

# 資料 1

平成 30 年 1 月 15 日  
社 会 福 祉 法 人  
練馬区社会福祉事業団

## 平成 28 年度民営化特別養護老人ホーム等の運営状況について

- 1 法人全体 . . . . . p 1
- 2 田 柄 特別養護老人ホーム等 . . . . p 2 ~ 6
- 3 関 町 特別養護老人ホーム等 . . . . p 7 ~ 1 0
- 4 富士見台 特別養護老人ホーム等 . . . . p 1 1 ~ 1 7
- 5 大 泉 特別養護老人ホーム等 . . . . p 1 8 ~ 2 3

# 1 法人全体

## 施設運営上の課題と取組の方向性

平成 28 年度～平成 29 年度上半期の運営課題と取組の状況

### ア 社会福祉法人制度改革への対応

平成 28 年 4 月に社会福祉法の改正があり、定款の変更、規程整備、評議員の選任、会計監査人の選定などを行いました。

### イ 地域貢献事業の取り組み

田柄特別養護老人ホームで、認知症カフェ「オレンジカフェたがら」を 12 回開催し、582 名の参加がありましたが、認知症の人や家族においていただけるためのカフェの運営の工夫には課題が残りました。田柄特別養護老人ホーム以外の拡充として、富士見台特別養護老人ホームでは、「たまり場ふくろう」、大泉特別養護老人ホームでは「虹のカフェ大泉」を開催しています。

### ウ 個人情報保護の徹底

個人情報保護推進委員会で、マイナンバー法の運用状況および改正個人情報保護法への対応について確認し、適正に対応しました。

### エ 練馬介護人材育成・研修センターの運営

研修事業、人材確保事業および相談支援事業の参加者等については、平成 27 年度の実績を上回りました。

### オ はつらつセンター大泉の受託

はつらつセンター大泉の事業者として応募し、受託事業者として選定されました。

平成 29 年度下半期～平成 30 年度の取り組み予定

### ア 平成 30 年度介護報酬改定への準備

平成 30 年 4 月に予定されている介護保険法改正に対応するため、関係各所から情報収集を行い、制度改正への準備を進めます。

### イ 経営の安定化

人件費、事務費等の各事業の支出は増加し、収支差額も減少しています。今後も、大幅な介護報酬の増額は見込めないため、的確に支出管理を行います。

### ウ 人材確保および育成への取り組み

年々雇用状況は厳しくなり、特に新規学卒者の採用は困難になっています。今後も、学校 OB の定期的な訪問など、様々な手段を通じて、人材確保を行います。人材育成では、法人内に「人材育成委員会」を設置し、新たな取り組みを開始しています。

### エ 地域包括支援センターへの移行

平成 30 年度からの地域包括支援センター新体制に向けた準備を進めます。

### オ 会計監査人への対応

平成 29 年度から設置している会計監査人の期末監査に的確に対応します。

### カ 施設の老朽化への対応について

大規模改修の時期や方法について、「民営化特別養護老人ホーム施設改修協議会」で協議します。

## 2 田柄特別養護老人ホーム等

### 利用者状況

#### 定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	100人	365日	36,500人
ショート	8人	365日	2,920人
デイ	40人	310日	12,400人

利用可能定員 = 定員 × 年間稼働日数

#### 利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	-	-	14人	82人	151人	398人	569人	1,214人	4.2
ショート	0人	1人	59人	118人	208人	155人	127人	668人	3.3
デイ	28人	54人	319人	407人	298人	127人	121人	1,354人	2.5

平均要介護度 = 要介護1～5利用者の介護度合計 / 要介護1～5利用者数計

#### 延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	35,305人	96.7%
ショート	3,368人	115.3%
デイ	11,045人	89.1%

稼働率 = 延利用者数計 / 利用可能定員 × 100

#### 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	31人	32人	1人
デイ	42人	41人	1人

施設運営状況  
苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
ショートステイ	平成 29 年 1 月	<p>3F の空きベッドを使ってショートステイ中のお客様のご主人から本人より「帰りたい」と連絡があったとの申し出がありました。</p> <p>ご本人に確認すると「当たりのきつい職員がいる。車いすに移るときに声掛けなしにいきなり持ち上げられたりする」とお話しされました。</p> <p>該当する職員のことはおっしゃりませんでした。</p>	<p>ご本人、ご家族に謝罪しました。該当の職員が特定できないため、苦情内容を周知し、接遇態度に気を付けるよう職員全員に注意しました。</p> <p>ご本人には、ショートステイ専用フロアのベッドに移っていただき、継続利用をしていただきました。</p> <p>その後も定期的にショートステイをお使いいただいております。</p>
デイ	平成 29 年 2 月	<p>デイサービスに通所中のお客様から「爪を切ってもらいたい、と言ったが対応してもらえない。もう行きたくない。」との申し出がありました。</p> <p>看護師は、親指が巻き爪だったため爪を切らず、連絡帳に皮膚科を受診するように記載していました。</p> <p>ご家族からも「簡単に受診はできないので、可能な範囲で爪切りに対応してもらいたい」という話がありました。</p>	<p>ご本人、ご家族には謝罪し、可能な範囲で爪切りに対応していくことをお伝えしました。</p> <p>看護師には、できるだけ爪切りに対する要望には応えること、ご家族の事情等も考慮して受診を勧めるときは、慎重に上司に相談して決めることを指導しました。</p>

### 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	平成 28 年 12 月	ショートステイ初回利用中、パンの朝食を摂られている時、顔色不良となり、意識もなくなりました。救急車を要請し、病院に搬送し、低温療法を実施しました。 意識が回復し、4 日後に退院、後遺症もなく入院前の生活に戻られました。	以後、朝食にパンを提供するときは、慎重にアセスメントを行い、形態を決定することにしました。
特 養	平成 29 年 1 月	認知症はあるが歩行は自立されているお客様です。 食堂に向かって歩かれていましたが、ズボンの片方の裾に両足を入れていました。介護士が発見してかけつけましたが、間に合わず転倒されました。 左大腿骨頸部骨折で手術し 20 日間入院しました。 現在、歩行は入院前と同じように回復されています。	歩行が自立されている方でも体調不良時や意識がはっきりしていない時は介助にはいることを申し合わせました。

### 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特 養	平成 28 年	田柄特養を会場に月 1 回開催の「オレンジカフェたがら」は毎回 50 人前後の方が来店されるようになり、昨年より増えています。実際の運営もボランティアスタッフで行っています。
デ イ	平成 28 年 11 月	デイサービス主催で「認知症サポーター養成講座」を実施し 23 人のサポーターを養成しました。

### 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特 養 デ イ	平成 28 年 度	外部専門家を招き、指導・指導評価を受け、事例検討を通して職員の能力を高める認知症ケア実践の推進事業に、年間を通して取り組みました。
特 養	平成 28 年	看護師や施設内委員会の職員が講師を務める施設内研修を 16 回開催し、延べ 522 人の参加がありました。

配置人員数【平成 29 年 3 月末現在】

単位：人（法定配置数）

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	41 人	8 人	45.6 人	5 人	4 人	8.2 人	6 人	14 人	79 人
		( 33 人 )			( 3 人 )					
デイ	1	4 人	14 人	11.6 人	1 人	2 人	1.7 人	1 人	9 人	32 人
		( 6 人 )			( 1 人 )					

介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初職員数	年度内入職者数	年度内離職者数
介護士	常勤	47 人	2 人	4 人
	非常勤	21 人	2 人	1 人
看護師	常勤	6 人	0 人	0 人
	非常勤	6 人	0 人	0 人

人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

年度当初職員数は、平成 28 年 4 月 1 日時点の在籍職員数

年度内入職者数は、平成 28 年 4 月 2 日から平成 28 年度末までに入職した職員数

年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数

## 施設運営上の課題と取組の方向性

平成 28 年度～平成 29 年度上半期の運営課題と取組の状況

### ア 地域貢献

介護予防事業「まる得！若返り教室」の事業を継続するとともに地域と協調し貢献できる事業等を進めました。法人の地域貢献事業の認知症カフェ「オレンジカフェたがら」を田柄特養で開催し、前年に比較し参加者も増えています。

次世代が介護に興味をもってくれるような取り組みとして、中学生の体験学習のプログラムを見直しました。リフトの試乗体験や福祉用具を使った介護を体験してもらい好評です。

### イ ケアアドバイザー事業の導入

平成 29 年度より事業団の 5 特養に外部評価者を入れ介護サービスの質の点検、評価をし、専門家の助言を得るというケアアドバイザー事業が試行されました。

外部の専門家の第三者の目が入ることにより、困難ケースへの対応や虐待の芽の把握、不適切な接遇の指摘等サービスの質向上に効果がでています。

来年度以降も事業を継続していきます。

### ウ 効率的で機能的な業務の実施

インカムの導入、看護職員の夜間のオンコールを業者委託する、早朝の時間に介護補助員をスポット雇用する、高齢者雇用の介護補助員の雇用等の工夫で看護職員や介護職員の負担軽減を図りました。

平成 29 年度下半期～平成 30 年度の取組予定

### ア 働きやすい職場づくり

平成 29 年度は、退職をする職員や体調を崩した職員も多く、厳しい職員体制でした。福祉機器等の活用やいろいろな工夫で業務の負担を軽減する取り組みやワーク・ライフ・バランスの推進で「働きやすい職場づくり」を進めます。

### イ ご家族との連携

3 年ぶりに家族懇談会で「ご家族はパートナー 2」のお話をさせていただきました。日本の超高齢社会の現状と今後、介護人材の不足等を説明し、ご家族との連携のもとお客様を支えていきたいと協力をお願いしました。

### ウ 効率的な業務への工夫

介護人材の確保・育成はもちろん、人員が現状より厳しくなっても運営できる体制や工夫、介護ロボットの導入等を進めています。

### エ 新任職員の育成

平成 29 年度は学卒の介護職の新規採用職員が 2 人います。順調に成長していますが、仕事にやりがいをもてる、定着できる育成を継続します。

### オ 収入の確保

デイサービスもショートステイも施設が増え、厳しい状況です。特養も 29 年度は 2 施設が開設し、新規入所のお客様の確保に苦労しました。サービスの質を確保して信頼されるサービスを提供して、目標の利用率を維持できるよう努めます。

### カ 制度改正への対応

平成 30 年度は制度改正の年です。情報の収集に努め、新制度に対応する準備をします。

### 3 関町特別養護老人ホーム等

#### 利用者状況

##### 定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	70人	365日	25,550人
ショート	10人	365日	3,650人
デイ	40人	310日	12,400人

利用可能定員 = 定員 × 年間稼働日数

##### 利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	-	-	5人	16人	82人	323人	408人	834人	4.3
ショート	1人	14人	40人	96人	175人	93人	108人	527人	3.2
デイ	31人	38人	376人	475人	235人	163人	94人	1,412人	2.4

平均要介護度 = 要介護1～5利用者の介護度合計 / 要介護1～5利用者数計

##### 延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	25,007人	97.9%
ショート	3,569人	97.8%
デイ	10,835人	87.4%

稼働率 = 延利用者数計 / 利用可能定員 × 100

##### 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	11人	8人	3人
デイ	32人	50人	18人



## 施設運営状況

### 苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
デイ	平成 28 年 4 月	連絡帳に、「送迎時、介護士が荷物を落としたが、謝罪も中身の点検もしなかった」と記載されていた。	謝罪後、内容を全職員に伝え、お客様の立場に立ってサービスを提供することを再確認した。
デイ	平成 28 年 7 月	第三者委員との懇談会の場で、「デイサービスセンターで不在者投票できるようにしてほしい」と意見が出された。	選管に確認し、デイでは入所施設でないため不在者投票ができないことを申し出者に説明し、納得していただいた。

### 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	平成 28 年 7 月	夜間ソファでテレビを見ていた。その後、ソファ前に倒れている状態で発見。頭部より出血見られたため、救急搬送した。	病院にて頭部打撲の診断と2針縫合し、施設に戻る。常に見守ることは困難なため、頭部の保護する帽子を使用していただくことになった。
特 養	平成 28 年 7 月	ベッド上での排せつ介助中に、サイドレールに左前頭部を打撲し額に内出血見られ救急搬送した。	頭部打撲の診断。サイドレールに保護材を使用するとともに、クッション等の活用とポジショニングの統一をはかり対応した。

### 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特 養	通 年	・地域中学校へ総合学習プログラムの福祉体験授業の講師派遣。(年3回) ・地域小学校の福祉体験学習への講師派遣。(年3回)
特 養	通 年	・地域の福祉施設(介護事業所、児童・保育施設、障がい者施設など)等との、災害時の対応に対するセミナーや意見交換会の企画実施。

### 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特 養	通 年	法人が実施する研修以外に、内部研修を68回実施、延べ308人が参加。外部研修には、20回、延べ21人参加。さらに外部への講師派遣として、5回、延べ16人を派遣しました。
デイ	通 年	法人が実施する研修以外に、内部研修を14回実施、延べ131人が参加。外部研修には、7回、延べ7人参加。さらに外部への講師派遣として、4回、延べ4人を派遣しました。

配置人員数【平成 29 年 3 月末現在】

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	30 人	10 人	35.5 人	4 人	1 人	4.4 人	5 人	6 人	57 人
		( 24 人 )			( 3 人 )					
デイ	1	4 人	12 人	10.6 人	1 人	3 人	1.8 人	2 人	13 人	36 人
		( 6 人 )			( 1 人 )					

単位：人（法定配置数）

介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初職員数	年度内入職者数	年度内離職者数
介護士	常勤	36 人	0 人	1 人
	非常勤	18 人	4 人	3 人
看護師	常勤	5 人	0 人	1 人
	非常勤	3 人	1 人	0 人

人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

年度当初職員数は、平成 28 年 4 月 1 日時点の在籍職員数

年度内入職者数は、平成 28 年 4 月 2 日から平成 28 年度末までに入職した職員数

年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数

## 施設運営上の課題と取組の方向性

平成 28 年度～平成 29 年度上半期の運営課題と取組の状況

### ア 経営基盤の安定に向けた取り組み

新会計基準に基づき、拠点として経営改革会議を設置し、併設事業と一体で経営課題を共有化するなど改善に努め、平成 28 年度の拠点での収支差額は増加しました。

しかしながら、特養単体でみると、利用率および収支は対前年では大きく改善しているものの、構造的な赤字は継続しています。また、建物や設備の老朽化に伴う改修への取り組みは、経営基盤の安定の視点からも切迫した課題となっています。

### イ サービスの質の向上への取り組み

内外への研修への参加と伝達研修で、職員の資質を高めるための取り組みを継続しています。職員の負担軽減への取り組みも大きな視点です。

平成 29 年度からは、「ケアアドバイザー事業」として、外部からの専門家による、施設の介護サービス(虐待防止含む)等の評価を下に、サービスの点検および質の維持と向上を目指すために取り組んでいます。

主な項目は、「施設の環境」「権利擁護・待遇等」「フロア全体のケア」「個別ケアプラン」「記録等」「利用者本位の個別ケアの実践」で、毎月の点検の後に職員との意見交換を実施し、課題の確認と進捗の管理を実施しています。

### ウ 地域との連携の強化と社会貢献について

地域に根ざした取り組みとして、平成 28 年度から地域住民で構成する「わかば公園防災会」と連携した防災訓練を毎月実施しています。

さらに、現在は地域の施設と「関・立野地域施設連携防災ネットワーク」を立ち上げ、この世話人施設として、防災に関するセミナーや意見交換会を企画実施するなど、地域の防災力、連携の強化の推進役としての役割を果たしています。

また、地域の小・中学校等と連携して「福祉体験学習」や「総合学習」を実施したり、障がい者の就職説明会での報告を行ったりするなど、社会貢献の視点でも、地域との連携を強化する活動も広がりを見せています。

平成 29 年度下半期～平成 30 年度の取組予定

ア 安定した経営のため、「利用率の確保」とともに、「施設建物、設備の老朽化対策」として、練馬区、法人事務局と連携して取り組みます。

イ サービスの点検および質の向上を目指すために、「ケアアドバイザー事業」等を活用して、取り組みます。

ウ 介護人材の確保が困難な中で、「離職防止への取り組み」「地域への啓発活動の強化」「家族との連携の強化」に取り組みます。

エ 地域との関係を深め、地域福祉の拠点となるよう、「施設開放」「専門人材の講師等への派遣」「地域の安全性の向上への取り組み」などを図り、地域連携を強化します。

#### 4 富士見台特別養護老人ホーム等

##### 利用者状況

##### 定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	50人	365日	18,250人
ショート	6人	365日	2,190人
デイ	40人	310日	12,400人
認知症デイ	12人	310日	3,720人

利用可能定員 = 定員 × 年間稼働日数

##### 利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	-	-	0人	24人	21人	220人	323人	588人	4.4
ショート	0人	5人	2人	22人	104人	79人	124人	336人	3.9
デイ	9人	29人	197人	532人	241人	118人	76人	1,202人	2.4
認知症デイ	0人	0人	12人	26人	80人	67人	116人	301人	3.8

平均要介護度 = 要介護1～5利用者の介護度合計 / 要介護1～5利用者数計

##### 延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	17,583人	96.3%
ショート	2,317人	105.8%
デイ	10,701人	86.3%
認知症デイ	2,705人	72.7%

稼働率 = 延利用者数計 / 利用可能定員 × 100

### 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	14人	13人	1人
デイ	16人	36人	20人
認知症 デイ	12人	11人	1人

### 施設運営状況

#### 苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特養	平成28年 9月	息子さんより、介護補助職員がシーツ交換時につけ布団を床に置き、交換が終わってからベッドに戻しているのを見かけた。2度目だったので、その場でその職員に注意をした。清潔と不潔の区別をきちんとしてほしい。	前回は相談員がすぐにリネン類を全交換し、障がい者職業生活相談員から当該職員に指導した。 今回は、シーツ交換中につけ布団がベッドボードから落ちてしまったが、すぐに拾わないで、シーツをかけてから拾った状況だった。 当該職員には相談員が事情を聞き取り、障がい者職業生活相談員とも情報共有を行った。一般常識に加え、感染防止の視点からも床は不衛生なものと認識して対応するように指導した。
デイ	平成28年 6月	18時過ぎに奥様より「今日は入浴をお願いします。」と書いたのにサインがありませんでした。主人はお風呂に入ったのでしょうか。私は体調が悪く家で入れることが難しいので」との電話があった。	連絡帳の入浴実施チェックはされていたが、家族欄への確認サインを書き忘れたことを謝罪した。今後チェック忘れをしないよう職員に周知した。

## 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	平成 28 年 8 月	センサーコールが鳴っていたが、夜勤職員 2 名は他のお客様の対応中だったため、5 分ほど遅れて訪室すると、居室トイレの便器左側の床にトイレ入り口に足を向け、おおむけの状態で横たわり、頭部より出血していた。	予防策として大腿骨保護の下着の着用、センサー対応での動きだしの把握の継続とスタッフ室、食堂に近い部屋に変更調整をした。
デ イ	平成 28 年 8 月	入浴後リフト浴用椅子を脱衣室の座席まで移動し、体全体はバスタオルで拭いていた。足元にタオルなどを敷く前に立ち上がり、バランスを崩してしまったので両手で腰を支えたが支えきれずゆっくり床に座り込んだ。	リフト浴用椅子から立ち上がる前に、床にタオルを敷いてから立ち上がるよう声掛けをするようにした。

## 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特 養 デ イ	通 年	区からの受託事業「筋力向上トレーニング」の他、その事業修了者の自主グループ（むらさきの会、さつき会）に週 2 日毎 1 時間、シニア貯筋体操教室に月 4 回日曜日の 1 時間リハビリ室を開放しています。また、地域ボランティア（福朗会）の手芸・ナンプレ活動の定期的な施設開放など、多くのボランティアの方々による施設内での活動の支援を継続しました。高齢者支え合いサポーター育成研修では、施設実習、区内施設へのコーディネートを担当し活動の支援をしました。 平成 28 年 7 月から地域ボランティア福朗会による「たまり場ふくろう」は毎火・木の週 2 回が定着し地域の方、福朗会以外のボランティア、特別養護老人ホーム入所者、家族等の交流の場になっています。
特 養	通 年	施設長をはじめ職員は、大学での「社会福祉施設の実際」「福祉施設の高齢者」「大学で介護福祉を学ぶこと」、厚生労働省高齢者権利擁護等推進事業「これからの特別養護老人ホームにおける看護リーダー養成研修」、東京都高齢者権利擁護推進事業「施設内リーダー職員研修」、区内小・中学校での「総合学習プログラム福祉体験授業」等への出講のほか、東京都介護職員によるたんの吸引等の実施のための研修事業、東京都介護職員スキルアップ研修事業等に携わっています。また、法人以外の施設からの研修依頼・施設見学は日程調整の上、お断りすることなく対応しています。 実習は、介護専門学校・社会福祉専攻大学生・看護大学生・認知症認定看護学生・市民後見人研修受講者・社会型後見人研修受講者・教職員練馬区パワーアップカレッジ受講生等幅広い受け入れを継続しています。

### 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特養	通年	平成 28 年度、練馬介護人材育成・研修センターでの研修を延 45 名、外部研修を延 10 名受講する他、施設内では 12 のテーマの伝達研修を企画・開催し延 192 名が参加し、介護サービスの質向上に努めました。
特養	通年	法人の「認知症ケア推進に係る取り組み＝グランドデザイン」の実践のために 「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式」を活用したアセスメントをケアプランに反映させるための研修 施設環境づくりの継続による生活環境の整備をするための研修 お客様の困りごとを解決するための「事例検討会」方法の伝達 認知症高齢者への対応方法としてのユマニチュード・メソッドの活用をするための学習会を開催し OJT に努めました。

### 配置人員数【平成 29 年 3 月末現在】

単位：人（法定配置数）

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	22 人	4 人	24.2 人	3 人	4 人	5.1 人	4 人	6 人	44 人
		( 16 人 )			( 3 人 )					
デイ	1	7 人	12 人	15.7 人	1 人	3 人	2.2 人	2 人	15 人	41 人
		( 8 人 ( 認知症 2 人 ) )			( 1 人 )					

介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初 職員数	年度内 入職者数	年度内 離職者数
介護士	常勤	30人	2人	3人
	非常勤	14人	1人	1人
看護師	常勤	4人	0人	0人
	非常勤	6人	1人	0人

人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

年度当初職員数は、平成28年4月1日時点の在籍職員数

年度内入職者数は、平成28年4月2日から平成28年度末までに入職した職員数

年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数



## 施設運営上の課題と取組の方向性

### 平成 28 年度～平成 29 年度上半期の運営課題と取組の状況

#### ア 特別養護老人ホーム

- 平成 28 年度の月末満床は 5 か月で月末在籍 47 名～50 名で推移し、年間利用延べ人数 17,583 人（最大 18,250 人）年間平均利用率が 96.4%、平成 27 年度の年間平均利用率の 97.8%に比し - 1.4%となり、介護保険事業収入が対前年度比 98.3%、事業活動資金収支差額 - 21,355 千円でした。

平成 29 年度上半期 4～9 月の月末満床は 4 か月で月末在籍 47 名～50 名で推移し利用率は 100%～92.87%、平均 97.55%で、退所が続いた後の入所に時間を要する場合があります。事前準備の拡大に取り組んでいます。

- 介護報酬加算要件の体制を作り、サービスの質の維持とともに減収を最小限にする取り組みをしています。
- 施設での終末期ケア・看取りについては、東京都指導検査基準にある「PDCA サイクルによる看取り介護」を実施する体制を構築しています。平成 28 年度 13 名の退所の方は全員看取り希望でしたが、急変や希望の変更等があり入院先でのご逝去が 1 名、長期入院 2 名となりました。平成 29 年度上半期の退所は、施設での看取り 7 名、長期入院のための退所 1 名となっています。ご本人にとって最善の終末期のために「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」にもとづいたケアとなるようご家族、医療、施設の多職種が連携し取り組んでいます。

#### イ ショートステイ

- 2 か月前予約調整の時点では 100%に近い予約を入れるよう調整しましたが、長期申し込みの方の入院や施設入所でのキャンセルを、キャンセル待ちの方で全ての日程を埋めることはできませんでした。しかし、年間平均利用率は 105.8% 平成 27 年度 102.7%に比し + 3.1%の改善となり介護保険事業収入前年比 + 1,774 千円となりました。
- 相談員不在時にも緊急短期入所を受け入れることができるよう体制をつくり、ショートステイのキャンセルや特養の入院空床がある場合には積極的に緊急利用を受け入れています。
- 平均介護度は 3.8 であり、在宅酸素、胃瘻、膀胱留置カテーテル、インシュリンなど医療ニーズの高い方への対応も受け入れました。
- 平成 29 年度上半期には、終末期診断のあったショートステイ利用者を受け入れ、ご家族の意向、訪問診療医の指示や意見を確認しながら看取りをしました。ご家族、医療との連携が強化できている場合の実践例ができました。

#### ウ 会計拠点として

- 富士見台特別養護老人ホームは 12 事業の会計の拠点であり、特別養護老人ホームおよび富士見台訪問介護事業所はマイナス決算、2 事業所の前年度比減収はありましたが、拠点としては黒字決算でした。

## 平成 29 年度下半期～平成 30 年度の取組予定

### ア 特養利用率の維持

- ・ 感染症の好発時期になっても、その持ち込みを予防し事業運営への影響を防止します。そのために、受付では面会者や外来者へのうがい・手洗いの声掛け、委託業者職員やボランティア、ご家族を対象にした感染症予防研修を実施し、職員同様の感染症防止の意識を啓発します。
- ・ お客様の入院があった場合には、ご家族・医療機関と連絡をとり病状説明に同席し、施設での療養が可能な場合には施設への受け入れをします。
- ・ 特別養護老人ホームへの入所時には、施設における終末期ケアについて説明し、理解を得ています。医師の診断の後、終末期ケア計画を作成し看取りを行うことで、入院ではなく最期まで施設での穏やかな生活を支援します。
- ・ 満床であっても、事前面接やご家族の施設見学を済ませて複数名の方に待機していただき、退所後の早期入所につなげ空床期間を短縮します。

### イ ショートステイ新規利用者の受け入れとサービスの質向上

- ・ アンケート調査からのご意見を活かしたサービスの向上に努めます。
- ・ ショートステイ新規利用の申し込みが減少していることを踏まえ、居宅介護支援事業所への営業活動を強化します。
- ・ ケアマネジャー向け施設見学会の開催を継続し、ケアマネジャーから新規利用者にも安心して施設ケアを具体的に紹介していただけるようにします。
- ・ 利用前後のご家族やケアマネジャーとの連絡による情報の共有と要望・ご意見等の聞き取りで、満足度の高い利用になるよう調整します。
- ・ サービスの質の維持として、「送迎付添いなし」「記録の充実」「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式での情報収集結果の提供」などを継続し利用者・ご家族の満足度を更に向上させます。

### ウ 施設建物、設備の保全管理

- ・ 設備の日常点検結果での保全修繕を実施すると同時に、定期点検や建物点検での指摘事項へ対応し、安全な事業運営をします。
- ・ 既存建築物省エネ推進事業による、照明・空調の取り換え工事が 12 月上旬に終了を予定しています。お客様の生活環境と職員の労働環境の改善になることと考えます。今までとは大きく違う室温調整機能を活用し、冬季の温度調整では湿度も更に適切に維持できるよう管理していきます。

### エ 認知症ケアの推進

- ・ 尊厳を尊重した適切な認知症ケアを実践することで、介護事故を防止しお客様に穏やかな施設生活をしていただきます。

### オ 地域貢献の展開

- ・ 従前からの地域ボランティアへの施設開放や、週 2 回開催が定着した「たまり場ふくろう」の支援を継続します。
- ・ 地域にも開放する施設行事の秋祭りは、施設職員とボランティアの方々との協働で開催しました。今後も継続していきます。

## 5 大泉特別養護老人ホーム等

利用者状況

定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	120人	365日	43,800人
ショート	15人	365日	5,475人
デイ	40人	310日	12,400人
認知症デイ	12人	310日	3,720人

利用可能定員 = 定員 × 年間稼働日数

利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	-	-	39人	50人	281人	492人	558人	1,420人	4.0
ショート	0人	3人	66人	64人	168人	211人	243人	755人	3.7
デイ	0人	18人	298人	299人	242人	168人	69人	1,094人	2.5
認知症デイ	0人	0人	24人	15人	50人	75人	131人	295人	3.9

平均要介護度 = 要介護1～5利用者の介護度合計 / 要介護1～5利用者数計

延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	41,914人	95.7%
ショート	5,094人	93.0%
デイ	10,274人	82.9%
認知症デイ	2,272人	61.1%

稼働率 = 延利用者数計 / 利用可能定員 × 100

### 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	36人	36人	0人
デイ	30人	38人	8人
認知症 デイ	17人	14人	3人

### 施設運営状況

#### 苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特養	平成28年 8月	面会時にフロアのどの職員に話を聞いていいのかがわからない。利用者にとって必要な物品を聞いたときは、職員によって返答が違っていた。文書で返答が欲しい。	謝罪し、文書で以下の回答をした。面会時に最初に伺った職員が担当までつなくスタッフルーム前に「遠慮なくお声かえください」ボードを設置。お客様に必要な物品は書面で担当介護士がお知らせする。
特養	平成28年 12月	近隣住民より異音がするから調べて欲しい。	異音の発生源は、給湯ボイラーの排気ファンであることが判明し改修工事を行った。住民の方には、電話がつながらず文書で報告をした。

#### 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特養	平成28年 7月	本人より腰部の痛みの訴えがあり整形外科を受診したところ、第12胸椎圧迫骨折と診断された。加齢に伴い骨も脆いとのことであった。	お客様の中には、年齢や疾患により骨折しやすい方がおられるという認識を持ち介助を行うことを再認識した。移乗方法は、2人対応でラクラックスを使用するとした。
特養	平成29年 3月	リハビリパンツを交換する為に職員が声かけトイレに向かっていただいた途中で転倒され右大腿骨頸部骨折と診断され手術した。	退院後の対応として、シルバーカー使用とし、歩行は見守り対応、センサーは、チェアとベッドサイドに設置した。

### 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特養 デイ	通年	平成 29 年 7 月より、地域のボランティア団体に 1 階のデイ食堂を貸し出し、「虹のカフェ大泉」をオープンし、地域の子供から高齢者まで多世代が集う場所として、週 1 回定期開催しています。 また、「高齢者支え合いサポーター育成事業」に取り組み、この中で、「生活支援サービスサポーター」と「施設介護サポーター」の養成とコーディネートに取り組んでいます。
特養 デイ	通年	障がい者雇用と就業訓練等の受け入れには積極的に取り組んでいます。 また、平成 28 年 6 月より、「学習支援事業（中 3 勉強会）」として、1 階デイ食堂を貸し出し、学習支援の会場として新たな役割を果たしています。

### 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特養	通年	年間を通じて、職員の資質向上を目指して、法人や研修センター主催の研修に 47 回（延 82 人）参加しました。また、外部研修には 24 回（46 人）参加しています。
特養	通年	年間を通じて、基本介護技術や認知症ケアの向上等を目指した内部研修を、28 回（延 400 人）実施しました。また、研修や地域での説明会などの講師として、12 回（延 32 人）を派遣しました。

### 配置人員数【平成 29 年 3 月末現在】

単位：人（法定配置数）

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	47 人	12 人	57.3 人	5 人	5 人	8.0 人	8 人	12 人	90 人
		( 41 人 )			( 4 人 )					
デイ	1	9 人	11 人	16.9 人	1 人	4 人	2.0 人	3 人	11 人	40 人
		( 8 人 ( 認知症 2 人 ) )			( 1 人 )					

### 介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初 職員数	年度内 入職者数	年度内 離職者数
介護士	常勤	60人	1人	5人
	非常勤	24人	5人	6人
看護師	常勤	6人	1人	1人
	非常勤	10人	0人	1人

人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

年度当初職員数は、平成28年4月1日時点の在籍職員数

年度内入職者数は、平成28年4月2日から平成28年度末までに入職した職員数

年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数

## 施設運営上の課題と取組の方向性

平成 28 年度～平成 29 年度上半期の運営課題と取組の状況

ア 事業基盤の安定のため、利用率の向上と経費削減に努めました。

- ・平成 28 年度は、特養利用率とショートステイ利用率の合算で 95.4%の利用率にとどまりました。平成 29 年度は、近隣への施設開設の影響等よりショートステイの利用率低迷はありますが、9 月までの実績合算で 97%台となっています。
- ・省資源、省エネルギー活動に継続して取り組み、光熱水費は前年度と比較し 15.8% 約 800 万円の削減になっています。平成 29 年度は、光熱水費の使用量は削減できていますが、料金は単価上昇のため増加しています。

イ 築 17 年となり、建物、設備、備品等の劣化に伴う修繕費等の増加が顕著となりました。

- ・経年劣化に伴う建物、設備、備品の修繕や交換が必要となっています。長期修繕計画に基づいて計画的な執行を実施していますが、緊急性のある工事や、設備等の故障に伴う交換等も頻発し、事業に支障をきたさないよう、日常点検と業者等との連携の強化に努めて対応しました。

ウ 地域連携、地域貢献への取り組みを拡大しました。

- ・練馬区介護サービス事業者連絡協議会で活動し、区内の介護事業者との連携と、介護サービスの質の向上に向けて取り組みました。
- ・隣接の福祉作業所に洗濯業務の一部委託を試行し、障害者施設と高齢者施設との協力関係を築きました。
- ・施設開放事業として、施設の会議室等を地域の各種団体に貸し出しする「施設貸し出し事業」と施設職員を地域の各種講座の講師として派遣する「福祉講座地域出前講座」が開始され、様々な取り組みが始まっています。
- ・平成 29 年 7 月から、地域のボランティア団体に 1 階の食堂を貸し出し、「虹のカフェ大泉」をオープンしました。地域の子供から高齢者まで多世代が集う場所として、週 1 回定期開催し、平均 30 名の利用実績があります。

平成 29 年度下半期～平成 30 年度の取組予定

ア 事業基盤の安定のため、利用率の向上と経費削減に努めます。

- ・平成 29 年度は、特養利用率 98%とショートステイの利用率 98%を目指して取り組んでいます。特養の退所から新規の入所までの期間を 2 週間以内に確実に短縮するため、事前の面接を計画的に実施し、目標の達成に向け継続して取り組みます。ショートステイは、平成 28 年度以降低迷が続いていますが、選んでいただける施設となるように、お客様のニーズに沿ったサービス提供などを検討していきます。
- ・照明を一部 LED に切り替える等、経費削減と環境に配慮した取り組みを推進します。

イ 予防保全と安定した運営を行うため、長期修繕計画に基づく計画的な、修繕および保全に努めます。

- ・平成 30 年度も経年劣化に伴う建物、設備、備品の修繕や交換が必要となる状態は継続しています。長期修繕計画に基づいて計画的な修繕の執行と、将来を見据えた設備等の改修のために、設備業者や練馬区との連携の上で取り組んでいきます。

ウ 地域連携、社会貢献への取り組みをさらに拡大していきます。

- ・隣接の福祉作業所に洗濯業務の一部委託を継続して、地域の中で支え合うことの大切さを共有しています。今後も更に障害者施設と高齢者施設との協力関係を築くための取り組みを継続していきます。
- ・施設開放事業として、施設の会議室等を地域の各種団体に貸し出しする「施設貸し出し事業」と施設職員を地域の各種講座の講師として派遣する「福祉講座地域出前事業」に取り組んで一定の成果が出始めました。今後も、事業の周知と地域貢献に継続して取り組みます。
- ・「虹のカフェ大泉」は、平成30年4月から「まちかどケアカフェ」の提携カフェとして登録される予定です。地域住民の安心できる場所としての役割も担いながら継続運営に協力していきます。
- ・介護支援ロボットの導入を図りましたが、介護の未来を切り開くために先駆的に取り組んだ結果を地域に発信するなど、区内最大の社会福祉法人として貢献できるよう取り組みます。