

## 令和元年度「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		
施設内での事故防止の取組について伺いたい。	施設内の事故については、全ての事例に共通する防止策というものがなく難しい問題ではありますが、事故の傾向の分析と職員指導への反映、施設間での事例共有なども行いながら対応力の強化につとめており、体制が整ってきていると感じています。 介護度の重い方が年々増えてきている中で、組織としての対応力が上がっていくと、さらに小さなこと(ヒヤリハット)も新たな課題として浮かび上がってきますので、引き続き事故の防止に取り組んでいきたいと考えています。	毎月各部門から職員を招集して「リスクマネジメント委員会」を開催し、法人内で起きた事故や苦情等について分析しています。各施設においては、毎月事故防止のための委員会による事故検証や課題の共有に取り組むとともに、事故発生時には多職種で検証し、原因の解明や再発防止に努めています。特に今年度からは、サービス向上担当課にサービス向上担当主査を配置し、各施設での委員会への参加、感染症対策への助言や指導を行える体制を構築しました。
ACP(アドバンスド・ケア・プランニング)について伺いたい。	富士見台特別養護老人ホームでは、看取りについての家族懇談会を開催し、実際に施設での看取りを経験されたご家族を4組お呼びして、自身の体験談を話していただく機会を設けました。入所者のご家族の55%の参加がありました。終末期の対応については、入所時に説明し、相談員からも状況を見て話をしていますが、実際の体験談を聴いてもらうことはご家族にとって、とても有意義であると感じました。 富士見台特別養護老人ホームは、東京都の看取り支援事業の研修にも関わっており、終末期ケアについては今後も主体的に取り組んでいきます。	富士見台特別養護老人ホームでは、看取りケア後にご逝去されたお客様に対して、「デスクンファレンス」の開催や「振り返りシート」の作成を行っています。その中で、ご意向に沿えた終末期だったか、そうでない場合は、原因・課題は何か等を検証し、次回の改善に繋げています。 相談員、介護職員、看護職員は、ACPに関する研修等に積極的に参加し、学びを深めています。
利用者やご家族からの意見はどのように聞き取っているか。	入所者ご本人からの意見は、普段からお話を聴くのももちろん、3か月に1度のモニタリングの機会にもお気持ちを伺うようにしています。 ご家族からの意見については、入所者との面会時などに職員から、困っていることはありませんか、などの積極的な声かけを心掛けています。	入居者ご本人からの意見は、個別担当者を中心にお話を聞いています。3か月に1度のモニタリング時には満足度の確認もしています。 ご家族からの意見については、面会時などに確認をしていますが、今年度は新型コロナの関係で面会を制約しており、確認しづらい状況になっています。そのため、電話や満足度調査、紙面開催の家族懇談会等で意見を伺える環境を作っています。
「農福連携」「職場体験」について伺いたい。	大泉特別養護老人ホームでは、大泉地域の社会福祉法人が加入している「大泉法人ネット」の活動として、「農福連携」「職業体験」に取り組んでいます。 まず「農福連携」ですが、大泉地区の農園で、障害者施設、保育施設、高齢者施設の利用者や職員が定期的に集まって、農作業や収穫、お祭りを行っています。今年で2年目となります。 車いすを利用して参加する方もいて、外の空気に触れてリフレッシュしていただく良い機会となっています。特別養護老人ホームに併設しているケアハウスの入居者の方も参加しています。 「職業体験」については、大泉特別養護老人ホームでの受入れ実績はまだありませんが、精神障害者の方の社会復帰支援の場として活動していきます。	大泉法人ネットは継続していますが、コロナ禍のため農園で集合して活動することが自粛となっています。再開の目途が立ち次第、参加する予定です。職業体験の受入れ実績はまだありませんが、引き続き大泉法人ネットの登録施設として、情報共有を図り活動をしていきます。

令和元年度「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>2 運営の適正化・効率化への取り組みについて</b>		
<p>特養の運営について工夫や改善したことがあれば伺いたい。</p>	<p>富士見台特別養護老人ホームでは、これまで16時間勤務の夜勤職員を3名体制としていましたが、令和元年9月から、16時間勤務を2名、8時間勤務を1名としました。これにより人件費を抑えるとともに、職員一人あたりの夜勤の負担時間を減らすことができ、効果が出ています。 特別養護老人ホームは常に満床に近い利用率となっているため、今後は収入面はもちろん、支出面での工夫が必要になると考えています。</p>	<p>富士見台特別養護老人ホームでは、来年度に向けて夜勤職員3名全員を8時間夜勤に統一して業務を効率化することを検討中です。関町特別養護老人ホームでは、本年7月から夜勤職員4名全員を8時間勤務に変更しました。身体的な負担が軽い、突発的な勤務調整が容易等の意見を受け、今後もこの体制を続ける予定です。他の特養においても、昨年度の施行を踏まえて今年度から、田柄特別養護老人ホームでは夜勤職員5名中1名を、大泉特別養護老人ホームでは夜勤職員6名中2名を8時間夜勤に変更しました。いずれも、今後8時間夜勤を軸に調整していきます。 特別養護老人ホームおよび短期入所生活介護については、引き続き満床に近い利用率となっています。</p>
<p>認知症対応型通所介護(認知デイ)の運営状況について伺いたい。</p>	<p>特養などと比べると、利用率は高くありませんが、ケアマネジャーへの積極的な情報提供を行うことで改善につなげることが出来ました。 一方で、デイ利用者の3～4割程度が介護度3以上の方であり、せつかくデイサービスを新規にご利用いただいても、すぐに別の施設への入所が決まる方が多かったという印象があります。 引き続き地域密着型の施設として、地域のかたの受け皿となれるよう継続して運営していきたいと考えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症の方は大勢のお客様の中では混乱することが多く、特に男性のお客様は個別の対応が可能な認知症対応型デイを選ばれる傾向があります。</li> <li>・ご家族の介護負担が大きく、サービスの利用により在宅生活が維持できているお客様がご利用されています。一度体調を崩されると、施設入所となりサービス終了となる方も多くいらっしゃいます。利用期間は短くても、可能な限り在宅生活を続けられるように支援をしていくことが、認知症対応型デイの役割だと考えています。</li> </ul>
<b>3 介護人材等の育成、確保について</b>		
<p>外国人職員の採用について伺いたい。</p>	<p>関町特別養護老人ホームでは、2名の外国人職員を採用しています。最終的には日本でなく母国へ戻って福祉の仕事をするにはなりますが、明確な目標を持って介護の世界に来ている方たちなので、勤勉で働きぶりがよく日々の介護業務をお願いしています。</p>	<p>平成31年4月から、在留資格「介護」で来日した学生2名を、派遣会社を通して採用しています。令和3年3月に養成校を卒業し、4月からは週40時間の派遣職員として契約します。とても熱心に業務を遂行し、介護技術、知識共に一定の水準になりました。ただし、記録をする上で、パソコンでの日本語変換が課題となっています。</p>
<p>高齢者による介護補助について伺いたい。</p>	<p>以前にはシルバー人材センターを活用したこともあり、一定の年齢の方であっても業務を担っていただけたという実感があります。 田柄特別養護老人ホームでは、70歳以上の方にも、介護の補助業務をお願いしています。業務の時間は限られるものの、施設側の需要と合致すると、職員の負担軽減になると感じています。</p>	<p>田柄特養では65歳以上の職員が、非正規職員で13名、デイサービスセンターで6名勤務しています。70歳以上の職員は、特養の看護師1名、介護補助3、洗濯担当1名が、業務内容、時間や勤務日数等を相談のうえで無理のない範囲で勤務しています。身体的な負担が軽い部分を担うことで継続できていると、今後も定年後の職員の活躍の場として活用していきます。</p>