

「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

意見	回答	資料2 関連ページ
1 法人運営の透明性・公正性、法令等の遵守状況		
<p>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。</p>	<p>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。</p>	5
2 運営の適正化・効率化への取組		
<p>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。</p>	<p>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。</p>	7
3 事業の独自性、施設管理運営体制		
<p>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。</p>	<p>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。</p>	15
4 施設管理の安全性への配慮		
<p>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。</p>	<p>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。</p>	15

意見	回答	資料2 関連ページ
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>	23
<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>	23
<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>	26
<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>	26

意見	回答	資料2 関連ページ
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みます。</p>	34
<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>	35
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>	37
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みます。</p>	39

意見	回答	資料2 関連ページ
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。</p> <p>現状、デイサービスセンターは競合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。</p> <p>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>	41
<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。</p> <p>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が、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>	50
<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った方は、22年度は24人、23年度は31人でした。</p> <p>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>	53

意見	回答	資料2 関連ページ
<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。お元気なうちから話し合いができるよう、自然な形での働きかけに取り組みます。</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>	53
<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>	55

意見	回答	資料2 関連ページ
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>	56
<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>	56
<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>	56
<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>	56