

【家族会のご案内・施設改善の取り組みについて】

令和8年6月20日（土）10：30～

日頃より当施設の運営にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

現在、当施設では、ご利用者様により安心して生活していただける環境づくりを目指し、職員体制の強化や教育体制の見直しなど、様々な改善に取り組んでおります。また改善途中の部分もあり、ご心配やご不安をお持ちのご家族様もいらっしゃると思います。今回の家族会では、現在の改善状況をご報告するとともに、ご家族の皆様から率直なご意見をいただき、今後の施設運営に活かしてまいりたいと考えております。

【1. 職員体制について】

4月以降、常勤職員2名、非常勤職員1名、派遣職員5名を含む計8名が新たに入職いたしました。

一方で、派遣契約終了者3名がありますが、現在も国の定める人員配置基準を十分に満たしており、安定した運営を継続しております。

また、介護職員がご利用者様へのケアにより専念できるよう、掃除やリネン交換、食器洗いなどを担当する間接業務職員を7名配置しております。

あわせて、ロボット掃除機などのICT機器を導入し、業務の効率化を図ることで、ご利用者様へのケア時間の確保とサービス品質の向上に努めております。

今後につきましても、介護職員1名、看護職員1名の採用を予定しており、継続して職員体制の充実を図ってまいります。

【2. 教育体制・組織改革について】

施設運営の安定化とサービス品質向上のため、組織図の見直しを行い、役割や責任の明確化を進めております。

また、**・リーダー教育** **・アンガーマネジメント研修** **・認知症介護指導者からの助言**
・新人教育の強化 などを実施し、職員一人ひとりが適切な対応を行えるよう教育体制の強化に取り組んでおります。

さらに、職員の心理的負担の軽減と働きやすい職場づくりを目的として、外部機関による相談支援サービスの導入も検討しております。

第三者の専門家による面談を通じて、職員の悩みや組織課題を把握し、より良い施設運営につなげていくことを目指しております。

【3. 改善状況について】

現在、以下の点について改善が進んでおります。

- ・ 職員の挨拶や接遇の改善
- ・ 寝具環境の整備
- ・ 利用者様への言葉かけの改善
- ・ 設備不具合の報告意識向上
- ・ 巡視時の指摘件数の減少
- ・ 衛生環境の改善

一方で、一部職員において、言葉遣いや接遇面で改善すべき点が残っております。ご利用者様やご家族様に安心していただける対応ができるよう、引き続き研修や個別指導を実施し、職員一人ひとりが課題を認識し改善できるよう取り組んでまいります。

【4. 見守りカメラ・防犯カメラの導入について】

利用者様の安全確保と職員負担軽減を目的として、見守りカメラおよび防犯カメラの導入を検討しております。

導入目的は、・ 転倒等の早期発見

- ・ 夜間の見守り強化
- ・ 職員負担の軽減となります。

現在、複数のメーカーや機器について比較検討を行っており、共用部分の防犯カメラについては2社程度に絞り、見積りを進めております。

早ければ7月頃から導入工事を開始する予定ですが、機器の供給状況や工事日程の関係で、導入時期が前後する可能性があります。

また、居室内の見守りカメラにつきましても複数社と協議を行い、国の補助金を活用しながら導入を検討しております。

ご利用者様の安全性、プライバシーへの配慮、職員負担の軽減を総合的に考慮し、当施設に最も適した機器を選定しております。

【5. 家族会について】

本日の家族会では、施設からの報告だけでなく、ご家族の皆様からのご意見やご要望を伺い、今後の施設運営に反映してまいりたいと考えております。

また、本日は相談課係長、総務係長（事務所待機）、介護主任、看護主任、相談員、介護支援専門員など、各専門職が参加しております。

日頃、なかなか相談する機会がないことや、ご不安に感じていること、ご利用者様の生活に関するご質問などがございましたら、この機会にぜひお気軽にご相談ください。

皆様からいただいたご意見やご相談を大切にし、より安心してご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

全てのご質問にその場で回答できない場合もございますが、その際は内容を確認の上、後日ご回答させていただきます。

今後も家族会を継続して開催し、施設とご家族の皆様が共に利用者様を支えていける環境づくりを進めてまいります。

年内にもう一度開催を予定しており、時期につきましては改めてご案内いたします。今後も改善状況を継続的にお伝えし、ご家族の皆様安心していただける施設運営に努めてまいります。

今後とも、ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

以上

家族会議事録（質疑応答）

参加者：入所者ご家族様 10 名

【質疑応答】

Q1. 4月以降に入職した職員の職種について教えてほしい。

A1. 4月以降の入職者は、看護職員1名、介護職員7名となっております。今後も介護職員および看護職員の採用活動を継続し、安定した人員体制の維持に努めてまいります。

Q2. 指導対象となった職員について、組織改革や巡視の中で判明したものなのか。

A2. 施設では、職員が匿名で施設内の不適切な事案や改善点を報告できる仕組みを整備しております。

報告内容としては、利用者様への接遇や言葉遣い、職員間のコミュニケーション、業務体制に関する事など幅広く受け付けており、こうした取り組みや日常の確認を通じて課題を把握し、指導や教育を行い、改善を図っております。

Q3. 家族会以外に、入所中の生活について相談や意見交換ができる場を設けてほしい。

A3. ご要望として承りました。現時点では、2ユニット単位やフロア単位など、より少人数で意見交換できる場の開催について、施設内で検討課題として挙がっております。

また、ご利用者様お一人おひとりの生活や支援内容につきましては、都度担当ケアマネジャーへご相談いただければと思っております。

個別の支援内容については、ご本人様やご家族様のご意向を確認しながら、ケアプランや担当者会議（カンファレンス）を通じて共有・検討し、必要に応じて見直しを行っております。

施設としては、ご家族様と継続的に情報共有を行いながら、ご利用者様にとってより良い生活を一緒に考えていきたいと考えております。

Q4. 職員の給与や待遇について教えてほしい。

A4. 当施設では、国の処遇改善加算や各種補助金を積極的に活用し、職員の処遇改善に努めております。今年度につきましても、平均1万円以上の賃上げを実施しております。今

後も職員が安心して働ける環境づくりに取り組み、安定した介護サービスの提供につなげてまいります。

Q5. 前回、第三者が参加して説明すると聞いていたが、今回はどうなっているのか。

A5. 本日は都合により参加が叶いませんでしたが、第三者からの意見や助言につきましては、この書面にてご報告いたします。(巻末)

Q6. 巡視が午前中に偏っているように感じる。夕方以降も増やした方が良いのではないか。

A6. 貴重なご意見として承りました。巡視には一定の効果がありますが、施設内の事故防止や不適切ケアの防止には、巡視だけでなく複数の視点による見守り体制が必要と考えております。今後は、巡視体制の見直しに加え、ICT 機器や見守りカメラ、防犯カメラの導入なども含め、総合的な安全対策を進めてまいります。

Q7. 髭剃りなど、まだ十分にできていない部分があるように感じる。

A7. ご指摘いただきありがとうございます。現時点でも改善すべき課題が残っていることについて、施設として真摯に受け止めております。一方で、以前と比較すると職員の意識や緊張感は向上しており、巡視時の指摘事項も減少するなど改善傾向が見られております。

Q8. カイテクなどのスポット職員について、どのように現場を理解し、業務を行っているのか。

A8. スポット職員につきましては、国が定める介護職員の配置基準には含めておらず、あくまで常勤職員や非常勤職員を中心とした体制で運営しております。

また、スポット職員については、介護施設等で一定の経験を有する方を受け入れております。勤務開始時には、各部署において利用者様の状態や業務内容について必要な情報共有を行ったうえで業務に従事していただいております。

Q9. 相模原市など行政は、虐待や不適切ケアについて施設に対して何か指導をしているのか。

A9. 施設では、相模原市をはじめとした関係機関と必要な情報共有を行っております。

行政からは、現在取り組んでいる改善計画について、継続して着実に履行し、再発防止とサービスの質の向上に努めるよう求められております。

施設では、行政から求められている改善計画を着実に履行するとともに、職員教育の強化、組織体制の見直し、見守り体制の充実など、様々な改善に取り組んでおります。

また、一部の職員については、業務遂行能力や接遇面で改善すべき課題があることから、個別指導や研修を継続して実施しております。採用においても、人物面や適性を慎重に見極め、質を重視した人材確保に努めております。

改善には一定の時間を要しますが、施設全体として着実に前進していると考えております。今後も行政と連携しながら、ご利用者様とご家族様に安心していただける施設を目指し、継続的な改善に努めてまいります。

【施設長総括】

本日は多くのご意見、ご要望をいただきありがとうございました。

施設として、まだ改善途中の部分があることを真摯に受け止めております。一方で、組織体制の見直し、人材確保、教育体制の強化、ICT機器の導入検討など、様々な取り組みを進めており、少しずつではありますが改善が進んでおります。

今後も、ご利用者様とご家族様に安心していただける施設を目指し、一つひとつ課題を解決しながら、着実な改善を継続してまいります。

お気づきの点やご心配なことがございましたら、いつでも施設へご相談ください。

【第三者からのご意見について】

施設運営全般について第三者（スマレアカデミー岸本氏・東京都認知症介護指導者：猪股氏）の方よりご意見をいただきましたので、主な内容をご報告いたします。

まず職員体制については、人員不足の影響により、一部業務が後回しとなっていることや、職員同士の情報共有・教育の時間が十分に確保できていない点が課題として挙げられ

ました。

利用者様への支援については、入所時の情報共有をさらに充実させることや、日常生活上の細かなケアについて、より丁寧な対応が求められているとのご意見をいただいております。

施設設備については、居室環境の見直しなど、安全性や快適性の向上に向けた課題が示されました。また、記録業務の効率化や ICT 機器の活用についても、引き続き検討を進める必要があるとの助言をいただいております。

組織体制については、施設全体を良くしていこうという前向きな姿勢は感じられる一方で、役割分担や情報共有、管理職間の連携について、より明確にしていく必要があるとのご意見をいただきました。

さらに、職員教育や接遇面についても継続した取り組みが必要であり、ご利用者様やご家族様に安心していただける環境づくりを進めていくことが重要であるとの助言を受けております。

施設といたしましては、これらのご意見を真摯に受け止め、職員体制の充実、教育・研修の強化、設備改善、ICT の活用などを進め、より安心して生活していただける施設を目指して改善に取り組んだ内容を今回ご説明いたしました。

以上