けた支援を行うことになっており、法人としても状況を注視しながら、区と連携していきます。	現在、外国人介護人材の活用について、セミナーや研修会等に参加し、他法人の取り組みについて情報収集をしています。外国人介護士の雇用については、単なる人手不足の解消だけではなく、法人として雇用する目的を明確に示す必要があり、検討が必要です。
派遣職員を利用する施設が増え、人件費が増大し経営を圧迫しているケースもあると聞いている。事業団の状況はどうなっているか。	人材派遣や人材紹介で雇用を確保する場合、通常の職員採用の場合の倍近く経費がかかります。また、職員の質の確保も難しい傾向にあります。そのため法人では、病気による欠員など、一時的な補充に限って人材派遣等による職員の確保を行っています。	派遣職員との契約は、これまで通り一時的な補充に限定することとしています。しかし、正規職員の確保はできているものの、非常勤職員の退職に伴う補充は厳しい現状があり、平成30年度は5特養で毎月平均1名の派遣職員を活用しています。現在、業務分担の見直し等による短時間の勤務や、固定業務に特化した職員の採用、高齢者や障がい者など多様な人材の活用等による安定的な労働力の確保について検討しています。
昨年度と比べ、離職率はどのような状況か。	離職率は、昨年度と比べ上昇傾向にあります。退職の理由がそれぞれであるため、対応策を講じることは難しい状況にあります。今後もサービスの質の向上や施設の安全に配慮した人員配置を行い、働きやすい職場環境を整備していきます。	離職率は、正規職員については低下しています。人材確保が厳しい状況の中で、採用した職員をいかに定着してもらえるかを検討しながら、丁寧な育成に努めています。新規採用職員は、研修制度の充実やキャリアアップできる仕組みが整備されていることなどが当法人の魅力と感じています。今後も、働きやすい職場づくりを継続して、離職防止に努めていきます。
介護ロボットや腰部サポートウェアの活用の状況はどうなっているか。	事業団では、介護支援用ロボット(HAL)を3台(大泉特別養護老人ホーム2台、上石神井特別養護老人ホーム1台)保有しています。また、腰部サポートウェアの活用も行い、より効果の高い商品がないか等の情報収集もしています。今後は直接的な介護の支援をするロボット等の活用だけではなく、介護記録の補助ができる機器の活用など、介護以外の時間の負担を減らすことによってより質の高い介護が提供できる仕組み作りにも取り組んでいきたいと考えています。また、ロボット等の活用や取り組みの成果については、他の介護事業者に対しても積極的に発信していきます。	介護支援ロボット(HAL)の活用を継続し、取り組みや成果を発信しています。29年度は、「介護ロボットHAL導入ユーザー全国研修大会2018」において優秀賞を受賞しました。腰部サポートウェア(パワースポーター)は、介護に従事する職員が試着し、効果を感じた職員には制服として貸与しています。今後も、業務負担軽減のために、見守りロボットや新たな負担軽減のしくみの導入について情報収集を継続し検討していきます。
4 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		

平成29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
<p>地域貢献事業として行っているカフェ事業について、どのように運営しているか。</p>	<p>事業団では、地域連携・社会貢献の取組として、地域住民の方が集える場の提供を行っています。</p> <p>田柄特別養護老人ホームでは、認知症カフェ「オレンジカフェたがら」を年12回開催し、認知症の方やご家族に参加いただいています。運営主体は法人ですが、日々の運営はボランティアの方や施設職員による運営委員会が行っています。</p> <p>富士見台特別養護老人ホームの「たまり場ふくろう」、大泉特別養護老人ホームの「虹のカフェ大泉」については、ボランティアの方が運営主体となり、法人は場所の提供などの支援を行っています。</p> <p>なお、「虹のカフェ大泉」は、区と協定を締結し、平成30年度から「街かどケアカフェ」として運営する予定です。</p>	<p>田柄特別養護老人ホームでの「オレンジカフェたがら」は、法人としての取り組みですが、ボランティアと施設職員で運営を行っています。口コミで活動が広がり参加して下さる方も多いときは70名を超えます。</p> <p>富士見台特別養護老人ホームの「たまり場ふくろう」、大泉特別養護老人ホームの「虹のカフェ大泉」はともに施設が場所の提供をしてボランティアの方が運営しています。「たまり場ふくろう」は29年度から「虹のカフェ大泉」は30年度から「街かどケアカフェ」として運営しています。</p>