

平成 2 8 年度 行政監査結果報告書

「特別養護老人ホームの管理運営について」

平成 2 9 年 3 月

港 区 監 査 委 員

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条第 2 項の規定に基づき実施した
平成 28 年度行政監査の結果に関する報告を、同法同条第 9 項の規定により、次
のとおり提出します。

平成 29 年 3 月 10 日

港区監査委員

高 橋 元 彰

同

徳 重 寛 之

同

井 筒 宣 弘

目 次

第1	行政監査の概要	1
1	監査項目	1
2	監査の目的	1
3	監査対象部局	1
4	監査期間	1
5	監査の観点	1
第2	行政監査の実施	2
1	港区の高齢者数	2
2	別養護老人ホームの概要	2
(1)	設置目的	2
(2)	入所対象者	2
(3)	根拠法令等	2
(4)	指定管理の概要	3
(5)	施設の1日あたりの利用料金	3
(6)	施設の入所者数・要介護度の状況	3
3	監査対象事業の概況	4
(1)	施設で提供している介護サービス	4
ア	食事	4
イ	入浴	4
ウ	排泄	4
エ	機能訓練	4
オ	レクリエーション	4
キ	年間行事	4
(2)	サービスの質を高める取組	5
ア	入所者・家族アンケート結果	5
(ア)	白金の森アンケート結果	5
(イ)	港南の郷アンケート結果	6
(ウ)	サン・サン赤坂アンケート結果	7
イ	第三者評価結果	8
(3)	入所者の健康管理、感染症、防災・防犯対策	9
ア	健康管理	9
イ	感染症対策	9
ウ	防災対策	9
エ	防犯対策	9
(4)	区との連携状況	9
(5)	管理運営	9
ア	職員体制	9
イ	職員研修	12
ウ	施設の収支状況	12

(ア) 収入	12
(イ) 支出	12
(6) 入所者の個人情報	13
(7) 地域との交流状況	14
4 監査結果	15
(1) サービスの質を高める取組について	15
(2) 施設の防災対策について	15
(3) 介護職員の定着化について	15

第 1 行政監査の概要

1 監査項目

「特別養護老人ホームの管理運営について」

2 監査の目的

区では、多様化する区民ニーズに、より効率的・効果的に対応するため、平成 18 年度から公の施設の管理運営に指定管理者制度を導入した。現在は、福祉施設、教育施設、区民センター、住宅等の 118 施設において、民間事業者等が持つノウハウやアイデア、専門性などを活用しながら、区民サービスの向上を図っている。

区は、公の施設の設置者として、適切な管理と良質なサービスの提供を安定的かつ継続的に確保する責務があり、事業の実施や管理・運営について、指定管理者を指導・監督していくことが必要である。

監査委員による行政監査では、指定管理者制度導入により、事業者活用の効果等を検証するため、平成 25 年度は高齢者在宅サービスセンター等のアンケートの報告、モニタリングの実施結果を、平成 26 年度はいきいきプラザ 16 施設における事業の実施状況を、さらに、平成 27 年度は子ども中高生プラザ 5 施設における事業や管理運営体制等の監査を行ってきた。

区では、高齢化の進展に伴い、常時介護を必要とする高齢者が増加している。高齢者が、住み慣れた地域で安心して住み続けられるよう、介護サービスを身近な場所で提供する特別養護老人ホームの役割は、ますます重要となっている。そのため、本年度の行政監査は、指定管理者が管理運営している施設のうち、区立特別養護老人ホーム 3 施設を選定した。

入所者の日常生活を支援し、ニーズにあわせた介護サービスが提供されるよう、区立特別養護老人ホームにおける介護サービスの質を高める取組、職員体制等について監査を実施する。

3 監査対象部局

保健福祉支援部高齢者支援課
企画経営部区役所改革担当

4 監査期間

平成 28 年 12 月 1 日から平成 29 年 1 月 31 日まで

5 監査の観点

(1) 事業運営について

ア 入所者のニーズにあわせたサービスの提供が、行われているか。

イ 入所者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組がなされているか。

ウ 入所者等への情報提供等は、十分に行われているか。

エ 入所者の健康管理は、適切に行われているか。

オ 区との連携・意思疎通は、十分に行われているか。

(2) 管理運営について

- ア 必要な職員（人数・有資格者等）が、適切に配置されているか。
- イ 業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が行われ、職員のスキルとして浸透しているか。
- ウ 施設における防災・防犯対策は、整っているか。
- エ 収支計画に基づく適正な支出が行われているか。また、計画通りの収入が得られているか。
- オ 個人情報の管理は、適切に行われているか。
- カ 地域交流（行事の開催やボランティア等の受入）は、積極的に行われているか。

第2 行政監査の実施

1 港区の高齢者数

港区住民基本台帳による区の65歳以上の高齢者人口

各年度4月1日現在（単位：人）

年度 区分	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度
港区総数	210,022	232,786	237,145	242,214	246,664
65歳以上	37,270	39,583	40,821	42,020	42,684
(65歳以上の割合)	(17.7%)	(17.0%)	(17.2%)	(17.3%)	(17.3%)

※ 平成25年度以降は外国人を含む。

2 特別養護老人ホームの概況

(1) 設置目的

特別養護老人ホームは、日常生活全般にわたって常時介護を必要とし、家庭での生活が困難な高齢者に、食事や入浴等の日常生活上の必要な介護サービスのほか、健康管理、生活指導、機能回復訓練、レクリエーション等のサービスを提供することを設置目的としている。

(2) 入所対象者

要介護認定で要介護3～5の認定を受けている人。ただし、要介護1又は2の人については、やむを得ない事情により、特別養護老人ホーム以外での生活が著しく困難であると認められる場合に限り、特例的に入所対象者とする。

(3) 根拠法令等

- 老人福祉法
- 介護保険法
- 港区立特別養護老人ホーム条例
- 港区立特別養護老人ホーム施行規則
- 港区立特別養護老人ホーム運営要綱

(4) 指定管理の概要

施設名	指定管理期間	指定管理者
特別養護老人ホーム 白金の森	平成 23 年 4 月 1 日～ 平成 28 年 3 月 31 日	社会福祉法人奉優会
特別養護老人ホーム 港南の郷	平成 23 年 4 月 1 日～ 平成 28 年 3 月 31 日	社会福祉法人恩賜財団 済生会支部東京都済生会
特別養護老人ホーム サン・サン赤坂	平成 23 年 4 月 1 日～ 平成 28 年 3 月 31 日	社会福祉法人東京聖労院

※平成 28 年度以降（平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日）、上記と同じ指定管理者が管理を行っている。

(5) 各施設の 1 日あたりの利用料金（目安）

（単位：円）

	介護保険自己負担金		食 費	居住費	計
1 割 負 担	要介護 1	698	1,380	840	2,918
	要介護 2	771			2,991
	要介護 3	845			3,065
	要介護 4	918			3,138
	要介護 5	989			3,209
2 割 負 担	要介護 1	1,395	1,380	840	3,615
	要介護 2	1,541			3,761
	要介護 3	1,690			3,910
	要介護 4	1,836			4,056
	要介護 5	1,977			4,197

※食費と居住費について、所得に応じて減免措置の制度あり。

(6) 施設の入所者数・要介護度の状況

平成 28 年 3 月末現在（単位：人）

施設名 区分	特別養護老人ホーム 白金の森 (定員 90 人)	特別養護老人ホーム 港南の郷 (定員 90 人)	特別養護老人ホーム サン・サン赤坂 (定員 80 人)
要介護 1	0	0	0
要介護 2	4	5	6
要介護 3	18	28	18
要介護 4	30	30	34
要介護 5	37	26	21
合計	89	89	79

3 監査対象事業の概要

(1) 施設で提供している介護サービス

特別養護老人ホームは、入所者に対して食事・入浴・排泄の介護、機能訓練、レクリエーション、行事を行っている。

ア 食事

個人の体調、嗜好、嚥下状態にあわせ、普通食、刻み食、流動食等を誤嚥に注意しながら提供している。また、これらを食べられない入所者には、低栄養状態にならないよう、高カロリーゼリー食を提供している。

イ 入浴

一般浴、イス浴、寝浴を身体状況に応じた入浴形態で、できる限り自分で入浴することができるように介助を行っている。

ウ 排泄

自分で排泄することを基本とし、要介護度にあわせた介助を行っている。見守りが必要な人には、プライバシーを尊重し、トイレの外で待つなどの配慮をしている。

また、寝たきりの人にはおむつの交換を行っている。

エ 機能訓練

入所者が、日常生活を送るうえでの動作の維持と向上を図るために、身体に無理のない機能訓練を行っている。歩行訓練は、平行棒内でしっかりとつかまりながら、自力で歩くことができるよう、介助者がすぐ近くで見守りながら行っている。

オ レクリエーション

入所者は、歌や塗り絵、折り紙などのレクリエーションを日常的に行っている。

各施設では、コミュニケーションを活発化させるとともに、趣味の活動により、生活の質の向上を図っている。

カ 年間行事

外に出る機会が少なく、季節感を味わえないことがあるため、四季を感じることができる行事を多く実施している。地域の祭りの見学に出かけるとともに、施設の祭りには地域住民を招いている。

	主な行事	行事の内容
白金の森	6月：一泊旅行 7月：七夕	木更津の温泉に宿泊している。 施設内のエントランスに大きい笹を飾り、入所者が、願いを込め短冊を書いている。
港南の郷	7月：港南の郷祭 10月：お月見	地域住民を交えた盆踊りを行っている。 おもち風の団子を入所者が調理して、飾りつけを行い、月見を楽しんでいる。
サン・サン赤坂	4月：花見会 10月：運動会	施設周辺の桜の名所を、ドライブしている。 施設内で紅白に分かれ、玉入れ競争、応援合戦などを行っている。

(2) サービスの質を高めるための取組

各施設では、入所者のサービスの質の確保と向上を図るため、入所者と家族のニーズの把握に取り組んでいる。入所者には、個別の聞き取りを行い、家族に対しては、家族懇談会を開催している。聞き取った要望等は、サービスに関わるすべての職種の職員が参加する会議で検討して、ケアプランに反映させている。

また、施設のサービスに関するアンケートを行っている。

そのほか、各施設は、事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけるため、専門機関の視点で評価を行う、第三者評価を毎年受審している。

ア 入所者・家族アンケート結果

各施設は、入所者と家族にサービスに関するアンケートを年1回実施している。

アンケートは、家族に郵送する方法と、入所者と家族に対して配布する方法で行われ、3施設で、入所者60人、家族129人から回答を得た。

アンケートでは、施設の満足度について、「そう思う又はややそう思う」と回答した者が、施設全体で9割以上を占めていることから、回答した入所者と家族はおおむね満足しているといえる。

(ア) 白金の森アンケート結果

入所者89人のうち26人から、職員の聞き取りにより回答を得た。

平成27年12月～平成28年1月実施（単位：人）

回 答 主な質問	ある	ない
食事の献立で食べにくいものはあるか	3	23

家族87人に郵送し、42人から回答を得た。

平成27年12月～平成28年1月実施（単位：人）

回 答 主な質問	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	ややそう思わない	思わない・無回答
入所者を尊重した言葉遣い、ケアをしていると思うか	25	15	2	0	0
自分のペースで過ごしていると思うか	25	15	2	0	0
サービス計画書を作るときに、入所者や家族の要望を聞いているか	34	7	1	0	0
総合満足度	30	11	0	1	0

(イ) 港南の郷アンケート結果

入所者 89 人のうち 19 人から、職員による聞取りと本人の記入により回答を得た。

また、家族 87 人に郵送し、63 人から回答を得た。

入所者

平成 28 年 1 月実施 (単位：人)

	回 答	そう思う	ややそう 思う	どちらで もない	ややそう 思わない	思わない・ 無回答
	主な質問					
介護職員	要望などに、速やかに対応しているか	11	5	1	1	1
	行事やレクリエーションは満足か	10	6	1	1	1
看護職員	体調には、いつも気配りしているか	13	3	2	0	1
	身だしなみは、いつも整っているか	13	4	1	0	1
相談員	生活するうえで必要事項を、適切に説明しているか	9	7	1	0	1
	サービス計画書を作るときに、入所者や家族の要望を聞いているか	7	5	6	0	1
食事	美味しさに満足か	12	2	5	0	0
	食べやすさに満足か	10	6	2	0	1
入浴	プライバシーは、考慮されているか	12	5	1	0	1
	満足しているか	14	2	2	0	1
総合満足度		11	8	0	0	0

家族

平成 28 年 1 月実施 (単位：人)

回 答	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
主な質問					
職員の身だしなみや言葉遣いは満足か	53	6	0	0	1
食事について満足か	48	10	4	0	1
入浴について満足か	47	12	1	0	3
総合満足度	55	6	1	0	1

(ウ) サン・サン赤坂アンケート結果

入所者 79 人のうち入所者 15 人、家族 24 人から、職員による聞き取りと本人の記入により回答を得た。

平成 27 年 10 月～11 月実施（単位：人）

	質 問	回答者	はい	どちら ともい えない	いいえ	無回答
職員	言葉遣い、身だしな みは整っているか	本人	15	0	0	0
		家族	22	2	0	0
日常 介護	食事、入浴、排泄は 満足か	本人	9	4	2	0
		家族	21	2	0	1
余暇 活動	行事、レクリエーシ ョン、外出は満足か	本人	8	5	2	0
		家族	18	5	0	1
施設	施設の環境、情報提 供は満足か	本人	9	5	1	0
		家族	19	4	0	1

イ 第三者評価結果

評価結果としては、3 施設とも、家族との信頼関係の構築に努めている点が評価されている。また、サン・サン赤坂では、社会性の維持向上を目的として、外食やドライブ等の外出支援を多く取り入れたことが評価された。

一方、課題としては、白金の森と港南の郷では、重度の入所者に対する社会参加が少ないため、外出機会を増やす取組を充実させることが望まれている。

平成 27 年度第三者評価の結果

	良いと評価された点	改善が望まれる点
白金の森	・入所者個々の希望を叶える取組を行い、家に帰りたいという要望には、在宅復帰に向けたリハビリを行い、在宅復帰を果たした。 ・家族に対して入所者の状況を伝えるため、入所者のケース記録と手紙を送付して、家族との信頼関係を構築している。	・月 1 回の散歩や個別での外出があるが、重度の入所者の社会参加が課題となっており、外出支援の充実を期待する。 ・指定管理者全体の体系的な研修計画を立て、職員育成に取り組んでいるが、いつ・誰が・何を受講したかのデータが整理されていない。
港南の郷	・入所者に、年 1 回食の嗜好調査を行い、食事の楽しさを提供している。 ・家族との信頼関係を構築して、安心して入所者を任せられる環境を整え、入所者・家族の意向に沿い、住みなれた環境で最期を迎えられることができるようにしている。	・外出機会が減少しているため、地域に出かける取組の充実が望まれる。 ・引き続き、家族が参加できるイベントの実施を検討し、家族と入所者・施設との交流の機会をふやすことを、検討してもらいたい。
サン・サン赤坂	・入所者の社会性の維持向上のため、外食やドライブ等の外出支援を多く取り入れている。 ・年 2 回家族会を行い、家族の意見・要望を把握している。また、半年に 1 回の介護計画の見直しには、家族の 90%以上が参加している。	・入所者の日々の様子は、特別に変化のない入所者の記録が少なく、普段の様子が記録から把握しづらい。 ・職員アンケートで、リーダー層の自己評価が低く、職員のやる気向上に向けた取組を期待する。

(3) 入所者の健康管理、感染症、防災・防犯対策

ア 健康管理

入所者の健康を維持するため、体温・脈拍・血圧等のバイタル測定、健康診断を実施して健康管理に努めている。また、入所者の体調急変時には、救護の体制を整えており、嘱託医の往診や、提携・協力病院に緊急搬送など適切に行っている。

イ 感染症対策

各施設は、感染症予防検討会を設置し、予防対策を実施している。看護職員を中心に、嘔吐物の処理についての研修を行い、冬季のインフルエンザ・ノロウイルスの流行期には、手洗い・うがいの励行、マスクの着用を徹底し、手指消毒剤を配置して予防に努めている。

ウ 防災対策

区立特別養護老人ホームでは、通報・連絡、避難誘導等について、施設ごとの防災計画を作成している。

防災訓練では、消防署の指導のもと、近隣町会をはじめ、住民の参加を得ながら、避難誘導訓練、消火器操作訓練等を行っている。

入所者の避難訓練に関しては、施設職員は入所者の要介護度を踏まえ、個々の居室の階数等から、事前に避難経路を想定したうえで、避難訓練を行っている。

入所者が参加した訓練では、平成 27 年 6 月に白金の森で、歩行が可能又は車椅子で移動できる 4 人の入所者が参加し、ベランダまでの避難誘導訓練のみが行われた。

エ 防犯対策

各施設は、ネットランチャー、刺叉等の防犯器具を常備し、防犯講習会を開催して、防犯器具の操作方法の習熟に努めるとともに、防犯カメラを設置して周囲の安全を確認している。

夜間は、警備員を受付に配置し、出入口を鎖錠するなどして、施設への不審者の侵入に備えている。

(4) 区との連携状況

指定管理者は、施設の管理・運営状況の報告のため、施設所管課に毎月報告書を提出している。また、年 4 回施設長会が開催され、区の高齢者・介護保険に関わる施策について、区職員、特別養護老人ホーム施設長、在宅サービスセンター施設長が意見交換・情報収集を行っている。

そのほか、施設所管課職員が施設を訪れ、業務改善の指示、指導を行うとともに、年 4 回モニタリングを行っている。

(5) 管理運営

各施設は、施設運営に必要な職員体制を整えるとともに、職員の職務や経験に応じた研修が行われている。

ア 職員体制

区は、区立施設として医療的ケアの強化、認知症入所者への対応強化のため、看護職員 6 人、介護職員 7 人の人件費を指定管理料として負担している。職員の配置数（定数）は、介護保険法に基づく東京都の「指定介護老人福祉施設の人員、

設備及び運営に関する基準」を遵守したうえで、各指定管理者の公募時の提案書による配置数である。

実際の職員数は、指定管理者が毎年作成している事業計画の組織構成に記載されており、区に毎月の報告書で職員の配置状況を提出している。港南の郷は提案書どおりの配置であるが、白金の森とサン・サン赤坂は、提案書を上回る配置を行っている。

各施設の介護職員の平均勤続年数は、白金の森 3.2 年、港南の郷 8.0 年、サン・サン赤坂 6.8 年であった。

また、介護職員の退職者数は、1 年間で、白金の森 16 人、港南の郷 8 人、サン・サン赤坂 18 人となっている。白金の森とサン・サン赤坂は、各施設の介護職員の 3 人に 1 人に相当する退職者数で、職員の入れ替わりが多くなっている。

看護・介護職員の勤務は、早番・日勤・遅番・夜勤の四交代制で行われている。夜間の看護・介護職員は 5 人以上配置して、入所者の 24 時間の生活を支えている。

白金の森

平成 28 年 3 月 31 日現在

	配置数 (定数)	配置実数		平均勤続年数 (※)
		常 勤	非常勤	
施設長	1 人	1 人	0 人	5.0 年
事務職員	3 人	1 人	6 人	2.6 年
医師	0 人	0 人	3 人	2.0 年
生活相談員	4 人	3 人	1 人	3.0 年
看護職員	10 人	3 人	11 人	3.5 年
介護職員	49 人	19 人	31 人	3.2 年
栄養士	1 人	1 人	0 人	2.0 年
機能訓練指導員	1 人	1 人	0 人	3.0 年
ケアマネージャー (介護支援専門員)	1 人	1 人	0 人	5.0 年
合 計	70 人	30 人	52 人	

港南の郷

平成 28 年 3 月 31 日現在

	配置数(定数)	配置実数		平均勤続年数 (※)
		常 勤	非常勤	
施設長	1 人	1 人	0 人	7.0 年
事務職員	3 人	3 人	0 人	13.0 年
医師	1 人	0 人	1 人	16.0 年
生活相談員	1 人	1 人	0 人	20.0 年
看護職員	10 人	7 人	3 人	6.0 年
介護職員	36 人	33 人	3 人	8.0 年
栄養士	1 人	1 人	0 人	4.0 年
機能訓練指導員	3 人	2 人	1 人	18.0 年
ケアマネージャー (介護支援専門員)	1 人	1 人	0 人	20.0 年
合 計	57 人	49 人	8 人	

サン・サン赤坂

平成 28 年 3 月 31 日現在

	配置数(定数)	配置実数		平均勤続年数 (※)
		常 勤	非常勤	
施設長	1 人	1 人	0 人	3.9 年
事務職員	3 人	2 人	3 人	10.1 年
医師	2 人	0 人	3 人	1.9 年
生活相談員	2 人	2 人	0 人	10.8 年
看護職員	10 人	3 人	9 人	4.3 年
介護職員	40 人	42 人	15 人	6.8 年
栄養士	1 人	1 人	0 人	12.5 年
機能訓練指導員	1 人	2 人	2 人	2.4 年
ケアマネージャー (介護支援専門員)	1 人	1 人	0 人	12.6 年
その他 (副施設長・ 介助員)	0 人	1 人	2 人	6.6 年
合 計	61 人	55 人	34 人	

※平均勤続年数は、各施設の運営期間の相違から差が生じている。

(白金の森 5 年間、港南の郷 20 年間、サン・サン赤坂 13 年間)

イ 職員研修

高齢者福祉に関わる法制度の改正が行われ、また、入所者ニーズが多様化する中、職員には、良質な介護サービスを、効果的かつ持続的に提供することが求められている。

各施設は、知識・介護技術の向上を図ることで更なるサービスの質の向上へつながるよう、職員育成に取り組んでいる。研修は、職員の職務や経験に応じて行われ、職員研修、専門研修、その他の研修のほか、区が行っている研修に参加している。

研修の種類	主な研修内容
職員研修	新人職員研修、新卒フォローアップ研修、介護保険制度研修、認知症研修、感染症対策研修、食中毒予防研修、高齢者虐待防止研修、口腔ケア研修、看取りケア研修、主任研修、主事研修、中堅職員のための中核人材養成講座
専門研修	認知症介護者指導者養成研修、介護支援員専門研修、相談員スキルアップ研修、専門技術研修
その他の研修	コンプライアンス研修、リスクマネジメント研修、サービスマナー研修、情報セキュリティ研修、エレベーター等安全管理セミナー、ボランティア研修
区の研修	介護保険施設ケアマネージャー研修、冬場の感染症研修

ウ 施設の収支状況

(ア) 収入

収入で最も大きいのが介護報酬であり、施設の主財源となっている。

介護報酬は、介護保険制度で、施設が入所者にサービスを提供した場合、その対価として支払われる報酬である。原則として報酬の1割は利用者の負担で、9割は保険料と公費で賄われる介護保険からの収入となっている。

そのほかに、区から支払われる指定管理料が収入となる。指定管理料には、看護職員6人分、介護職員7人分の人件費、施設管理経費、修繕費、光熱水費が含まれている。

(イ) 支出

看護・介護職員による介護サービスの提供が施設の目的であり、各施設の支出の占める人件費の割合は、およそ6割から7割となっている。

給食費、介護用品費等は、事業運営費から、施設の保守管理経費は、施設管理経費から支払われている。

平成 27 年度決算額

(単位：円)

項 目	白金の森	港南の郷	サン・サン赤坂
収 入	485,947,075	524,361,361	546,326,982
指定管理料	67,110,650	130,611,550	105,422,051
介護報酬	310,166,509	292,209,553	324,987,408
利用者負担金	36,946,863	32,349,810	38,311,964
食費・居住費	70,766,614	69,190,448	77,143,096
その他	956,439	0	462,463
支 出	477,610,335	493,849,576	549,241,140
人件費	276,933,948	322,501,789	388,985,375
事業運営費	63,569,187	49,940,788	46,303,884
施設管理経費	75,486,685	85,941,104	66,284,950
光熱水費	32,250,563	28,683,385	39,616,401
修繕費	3,156,400	6,782,510	7,923,952
その他	26,213,552	0	126,578
差引収支差額	8,336,740	30,511,785	▲2,914,158
指定管理料返還額	0	199,860	2,354,814

(6) 入所者の個人情報管理

各施設の入所者の個人情報は、氏名、年齢、既往歴、家族連絡先、生活状況や身体状況等である。電子データは、システムで管理し、ID・パスワードでアクセス制限しており、紙ベースのものは、鍵付きの書庫で保管し、入退室記録簿を作成し管理している。

(7) 地域との交流状況

各施設は地元町会・自治会や、その他関係団体など、地域と良好な関係を築くため、地域の行事やイベントに参加している。また、自施設内の行事には地域住民を招き交流を深めている。

白金の森

	交流内容
白金台2丁目神輿(9月)	施設玄関前が神輿の休憩場となっており、入所者は、目の前で神輿を楽しんでいる。
ほのぼの作品展(10月)	白金台いきいきプラザで行なわれる作品展に出品し、作品展を見に外出し、地域住民との交流の場になっている。
プラチナヒルズフェスティバル(11月)	白金台どんぐり児童遊園に飲食ブースを出店し、地域住民との交流を深めている。

港南の郷

	交流内容
港南の郷祭(7月)	入所者、家族、地域住民が参加して地域交流を深めている。
シーサイドギャラリー(10月)	近隣施設(小学校・幼稚園)の児童が作成した作品と、入所者が作成した作品を施設に展示し、地域に公開して交流している。
ボランティアの受入(通年)	ヘアメイクのボランティアが訪れている。入所者は、メイクをしてもらい、楽しんでいる。

サン・サン赤坂

	交流内容
納涼祭(7月)	入所者、家族、地域住民が参加して地域交流を深めている。
芋ほり行事後の施設訪問(9月)	青少年対策赤坂地区委員会の芋ほり行事終了後に、小学生が芋をお土産に施設を訪れ、入所者と交流している。
ボランティアの受入(通年)	アニマルセラピーのボランティアが、犬・猫と一緒に訪れ、入所者は、動物たちの愛らしさに表情もほころんでいる。

4 監査結果

特別養護老人ホームは、日常生活上必要な介護サービスの提供のほか、機能訓練、レクリエーションと行事を行っている。各施設が入所者と家族に行ったアンケートの結果、回答した入所者と家族の9割以上が満足している。職員体制としては、指定管理者の公募時の提案書による職員と同数又はそれを上回る職員を配置している。このことから、特別養護老人ホームの管理運営は、おおむね適切に行われていることが推察される。

区は、特別養護老人ホームの設置者として、良質な介護サービスを安定的かつ継続的に提供していくために、施設の運営状況を常に把握し、指定管理者を指導・監督していくことが重要である。施設所管課は、指定管理者と定期的に施設長会を開催し指導を行っていたが、今回の監査において、以下の3件について意見を述べる。

(1) サービスの質を高める取組について

各施設は、事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけるために、専門機関の視点で評価を行う、第三者評価を毎年受審している。

第三者評価結果において、白金の森と港南の郷では、重度の入所者の外出機会が減少していることが課題とされている。

一方、サン・サン赤坂では、外食やドライブ等の外出支援を多く取り入れ、入所者の社会性の維持向上に努めていることが評価されている。

高齢者にとって、社会参加の機会を拡大することは重要である。施設所管課は、定期的に行われている施設長会を活用して、各施設の現状を踏まえたきめ細かな情報交換を行い、入所者により良いサービスが提供されるよう、指定管理者を指導されたい。

(2) 施設の防災対策について

各施設は、通報・連絡・避難誘導等を記載した防災計画に基づき、防災訓練を行っている。入所者が参加した避難訓練は、白金の森が、歩行が可能又は車椅子で移動できる4人に、ベランダまでの避難誘導を行った。他の施設で行われている避難訓練には、入所者が参加の訓練は行われていない。

特別養護老人ホームでは、入所者をどのように安全に避難させるかが重要な課題である。

一方、入所者が参加する訓練は、要介護度が高い入所者の場合難しいという面がある。各施設の職員は、入所者の状態を踏まえ、人命を守ることを最優先とし、災害時にきめ細かく機能する防災計画を策定するとともに、混乱が想定される状況にも対応できるよう、必要な訓練を実施してもらいたい。

(3) 介護職員の定着化について

区は、医療的ケアの強化、認知症入所者への対応強化のため、看護職員6人、介護職員7人の人件費を指定管理料として負担している。指定管理者は、指定管理者公募時に提案した職員数と同数以上の職員で施設を運営しており、区立の特別養護老人ホームの責務として、サービスの向上に努めていることが窺える。

一方、平成27年度1年間の介護職員の退職者数は、白金の森とサン・サン赤坂で、介護職員の3人に1人に相当する職員数となっており、職員の入れ替わりが多

い状況である。

介護職員の採用は困難な社会状況にあるが、指定管理者は、必要な職員の採用に努めるとともに、働きやすい環境と、やりがいのある職場づくりを進めてもらいたい。

また、退職者が多い状況でも、提供する介護サービスの水準が維持されるよう、職員研修を充実させ、職員として必要な知識・スキルの習得につなげてもらいたい。

さらに、指定管理者が退職者の少ない施設の取組事例の情報を収集し、職員の定着化に向けた取組を図るよう、指定管理者の指導に努められたい。

区は現在、介護を必要とする高齢者の増加による介護サービスの需要に応えるため、平成 32 年の開設を目指し、南麻布四丁目に 100 床の特別養護老人ホームの整備を進めている。現在区内には、特別養護老人ホームは、区立 3 施設、民間 5 施設の合計で 8 施設 729 床あり、新しい施設の開設後は、9 施設 829 床となる。

一方、特別養護老人ホームの入所待機者数は、平成 28 年度後期（10 月～3 月）の入所申込時点で、区内 8 施設の合計で 362 人となっている。

特別養護老人ホームは、常時介護が必要な高齢者が生活する施設である。地域保健福祉計画（平成 27 年度～平成 32 年度）では、特別養護老人ホームの入所申込者は、年々増加しており、その推移を見定めた確に対応する必要があるとしている。

今後も、区立特別養護老人ホームについては、施設の良い維持に努めるとともに、入所者の安全に十分に配慮し、入所者の意思を尊重した、質の高い介護サービスの提供に努められたい。