

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

意見	回答
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るサービスに努め、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>
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。 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。 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>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>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とご家族様に伝え、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>
3 運営の適正化・効率化への取組みについて	
<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、よかったですと感じています。</p>
<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くが、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>

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

意見	回答
<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>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、高齢でも意欲な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>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>	
<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。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。 一方、事業拡大についてですが、当法人では、特養に手厚い人員事配置をしており、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>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。 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。 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>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す。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きます。</p>