

平成 24 年 7 月 24 日
 社 会 福 祉 法 人
 練馬区社会福祉事業団

平成 23 年度 特別養護老人ホーム等民営化事業計画提案の取組状況

1 事業計画提案書における提案項目（全 10 項目）

| | |
|-------------------------------------|---|
| 提案項目 1 法人運営の透明性・公正性、法令等の遵守状況 | |
| (1) | 個人情報の取扱い、従業員の守秘義務に関する考え方 |
| (2) | 自己評価・外部評価および情報公表に関する考え方 |
| (3) | 居住費・食費・日常生活費の設定根拠 |
| (4) | 法令等の遵守についての考え方（労働関係法令の遵守を含む） 理事会の過去 1 年間の開催状況・議事内容（平成 23 年度） |
| 提案項目 2 運営の適正化・効率化への取組 | |
| (1) | 人員配置の適正性 |
| (2) | 事業計画と収支計画の適正性 |
| (3) | 経営努力に関する取組 |
| 提案項目 3 事業の独自性、施設管理運営体制 | |
| (1) | 強調したい点、特徴、施設や設備面での利用者への配慮など |
| (2) | 特別養護老人ホーム・ショートステイ・デイサービスセンターの施設管理運営 に対する考え方 |
| (3) | 練馬区環境方針への対応についての考え方 災害時の対応についての考え方 区の方針・事業への協力に対する考え方 |
| (4) | 協力医療機関・他の高齢者施設等との連携方法 |
| 提案項目 4 施設管理の安全性への配慮 | |
| (1) | 日常的な点検体制の内容 |
| (2) | 施設修繕に対する考え方 |
| (3) | 危機管理体制の内容 |
| (4) | 管理上の不具合・小さな問題が発生した際の対応 |
| (5) | 衛生管理体制の内容 |
| (6) | 感染症等が疑われる際の対処 |

| |
|------------------------------------|
| 提案項目 5 利用者への対応 |
| (1) 日常生活上の支援（入浴・食事等への対応） |
| (2) 苦情解決体制の内容 |
| (3) 利用者への公正・公平な対応の取組 |
| (4) 利用者等への人権・尊厳（身体拘束廃止など）に対する考え・取組 |
| 提案項目 6 職員の育成 |
| (1) 人材確保に対する取組 |
| (2) 研修制度・人事制度の内容 |
| (3) 職員の育成・待遇に関する取組 |
| 提案項目 7 法人の理念・姿勢 |
| (1) 法人の基本理念・経営理念の明文化とその内容 |
| (2) 法人の基本理念・経営理念の職員・利用者への周知方法 |
| 提案項目 8 区内事業者・区民雇用の促進 |
| (1) 区民雇用の促進（非常勤・臨時職員を含む）への考え方 |
| (2) 区内事業者からの物品の調達についての考え方 |
| 提案項目 9 事業の適性に応じた運営 |
| (1) 質の高いサービス提供に向けた取組 |
| (2) 利用者の家族間交流や地域との連携に関する取組 |
| (3) 成年後見制度の活用への考え方 |
| (4) 低所得者対策・利用者入所決定の仕組み |
| (5) ターミナルケアへの取組 |
| (6) 認知症ケアが必要な利用者に対する取組 |
| (7) 医療的ケアが必要な利用者に対する取組 |
| 提案項目 10 地域貢献に向けた取組 |
| (1) 地域貢献に向けた取組 |

2 提案項目別の取組状況

| |
|---|
| 提案項目 1 法人運営の透明性・公正性、法令等の遵守状況 |
| (1) 個人情報の取扱い、従業員の守秘義務に関する考え方 練馬区社会福祉事業団は、個人情報について、「人権尊重」の経営理念に基づき、個人情報保護法をはじめ、関係法令、指針等に従い、その保護に努めています。 当法人は、「練馬区社会福祉事業団個人情報の保護に関する規程」および「職員の個人情報の保護に関する規程」を定め、個人情報の適切な運用・管理に取り組んでいます。 当法人は、個人情報保護の重要性について全職員に教育啓発プログラムを実施すると共に、個人情報保護管理責任者および監査担当者を設置し、より安全、適切な運用・管理体制が構築できるよう継続的に取り組んでいます。 |
| 平成 23 年度の取組状況 個人情報保護の徹底を図るため、個人情報保護に関する規程全般の見直しを行うとともに、「練馬区社会福祉事業団 個人情報の保護に関する規程」、「職員の個人情報の保護に関する規程」の他に「練馬区社会福祉事業団 情報システム管理規程」を平成 23 年 4 月 1 日から新たに設け、より安全な管理体制の構築を行いました。 また、個人情報保護推進委員会を年 2 回実施するとともに、法人担当者による研修(計 6 回)の実施、個人情報監査責任者(事務局長)による監査およびセキュリティ管理体制のチェックを行い、適正管理を行う上での課題の把握を行いました。 さらに、個人情報保護管理責任者(施設長等)が、個人情報業務登録簿および電磁的記録管理目録の更新作業を行い、所管部署における保有個人情報および保有個人データの適正管理を維持した他、個人情報の保護と守秘義務について、部署内会議や研修等を通じ、職員への意識の徹底を図りました。 |

提案項目 1 法人運営の透明性・公正性、法令等の遵守状況

(2) 自己評価・外部評価および情報公表に関する考え方

自己評価については、利用者向けアンケートやサービス意識調査などを実施して、常にお客様やご家族の意識・意向を把握し、その結果を自己評価に活用しサービスの向上に努めています。また、お客様の立場に立って、サービスを提供する上で配慮すべき事項を職員間で共有するために「自分がされたら嫌だマニュアル」を活用するなどの取組を実施し自己評価に繋げています。

福祉サービスを提供する事業者としての透明性を高め、お客様自らが安心してサービスを選ぶことができる情報発信の仕組みとして、各事業所において法人の財務内容や事業内容などの情報を自由に閲覧できる体制をとっています。また、「福祉サービス第三者評価制度」を積極的に受審し、客観的な外部評価の内容をホームページへの掲載などで誰でもが閲覧できるようにしています。さらに、「介護サービス情報の公表制度」を積極的に取り組んでおり、法人のサービス内容を多くの方に知っていただき、お客様が事業者の選択をする上での重要な情報となっています。

平成 23 年度の取組状況

事業ごとにお客様アンケートを実施し、お客様やご家族の意識・意向を把握し、その結果を活用しサービスの向上に努めました。この他に、大泉特別養護老人ホームでは、「自分がされたら嫌だマニュアル」を活用して、お客様に対するサービスの自己点検を実施しています。結果は、全職員に配布して意識の啓発を図りました。

事業者としての透明性を高めるため、各事業所において法人の決算報告書や事業報告書などの情報を自由に閲覧できる体制をとっています。また、「福祉サービス第三者評価制度」については、平成 24 年度に富士見台特別養護老人ホーム、田柄特別養護老人ホーム、富士見台デイサービスセンターおよび田柄デイサービスセンター、平成 25 年度については、関町特別養護老人ホーム、大泉特別養護老人ホーム、関町デイサービスセンターおよび大泉デイサービスセンターの受審を予定しています。さらに、「介護サービス情報の公表制度」を活用し、法人運営状況を公表しました。

提案項目 1 法人運営の透明性・公正性、法令等の遵守状況

(3) 居住費・食費・日常生活費の設定根拠

利用料の額は、厚生労働大臣の定める介護報酬の告示上の額と同額

居住費・・・施設の利用代（減価償却費）および電気、ガス、水道等の光熱水費に相当する費用

食費・・・食材料費および調理コストに相当する費用

日常生活費・・・日常生活において通常必要となるものにかかる費用であって、お客様が負担することが適当と認められる費用

介護保険施設等（入所・短期入所）をご利用の際、次に場合に該当する方には減額制度があります。

| 利用者 負担段階 | 対 象 者 | 食費の負 担限度額 (日額) | 居住費（滞在費）の負担限度額（1日） | | | |
|-------------|---|----------------------|--------------------|---------------|--------------|-------|
| | | | ユニット 型 個 室 | ユニット 型 準個室 | 従 来 型 個 室 | 多床室 |
| 第 1 段階 | 生活保護を受給している方。 老齢福祉年金受給者で、世帯 全員が特別区民税非課税の方 | 300 円 | 820 円 | 490 円 | 320 円 | 0 円 |
| 第 2 段階 | 世帯全員が特別区民税非課税 で、本人の合計所得金額と課 税対象年金収入額の合計が 80 万円以下の方 | 390 円 | 820 円 | 490 円 | 420 円 | 320 円 |
| 第 3 段階 | 世帯全員が特別区民税非課税 で、第 2 段階に該当しない方 | 650 円 | 1,640 円 | 1,310 円 | 820 円 | 320 円 |

平成 23 年度の取組状況

利用料の額は、厚生労働大臣の定める介護報酬の告示上の額と同額としています。居住費、食費、日常生活費については変更していません。

特養利用者の負担段階は、以下のようになっています。（平成 24 年 3 月 31 日現在）

| | 在籍数 | 第 1 段階 | 第 2 段階 | 第 3 段階 | その他 |
|--------|-----|--------|--------|--------|-----|
| 関町特養 | 67 | 5 | 37 | 15 | 10 |
| 富士見台特養 | 50 | 11 | 20 | 12 | 7 |
| 大泉特養 | 116 | 24 | 57 | 26 | 9 |
| 田柄特養 | 98 | 15 | 41 | 24 | 18 |

提案項目 1 法人運営の透明性・公正性、法令等の遵守状況

(4) 法令等の遵守についての考え方（労働関係法令の遵守を含む）

社会福祉事業団は、経営目標において「法令を遵守し、信頼されるサービスを提供します。」と謳っています。関係法令に基づき、社会福祉事業団の各種規定を整備し、法令順守を担保しています。

「法令等遵守管理規程」「公益通報者の保護に関する規程」「監査規程」「個人情報保護に関する規程」「職員の個人情報に関する規程」各雇用形態別の「職員就業規則」などを定め、全職員に周知を図り法令順守の風土を醸成するとともに、適正に実施しています。

理事会の過去1年間の開催状況・議事内容（平成23年度）

平成23年度の取組状況

関係法令に基づき、社会福祉事業団の各種規定を整備し、法令を遵守しました。「個人情報の保護に関する規程」「職員の個人情報の保護に関する規程」を改正し、組織および保護管理体制を明確にしました。

また、介護保険法の改正をはじめとした事業運営を取り巻く環境の変化に対し、情報の正確な収集に努め、業務が法令およびその他の規範を遵守したものとなるよう取り組むとともに、関係機関による監査や実地検査、福祉サービス第三者評価制度の受審を継続し、適正な業務の執行確保に努めました。

平成23年度理事会の開催状況

- 第1回 平成23年5月26日 平成22年度の決算の認定、平成22年度事業報告の認定
- 第2回 平成23年9月16日 評議員の選任同意、規程等の一部改正、運営規程の一部改正
- 第3回 平成23年12月17日 上石神井特別養護老人ホーム新築工事、一般競争入札参加資格条件
- 第4回 平成23年12月19日 規程等の一部改正、平成23年度予算の補正
- 第5回 平成23年12月27日 上石神井特別養護老人ホーム新築工事に係る入札参加者の決定について、上石神井特別養護老人ホーム新築工事に係る予定価格等の決定について、平成23年度東京都実地検査に係る改善状況報告書
- 第6回 平成24年2月6日 上石神井特別養護老人ホーム新築工事に係る今後の取組について
- 第7回 平成24年3月1日 上石神井特別養護老人ホーム新築工事に係る入札参加者の決定について
- 第8回 平成24年3月27日 規程の制定、規程等の一部改正、運営規程の制定、平成23年度予算の補正、平成24年度資金収支予算、平成24年度事業計画、上石神井特別養護老人ホーム新築工事に係る工事請負契約について

提案項目 2 運営の適正化・効率化への取組

(1) 人員配置の適正性

介護保険事業（指定管理事業を含む）

当法人においては、介護保険事業における人員配置については、運営基準における基準配置数を遵守しています。また、介護の実務面においては、介護士等について基準を超える配置をしています。

ア 特別養護老人ホーム等

管理者、生活相談員、看護師、介護士、ケアマネジャー、医師、理学療法士等、運営基準における人員配置基準で示された配置数を遵守しています。なお、看護師および介護士については基準の1：3を超える1：1.95の配置を行っています。

イ 通所介護事業（認知症対応型通所介護事業、介護予防通所介護事業等を含む）

管理者、生活相談員、看護師、介護士、理学療法士等、運営基準における人員配置基準で示された配置数を遵守しています。なお、介護士については定員30人の施設で基準4人配置のところ、平均7.8人（常勤4.1人を含む）の配置を、定員40人の施設で、基準6人のところ平均12.3人（常勤5.7人を含む）配置を行っています。

ウ 居宅介護支援事業（介護予防支援等を含む）

運営基準における従業者、管理者の基準を遵守しています。

エ 訪問介護事業

運営基準における訪問介護員、サービス提供責任者、管理者の基準を遵守しています。

指定管理事業

協定等に基づく配置をしています。

受託事業

業務委託契約に基づく配置をしています。

平成23年度の取組状況

介護保険事業

ア 特別養護老人ホームでは、運営基準における人員配置基準で示された配置数を遵守しています。なお、看護師および介護士については基準の1：3を超える平均1：1.78の配置を行いました。

イ 通所介護事業では、運営基準における人員配置基準で示された配置数を遵守しています。なお、介護士については定員30人の施設で基準4人配置のところ平均9.85人の配置を、定員40人の施設で、基準6人のところ平均14.32人の配置を行いました。

ウ 居宅介護支援事業では、運営基準における従業者、管理者の基準を遵守しました。

エ 訪問介護事業では、運営基準における訪問介護員、サービス提供責任者、管理者の基準を遵守しています。

指定管理事業

協定等に基づく配置をしています。

受託事業

業務委託契約に基づく配置をしています。

提案項目 2 運営の適正化・効率化への取組

(2) 事業計画と収支計画の適正性

事業計画は、年度を単位とした具体的な目標を定めています。また、収支計画については、年度を単位とした資金収支予算により実施しています。なお、資金収支予算の編成は例年1月に行い、直近の事業データにより見積りしています。人件費については、次年度の職員配置を想定した上で、基本給、手当、賞与等を調整して見積りを行うことにより、実態に即した見積りを実施しています。

また、事業計画における目標を達成するために、必要な経費については当該年度の資金収支予算に反映させ、事業計画の実現性を担保しています。

なお、年度途中での緊急対応に際しては、補正予算などにより事業運営に支障が起きないように適宜適切に対応しています。

平成23年度の取組状況

参考資料1「平成23年度決算報告書」および、参考資料2「平成23年度事業報告書」を参照のこと。

提案項目 2 運営の適正化・効率化への取組

(3) 経営努力に関する取組

当法人は、平成 12 年度から地方自治法による利用料金制度の適用を受け、介護保険収入を主な財源として事業運営に当たってまいりました。また、平成 15 年度からは、練馬区からの施設運営に係る補助金を受けずに、介護保険収入および受託収入による自主財源で運営を行っています。したがって、法人はもとより、職員一人ひとりにおいてもコスト意識を踏まえた事業運営を行っています。

事業運営においては、介護保険事業情報システムを導入しており、各事業の介護保険請求や各種の事業運営データについて本部で集約し、月次で整理し施設運営の改善の取組に活かしています。

また、会計処理においては、会計システムによる本部を中心とした処理により月次決算を行い、法人の経営状況を職員に周知し利用率の改善など、収入確保の取組に活かしています。

また、最も大きな支出である人件費については、人事管理システムによる給与管理を適切に行うほか、非常勤職員を含めた定数管理を的確に行うことにより、人件費の管理を行っています。

さらに、法人運営の最適化を図るために、管理職を構成員とした業務執行役員会を毎月 2 回開催し、事業運営や経営に関する改善努力をしています。

平成 23 年度の取組状況

法人本部で集約した各種データを基に、毎月の経営会議で経営状況を報告しコスト意識を踏まえた事業運営を行いました。会計データや介護保険事業情報システム等を使い本部で整理した各種事業データをもとに、利用率の向上など各施設運営の改善の取組に活かしました。人事管理については、人事・就業・給与の管理を一元化し、人件費管理や定数管理を適切に行いました。

業務執行役員会を毎月 2 回開催し、事業運営や経営に関する課題を整理し、平成 24 年度からは本部を中心とした組織改正を行いました。

提案項目 3 事業の独自性、施設管理運営体制

(1) 強調したい点、特徴、施設や設備面での利用者への配慮など

当法人は、4か所の特別養護老人ホームをはじめ12か所のデイサービスセンターや訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センターの運営など、介護保険サービス事業の各分野を総合的に運営しており、そのスケールメリットを生かして、お客様のニーズへの適切な対応やサービス向上に繋がっています。また、質の高いサービスを目指して認知症ケア、医療的ケア、口腔ケア、排泄ケアなど、介護サービスの基本となるスキルを高めるため、専門研修や研究チームによる検討会などを行っています。

施設の管理運営体制は、施設長を中心に各分野ごとの現場責任者を配置し、専門職によるスタッフ機能の充実を図っています。

<関町特別養護老人ホーム>

認知症の方のための専用フロアがあり、認知症介護に先進的に取り組んでいます。認知症の方が安心して生活できる環境づくりに配慮します。

<富士見台特別養護老人ホーム>

施設の全事業が横断的に情報を共有し、お客様へのサービス向上に努めます。従来型多床室の施設ではあるが、個別ケアを実践しお客様の視点に立った環境や施設の整備をします。

<大泉特別養護老人ホーム>

「地域への発信」をテーマとし、地域へ各種介護情報を提供し、東京都のモデル事業の「介護サポーター事業」を継続して行い、地域の施設を支える新たな役割を担った人材の育成を行います。

<田柄特別養護老人ホーム>

平成22年度末で終了予定の大規模改修工事で、ハード面からもプライバシーの確保や安全性の向上が図られました。今後とも、自立支援・個別ケアへの取組を重視していきます。

<デイサービス事業>

特別養護老人ホーム併設の4デイサービスセンターは、8所の単独デイサービスセンターとの連携や、所毎の特徴を発揮したプログラムの実施など、当法人のスケールメリットを生かした運営を行います。

平成23年度の取組状況

<法人全体>

法人としてのスケールメリットを活かし、事業ごとの情報を経営会議等で共有しお客様のニーズへの適切な対応やサービス向上に繋がりました。認知症ケアについては、年4回、法人全体での認知症ケア推進会議を開催し、各特養と課の取組計画の進捗状況を把握し、進行管理を行いました。また、3年間にわたる認知症ケアを助ける環境づくりの

プロジェクトの結果について、報告会を開催し、職員のケアと環境への意識やスキルが向上しました。医療的ケアのスキルを高めるため、法人内部の看護職員と介護職員によるケア連携協働のための研修が、医療連携PTと看護係長会の主導で、企画実施されました。

<関町特別養護老人ホーム>

認知症ケア推進チームを設け、アセスメントの充実を図るためのセンター方式や環境づくり等の法人研修に連動させた所内研修を4回実施し、業務や意識改善に繋がりました。特に環境づくりでは、環境改善による病態の改善に着目し、外部の講師を招きながら認知症フロア内の環境を見直しました。また、浴室のプライバシーを重視した環境改善と介護方法を見直しました。接遇面では、職員が身体拘束の廃止、虐待防止、プライバシーの保護等、人権尊重の理念に沿った適切なサービスが提供できるよう指導、育成に取り組みました。

<富士見台特別養護老人ホーム>

全事業の職員を対象に業務改善会議を開催し、施設内研修や施設環境についての情報共有しケアの改善に繋がりました。また、施設介護計画がより個別化できるよう認知症の人をマネジメントするためのセンター方式のほかアセスメントツールの活用をしました。

<大泉特別養護老人ホーム>

練馬区からの委託により実施している「施設介護サポーター養成事業」は、平成23年度には年間94名のサポーターを育成し、地域の施設を支える新たな役割を担った人材として送り出しました。大泉特別養護老人ホームでは、年間延800人を超えるサポーターの皆さんに活動いただいています。

<田柄特別養護老人ホーム>

平成22年度末で大規模改修工事が終了し、居室の仕切や一人用浴槽等プライバシーの面やクッションフロア等安全面での向上等、課題が解決し、使いやすい施設になりました。個別ケアと自立支援の視点から排泄・食事・入浴・移動・移乗の介助方法の見直しを行いました。

<デイサービス事業>

デイ事業課では、職層と専門職別の会議体を設けており、課題整理、情報の共有、取組の共有、実施、評価などを行っています。主任会で、サービスの質の向上、法令遵守を目的に、全事業所の通所介護計画書等を点検する内部実地指導を行いました。主任会メンバーが持ち回りで12事業所を回り、ケアマネジメントのプロセスに沿った通所介護計画書の作成およびサービス提供の実施について点検を行いました。東京都の実地検査、練馬区介護保険課の実地指導において、適切なケアマネジメントのプロセスに沿ったサービス提供が行えているとの評価を得ることができました。介護士担当者会では、各事業所のプログラムの共有を行っています。また、介護士担当者会で、介護技術の標

準化を行うための技術指導研修（スキルアップ研修）を行い、非常勤職員含め 57 名が研修を受講しています。また、事業所の交流を図り学び合う「交換研修」に 4 名が参加しています。

提案項目 3 事業の独自性、施設管理運営体制

(2) 特別養護老人ホーム・ショートステイ・デイサービスセンターの施設管理運営に対する考え方

「個を尊重し、お客様本位のサービスを提供する」という理念に沿い、お客様の尊厳を守り自立を支援するケアを各職種が協力して実現します。

お客様に安全に過ごしていただくために、職員の事故防止の意識向上を図る取組を引き続き強化します。

各種研修に職員を積極的に派遣し人材育成に取り組みます。そのため、職員の個別研修計画を作り計画的な育成を図ります。

平成 23 年度の取組状況

個別ケアの推進を図るため、自立支援を基本とするケアプランに基づきサービスを提供しています。

法人および各事業所にリスクマネジメント委員会を設置し、事故を検証し再発防止に努めています。

法人の研修計画に基づき、組織として計画的な人材育成に取り組んでいます。また、人材育成シートにおいて、個別の研修の計画を作成し、計画的に研修を受講させています。

提案項目 3 事業の独自性、施設管理運営体制

(3)

練馬区環境方針への対応についての考え方

「練馬区環境方針」に基づく省エネ行動指針の策定や水道光熱費の削減、屋上緑化、緑のカーテンなど、地球環境にやさしい省エネの取組を、各施設が創意工夫を持って取り組みます。

災害時の対応についての考え方

定期的な災害時訓練を実施しています。また、区との協議のうえ災害要援護者のための避難場を開設します。

区の方針・事業への協力に対する考え方

法人の定款にあるように「練馬区と一体となって、社会福祉事業の推進を図り、区民福祉の向上と増進に寄与します。」を基本的な考え方としています。

平成 23 年度の取組状況

平成 23 年度練馬区節電実施計画に基づき、各事業電灯の間引きや反射板の活用など各施設が創意工夫し節電計画に取り組み、前年比での削減ができました。

法人全体で震災時事業継続計画（BCP）を策定し、事業ごとに研修や訓練を実施しました。

練馬区と一体となって、社会福祉事業の推進を図り、区民福祉の向上と増進に寄与します。

| |
|---|
| <p>提案項目 3 事業の独自性、施設管理運営体制</p> |
| <p>(4) 協力医療機関・他の高齢者施設等との連携方法</p> <p>近隣医療機関との協定により協力病院を確保し、入院ベッドの確保、緊急対応等連携を図ります。他の高齢者施設との情報の交換や職員交流による介護技術の向上など、区内介護施設の質的向上に寄与します</p> |
| <p>平成 23 年度の取組状況</p> |
| <p><関町特別養護老人ホーム></p> <p>協力病院と協定を結び、緊急時の連携対応を図っています。地域コーディネーター(地域支援を担当する職員)は、高齢者施設の職員や行政関係機関、練馬区社会福祉協議会、ボランティア団体等で構成する「しあわせ福祉ネット・関」に定例参加し、情報の交換や交流を図りました。</p> <p><富士見台特別養護老人ホーム></p> <p>協力病院との協定を結び、緊急時等への対応を依頼しています。また、医療機関での地域医療連携の会等に参加し、情報交換・交流をしています。施設長等が他法人の有料老人ホーム・訪問介護事業所から研修講師の依頼を受け研修を行い、当該施設等の職員の質的向上に寄与しました。</p> <p><大泉特別養護老人ホーム></p> <p>事業者連絡会の役員として、区内事業者の職員間の交流を図り、介護技術等の向上を図るための機会を設け、区内事業者の職員の資質の向上へ貢献しました。</p> <p><田柄特別養護老人ホーム></p> <p>練馬総合病院の地域連携室と連絡をとり、スムーズな予約・受診につなげています。</p> |

| |
|----------------------------|
| 提案項目 4 施設管理の安全性への配慮 |
|----------------------------|

| |
|-----------------|
| (1) 日常的な点検体制の内容 |
|-----------------|

| |
|---|
| 施設設備の点検は設備専門業者が毎日点検を行い、また、職員による安全確認のチェックも実施しています。また、監視システムにより防災監視や設備監視を行っており、24時間体制での安全対策を講じています。 |
|---|

| |
|-------------|
| 平成23年度の実施状況 |
|-------------|

| |
|---|
| 施設設備の点検は設備専門業者が毎日点検を行っています。また、リスクマネジメント委員会とサービス向上委員会が4特別養護老人ホームの施設巡回を実施し、東京都の実地検査後の改善状況や施設内危険箇所の確認を行いました。 |
|---|

| |
|----------------------------|
| 提案項目 4 施設管理の安全性への配慮 |
|----------------------------|

| |
|-----------------|
| (2) 施設修繕に対する考え方 |
|-----------------|

| |
|---|
| 法人として、施設の安全管理または機能保全のために必要な修繕を行います。また、施設の老朽化へ対応として、長期的な施設修繕計画を立てています。そのための施設改修等に備えた積み立てを行っています。 |
|---|

| |
|---------------|
| 平成 23 年度の取組状況 |
|---------------|

| |
|--|
| 施設を利用されるお客様が、長期にわたり快適に過ごせるように、適切に施設の安全管理または機能保全を行うため、建築に関する専門のNPO法人に依頼し、中長期修繕計画の基礎算定資料を策定しました。(建築、電気設備、給排水衛生設備、空調機械設備) |
|--|

提案項目 4 施設管理の安全性への配慮

(3) 危機管理体制の内容

法人内にリスクマネジメント委員会を設置し、「ヒヤリハット」や事故事例などの情報を収集し、定期的な委員会の開催による事故要因の分析や防止策の検討、勉強会の開催、委員会による施設巡回点検などの活動を行っています。

施設をご利用いただいているお客様が行方不明になった場合に備えて、行方不明者捜索マニュアルを策定し、年に1回法人全体で捜索訓練を実施しています。

また、新型インフルエンザの発生に備えたBCP（事業継続計画）を策定し、法人としての対応と各施設ごとの対応を具体的に決めました。

平成23年度の取組状況

・4 特別養護老人ホームとデイサービスセンター、訪問介護事業、居宅介護支援事業の代表および各職種の代表を兼ねるメンバー9名と管理職3名の合計12名を構成員とする法人のリスクマネジメント委員会を、毎月第二火曜日に開催しました。

・理事長と常務理事によるマネジメントレビューにより示された年度の活動方針に基づき、下記～等について、計画に基づき定期的実施しました。

介護(合計98件)および送迎車両事故(合計24件)の分析

現場での事故事例検討会の運営(毎月)

4 特養とデイサービスの全ヒヤリハット事故報告件数のとりまとめと分析

4 特養の原因不明の内出血事例の分析

身体拘束ゼロ継続の確認

リスクマネジメントニュースの発行

4 特養の施設巡回点検

・平成23年度、練馬区に報告した骨折等の重大事故は34件でした。このうち28件が転倒事故によるものですが、事故のレベルは「事故防止のためには高度な知識や技術を要す内容」、または「不可抗力」と判断できるもの16件のほか、原因が不明のものが5件あり、防ぐことが困難な事故が多くを占めています。

・平成23年度も法人全体の行方不明者捜索訓練の実施を予定していましたが、2回の行方不明事故の発生に伴い、本システムを稼働させたことにより、訓練は実施しませんでした。なお、2回の事故はいずれもお客様が警察に無事に保護されました。

・新型インフルエンザの取り扱いについては練馬保健所に確認したところ、通常のインフルエンザと同様の対応で良いとのことで、特別の取組は行いませんでした。

| |
|--|
| <p>提案項目 4 施設管理の安全性への配慮</p> |
| <p>(4) 管理上の不具合・小さな問題が発生した際の対応</p> <p>施設設備上の不具合や問題は、設備専門業者が365日、24時間対応できる体制があります。また、その他の問題に関しては、事故にならないまでも問題として認識した場合は、「ヒヤリハット」事例検討プロジェクトチームの報告書により対策を講じ重大事故の発生を未然に防ぐ対応をします。</p> |
| <p>平成23年度の取組状況</p> |
| <p>各施設での施設設備上の不具合や問題については、設備専門業者が365日、24時間対応できる体制をとっています。設備上の課題については、設備専門業者と打ち合わせを行い、課題については大きな事故や故障とならないよう未然に対策を講じています。</p> <p>田柄特別養護老人ホームでは、施設内の各部署の責任者を委員とした「機器管理委員会」を定期的で開催しています。委員は、自部署の危険箇所等の点検、報告を行い、委員会で対策を講じています。委員会では、委員全員で定期的な施設内の点検を行い、安全な施設管理に努めています。</p> |

| |
|--|
| <p>提案項目 4 施設管理の安全性への配慮</p> |
| <p>(5) 衛生管理体制の内容</p> <p>産業医の指導の下に感染症・食中毒蔓延防止対策を、衛生委員会がマニュアルに基づき行動します。</p> <p>「感染予防委員会」を定期的を開催し、感染症予防対策の検討や対応の確認などを行っています。</p> |
| <p>平成 23 年度の取組状況</p> |
| <p>各施設に衛生委員会および感染予防委員会（会の名称は、施設により異なる）を設置し、定期的を開催しました。</p> <p>施設ごとの取組状況の詳細は下記のとおりです。</p> <p><関町特別養護老人ホーム></p> <p>衛生委員会を毎月開催し、産業医の指導の下に感染症・食中毒蔓延防止対策の他、都内、近隣の発生状況も確認し情報共有を図りました。</p> <p><富士見台特別養護老人ホーム></p> <p>衛生委員会を毎月開催し、労働安全衛生点検による労働環境の確認や、産業医と共に職員の衛生管理をしました。感染症予防対策委員会も毎月開催し、地域の感染症発症状況の確認と情報共有、マニュアルに沿った予防対策の確認をしました。平成 23 年度は感染症の集団発症はありませんでした。</p> <p><大泉特別養護老人ホーム></p> <p>衛生委員会および感染症対策委員会を毎月開催し、感染症対策を講じました。平成 23 年度は感染症の集団発生はありませんでした。</p> <p><田柄特別養護老人ホーム></p> <p>衛生委員会の他に、年 2 回「感染予防」の施設内研修を開催しています。23 年度、お客様のインフルエンザ、ノロウィルスの発症はありませんでした。</p> <p><デイサービスセンター></p> <p>特別養護老人ホームの衛生委員会に職員 1 名が委員として加わり、衛生管理を行いました。また、毎月の職員会議で感染症予防対策の確認や情報の共有などを行い、季節に応じた予防策の徹底を図りました。感染症予防の研修等は、併設特別養護老人ホームと共に実施しています。</p> |

提案項目 4 施設管理の安全性への配慮

(6) 感染症等が疑われる際の対処

感染の拡大防止を最優先に、対象者の一時隔離と対応職員を固定した介護を行います。併せて、その他のお客様や職員全員の健康チェックを実施します。

「感染症予防マニュアル」に基づいて、本部、嘱託医と連携して「感染症対策委員会」を設置し初動から終息まで一貫した対策を講じます。

新型インフルエンザなど、重大な感染症の危機が発生した場合は、法人内に危機管理本部を立ち上げ、感染拡大防止の危機管理体制を速やかに発動します。この際、BCP（業務継続計画）に基づき、

特別養護老人ホームなど24時間サービス提供施設をご利用になっているお客様の生活を守るための業務が滞ることのないようにします。

平成23年度の取組状況

法人全体として、12月から3月まで、インフルエンザ等の予防対策強化の取組を行いました。その結果、12月の職員と特別養護老人ホームおよびデイサービスセンターのお客様の発症はゼロでした。1月から3月までのお客様の発症は10名以下で、感染症蔓延の報告はありませんでした。また、各施設では、米国疾患予防管理センターガイドライン標準的予防策を取り入れたケアとし、年間を通じた感染症予防に努め、感染症の集団発症を予防しました。12月から3月までは、委託業者職員を含めた全職員、ボランティアの方々には検温等の健康チェックをしていただき、手洗い・うがいを徹底しました。また、面会の方々にも年間を通して手洗い・うがいをご協力いただきました。

提案項目 5 利用者への対応

(1) 日常生活上の支援（入浴・食事等への対応）

介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします。」を基本にした支援を行います。

日常生活上の支援は、介護サービス理念に基づくサービスを提供するために、カンファレンスによるケアプランの作成とプランに基づいた支援を提供します。

職員配置は、介護保険制度で定める基準以上の配置にします。また、管理栄養士や理学療法士など専門のスタッフを配置します。

入浴は、個人個人のペースに合わせて、個浴や少人数による入浴など、ゆっくりと楽しく入浴をしていただきます。

食事は選択食やリクエスト献立などの対応と、食事をおいしく楽しんでいただくために必要な、口腔ケアにも力を入れて取り込んでいます。

排泄介助は一人ひとりに合った自然な排泄を目指します。

<関町特別養護老人ホーム>

介護サービス理念に基づいたサービスを提供するために、個人行動指針を職員各自が定め、お客様にサービスを提供します。職員配置は、介護保険で定める基準以上の配置にします。

<富士見台特別養護老人ホーム>

お客様の尊厳、プライバシーを尊重し、ご家族とともにご本人がケアを選択し、そのケアを安全に実施することで安心できる生活の支援をします。

<大泉特別養護老人ホーム>

お客様の日常生活への支援は、個別担当者（介護士）が中心となり、課題の抽出とアセスメントを行い、介護支援専門員を含む専門職でカンファレンスを定期的を実施し、ケアプランの作成とプランに基づいた支援を行います。カンファレンスには、ご本人、ご家族の参加を促しご本人のご意向を踏まえたケアプランとなるように取り組みます。

<田柄特別養護老人ホーム>

個別ケア、自立支援のケアを基本方針とし支援を行います。入浴は、自立性の高い方法でゆっくり楽しんでいただきます。食事は、お客様に合った食事形態を考えます。最期まで口から食べていただくことを目標に経口維持の取組をします。

<デイサービスセンター>

入浴はお客様のニーズに合った方法で対応できるように、個浴、機械浴、ミスト浴など、施設の条件に応じた対応に努めてまいります。

食事は温度管理に努め、献立の彩り、食器の工夫など、美味しく、楽しい食事となるよう、管理栄養士との連携でお客様に、より満足していただけるよう努めます。

平成 23 年度の取組状況

<法人全体>

法人の介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします。」を基本にした支援を行いました。ケアプランの質の向上を図るため、施設ケアマネジャーからのヒヤリングを行い、特別養護老人ホームのケアプランの作成の視点や手順についての整理を行うため、施設ケアマネジャー担当者会を設置しました。

<関町特別養護老人ホーム>

介護サービス理念を基本としたサービス提供をするために、全職員が個人行動指針を定め、介護サービス理念が行動に繋がるよう育成しました。また、各自が定めた行動指針は職員の顔写真と合わせて掲示し、誰もが解るようにしました。職員配置は介護保険法で定める運営基準以上の配置を行いました。

<富士見台特別養護老人ホーム>

ケア実施の際は、お客様の尊厳、プライバシーを尊重し、自己決定を促すような声掛けをしました。お客様・ご家族にはサービス担当者会で、ケアへの希望・要望等を出していただきました。

<大泉特別養護老人ホーム>

介護支援専門員により、課題抽出シートを活用してケアプランを作成し、プランに基づいた支援を実施しています。カンファレンスには、ご本人、ご家族の参加を促しご本人のご意向を踏まえたケアプランとなるように取り組みました。

<田柄特別養護老人ホーム>

入浴は、お客様の希望の入浴方法を伺いながら、より自立にむけた入浴方法に変更しました。浴室が新しくなり、1人ずつプライバシーの保てる1人浴が実施でき、「温泉の日」をもうける等、ゆったりと入浴を楽しんでいただける取組をしました。

食事は、安全に楽しく食事していただけるよう座位姿勢・自助具・音楽等食事環境の改善を行いました。見た目、食べやすさに配慮した「介護食」を導入し、「経口維持・移行委員会」でお客様1人ひとりに合った食形態の見直しを行っています。

<デイサービス事業>

入浴サービスの充実について

<関町デイサービスセンター>

りんご湯やゆず湯などの季節ごとの変わり湯を毎月実施しました。お一人おひとりのニーズに合った入浴を実現できるよう体制を整備し、車いす式個別浴槽を導入しました。入浴者数は、年間延べ6,263人で、前年度より延べ500人多く、一日平均22人の入浴サービスを実施し、本人とご家族の要望に沿ったサービスの充実を図りました。

<富士見台デイサービスセンター>

浴室設備の関係で、特養と同じ浴室を使用しており、入浴希望者への対応に限りがあるという課題がありました。福祉用具検討委員会にて、認知症対応型デイサービスセン

ターの浴室改修について検討し、平成 24 年度末までに認知症対応型デイサービスセンターに個別浴槽を設置することにし、サービスの充実を図ります。

<大泉デイサービスセンター>

午前中の入浴だけでなく、午後入浴を開始し、お一人おひとりのペースに合わせたマンツーマンでの入浴を開始しました。次年度は、入浴者数増加に向けた取組も進めま

<田柄デイサービスセンター>

ミスト浴、個別浴槽などの入浴形態の選択を可能にしたことと、午前および午後の時間帯でいずれかご希望の時間帯を選んでいただき、マンツーマン入浴を開始しました。個別ニーズに合わせた入浴の実施で、お客様とのコミュニケーションも増え、お客様の満足度も向上しました。

・食事サービスの充実について

4 デイサービスセンターともに、以下の 4 点の取組を行いました。

見た目の彩りを考えた献立、食欲を増進するような見栄えの良い食器・食事が映えるトレー等を新規に購入し、視覚効果を重視した食事提供に努めました。

主食や汁物は最後に盛り付け、主菜にもふたをするなど適温での食事提供に努めました。

質の良い米を使用し、美味しく炊飯する方法を厨房に実施してもらうなど、主食を重視した取組を行いました。

「制限食」や嚥下困難に対応する「介護食」等、細やかな対応をとっていることを見学者やケアマネジャーに P R しました。

提案項目 5 利用者への対応

(2) 苦情解決体制の内容

法人としては、サービス向上担当課が苦情対応の役割を担っています。また、法人内にCS委員会（顧客満足・苦情解決推進委員会）を設置し苦情への対応とサービス改善に繋げています。

また、第三者委員の活動をさらに進化させ、特養等を巡回して直接お客様から意見を伺うなど、苦情対応の仕組みを充実させる検討を行っています。

各施設には、苦情受付担当者および苦情解決責任者を設け、お客様のご意見や苦情をサービスに活かす仕組みを作っています。

<関町特別養護老人ホーム>

苦情に関する受付担当者を決め、ポスターなどによってお客様やご家族に周知し、苦情受付の「ご意見箱」を設けています。いただいた苦情は、全て法人のリスクマネジメント委員会でも検証し、法人全体で改善に繋げています。

<富士見台特別養護老人ホーム>

「お客様なんでも報告書」を活用して、お客様の権利を擁護し、お客様満足度を向上させます。

<大泉特別養護老人ホーム>

組織として苦情を受け止め、サービス向上に活かす取組を推進します。苦情の範囲をご意見・ご要望に拡大し、「お客様なんでも報告書」を活用して解決に向けて取り組みます。

<田柄特別養護老人ホーム>

各施設、事業所、サービス向上担当課、第三者委員が受付窓口になることをお客様に周知します。施設には苦情受付担当者と苦情解決責任者を配置します。苦情はサービス向上につなげます。

<デイサービスセンター>

「お客様なんでも報告書」や「自分がされたら嫌だマニュアル」等を活用し、お客様の苦情ご意見などを、施設内はもとより、法人全体でサービス向上のための貴重な情報として活用します。

平成 23 年度の取組状況

<法人全体>

・「お客様なんでも報告書」を活用し、お客様の声をサービスの向上に活かす取組を法人全体で継続して取り組みました。平成 23 年度は年間で 50 件の事例を、毎月の法人のサービス向上委員会(平成 23 年度に委員会改編)で分析しました。また、50 件の事例とサービス向上委員会の分析結果は、毎月の経営会議でも報告を行いました。1 か所の現場で起こったことを法人全体で共有し、また各現場に持ち帰りサービスの向上に活かす

取組が定着しています。

・第三者委員の活動の在り方を検討するため、4 特別養護老人ホームにおいて、外部委員の施設訪問型活動の試行を実施しました。ルーテル学院大学大学院附属包括的臨床死生学研究所の協力を得て、社会福祉の専門家による 4 特別養護老人ホームのお客様やご家族の面接から施設サービスの方向性を確認する新たな取組として、平成 24 年度から本格実施することになりました。

・「社会福祉法人練馬区社会福祉事業団利用者からの苦情解決の取組に関する実施要綱」に基づき、法人および施設・事業所の苦情解決責任者（施設長等）と苦情受付担当者を指名し、第三者委員の氏名とともに施設・事業所内に掲示し、新任の苦情解決責任者と苦情受付担当者には研修を実施しました。研修ではお客様のご意見やご要望をサービス向上に活かす取組を推進するための苦情対応マニュアルや「お客様なんでも報告書」活用のためのリーフレットを理解し、苦情解決責任者および苦情受付担当者がその責任と役割を果たせるよう法人の考え方や仕組みの理解を深めました。

<関町特別養護老人ホーム>

苦情受付担当者を決め、ポスターなどでお客様やご家族に周知し、苦情受付の「ご意見箱」を設置しました。法人のリスクマネジメント委員会に報告した苦情は 4 件ありました。内訳は施設の植栽に関する苦情が 2 件。機械音による騒音に関する苦情 1 件、歩道の凸凹に関する苦情 1 件です。きめ細やかに対応し解決いたしました。また、お客様満足度調査を実施し、いただいたご意見や提言の全てに個別に回答しました。

<富士見台特別養護老人ホーム>

ご意見箱でのご意見、職員に寄せられた「お客様なんでも報告書」でのご意見、お客様満足度調査でのご意見は、暮らしを取り戻す委員会で協議し改善をしました。

<大泉特別養護老人ホーム>

「お客様なんでも報告書」を活用して、組織として苦情を受け止め、サービス向上に活かす取組を実施しました。

<田柄特別養護老人ホーム>

苦情受付担当者と苦情解決責任者を配置しています。お客様のご要望は「お客様なんでも報告書」に記載します。また、各フロアーに「気づき箱」を設置し、お客様・ご家族のご意見をうかがっています。ご意見・苦情は「スローライフ委員会」で周知され解決策を検討します。

<デイサービス事業>

デイ事業課の苦情（お客様なんでも報告書の活用）件数は、12 事業所合計で 27 件でした。その内、特養併設の 4 つのデイサービスセンターの合計が 9 件でした。お客様なんでも報告書の活用と同様に、サービスの質の向上につなげる取組として全事業所で「気づき活動」に取り組みました。

<関町デイサービスセンター>

「お客様なんでも報告書」の活用を継続し、月例会で対応策の評価を実施しました。

<富士見台デイサービスセンター>

日常の中の気づきをメモし、「気づきメモ」から事例を共有し、改善対策を講じる取組を行いました。気づきの感性を高める活動によりサービスの質の向上に取組ました。

<大泉デイサービスセンター>

全職員が「自分がされたら嫌だマニュアル」を用い、自己点検を実施しました。

<田柄デイサービスセンター>

「今月の標語」を危機管理の視点で設定し、気づきや声かけ運動の一環としました。また、朝礼や帰りのミーティングで全職員が担当業務の振り返り報告を継続し、日常の気づきや声かけ運動とチームワークの充実を図りました。

提案項目 5 利用者への対応

(3) 利用者への公正・公平な対応の取組み

透明性と公平性の確保を原則に、特別養護老人ホームの入所判定会議を行っています。判定に当たっては、判定基準と緊急性を勘案し慎重な検討のもと行っています。

また、地域包括支援センターと連携し、区民福祉の向上の観点から、お客様の利益を最大限優先するサービスを提供します。

<関町特別養護老人ホーム>

入所判定委員会は、入所判定基準および実態と緊急性を勘案し、慎重な検討を行い、入所受け入れを行っています。ショートステイに関しても、利用の固定化を避け、公平に予約を受け付けています。

<富士見台特別養護老人ホーム>

公平・公正を旨とし、運営基準を踏まえた施設介護計画を作成しサービスの提供を行っています。

<大泉特別養護老人ホーム>

公平・公正の確保を原則に入所判定会議を開催します。また、お客様のニーズに応え、お客様の利益を守ることをサービスの原点とします。

<田柄特別養護老人ホーム>

お客様へのサービスは、一人ひとりに個別の担当を決め、ご要望やご意見を伺うとともに、お客様、ご家族、各職種、ケアマネジャーでサービス担当者会を開催し、施設サービス計画を作成し、サービス計画書に基づいたサービスを実施します。また、毎月モニタリングを行い、サービス内容の検討をします。

<デイサービスセンター>

利用希望のお客様には、様々な条件によりご利用が難しい場合もありますが、極力ご要望にお応えできるように条件整備を図っていきます。お客様へのサービスに当たっては、個々のお客様の事情によって個別的な対応ができるよう、ニーズや事情を把握することに努めます。送迎に当たっても、できるだけご要望に応えつつ、公平性も守っていきます。

平成 23 年度の取組状況

<法人全体>

透明性と公平性の確保を原則に、特別養護老人ホームの入所判定会議を行いました。判定に当たっては、判定基準と緊急性を勘案し慎重な検討のもと行いました。また、地域包括支援センターと連携し、区民福祉の向上の観点から、お客様の利益を最大限優先するサービスを提供しています。

<関町特別養護老人ホーム>

入所判定では、入所判定基準および実態と緊急性を勘案するために、生活相談員、介

護士、看護師の各専門職がチームで訪問調査を行い、その結果に基づき、入所判定委員会で慎重な検討を行いました。また、ショートステイも新規利用者は訪問調査を実施し、実態を勘案した公正公平な受け入れに努めました。平成 23 年度の緊急対応の実績では、ショートステイで大泉地域包括センターからの 3 件、関町地域包括センター支所から 3 件の依頼があり入所されました。

<富士見台特別養護老人ホーム>

練馬区特別養護老人ホーム入所指針に基づき、ポイントの高い方から順次事前面接を行いました。その結果、都外施設から 6 名の入所がありました。また、地域包括支援センターとの連携による入所は 3 名でした。入所後は、個別性の高い施設介護計画を作成し、ケアを実践しました。

<大泉特別養護老人ホーム>

公平・公正の確保を原則に入所判定会議を開催し、優先度の高い方から入所していただきました。地域包括支援センター等との連携により、虐待等で緊急に受け入れした事例として 5 件、短期入所で同様に緊急で 25 件を受け入れました。

<田柄特別養護老人ホーム>

お客様へのサービスは、お客様・ご家族・多職種で開催するサービス担当者会で施設サービス計画を作成し、サービス計画書に基づき、公平・公正なサービス提供を心掛けています。

<デイサービス事業>

多くの支援を必要とする人の支援のためにサービス利用の積極的な受け入れを継続し、地域包括支援センター等の関係機関との連携、協働に努めました。多くの支援を必要とする人とは、虐待および虐待の疑い、セルフネグレクト、認知症の周辺症状等により家族の介護困難などです。

関町デイサービスセンター 8 件、富士見台デイサービスセンター 6 件

大泉デイサービスセンター 6 件、田柄デイサービスセンター 7 件

提案項目 5 利用者への対応

(4) 利用者等への人権・尊厳（身体拘束廃止など）に対する考え・取組

すべての身体拘束の廃止に向けて取り組みます。

プライバシーを尊重したサービスを提供します。

認知症になっても安心して地域で暮らせるための地域づくりの「核」になります。

人権尊重の理念を業務に活かせる職員を育成します。

<関町特別養護老人ホーム>

介護サービス提供でのプライバシー保護と尊厳を守ることを徹底するために、独自の調査票を作成し、年2回の施設内検証を実施します。

身体拘束廃止に向けて、担当者を置き年4回、内部評価を実施します。

人権尊重、プライバシーに配慮した介護サービスができる職員を育成するために、全職員を対象にプライバシー保護および人権に関する研修を年2回実施します。

<富士見台特別養護老人ホーム>

全てのケアに対して、人権・尊厳に配慮したマニュアルを持ってあたります。また、身体拘束ゼロを継続しその予防をします。認知症ケアの質の向上に地域とともに取り組みます。人権尊重の研修に参加し、業務に活かせる職員を育成します。

<大泉特別養護老人ホーム>

人権研修の計画的な実施と、法人理念に基づいたサービスの提供を行います。また、認知症ケアの充実を図るとともに、権利擁護や成年後見制度の活用と導入に向けた啓発活動を支援・実施します。

身体拘束の廃止と、ターミナルケア（終末期介護）の充実を目指します。認知症ケアの専門性を高めるための人材育成を行います。

<田柄特別養護老人ホーム>

身体拘束を廃止するために施設内に「身体拘束廃止委員会」を設け、身体拘束ゼロを維持・継続していきます。法人の「虐待防止指針」を遵守し、施設内で職員に虐待防止の研修と意識調査を行います。認知症や重介護のお客様が安心して暮らせる施設にします。

<デイサービスセンター>

お客様の権利擁護と尊厳の保持を基本とした事業運営について、全職員に研修を実施します。身体拘束廃止指針を全職員に徹底し、身体拘束ゼロを維持します。全職員が人権研修に参加し、法人の経営理念の柱である人権尊重の意識醸成を図ります。

平成23年度の取組状況

<法人全体>

7月、11月、3月の年3回、リスクマネジメント委員会で4特別養護老人ホームの身体拘束の件数と内容を確認しました。4特別養護老人ホームすべて、身体拘束ゼロを維

持しています。

高齢者の虐待の排除および身体拘束廃止と権利擁護を含む「人権とプライバシー保護」研修を実施しました。また、年2回の新任職員研修に人権研修を位置づけ、人権全般の幅広い内容の研修を実施しました。認知症ケアを推進するため、センター方式地域型基礎研修およびセンター方式事例検討会のファシリテーターに職員を派遣しました。

<関町特別養護老人ホーム>

人権尊重を理念とする介護サービスの提供が徹底されるよう、人権・プライバシー・接遇担当を置き、「お客様本位のサービス点検」を年2回実施しました。その結果に基づき、「自分がされたら嫌だマニュアル」を作成し、接遇の向上に繋げました。身体拘束廃止に向けチェックリストの検証結果よりマニュアルを作成して身体拘束ゼロに繋げました。平成23年度の身体拘束者は0件です。人権とプライバシー保護に関する研修へ11名（法人研修9名、外部研修2名）が参加しました。また、新規採用者は、採用時に介護係長から身体拘束等についての指導を受けました。

<富士見台特別養護老人ホーム>

身体拘束ゼロを維持し、ケアに関するマニュアルにはプライバシーへの配慮を具体的に明文化しました。誰にとっても安心して過ごせる施設環境づくりに取り組み、認知症ケアを推進しました。

<大泉特別養護老人ホーム>

人権研修の計画的な実施と、法人理念に基づいたサービスの提供を行うために、「自分がされたら嫌だマニュアル」を活用して自己点検を実施し、すべての職員への啓発活動を実施しました。特別養護老人ホームにおける身体拘束については、廃止することができましたが、短期入所のお客様については、一部にご家族の理解をいただけないため、完全な廃止となっていない事例もありました。ターミナルケア（終末期介護）については、家族懇談会等で、説明の機会を設け、看取り介護についての理解を深めるための働きかけを実施しました。認知症ケアについて職員の専門性を高めるため、各種研修に計画的に参加させ、職員の資質の向上に取り組みました。

<田柄特別養護老人ホーム>

平成23年度はショートステイ利用のお客様も、他部署と連携をとりながら身体拘束廃止に取り組み、特養・ショートステイともに「身体拘束0」を維持しています。新規職員は採用時、施設内研修で「虐待防止」の研修を受講します。

<デイサービス事業>

（権利擁護について）

各事業所で1名以上は、東京都権利擁護研修を受講し、所内で伝達研修を実施しています。

<関町デイサービスセンター>

全職員で、4月に虐待防止指針に基づくケアの点検を実施しました。また、新規採用

職員にはオリエンテーションで同指針の説明を行いました。

<大泉デイサービスセンター>

4月に「人権尊重・権利擁護」の所内研修を実施し、12月に「虐待の芽チェックリスト」で振り返りの自己チェックを行い分析し、所長がミーティングでチェック内容を基に意識向上を図るよう指導しました。田柄デイサービスセンターでは、高齢者虐待防止への取組のため、4月に介護相談会で家族・区民を対象とした勉強会を開催しました。

(身体拘束廃止指針の徹底・身体拘束ゼロを維持)

デイ事業課全体で、身体拘束はありません。全事業所で、「身体拘束廃止指針」の意義を全職員で確認し、身体拘束ゼロを維持・継続しています。

(人権尊重の意識醸成)

全事業所で研修計画を基に職員に人権尊重に係る研修を受講させると共に、全職員を対象とした所内研修を実施し、人権尊重の取組を推進しました。

人権尊重の理念の実践として、事業課全体で認知症ケアの推進を図りました。デイ事業課として認知症ケア推進委員会を設置し、各事業所1名の認知症ケア推進委員を選出し、隔月で定例会を実施しました。定例会において、センター方式の活用や環境づくりの取組の進捗管理、情報の共有を行い、認知症ケアの推進および標準化を図るための取組を行いました。

デイ事業課のセンター方式事例検討会を2回開催し、延べ80名(12事業所から)が参加しました。認知症ケアを助ける「施設環境づくり」については、富士見台デイサービスセンター、大泉デイサービスセンターのデイルームの環境づくりの取組をすすめました。富士見台デイサービスセンターでは、第6回実践報告会で取組の報告を行いました。

| |
|---------------------|
| 提案項目 6 職員の育成 |
|---------------------|

| |
|-----------------------|
| (1) 人材確保に対する取組 |
|-----------------------|

学卒者と中途採用者と分けて採用します。学卒者については毎年一定数を確保します。

無資格者への資格取得制度があります。経費は全額、法人が負担します。

年度途中の欠員については随時補充します。積極的に非常勤や契約職員からの内部登用を行います。

| |
|----------------------|
| 平成 23 年度の取組状況 |
|----------------------|

平成 23 年 4 月 1 日付け採用の新規学卒者は 5 名でした。

平成 23 年 4 月 1 日付け採用の無資格者 2 名にヘルパー 2 級資格取得を支援しました。

平成 23 年度途中の採用者は 13 名でした。

平成 23 年度の内部登用は 12 名でした。

提案項目 6 職員の育成

(2) 研修制度・人事制度の内容

<研修制度>

福祉サービスの中核は対人援助サービスです。従って、その担い手である一人ひとりの職員の資質・能力の開発はサービスの質の向上に直結します。人材育成は、経営管理の重要な柱です。

職員の専門性の向上はサービスの向上につながり、組織人の成長は組織全体の力量を高めます。当法人の人材育成は、職員の成長と法人発展の双方を目指すものであり、これによって組織の改革が推進され、経営理念および介護サービス理念が現実の介護サービスとしてお客様に提供できるものになります。

当法人の研修体系は、組織人としての基礎的な力を養いステップごとに上位の研修を受講できる職員育成研修と介護技術研修などの専門職としてのスキルアップ研修からなっています。

研修は、職員一人ひとりの個別研修計画を作成し、能力向上に着目したものとして計画・実施しています。

<人事制度>

当法人では、年功序列的な人事・給与制度を廃止し、平成16年度から、役割等級の考え方に基づく新たな人事考課制度と昇任昇格制度を導入し、職員の勤労意欲の向上と組織の活性化を図っています。

平成20年度から、職員のメンタルヘルスケアの充実を図るため、専門機関に委託し相談事業を開始し健全な職場環境の向上に向けた取組を行っています。

平成23年度の取組状況

<研修制度>

・法人として、研修制度を軸に職員の育成を進めました。研修は法人の研修体系により、ステップ1からステップ5の段階別に、事業所内、法人内、研修センター、自己啓発講座、外部派遣の5区分で実施しました。地域事業者向け研修センター分を除く実施回数は全体で436回、参加人数は延4813名です。また、専門分野を中心とした研修は地域事業者向け研修センター分を活用しました。事業団職員の参加実績は、ステップ別研修は46回の実施で延318名、サービス熟練者コースは11コースで延928名、リクエスト研修は11回の実施で延82名でした。

・正規職員は全員、個々の課題や育成目標および個別の研修計画について上司と面接し、人材育成シートを作成し、計画的に研修を受講しました。

<人事制度>

人事制度等検討委員会で、人事考課制度の課題を整理しました。

メンタルヘルスケアの充実を図るため、専門機関に委託した相談事業の相談件数は6件でした。

提案項目 6 職員の育成

(3) 職員の育成・接遇に関する取組

法人として求める職員像は、経営理念を実践し得る職員です。社会や集団における人間としての基礎的な能力を高める視点を基盤に、経営理念を構成する「人権尊重」「信頼され喜ばれるサービス」「効率的な経営」の各要素別に、年度ごとの研修計画を策定し、経営理念の実現を担う人材育成を推進します。

法人の継続性のためには、経営やマネジメントを担う人材を計画的に育成することが必要です。法人にとって必要な人材像やキャリアと段階的に求められるスキルを明らかにし、職員のキャリアアップを支援するとともに、法人の発展につなげます。

職員それぞれの目標とするキャリアはマネジメントの役割とは限りません。当該業務のスペシャリストとしての熟練者や当該サービスに係る教育指導者の役割を担う人材の育成ステップも設け、職層に協力しつつ職員育成を担う人材育成にも取り組みます。

接遇は組織人としては最も基本的なスキルであることから、現場では「接遇技術としてのサービスマナーチェック」や「身だしなみチェック」などのチェック表の活用で相互点検、自己点検につとめ、研修と併せて接遇の向上に努めています。

平成 23 年度の取組状況

・年度の研修計画は、経営理念の各要素のどの分類に属するかを一覧表にして示しています。

・法人の継続性を視野に入れた研修として、受講生を法人が指名し、「組織人基礎力」と「マネジメントスキル向上」研修を実施しました。組織人基礎力研修は 2、3 等級の若い世代を対象に実施し、上司とともに自己の課題に取り組む内容で、19 名を育成しました。また、マネジメントスキル向上研修は 3、4 等級が対象で、2 年間で 9 科目を終了することが必要です。前年度からの受講者も含めて、平成 23 年度には 24 名が全科目を終了しました。

・当該業務のスペシャリストの育成を効果的に行うために、研修センターの熟練者コースの事業団職員枠の各施設や課の割り振りを法人として管理しました。受講者は、研修受講のみにとどまらず、各施設や事業所の委員会活動と連動するなど研修を現場に活かす取組を重ねることで成長を促す仕組みとしています。

・接遇向上の取組として、「接遇技術としてのサービスマナーチェック」や「身だしなみチェック」などの唱和、定期的な自己点検を各施設・事業所の計画により行いました。各特別養護老人ホームでは、身だしなみチェック表を活用した自己点検、アンケートの実施、ポスターの掲示など意識啓発に努めています。

| |
|---|
| <p>提案項目 7 法人の理念・姿勢</p> |
| <p>(1) 法人の基本理念・経営理念の明文化とその内容</p> <p>練馬区社会福祉事業団の経営理念</p> <p>「練馬区社会福祉事業団は、人権尊重を理念とし、地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供を、効率的でバランスのとれた経営をもって行い、区民福祉の向上を図ります。」</p> <p>練馬区社会福祉事業団の経営方針</p> <p>常に、お客様をお待たせすることなく、安全で安心なサービスを提供します。</p> <p>常に、創意工夫を心がけ、革新的で創造的なサービスを目指します。</p> <p>常に、お客様だけでなく、地域の皆様、ボランティアの皆様、職員を大切にします。</p> <p>常に、サービス内容の充実を図るとともに、ムリ・ムラ・ムダのない経営を実現します。</p> |
| <p>平成 23 年度の取組状況</p> |
| <p>法人の基本理念・経営理念の明文化とその内容</p> <p>上記、練馬区社会福祉事業団の経営理念、経営方針に基づき各種事業を推進しています。</p> |

| |
|--|
| <p>提案項目 7 法人の理念・姿勢</p> |
| <p>(2) 法人の基本理念・経営理念の職員・利用者への周知方法</p> <p>朝礼などでの全員による唱和や事務室、スタッフルームなどへの掲示、名刺への掲載などで周知を図っています。</p> <p>お客様やご家族へは、「たより」やお知らせの印刷物、封筒などに掲載したり、施設の廊下、デイルーム、食堂などへの掲示により周知を図っています。</p> |
| <p>平成 23 年度の取組状況</p> |
| <p>法人の基本理念・経営理念の職員・利用者への周知方法</p> <p>朝礼などでの全員による唱和や事務室、スタッフルームなどへの掲示、名刺への掲載などで周知を図っています。</p> <p>お客様やご家族へは、「たより」やお知らせの印刷物、封筒などに掲載したり、施設の廊下、デイルーム、食堂などへの掲示により周知を図っています。</p> |

| |
|--|
| 提案項目 8 区内事業者・区民雇用の促進 |
| (1) 区民雇用の促進（非常勤・臨時職員を含む）への考え方 約 830 人の職員の、概ね 85%以上が練馬区民です。職員の募集要件に住所要件を付すことは困難ですが、より一層の区民雇用の促進に努めていきます。 |
| 平成 23 年度の取組状況 |
| 915 人の職員のうち 707 人（77%）が練馬区民です。（平成 24 年 3 月 31 日現在） |

| |
|--|
| 提案項目 8 区内事業者・区民雇用の促進 |
| (2) 区内事業者からの物品の調達についての考え方 各施設とも当初から、各種物品や物資は区内業者から調達してきました。今後も、地域との共存、共栄のために区内業者からの調達に勤めます。 |
| 平成 23 年度の実施状況 |
| 上記の方針に基づき継続的に取り組んでいます。 |

提案項目 9 事業の適性に応じた運営

(1) 質の高いサービス提供に向けた取組

法人本部にサービス向上担当課を設置し、常にお客様へのサービス向上につなげる対応に取り組むほか充実した職員研修体制を確立しています。

直接処遇職員には、専門性に特化した資格取得者を配置し、介護保険制度の配置基準（3：1）を超えた充実した職員配置で対応しています。また、デイサービスセンターでは、医療依存度の高いお客様に対応するため、看護師の常勤職員を配置し、医療と連携した適切な対応を図っています。

全デイサービスセンターを包括的に管理する管理栄養士の専任配置や、介護予防を図るため、デイサービスセンター職員に介護予防運動指導員の資格取得研修を受講させています。

各施設にボランティアコーディネイト担当を配置し、体験学習、就労体験等の学校教育への協力やボランティアの受け入れを積極的に行い、福祉マンパワーの養成を積極的に図っています。

<関町特別養護老人ホーム>

施設内のトレーナーチームにより、質の高い職員育成に計画的に取り組んでいます。最先端、最新の車椅子や移乗補助具を導入し、お客様の身体的な負担の軽減を図ります。

<富士見台特別養護老人ホーム>

研究発表会、誌上発表会を活用した、自施設のケアを公開すると同時に、より質の高いケアを開発することに取り組みます。

ケアプランに基づいたケアを実践し、福祉サービス第三者評価による客観的評価を受け、質の高いサービスの提供につなげます。

<大泉特別養護老人ホーム>

お客様やご家族の声を聞く機会を、より積極的に設けて、課題の改善を図りサービスを向上させます。

職員の資質の向上に取り組み、毎月、介護技術や知識に対する基礎研修を継続して実施し、サービス水準の維持向上を図ります。

<田柄特別養護老人ホーム>

計画的に研修を受講させ職員のスキル向上を図ります。

サービス種別毎に個別ケア、自立支援に向けたサービス向上の年度目標をたて、実施計画を策定し取り組みます。

年に1回、介護マニュアルの自己チェック、他者チェックを行い、サービスの質の標準化を図ります。

<デイサービスセンター>

デイサービスのあり方を検討するプロジェクトチームで、入浴、食事、プログラムの改善に向けた検討を行っていきます。

安全で安心して乗車していただけるように、全送迎車両にドライブレコーダを搭載します。

平成 23 年度の取組状況

<法人全体>

上記の法人全体の方針に基づき継続的に取り組んでいます。

また、デイサービスセンターへ介護予防運動指導員 14 名を配置しました。

<関町特別養護老人ホーム>

施設内に、経験と指導力のある職員で構成する人材育成チーム（トレーナーチーム）を設置し、中堅職員、新規職員への計画的な育成と実習生への指導を実施しました。

また、チームが毎月、職員に向けた広報紙を発刊し、各研修報告や業務上の必要な情報を伝達する等、職場の人材育成風土の向上につなげました。

平成 22 年度、平成 23 年度と最新の車椅子や移乗補助具を大幅に入れ替え導入した他、お客様に適した食事用テーブルや椅子の交換、温水・暖房便座の設置を行い、お客様の身体的負担の軽減と職員の介護負担の軽減を図りました。

<富士見台特別養護老人ホーム>

東京都社会福祉協議会アクティブ福祉、練馬区介護事業者連絡会および事業団の実践報告会にて発表し、自施設のケアを公表するとともに、それを機にさらに質の高いケアへの取組をしました。

<大泉特別養護老人ホーム>

年間 4 回の家族懇談会の開催や、満足度調査の実施、外部委員の訪問活動、ケアプラン作成に伴う意見聴取など、様々な機会を通じて、お客様やご家族の声を聞く機会を、より積極的に設けて、課題の改善に取り組みました。

計画的に「特養勉強会」（月 1 回）での研修の実施や、「バイタルチェック」「感染症対策」等について、基本的な事項を悉皆研修として実施し、職員の資質の向上に取り組み、サービス水準の維持向上に努めました。

<田柄特別養護老人ホーム>

正規職員は個々の研修受講計画に沿って研修を受講しています。平成 23 年度は、研修受講の機会が少ない契約・非常勤職員の参加を進めるための施設内研修を実施しました。その結果、12 テーマの研修に延 140 人の契約・非常勤職員が参加しました。

排泄・食事・入浴・リハビリ等の各委員会が年度初めに目標を立て、目標達成に向けて取り組みました。特にリハビリ委員会は、福祉用具の周知・介護方法の転換を実現し、実践報告会での発表も行いました。

介護マニュアルは、毎年継続して自己チェック・他者チェックを行い、結果を精査し

各委員会が更新しています。

<デイサービス事業>

平成 22 年度に、デイサービス事業のあり方を検討するプロジェクト委員会を立ち上げ、半年間に渡り課題の整理や今後の方向性を確認し、「デイサービス事業あり方委員会報告書」としてまとめました。事業の柱である次の ~ について提言をまとめています。提言に基づいたサービス提供の見直しや新たな取組は、事業計画に位置づけ、各事業所の現状やニーズに合わせて実施しています。

(提言)

事業プログラム

- ・個別性の高いプログラムや選択できるプログラム、社会参加や屋外リハビリなど送迎
- ・安全で快適な送迎サービス、個別ニーズへの対応

食事

- ・見た目の彩りを考えた献立、食欲を増進するような食器
- ・お盆など視覚効果を重視した食事提供
- ・適温、制限食などへの細やかな対応
- ・質の良い米を使用し、おいしく炊飯するなど。

入浴

設備の更新や改修も含めミスト浴、機械浴などの個別ニーズへの対応
マーケティングについて

- ・医療的なケア、認知症ケアなど、専門的なケアの充実のアピール
- ・理学療法士、管理栄養士、看護師などの専門職の配置による質の高いケアについてアピール
- ・ケアマネジャーが必要とする情報を取り入れた上質なパンフレットの作成

(提言に基づいた取組)

事業プログラム

<関町デイサービスセンター>

個別ニーズに基づいた活動として、華道や寄せ植え、手工芸などの活動を引き続き実施しました。慣れ親しんだ趣味や得意だったことを活動として行えるように、また、手作りのものを自宅に持ち帰り、生活の広がりや継続ができるように取組を行いました。屋外活動では、関区民センターで行われた折り紙ボランティアの展示会への外出を実施しました。

<大泉デイサービスセンター>

レクリエーション活動の充実を図るため、プログラムマニュアルの分類・整備を行い、ファイルを作成しました。目的に合わせたプログラムの実施につながりました。

<田柄デイサービスセンター>

選択できるプログラム活動の充実を目的に、毎月開催するサービス提供会議で、お客様一人ひとりの状態に合わせたプログラムや活動状況を表記し、プログラム内容を検討し実践しました。

送迎

安全で安心して乗車していただけるように、全送迎車両にドライブレコーダを搭載しました。個別ニーズへの対応はもちろんのこと、事業課全体で「安全で安心、快適な送迎業務の確立」を目指して、送迎員研修や日常的な安全管理を徹底しました。

食事

各事業所ともに、新規に器やトレーなどを購入し、献立も含めて見た目の彩りの工夫、適温、おいしい炊飯の取組を実施しました。また、「制限食」や嚥下困難に対応する「介護食」等、細やかな対応をとっていることを見学者やケアマネジャーにPRしました。

入浴（提案事項5「利用者への対応」(1)日常生活への支援 の再掲）

<関町デイサービスセンター>

りんご湯やゆず湯などの季節ごとの変わり湯を毎月実施しました。お一人おひとりのニーズに合った入浴を実現できるよう体制を整備し、車いす式個別浴槽を導入しました。入浴者数は、年間延 6,263 人で、前年度より延 500 人多く、一日平均 22 人の入浴サービスを実施し、本人とご家族の要望に沿ったサービスの充実を図りました。

<富士見台デイサービスセンター>

浴室設備の関係で、特養と同じ浴室を使用する関係があり、入浴希望者への対応に限りがあるという課題がありました。福祉用具検討委員会にて、認知症対応型デイサービスセンターの浴室改修について検討し、平成 24 年度末までに認知症対応型デイサービスセンターに個別浴槽を設置することにし、サービスの充実を図ります。

<大泉デイサービスセンター>

午前中の入浴だけでなく、午後入浴を開始し、お一人おひとりのペースに合わせたマンツーマンでの入浴を開始しました。次年度は、入浴者数増加に向けた取組も進めません。

<田柄デイサービスセンター>

ミスト浴、個別浴槽など入浴形態の選択を可能にしたことと、午前および午後の時間帯でいずれかご希望の時間帯を選んでいただき、マンツーマン入浴を開始しました。個別ニーズに合わせた入浴の実施で、お客様とのコミュニケーションも増え、お客様の満足度も向上しました。

マーケティングについて

各事業所で、新規に作成したパンフレットを活用し、ケアマネジャー等に向けて空き情報とともに配布し、デイサービス事業の積極的な PR 活動を行いました。また、広報誌やホームページを活用した広報活動にも積極的に取り組みました。

<関町デイサービスセンター>

デイ便り「こぶしの花」にセンターの庭の動植物の成長などの写真を盛り込むなどの工夫を行い、毎月ホームページにアップしました。また、広報誌は、ケアマネジャー等への配布、施設前掲示板への掲示なども行いました。

<富士見台デイサービスセンター、大泉デイサービスセンター、田柄デイサービスセンター>

各事業所のデイサービスだよりの発行と、ホームページの活用を行っています。

提案項目 9 事業の適性に応じた運営

(2) 利用者の家族間交流や地域との連携に関する取組

<関町特別養護老人ホーム>

年2回の家族懇談会の開催のほか、毎月発行している「お便り」に季節行事、誕生会、各種行事等のご家族の参加を呼びかけ、家族間交流を促進します。

地域との災害活動応援協定のほか、秋祭り等の行事や認知症予防講座、介護者教室等の開催を通じて地域との連携を促進します。

<富士見台特別養護老人ホーム>

家族懇談会のほか、行事への参加や家族ボランティア活動による家族間交流を図ります。

地域ボランティア、介護サポーターによるお客様の生活への潤いの提供と支援を大切にして活かします。

子どもボランティア教室を開催し、早期からの高齢者福祉への啓発に取り組みます。

<大泉特別養護老人ホーム>

施設の現状を知っていただくため、インターネット等を利用した情報発信とご意見を伺える機会を増やすとともに、お客様とご家族がゆったりと気兼ねなく過ごしていただける談話コーナーを設置するなど環境を整備します。

地域の各種団体と連携し、障害者の社会参加の機会の提供や、情報発信に努めます。

<田柄特別養護老人ホーム>

家族懇談会を年6回開催し、グループ懇談会を通しご家族の交流を深めていただきます。

広報誌に施設のクラブ活動、外出・行事の予定を掲載しご家族ボランティアに活動していただきます。

納涼祭は地域の婦人会や近隣住民も多数参加し、お客様・ご家族との交流の場となっています。

防災訓練は町会連合会と連携して実施します。

<デイサービスセンター>

家族懇談会を開催し、お客様のデイサービスセンターにおける様子を知っていただきます。また、事業内容をご家族にも知っていただくための貴重な機会でもあります。地域の幼稚園、小学校、中学校との交流や中学校においての介護教室などを実施しています。

地元町会、自治会などのイベントへの参加や防災訓練の合同実施など交流を深めていきます。

平成 23 年度の取組状況

<関町特別養護老人ホーム>

平成 23 年度は、家族懇談会を 2 回の開催しました。ご家族へのお便は毎月発刊して各種行事予定の案内や家族への参加の呼びかけと家族間交流の促進に努めました。また、ホームページで季節行事や防災訓練等の報告を掲載しました。

災害活動応援協定は練馬区関町南北町会と締結しています。平成 23 年度は起震車による地震体験をご家族、地域・町会に呼びかけ開催しました。秋祭り行事では、地域の方、近隣の福祉施設、ボランティア、ご家族で 100 名以上の参加がありました。認知症予防講座や介護者教室は、関町全体（在宅介護支援センター・デイサービス）での取組を含めると 34 回開催した他、青少年健やかボランティア隊へ講師を派遣いたしました。

<富士見台特別養護老人ホーム>

秋祭り、敬老祭等の行事の他、年 4 回の家族懇談会ではホーム喫茶、みどりの応援団での草取りを通し、家族間交流を図りました。

趣味活動ボランティア 34 名、介護サポーター 20 名の他、地域ボランティアの方々に施設でも活動していただくなど広く多くの方々の活動の場とし、お客様に楽しんでいただきました。

小中学生を年間 14 回受け入れ、実体験の場とし交流を図りました。

<大泉特別養護老人ホーム>

施設の現状を知っていただくため、ホームページに施設だよりを掲載しています。しかし、インターネット等を活用した情報発信については、十分できませんでした。また、施設内の環境の整備を行い、お客様とご家族がゆったりと気兼ねなく過ごしていただけるスペースを設置しました。

地域の各種団体と連携し、障害者の社会参加の機会の提供や、就労の体験ができる施設として協力しました。また、介護サポーターの養成や、年間 100 回を超える施設の地域開放に積極的に取組ました。

<田柄特別養護老人ホーム>

家族懇談会を年 6 回開催し、ご家族同士の交流の場として活用しました。また「看取りケア」「認知症の理解」の講演は好評でした。

「たがらだより」に行事・外出の予定を掲載しご家族ボランティアに活動していただきました。

7 月に実施した「納涼祭」は地域の婦人会・ボランティア団体等多数の参加があり盛況でした。

3 月に地元町会・消防署と連携した震災を想定した総合防災訓練を実施しました。

<デイサービス事業>

家族懇談会などの開催について

<関町デイサービスセンター>

3月に家族懇談会を実施しました。日々の活動や行事をスライドでわかりやすく紹介し、お客様のご家族にも参加していただけるよう呼びかけました。家族介護者教室の案内を毎回作成し、お客様全員に配布し参加を呼びかける工夫を行っています。地域の方々に加えて毎回1名以上のデイサービスセンターご利用のお客様のご家族も参加されました。家族介護者教室は年4回実施しました。毎回、参加者アンケートを実施し、地域のニーズ把握に努めました。3月実施の「失語症の方の理解と援助」の講座は、地域の方のリクエストにお応えして開催しました。ボランティア懇談会は、7月（特養と合同）と2月に実施しました。担当職員も加わり、活動の充実につながるよう直接ご意見を伺いました。ボランティア同士の情報交換の場としても充実した会となりました。

<富士見台デイサービスセンター>

家族懇談会を年2回実施しました。介護者教室は年4回実施し、お客様家族との連携やコミュニケーションの充実を図りました。また、ボランティア活動の充実として、積極的に施設を各種ボランティアの活動の場として提供しました。

<大泉デイサービスセンター>

家族懇談会を年2回開催しました。今年度は日曜日に開催し、施設とご家族の連携を深めると共に、ご家族間の交流の機会としました。家族介護者教室は、年11回の開催を継続しました。ボランティア、介護サポーター間の交流の場として、年2回「ボランティア・サポーター懇談会」を開催し、直接ご意見を伺う機会を設け、業務やサービスの見直しを行いました。関係団体には引き続き会議室等を開放しています。介護サポーター定着のため、気づきや意見を「交換ノート」でやりとりし、やりがいにつながっています。

<田柄デイサービスセンター>

家族懇談会を年2回（6月、3月）開催しました。家族介護者教室は年4回開催し、介護技術や知識の地域還元に努めました。延44名の参加がありました。介護相談会は毎月開催し、お客様のご家族同士のコミュニケーションの充実・強化につながっており、延81名の参加を得ることができました。介護相談会への地域住民の参加率も増えました。

地域の幼稚園、小学校、中学校との交流、中学校における介護教室などの実施

<関町デイサービスセンター>

地域の保育施設や学校などとの交流を継続し、5回の交流会を行いました。

<富士見台デイサービスセンター>

石神井東小学校および南が丘小学校での「車いす体験」、石神井東中学校での「認知症勉強会」を行い、地域との交流や共同活動を推進しました。また、地域からの介護の勉強会などの講師依頼に積極的に対応し、石神井東中学校で「認知症サポーター養成講座」

を1回行いました。

<大泉デイサービスセンター>

施設全体で行う秋祭りを、隣接する福祉作業所と共同で開催し、地域交流の場をつくりました。幼稚園・小学校との交流会も定期開催し、地域での当センターの役割をPRしました。また、地域の中学校の体験学習や地域のボランティア体験の受け入れを継続しました。

<田柄デイサービスセンター>

ボランティア担当が、事業所をボランティアの方々の地域団体や幼稚園、学校との交流や活動の場所として活用していただけるように働きかけ、地域交流の拡大を図りました。延1,023名のボランティアのご支援を得ることができました。

ボランティア懇談会を3月に開催し、意見交換やコミュニケーションの充実・強化を図りました。

地元町会、自治会などのイベントへの参加や防災訓練の合同実施などの交流

<関町デイサービスセンター>

併設特養と協働し、年1回の総合防災訓練を行い、災害時の連携強化を図りました。

<田柄デイサービスセンター>

3月に総合防災訓練を行い、地元町会および消防署と連携を図りました。また練馬区の主催した練馬区震災訓練に地域活動の一環として参加しました。

提案項目 9 事業の適性に依じた運営

(3) 成年後見制度の活用への考え方

お客様の権利を守る上で、介護サービスを実施する各施設が、成年後見制度を積極的に受け止めて活用を図ることは大変重要なことと、法人全体としても位置づけて啓発、支援をしています。

<関町特別養護老人ホーム>

お客様ご本人に認知症や機能低下によって自己決定が困難で且つ、ご家族に判断を委ねることが困難な場合は、成年後見制度を活用しお客様の権利擁護を図ります。

<富士見台特別養護老人ホーム>

お客様ご自身で判断が困難な方や、将来に備えたいと考える方に積極的に説明をします。制度を活用し、後見人の方々とともに、高齢者の権利を擁護することで、施設生活が円滑になるように勤めます。

<大泉特別養護老人ホーム>

成年後見や権利擁護事業についての情報を発信していくとともに、個々のお客様の状況に応じて、地域包括支援センターや権利擁護センターと連携して、必要な支援を受けられるように積極的に活用していきます。

<田柄特別養護老人ホーム>

入居のお客様で親族がいない方には、積極的に成年後見制度の活用をお勧めします。成年後見人を付けることで、財産管理や身上監護が適正に行われると考えます。

お客様、ご家族、職員向けの「成年後見制度について」の研修を行い理解を深めます。

<デイサービスセンター>

成年後見制度のお客様へのご案内、職員への啓発を重視していきます。

平成 23 年度の取組状況

<法人全体>

相談援助職の専門性を高めるために、成年後見制度に関する研修を実施しました。

<関町特別養護老人ホーム>

成年後見制度については、入所時に説明を行っている他、施設内でのポスターの掲示や家族懇談会での説明、毎月ご家族へ発行しているお便りに載せる等の取組を行いました。なお、成年後見制度を活用している方は6名です。

<富士見台特別養護老人ホーム>

成年後見人を決定して入所する方が増えています。現在、成年後見制度を活用されている方は6名です。入所してからのお客様、親族の状況変化の中で、成年後見制度の活用を支援しています。

<大泉特別養護老人ホーム>

成年後見制度や権利擁護事業についての情報を個別の面談等の機会を通じて、情報提

供しました。現在、成年後見制度を活用されている方は12名で、必要な支援は今後も継続して実施します。

<田柄特別養護老人ホーム>

ご家族・職員向けの「成年後見制度について」の研修を行いました。成年後見人がついている方は4名です。その他NPO法人と身元保証人の契約を結んでいる方が5名です。

<デイサービス事業>

<富士見台デイサービスセンター>

家族介護者教室の中で、「成年後見制度」についての理解を広げる取組を行いました。

<田柄デイサービスセンター>

特別養護老人ホームと協働し、11月の介護相談会で外部講師を招き「成年後見制度について」の講座を開催しました。また、年間4回実施する家族介護者教室の中で、認知症の理解や認知症サポーター養成講座を通して「成年後見制度」の案内などを行いました。

提案項目 9 事業の適性に応じた運営

(4) 低所得者対策・利用者入所決定の仕組み

低所得者対策は、法人としての考え方に基づいて各施設も共通の考え方で行っています。低所得者の方も利用していただきやすい多床室の運営を継続していきます。また、低所得者への減免制度は引き続き実施します。

利用者入所決定の仕組みは、練馬区の入所基準、法人の入所判断基準に基づき、施設入所判定会議で、透明性、公平性の確保を基本姿勢として決定します。

平成 23 年度の取組状況

低所得者対策は、法人としての考え方に基づいて各施設とも共通の考え方で行っています。低所得者の方も利用していただきやすい多床室の運営を継続していきます。また、低所得者への減免制度は引き続き実施します。

利用者入所決定の仕組みは、練馬区の入所基準、法人の入所判断基準に基づき、施設入所判定会議で、透明性、公平性の確保を基本姿勢として決定します。

提案項目 9 事業の適性に応じた運営

(5) ターミナルケアへの取組

ターミナルケアへの取組は、法人の方針に基づいて各施設が共通の考え方で行っています。

住み慣れた施設で最期を過ごしたいというお客様やご家族の意向を尊重し、穏やかな最期が迎えられるようターミナルケアに積極的に取り組みます。

お客様やご家族の意思を十分に確認し、各職種の職員が協力し看取りの計画書を作成し、疼痛緩和、精神的支援を行います。看取りの部屋もお客様の持ち物を入れ、雰囲気的大事にします。看取りをするご家族が宿泊できる部屋も用意いたします。

平成 23 年度の取組状況

上記の方針に基づき継続的に取り組んでいます。

平成 23 年度に看取り加算が適用された方は、4 特別養護老人ホーム計 16 名でした。

提案項目 9 事業の適性に応じた運営

(6) 認知症ケアが必要な利用者に対する取組

認知症ケアについては、法人の方針に基づいて、各施設が共通の考え方で行っています。

認知症を正しく理解し、その人らしさを大切にする視点を重視したセンター方式のケアを取り入れます。

東京都認知症介護実践者研修を毎年受講し、認知症ケアのスキルを高めた認知症ケア担当者が研修を実施し、実践の推進者になります。

施設においては、重度認知症のお客様に安心して利用していただける、認知症フロアの整備を図ります。環境整備においては、認知症環境プロジェクトチームを設置し、認知症の方の住環境を充実させます。

認知症に対する研修とケアの見直しを継続して実施していきます。特に、「認知症ケアと環境」については、社会事業大学等との共同研究として取り組み、認知症ケアの質の向上につなげていきます。

平成 23 年度の取組状況

・事業団の認知症ケアの取組は、センター方式を活用したアセスメント力の強化
センター方式の地域推進員（ファシリテーター）の育成 P E A P の視点による認知症ケアをたすける環境づくりの実践を軸に進めています。

・平成 23 年度新たに、各施設・課の「認知症ケア推進委員会」と法人の「認知症ケア推進会議」を発足させました。認知症ケア推進会議では年 4 回、各施設・課の認知症ケアに関する事業計画の進捗状況を把握しました。その結果、センター方式の活用が進み、この 1 年間で各特養と課で事例検討会が実施できるまでとなりました。また、3 年間の環境づくりのプロジェクトが終了し、11 月には 4 特養の報告会を行いました。センター方式の地域推進員（ファシリテーター）は平成 23 年度には 7 名が研修や事例検討会で活動しています。

提案項目 9 事業の適性に応じた運営

(7) 医療的ケアが必要な利用者に対する取組

医療的ケアについては、法人の方針に基づいて、各施設が共通の考え方で行っていきます。

協力病院や嘱託医との連携により医療的ケアが必要なお客様についても対応していきます。

医療対応が発生した場合の迅速な対応を図るため、施設、ご家族、関係医療機関との事前にコンセンサスを得ておきます。

医療的ケアの必要なお客様の増加に伴い、看護師の配置増や夜間に対応する看護師の当番制、食事時の看護師配置の体制を整えます。

内科医、精神科医、皮膚科医、歯科医師が定期的に往診を行います。

看護師と介護士の連携のもと、口腔内のたんの吸引等を介護士が行っていきます。

平成 23 年度の取組状況

法人の医療的ケア指針に基づいた体制整備を行い、協力病院を始め地域医療機関や配置医との連携により、胃ろう、吸引、膀胱留置カテーテル、酸素療法、人工肛門ケア、インシュリン注射など多くの医療的ケアの継続をしました。お客様・ご家族からは、終末期への対応や延命処置についての事前確認を繰り返し行い、情報の提供と自己決定への支援や意思の尊重を図りました。看護師は夜間のオンコール体制で、電話相談や施設への来所での対応体制をとりました。内科医・精神科医は定期診察、歯科医・皮膚科医には必要に応じた往診を依頼しました。また、介護士によるたんの吸引等実施のための研修を実施しました。経過措置としての口腔内たんの吸引を、看護師との連携のもと実施しています。

提案項目 10 地域貢献に向けた取組

(1) 地域貢献に向けた取組

<法人としての取組>

区内介護人材の確保と育成に関すること

練馬区の高齢者福祉の充実を期し、区内民間事業体の職員を対象に平成 21 年度から発足させた「練馬区介護人材育成・研修センター」の研修をさらに充実させ、介護人材の育成に貢献します。

また、事業者の集団面接、介護施設見学、人材確保等に積極的に取り組みます。更に、介護分野での就業を希望する人材の確保のため、積極的に実習生を受け入れます。

また、法人がこれまで築き上げてきた高齢者福祉施設におけるノウハウやスキルを他の事業者に提供したり、ともに研究するなどを通じ地域貢献を目指します。

区内特別養護老人ホームの施設改修時の支援に関すること

田柄特別養護老人ホームの大規模改修工事の経験を踏まえ、区内の他の法人が改修を行う際の支援として、入所者の一時受け入れの検討や情報提供などを行います。

処遇困難者の受け入れに関すること

区の福祉施策を展開するために、処遇困難者の受け入れを積極的に行います。

障害者の雇用に関すること

地域における障害者雇用を拡大し、法人の社会的責任を具現化していきます。

地域包括支援センター支所の運営受託に関すること

地域包括支援センター支所について、空白地帯における運営受託も検討します。

地域密着型サービス事業に関すること

地域密着型サービスを提供するための課題として、事業類型、経営手法、経営見直し、実現性などを検討していきます。

特別養護老人ホーム等施設の有効活用に関すること

災害時、練馬区の福祉避難所としてデイサービスセンターの活用を図ります。また、高齢者福祉に関する区民向け講座などの実施を検討します。更に、特別養護老人ホームやデイサービスセンターの施設を地域住民の集会の場などに提供します。

<関町特別養護老人ホーム>

地域における介護の重度化への支援に具体的に取り組むため、地域とのコーディネートを担当する職員を置きます。

青少年育成健やかボランティア隊講習会、中学生体験学習等の受け入れを行います。障害者雇用の経験を活かし、東京都障害者職業訓練事業の委託施設として訓練生を受け入れます。

<富士見台特別養護老人ホーム>

施設開放、介護情報の発信、講師派遣などにより、認知症になっても安心して暮らせる街づくりの活動を推進します。

研修医、認知症認定看護師、歯科衛生士等、今まで以上に多職種の実習生を受け入れ、チームケアの啓発をします。

<大泉特別養護老人ホーム>

介護についての様々な情報を地域へ発信し、理解を深めるための機会を創設します。実習生の受け入れや町会や子供たちを受け入れ、福祉に関する意識を持った人材の育成と教育を行います。また、高齢者や障害者の社会参加への支援を行います。

区民の雇用先として、区立施設としてこれまで蓄積してきた、労働環境や条件を維持し、他の法人の目標となれるよう雇用条件の維持改善に取り組みます。

<田柄特別養護老人ホーム>

地域の小中高校の職場体験や見学会、ボランティアを積極的に受け入れ、青少年育成に貢献します。

都立田柄高校の「奉仕」の時間の受け入れ施設となります。

特定高齢者などの自主グループに施設の多目的スペースを開放し地域コミュニティ作りを支援します。

<デイサービスセンター>

地域の幼稚園、小中学校との交流会を通じてお客様と園児・児童・生徒との交流を図り、地域に開かれたセンターを目指します。

町会、自治会のお祭りや盆踊りなどの地域行事への参加を通して、地域との交流を図ります。

お客様のご自宅を訪問するなどして、ご家族への介護教室を実施します。

平成 23 年度の取組状況

<法人全体>

上石神井特別養護老人ホーム

平成 23 年 4 月、法人本部に施設開設等担当課を設置し、練馬区社会福祉事業団として初めてのユニットケアによる上石神井特別養護老人ホーム（特別養護老人ホーム 30 名、ショートステイ 6 名）の整備方針を検討し、施設整備計画に結び付けました。整備方針等を検討するため、理事長、常務理事、特養施設長等をメンバーとする「上石神井特別養護老人ホーム施設整備調整会議」を設置し会議を 10 回開催しました。

整備方針として、家庭的住環境に近付ける施設づくり 安全で安心な施設づくり 地域に開かれた施設づくりを挙げています。

練馬介護人材育成・研修センター

・研修センターの人材育成・定着事業（研修事業）は、ステップ 1・2 は 32 回（延 887 名受講）、ステップ 3・4 は 14 回（延 303 名受講）、熟練者コースは 82 回（延 2,126 名

受講) リクエスト研修は12回(延400名受講)で、研修回数の合計は140回(延3,716名受講)の実績でした。

・研修センターの地域事業者対象の人材確保事業の仕事セミナーおよび就職面接会は、練馬区と練馬区介護サービス事業者連絡協議会および練馬区障害福祉サービス事業者連絡会からなる実行委員会形式を継続して実施しました。ツアー型面接会は3回の実施で、20事業所が参加し、常勤2名と非常勤22名の採用がありました。介護週間に先立ち求職者の施設見学会を7事業所で実施し、14名が参加しました。また、介護・障害福祉サービス仕事セミナーは7回開催し、273名が参加、面接を経ての採用者は6名でした。就職面接会は1回行い、20事業所が参加、37名の来場者で常勤2名と非常勤6名の採用がありました。

その他

・法人がこれまで築き上げてきた高齢者福祉施設におけるノウハウやスキルを他の事業者に提供する機会として、事業者向けに42回の講師派遣を行いました。また、学生や求職者向けの授業やセミナーに24回の講師派遣を行いました。このほかにも研修センターの研修事業において、研修講師、取組事例の提供者、アシスタント、ファシリテーターとして、事業団職員を活用しました。

・認知症ケアマネジメントセンター方式の取組では認知症介護研究・研修東京センターと、認知症ケアを助ける環境づくりプロジェクトでは日本社会事業大学と、また、外部委員の施設訪問型活動ではルーテル学院大学大学院附属包括的臨床死生学研究所の専門家の指導を受けながら深く連携して取組を進めました。特に、認知症ケアを助ける環境づくりプロジェクトでは、富士見台特別養護老人ホームが練馬介護人材育成・研修センターの地域事業者向けの環境づくり熟練者コースの見学モデル施設となりました。また、事業団の取組は、指導していただいた日本社会事業大学の児玉桂子教授を始めとする専門家により、12の著書、論文、学会発表、雑誌発表等がなされ、事業団外にも広く役立つと感謝されました。

・地域包括支援センターと協力し、在宅での虐待ケース等処遇困難者の受け入れを行いました。

・障害者を計画的に雇用するため、レインボーワーク、ハローワーク等の関係機関との連携を円滑に行いました。特別養護老人ホームで9名、デイサービスセンターで7名雇用し、法定雇用率を達成しています。

<関町特別養護老人ホーム>

地域支援を担当する職員を置き、地域のボランティアや福祉関係機関で構成する「しあわせ福祉ネット・関」の会合に定期に参加し、地域の高齢者支援に関わる情報提供や共有を図りました。

地域の介護の重度化を踏まえ、施設職員を講師として派遣し、介護技術の普及や在宅介護を支援する取組を4回行いました。青少年育成健やかボランティア隊講習会(高

齡者疑似体験)へ講師を派遣した他、体験学習では中学生8名、高校生1名、障害者職業訓練1名を受け入れました。また、介護実習、相談員実習では、述べ90名を受け入れました。なお、関町特養全体の事業所の実績では介護予防や認知症予防の教室等を34回開催しました。(在宅介護支援センター24回、デイサービスセンター10回)

<富士見台特別養護老人ホーム>

年間65回の施設開放、地域向け広報紙を年4回町内会回覧板に1200部載せました。認知症介護サポーター養成講座講師を派遣するなど、安心して暮らせる街づくりの活動をしました。

介護福祉士、認知症認定看護師、訪問介護員など年間39名の実習生を受け入れました。

<大泉特別養護老人ホーム>

地域の団体向けに、施設の現状等についての講演を実施しました。

大学生や専門学校からの実習生を53人受け入れ、小中学校との交流会は5回実施しました。また、地域住民や各種団体の施設見学の受け入れや地域との共同事業を年21回実施しました。障害者の雇用に加え就労訓練の受け入れや、実習施設として毎週2つの作業所に年間80回程度施設を開放するなど、障害者の社会参加の機会を提供しています。

区民の雇用先として、区立施設としてこれまで蓄積してきた、労働環境や条件を維持し、他の法人の目標となれるよう雇用条件の維持改善に取り組みました。

<田柄特別養護老人ホーム>

中学生の職場体験を積極的に受け入れました。19人(実人員)

田柄高校の「奉仕」の時間の受け入れ施設で、高校生にシーツ交換やお客様とのレクレーションを担ってもらいました

平成24年度から多目的スペースを使用し、運動・栄養・お口の複合型介護予防教室「まる得！若返り教室」を練馬区より受託します。

<デイサービス事業>

地域の幼稚園、小中学校との交流会を通じてお客様と園児・児童・生徒との交流を図り、地域に開かれたセンターを目指します。

<関町デイサービスセンター>

地域の保育施設や学校などとの交流を継続し、5回の交流会を行いました。

<富士見台デイサービスセンター>

石神井東小学校および南が丘小学校での「車いす体験」、石神井東中学校での「認知症勉強会」を行い、地域との交流や共同活動を推進しました。また、地域からの介護の勉強会などの講師依頼に積極的に対応し、石神井東中学校で「認知症サポーター養成講座」を1回行いました。

<大泉デイサービスセンター>

施設全体で行う秋祭りを、隣接する福祉作業所と共同で開催し、地域交流の場をつくりました。幼稚園・小学校との交流会も定期開催し、地域での当センターの役割をPRしました。また、地域の中学校の体験学習や地域のボランティア体験の受け入れを継続しました。

<田柄デイサービスセンター>

ボランティア担当が、事業所をボランティアの方々の地域団体や幼稚園、学校との交流や活動の場所として活用していただけるように働きかけ、地域交流の拡大を図りました。延 1,023 名のボランティアのご支援を得ることができました。ボランティア懇談会を3月に開催し、意見交換やコミュニケーションの充実・強化を図りました。

町会、自治会のお祭りや盆踊りなどの地域行事への参加を通して、地域との交流を図ります。

<大泉デイサービスセンター>

10月の地域の神社のお祭りの際、おみこしがデイルームを通過して練り歩き、デイサービスを利用中にもお祭りを体感できるようにという地域の協力があります。同様に10月のハロウィンの際も、行進がデイルームを通ることが慣例になっており、季節行事を楽しんでいただいています。

お客様のご自宅を訪問するなどして、ご家族への介護教室を実施します。

<田柄デイサービスセンター>

ご自宅での介護に困っておられるご家族の方に、相談員と介護士が直接ご自宅を訪問し、移乗の方法や排せつケアのポイントなどについて助言しました。また、訪問介護サービス事業者にも同席していただき、自宅とデイサービスでの介護方法が統一できるように取組を行いました。

<大泉デイサービスセンター>

サービス担当者会議で看護師や介護士がご自宅に伺った際、食事介助、排せつ介助、移乗介助などの具体的方法について直接ご家族に助言すると共に、サービスを提供するチームで介助方法、ケアの統一を図る取組をすすめました。