

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		
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>	<p>ケアアドバイザーには、施設的环境、権利擁護・接遇、フロア全体のケア、個別のケアプランの記録、利用者本位の個別ケアの実践の6つのカテゴリーで客観的に評価していただいております。各施設は、その評価コメントに基づき、PDCAサイクルで改善に努めています。</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も出席するなどして、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>	<p>サービス向上担当主査が、ケアアドバイザー訪問時のフィードバックに同席して、課題の整理や改善状況の確認を行います。評価結果については、法人本部が各施設の進捗状況を把握し、それぞれの課題解決に向けたアドバイスと施設間の共通課題の解決に向けて取り組んでいます。</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階にお越しただいて、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>	<p>面会については、各施設の環境に応じて、感染症予防対策を講じながら実施してきました。田柄特養においては、令和2年12月よりそれまでの「ビニール越し面会」から、LINEを活用した「テレビ電話による面会」と、ご家族に来所いただき面談室と各フロアをタブレットで結ぶ、「タブレット面会」に移行しました。この間も、終末期にあるお客様については特例として、ガウンを用いて居室での面談も実施しています。緊急事態宣言の解除を受けて10月からは、条件を緩和して、「ビニール越し面会」を再開しています。</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>	<p>各特養で多職種による看取りケアを推進しています。富士見台特養では「看取りケア委員会」において、多職種による看取りPDCAを実施しています。例えば、最期までその方らしい生活を送っていただくため、情報共有用のノートを作り、グリーンケアにも活用しています。これらの取り組みは、地域の介護者家族会の公開講座で発表しました。</p>

意見	回答	取組状況
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。	入所の申し込みをされたご家族等に対して、施設への問い合わせや相談に随時対応することで、待機者の状況が確認できるよう努めています。入所の順番が近づいた時点で連絡をとり、特養での生活、医療体制および料金等を説明し、退所があったときにスムーズに入所できるよう事前に対応しています。
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できません。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。	これまでも、様々な福祉用具の活用や介護ロボットについて検討し導入を図ってきました。今年度は、関町特養、富士見台特養および田柄特養が、東京都のデジタル機器の助成金を活用して、Wi-Fiで活用するインカム等を導入することが決まりました。また、特養の介護部門の責任者で構成する担当者会で、新たな介護ロボット(マッスルスーツ)の試行を実施し、導入に向けた検証を始めています。
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していません。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。	コミュニケーションロボットに限らず、様々なロボット等を活用した先進的なケアを目指していきます。全ての施設で各種センサー等を活用して、介護士の負担軽減に取り組んでいます。更に、画像を活用したセンサーの活用についても、田柄特養を中心に、段階的な導入を目指して、取り組みを進めていきます。

意見	回答	取組状況
<p>3 介護人材等の育成、確保について</p>		
<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。 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。 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>感染予防の観点から、従来の集合型や接触型の研修に替えて、ガウンテクニックや移乗介助などを職員がモデルとなって動画撮影し周知する等の施設内研修を充実させました。また、基本的な介護技術や接遇の習熟度は、確認表を活用して自己評価や相互チェックを実施し、毎年基礎を再確認することで確実なものとしています。</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、研修動画の作成など同じ場所に集合しなくてもできる研修の方法を検討しています。 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>施設内研修は、各特養共通で15テーマの受講を必須として決めました。関町特養、富士見台特養および大泉特養については、WEB研修を導入し、毎月2～3テーマを実施しています。ほぼ全職員が視聴し、ミニテストを提出することで習得状況と受講管理を行っています。1テーマ15分～30分程度なため、業務時間内に視聴しやすく受講率がとても高くなりました。 外部研修については、ほぼ全てWEB研修の開催になっています。移動時間がなく、一定期間視聴ができるため、勤務調整が行いやすく多くの職員が研修に参加できる環境になっています。</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。 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おり、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>	<p>令和2年度当初は、新型コロナウイルス感染症対策が手探りの状況で、不安を抱え精神的に不安定になる職員もいました。その後、専門家の感染防止対策のアドバイス等により、安心して勤務できる環境を整備し、通常通りの勤務体制が維持できています。令和3年度には、お客様および職員のワクチン接種も進みより一層の感染防止対策を徹底しています。</p>