

令和2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	
ケアアドバイザーについて伺いたい。	<p>ケアアドバイザーは、法人の認知症ケア推進の指導者として以前からご協力いただいていた方をお願いしています。</p> <p>新設特養等へのアドバイスや運営支援をされている方で、法人としては当初、認知症に特化して関わっていただいております。その後、ケアアドバイザーとして、職員の接遇やフロア全体のケア、環境やしつらえについても助言をいただいております。また、個別のお客様のケアプランについて相談させていただくこともあります。</p>
ケアアドバイザーによる評価結果は施設間で共有されているか。	<p>ケアアドバイザー事業には、訪問時のフィードバックと後日の文書報告があります。法人本部で結果を集約し、常に情報共有を図っています。</p> <p>令和2年4月以降はサービス向上担当主査が横断的に事業に携わっており、各施設毎のフィードバックの時間に参加するなどして、法人規模で取り組めることの整理などを行っています。</p>
WEB面会の導入について伺いたい。	<p>ご家族の通信環境にもよりますが、例えば田柄特養ではLINEを活用してご自宅と施設をつなげています。通信環境の無い方には施設の1階にお越しいただき、そこで居室フロアとつないでいます。機器はあっても使用方法が分からない方には使用方法をご説明し、次回からはご自宅でも出来るようにサポートしています。SNSの活用にあたっては個人情報を知ることになるため、退所後は確実にデータを廃棄しています。</p> <p>なお、ガラス越しなど安全に面会できる環境が整っている施設の場合は、WEB面会に加えて施設の会議室等で面会を行っています。</p>
看取りに関連して、いわゆる「終活支援」などは行っているか。	<p>実際に看取りを経験したご家族の実体験を、他のご家族の方に伝えていただく機会を設けたり、職員から特別養護老人ホームでの看取りについて説明をしています。</p> <p>この1年は家族懇談会を設けることが難しかったため、施設からの文書等での情報発信や、ご本人の状態に応じた個別説明を行っています。</p>

令和2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
2 運営の適正化・効率化への取り組みについて	
退所から新規入所までの期間短縮のために行っていることについて伺いたい。	退所が見込まれる場合には、あらかじめ待機者と面談を行い、短期間で入所につなげています。特にコロナ禍では健康状態の確認が重要なため、看護職員も交え対応しています。
介護ロボットやICTの活用状況について伺いたい。	大泉特養では、腰に装着するタイプの介護ロボットを5年ほど使用しており、職員の負担軽減につながっています。一方で、装着の手間や重さなどの点から、全ての職員に定着しているとは言えません。 現在は新しい製品も出てきているので、新たな介護ロボットやICTの活用について検討しています。
見守りロボットは導入しているか。(センサー、コミュニケーションなど)	コミュニケーションロボットは導入がありません。見守りセンサーが内蔵されたベッド等は各施設に少しずつ導入しており、お客様のケアに活用しています。動作があった場合に、センサーが何秒後に通知するかといった細かな設定ができるようになっており、お客様の状況を把握しやすくなることで、職員の安心感につながっています。 今後は、ベッドからの転倒などがあった際に、その瞬間の映像が残るようなセンサー導入の検討も必要です。個人情報面で課題はありますが、ご家族への説明、事故発生時の検証という点で重要と考えています。

令和2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
3 介護人材等の育成、確保について	
<p>関町特養では「10分間研修」を実施しているとのことだが、他の施設ではどうか。</p>	<p>「10分間研修」は、正規職員と比較して、一般の研修に参加が難しい非正規職員にも情報を伝える機会として実施しており、サービスの向上に役立っています。</p> <p>既存の研修を単に短縮して実施するのではなく、資料作成から講師までを職員が自ら行うことで、伝える側の職員が業務を振り返る機会にもなっています。</p> <p>この研修は関町特養から始まったものですが、他の特養でも様々な形で定着してきています。例えば田柄特養では、悉皆研修として15分間の研修を実施しています。</p>
<p>WEB研修の導入について伺いたい。</p>	<p>時間を定めてタブレットを利用し、チームで情報共有する取り組みを進めています。機器の数には限りがありますが、同じ場所に集合しなくても出来る研修の方法など、できることを検討しています。</p> <p>大泉特養では外部研修にZoomを利用しています。また、自宅から施設内の会議へ参加できる環境も整備しています。操作が不得手な職員に対しても丁寧な説明をしながら実施しています。</p>
<p>コロナ禍における職員の離職やメンタルヘルスについて</p>	<p>法人内で、新型コロナウイルス感染症に不安を強く感じて退職した職員や、公共交通機関の利用に抵抗を感じてしばらく休んだ職員などが若干名いました。</p> <p>通勤手段を変更するなどして勤務を継続している職員もあり、法人としていつでも相談が出来る体制を整えフォローしています。</p>