



令和5年度

経営方針書

『利用者・家族、地域社会、そして職員と
共に歩む豊かな社会の実現のために』
～「自主・参加・安心」の具現化～



社会福祉法人
県西福祉会

- ※ 無断コピー、閲覧を禁じます
- ※ 令和5年度版は令和6年3月に回収いたします。
- ※ 退職などの際は返却していただきます。

氏名. _____

令和5年度 経営方針の発表にあたって

世界的なパンデミックとなったコロナ感染症は発生から丸3年が経過し、重ねてロシアのウクライナ侵攻などの影響から、電気代をはじめ光熱費の高騰や様々な物価の高騰で先行きの見えない経済情勢となっています。

このような状況の中でスタートする我々の令和5年度は、プレアデスが新たな地「南足柄市生駒」に移設スタートします。これを機に、これまでプレアデス（関本）とプレアデス福泉が一体的に運営する施設「多機能型事業所」であったプレアデスから、『プレアデス』とプレアデス福泉改め『ふくらん』、それぞれが独立した事業所として運営を開始する年となります。これまで築いてきた地域との連携をいっそう強化し、地域に根差した法人運営を行ってまいります。

また、法人の運営する各施設が「利用者への支援にどのような特徴があるのか」「これまで培ってきた強みとはなんなのか」といった事案を整理・構築し、他の施設との違いを明確にする「ブランディング化」に取り組み、利用する方々や地域社会にアピールするとともに、職員にとっても誇りを持って働ける法人と施設を目指してまいります。

コロナ感染症の影響による減収、光熱費や物価高騰による経費増大による厳しい状況ではありますが、利用者の安心した生活の確保を第一に、令和5年度の運営に、臨んでまいりますので、職員の皆様のご理解とご協力をお願い致します。

社会福祉法人県西福社会
理事長 柴田 和 生



経営方針

《使命》 職員の情熱と地域社会の支持によって
利用者安心の施設を目指します

《 基本理念 》

私達は、自らの使命を認識しながら、そこに辿り着くため、施設運営に当たっては、その基本理念を **自主・参加・安心** と定めます。

私達の施設は、集団生活を避けることは出来ませんが、集団生活の故に発生しがちな「管理」、「画一」、「指示」、「規制」を極力、排し、利用者個人の「自主性、主体性」を尊重し、当事者としての「参加」と「決定」を大切にしながら、家族ともども「安心感」のもてる生活の場を築きます。

自主・参加・安心

《 長期目標 》

利用者満足の実現

福祉プロ集団への進化

地域福祉の活性化

《 職員の誓い 》

1.安心の提供

それは、利用者が安心して生活できる施設をめざすことです。そのために、事故や感染を未然に防ぎ、リスクマネジメント委員会によるリスクマネジメントを徹底するとともに、医療、介護、訓練、食事等、各部門の連携を今以上に強化していくことを全員で実現していきます。

2.人権の擁護

それは、利用者誰もが差別とストレスのない生活を送っていただくことです。そのために、利用者の「知る」、「選ぶ」、「決める」権利を保障してまいります。

3.個別対応

それは、利用者一人一人が持つ、それぞれのニーズを把握し、それに応えつづけることです。そのために、食事、レクリエーション、イベントや居室での過ごし方について、それぞれの嗜好やライフスタイルに合わせて生活できるよう、一人一人の求めるものに常に気を払うよう努力し、画一的ではないサービスの種類を少しずつでも増やしていきます。

4.自己啓発

それは、どんどん進化する専門技術や知識を習得することです。そのために、法人の立てた研修、勉強会に積極的に参加するだけでなく、自らもテーマを設定し、常に自己研鑽を忘れずに、職場の仲間とともに、お互いの成長を促進させていきます。

5.地域社会 との連携

それは、職員全員が南足柄市の市民の理解のもとに、積極的に地域との結びつきを強めていくことです。そのために、外出やイベントの実施、そして、会報の発行の際には、積極的に地域の人々との接点を持つよう工夫します。さらに、そこから聞こえる声に耳を傾け、不満やアドバイスについては、その改善に努めます

6.法令遵守 (コンプライアンス)

それは、法律や制令などを守り従うことです。我々は、社会福祉法をはじめ様々な法令に沿ってサービス提供を行っています。法令や制度の内容を正しく理解し、法令に準じて業務が行われているか常にチェックする必要があります。



法人設立趣旨

神奈川県西部地区における身体障害者福祉の中核となる福祉施設が設置されていなかったことを踏まえ、常時介護を必要とする身体障害者の治療・養護・訓練を主体として、集団生活をとおり、自主性・自立性・協調性・社会性等を養い、その独立心を損なうことなく、利用者個々の特性に応じた適正な援助と、社会人として平等で自立した社会生活を行うことを目的として、平成11年8月6日、社会福祉法人 県西福祉会は設立された。

◆ 沿革 ◆

平成11年 8月	社会福祉法人県西福祉会 法人認可
平成13年 4月	身体障害者療護施設足柄療護園/身体障害者デｲｲﾍﾞﾙ県西福祉会センター 開設
平成18年10月	県西福祉センター：生活介護事業・相談支援事業 開始
平成20年 4月	足柄療護園：障害者支援施設(生活介護)へ事業移行
平成20年 7月	県西福祉センター：就労継続支援B型事業 開始
平成22年 4月	プレアデス開設 (生活介護・就労継続B・グループホーム・相談支援・日中一時支援)
平成24年 4月	県西福祉センター生活介護棟新設 / プレアデス福泉事業所開設
平成25年 4月	プレアデス福泉：製造棟開設
平成25年 7月	プレアデス福泉：「ふくらん」オープン
平成26年 4月	プレアデスやまざきホーム(シリウス・リゲル)開設
平成27年 3月	プレアデスやまざきホーム(カペラ・スピカ)開設
令和 4年 4月	県西福祉センター：共生型通所介護事業開始
令和 5年 4月	プレアデス：生駒に移設 / プレアデス福泉：「ふくらん」に名称変更



★県西福祉会の運営する事業所

令和5年4月

足柄療護園（障害者支援施設）

施設入所支援 60名

短期入所 6名

生活介護 60名

県西福祉センター（多機能事業所）

生活介護 25名

共生型通所介護

就労継続B型 15名

相談支援事業

プレアデス

生活介護 20名

日中一時支援 15名

相談支援事業

ふくらん

就労継続B型 30名

プレアデスホーム

共同生活援助 32名

あまつぼホーム 7名
やまざきホーム 25名

★県西福祉会の執行体制

令和5年4月1日

評 議 員

大石恵子

小澤公生

小野 明

小杉純孝

佐藤和弘

星野泰啓

古屋盛浩

湯川素子

理 事・監 事

理事長

柴田和生

理 事

生沼 仁

瀬戸 昇

松本信輔

三橋綱範

守屋敏蔵

監 事

小林 充

中村昭夫



利用者満足 の実現

利用者ならびに家族を施設運営のパートナーとして緊密な協力関係を築くとともに、健康対策を重視し、充実した日常生活のための条件整備に努めます。



利用者の生活の充実、健康の確保、安全の確立をととして、自立と参加の実現をはかる

- ◆快適な生活環境と生きがいの充実を実現する
- ◆心身の健康の安定と安心を実現する
- ◆サービス提供にかかわる業の標準化をすすめる
- ◆利用者の自主性と主体性に着目した個別支援を実現する。



コロナ禍における
日中活動の充実

就労作業の内容を見直し
工賃向上への取組強化

その人らしさを引き出す
役割支援の強化

災害時の安心の確保

福祉プロ集団への進化

長期目標

医療、介護、訓練、食事等において、質の高いサービスの提供、支援のため、職員の能力の向上を図り、利用者の様々な求めに応えてまいります。



中期目標

職員の能力向上に努めるとともに、組織を活性化し質の高いサービスの提供を支える

- ◆研修を充実し、職員のスキルアップを実現する。
- ◆働き甲斐のある職場の検討をすすめ、実現する。



年度目標

組織体制の強化

権利擁護意識の向上

専門的知識の習得と
マネジメント力の向上

地域福祉の 活性化

施設が地域の「財産」となるよう努めます。地域の風が吹き抜け、地域の人が集い、利用者と地域社会が融和し、一体となる施設づくりに努めます。



在宅サービスの更なる充実により福祉の浸透する地域社会づくりに貢献する

- ◆地域に暮らす障害者へ多機能のサービスを提供する
- ◆ボランティアの育成と活力の導入をはかる
- ◆地域におけるネットワークを構築する
- ◆地域における福祉人材の育成に努める



地域サービスの充実と
運営の安定

通所事業内容の
コンセプトの明確化

障害者福祉の啓発

地域との連携強化



利用者満足の実現					
年度目標	足柄療護園	県西福祉センター	ブレアデス	ふくらん	ブレアデスホーム
コロナ禍における日中活動の充実	感染対策を継続しながら、日中活動の実施方法の検討やイベントの実施・検討をわくいき委員会を主導に対応を行う。	コロナ禍の日中活動の充実をはかる。	感染症対策には留意しながら、コロナ後を見据え活動の幅をコロナ前の状態に戻していく。	感染対策に配慮しながら、可能な範囲で活動・レクリエーション・行事を実施していく。	コロナ後の生活様式、日中活動等に徐々に組立て直していく。活動自粛から、感染対策を講じた活動を再開していく。
就労作業の内容を見直し賃金向上をはかる		作業内容の充実をはかるとともに、賃金規定の見直しを行う。また、作業内容はブレアデスと連携し業務の効率化をはかる。	地域の一員として実感できる様な作業に取組む。楽しくできる軽作業を複数提供できる様に検討する。	賃金基準を見直し新たな賃金体系を構築する。受注作業は県西福祉センターとの連携を密にして効率化をはかる。	一般就労、または就労B事業所利用者に対しモニタリングし、就労について意向の確認を行う。
その人らしさを引き出す役割支援の強化	個別支援計画を中心とした支援の中で、役割などの支援計画の策定を行い、その人らしい生活が送れるように支援を行う。	利用者講演に向けた支援を行う。個別支援計画に沿った個々の活動を明確化し強化する。	少人数制での支援を実施することで、一人ひとりのニーズに合わせた個別支援計画を立てる。	各利用者のストレングスを生かし、個別支援計画と連動させつつ給食当番、清掃、洗濯等日常生活の中で利用者が活躍できる体制を整える。	コロナ禍後のGH生活において、新たなニーズをこ本人と模索し、主体的に生活できるように個別の生活支援を組立てていく。
災害時の安心の確保	各種災害に対応したBCP作成を行い、災害後も継続的に施設運営が行えるように整備する。	感染予防対策及びBCPの作成を行う。また、災害対策マニュアルの作成を行う。	BCPの作成を行う。避難訓練の確立を行う。被災時の引取り訓練実施など、家族との連携強化をはかる。	単独事業所となるので、災害時での地域連携を想定した災害BCPの作成を進めていく。	ブレアデスホームのBCPを整備し、災害対策を講じていく。また、災害時における地域との連携を検討する。
福祉プロ集団への進化					
年度目標	足柄療護園	県西福祉センター	ブレアデス	ふくらん	ブレアデスホーム
組織体制の強化	社内ネットワークを活用した情報共有を強化し、組織全体の支援力向上をはかるとともに職員個々が責任感を高める。	生活介護・共生型通所介護サービスの効率化をすすめる体制を強化する。会議体系の見直しをはかる。	社内ネットワークを活用し、ブレアデス・ふくらん・ブレアデスホーム事業所間の連携体制を構築する。	少ない職員運営でムダのない業務体制の構築を目指す。職員の流動性を高めるために様々な業務に対応できるようにする。	社内ネットワーク活用による情報共有の習慣化と、GH専属職員、世話人との連携を密にし、利用者支援の強化をはかる。
権利擁護意識の向上	身体拘束ゼロを目指した対応を継続する。家族の高齢化に合わせた成年後見人制度のさらなる利用促進を行う。	利用者・家族への成年後見制度の利用促進。権利擁護(虐待防止)研修への参加し人権意識向上をはかる。	KWネット相談員と協力しながら、利用者の声をくみ取り表面化した想いを本人の権利擁護の視点で検証していく。	権利擁護への意識を高めるため、会議等で継続的に話題を取り上げる。	当事者本人を尊重し、自立した支援に向け、世話人会議等で話し合い、必要性について理解を深める。
専門的知識の習得とマネジメント力の向上	研修へのリモート参加などの知識の習得の場を提供し、職員個々の能力向上を行う。指導者職員の育成を目的に、外部研修等への参加を行う。	研修に積極的に参加できる体制をつくり、専門知識・マネジメント力を強化する。各職員の役割を強化し能力向上をはかる。	職員の介護福祉士や強度行動障害基礎研修等の受験・受講の機会を推進し職員個々の専門知識向上をはかる。	専門的な知識の取得のを目指し、多くの職員が資格の取得・外部研修への参加ができるよう勤務の調整を行う。	職員、世話人に対し、専門知識の習得に向け外部研修への積極的に啓発し、スキルアップを目指す。
地域福祉の活性化					
年度目標	足柄療護園	県西福祉センター	ブレアデス	ふくらん	ブレアデスホーム
地域サービスの充実と運営の安定	短期入所の地域生活拠点の対応の検討を行う。入所待機者情報など日頃から地域とのつながりを意識し対応する。	生活介護、共生型通所介護の新規利用者受け入れを強化し、全体の年間利用者延べ人数8500名を目指す。	定員増に伴い、より多くの多様な障害を抱えた方の受け入れを行い、圏域に住む障害者の地域移行定着を支える。	名称変更を機会に、教育機関や相談支援事業所との連携を強化し新規利用者の受け入れを積極的に行う。	生活介護移転後の支援体制を構築をはかる。生活介護と連携しGHでの生活体験等の実習を受入れる。
通所事業内容のコンセプトの明確化	行政と連携し「あんしんネット」事業を継続する。短期入所事業所としての受け入れの明確化・パンフレット等の作成する。	県西福祉センターの強みを活かし、事業所としてのコンセプトを明確化して利用者増につなげる。	コンセプトに沿った活動内容を、グループごとの日課に反映させて実践していく。	ふくらんの事業内容がしっかりと外部に伝わるよう新たな資料の作成を行い積極的に発信していく。	ブレアデスの新たな取り組みと連動し、通所者へのGH体験などを行えるよう体制を整備・強化する。
障害者福祉の啓発	視察見学の受け入れなどの対応の継続を行う。教育困難と連携し、学生のインターンシップなど検討していく。	SNSを利用した情報発信を行う。養護学校や特別支援級の施設体験を積極的に受入れる。	SNSに積極的に投稿し、障害者支援に携わったが無い方に対しても活動内容を幅広く知っていただく機会を増やす。	地域の教育機関からの職場見学・体験の受け入れを行うとともに、ふくらんらしい方法で活動内容を地域に広めていく。	利用希望者に対し、見学や体験を積極的に受入れ、グループホームでの生活について理解を深めていく。
地域との連携強化	感染対策を行いボランティアの受け入れを再開する。教育機関に対しても積極的にボランティア活動誘致の情報提供を行い連携の強化をはかる。	養護学校等からの体験実習を受入れ、定期的な情報交換を行いニーズに合わせた体制の整備。災害発生時の地域連携の強化をすすめる。	生駒自治会の行事等への積極的な参加を行う。また、地域防災の視点で地域との連携を構築していく。	「地産地消」を今以上に意識し地元の生産者や販売先との連携を深める。自治会への出張販売への参加を通じた関係づくりを行う。	コロナ禍においてICT活用し、外部との連携を強化し、利用者の生活の質の維持、向上をはかる。また地域医療との連携も深める。



委員会活動

複数の部署の職員で構成される委員会を組織し施設運営を検討していく。テーマ実現に向けて、実態把握～計画策定～実施・評価までの一連のサイクルを継続的に運営していく。また、各委員会の活動を通じ、リーダーシップの発揮を実感することにより、職員の能力開発と組織運営への参加をはかる。

委員会名	委員長	年度計画
リスクマネジメント委員会	迫 田	リスクマネジメント(事故)報告書等の検証を行い、事故発生個所の改善に努め、ヒヤットと共有書の提出を積極的に行い、必要な予防対策を実施する。 感染症発生時を含めた事業継続計画(BCP)の策定をすすめ、発生時を想定した訓練の仕組みを構築し、より実践的なものとする。
権利擁護委員会	山 岸	虐待防止委員会の機能も取り込み、研修等を通じた職員への啓発をはかる。 成年後見制度利用状況の把握と利用促進に向けた支援を行う。 身体拘束の把握及び廃止に向けた検討を定期的に行う。 職員人権チェックを実施し、日ごろの支援の振返りの機会とする。
ボランティア委員会	阿 部	コロナ禍のボランティア活動マニュアルを整備し受入れをすすめる。 感染対策を行ないながら、ボランティア受入れの判断を行う。 登録ボランティアとのかかわりを継続し再開の時期や内容の調整を行う。 教育機関と連携し、学生との交流を積極的にすすめる。
研修委員会	丹 羽	全体研修4回、中堅・新人対象研修2回その他、スキルアップ研修を企画・運営する。 研修内容や時間、リモート等、参加し易い研修を開催する。 YouTube等を活用し、参加できなかった職員も視聴できるようにする。 参加者アンケートで希望する研修を募る。
衛生委員会	田 中	施設内労働衛生環境改善及び向上のため、年2回定期巡回を実施する。 健康診断やストレスチェックを通じ可能な医師の面接などを啓発する。 感染対策を徹底するとともに、Withコロナとの労働環境をソフト面、ハード面共に整備できるように検討していく。
広報委員会	石 井	広報誌『やまぶき』を4月・7月・1月の年3回発行する。 毎号統一感のあるコマ割りとし、読みやすく楽しめる内容を心がける。 多様なジャンルを検討し特集ページを毎号設け、読者の関心増を目指す。 地域社会の情報、プレアデス新棟、ふくらんの単独事業を発信していく。

上記委員会とは別に、「食のあり方検討会」「短期入所検討会」「給食検討会」を定期で開催する。また、「入所検討会」「苦情解決委員会」は必要により適宜開催する。

委員会名	委員長	年度計画
わくいき(生活向上)委員会	鈴 木	感染対策による少人数制での活動の継続及び新たな取組みの検討を行う。 個別支援計画と連動したクラブ活動等が行えるように運営する。 季節感を感じることのできるイベントや活動を企画検討実施する。 コロナ禍における施設外活動やぶらりランチのあり方を検討する。
さくさく(業務改善)委員会	岩 田	外国人技能実習生用のマニュアルを整備し、技能習得をはかる。 年数の経過したコールシステムの更新に係る検討を行う。 コロナ禍での加藤商店や買い物代行の運用の仕組みを構築する。 情報共有ツールの活用方法の検討を行う。

※ 22ページに関連項目あり



障害者総合支援法

(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律)

平成25年4月1日施行

平成18年4月にスタートした障害者自立支援法ですが、平成24年6月に「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(障害者総合支援法)」が制定され、平成25年4月より新たな法律として施行され、その後平成30年に改正法が施行されました。

福祉サービス体系

個々の障害のある人々の障害程度や勘案すべき事項(社会活動や介護者、居住等の状況)をふまえ、個別に支給決定が行われる「障害福祉サービス」

市町村の創意工夫により、利用者の方々の状況に応じて柔軟に実施

介護給付

訓練等給付

地域生活支援事業

生活介護

施設入所支援

短期入所

療養介護

ホームヘルプ

就労継続支援

共同生活援助

自立訓練

就労移行支援

日中一時支援

相談支援

移動支援

地域活動支援C

足柄療護園は、
「施設入所支援」
「生活介護」
「短期入所」

県西福祉センターは
「生活介護」
「就労継続支援B型」
「相談支援」

プレアデスは、
「生活介護」
「共同生活援助」
「相談支援」
「日中一時支援」

ふくらんは、
「就労継続支援B型」
の指定を受けています

生活介護

常に介護を必要とする人に、昼間、入浴、排せつ、食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供します

短期入所

自宅で介護する人が病気の場合などに、短期間、夜間も含め施設で、入浴、排せつ、食事の介護等を行います

施設入所支援

施設に入所する人に、夜間や休日、入浴、排泄、食事の介護等を行います

共同生活援助

グループホーム：主夜間や休日、共同生活を行う住居で、相談や日常生活上の援助を行います

就労継続支援

就労の機会を提供するとともに、生産活動等を通じて、その知識及び能力の向上を目指します

日中一時支援

日中における活動を確保し、障害者等の家族の就労支援及び障害者等を日常的に介護している家族の一時的な休息を目的として実施します

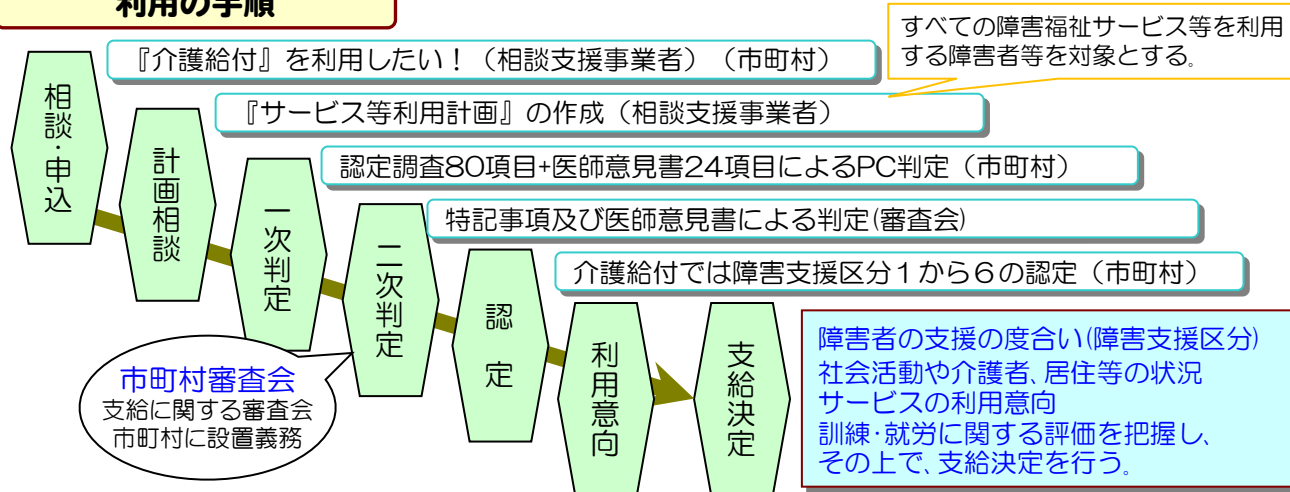
高齢障害者の介護保険サービスの円滑な利用 〔共生型サービス〕事業の創設

県西福祉センターでは、2022年4月より『共生型通所介護事業』をスタートしました。これは在宅で生活される方を対象とした介護保険の事業ですが、既存の県西福祉センターと一体で運営することができ、これにより利用者は65歳を超えても引き続き利用を継続できることになります。

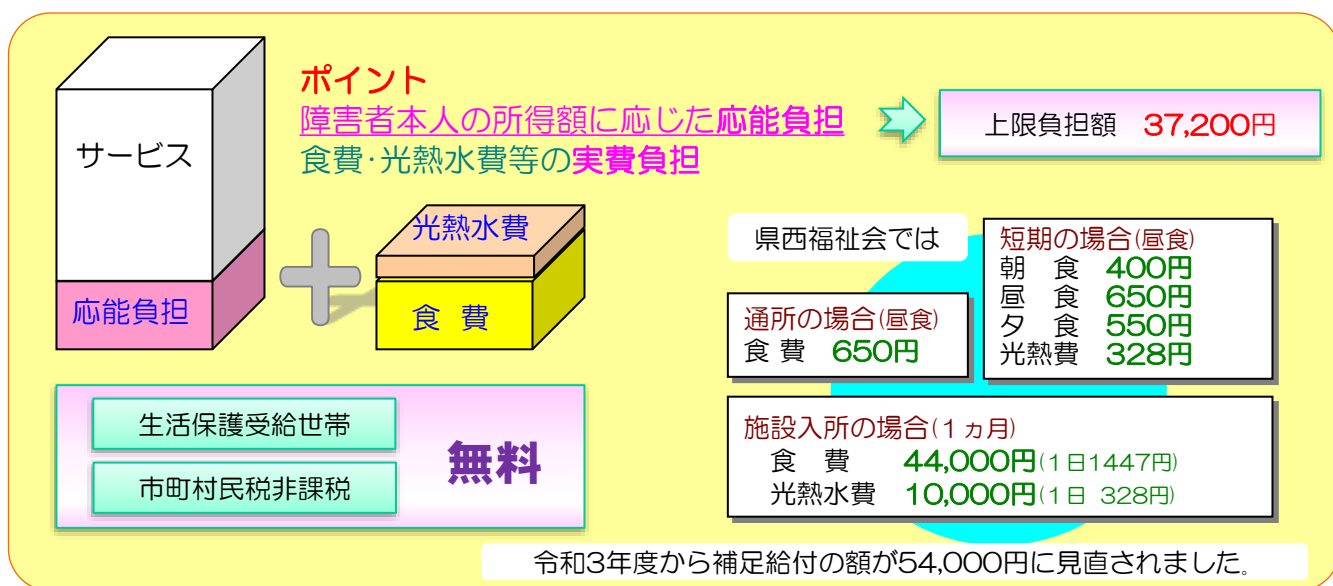




利用の手順



利用者負担金



※上限負担額は合算

補装具等

現物給付が原則（短期間利用の場合は貸与も可）



補装具(購入/修理)費の支給

- 補装具費の支給
- 利用者負担は応能負担
- 支給決定は市町村

補装具＝障害者等の身体機能を補完し、又は代替し、かつ、長時間にわたり継続して使用されるもの等。義肢、装具、車いす等

日常生活用具の給付(貸与)

日常生活上の便宜をはかるための用具について貸与による給付を実施。利用者負担は市町村が決定

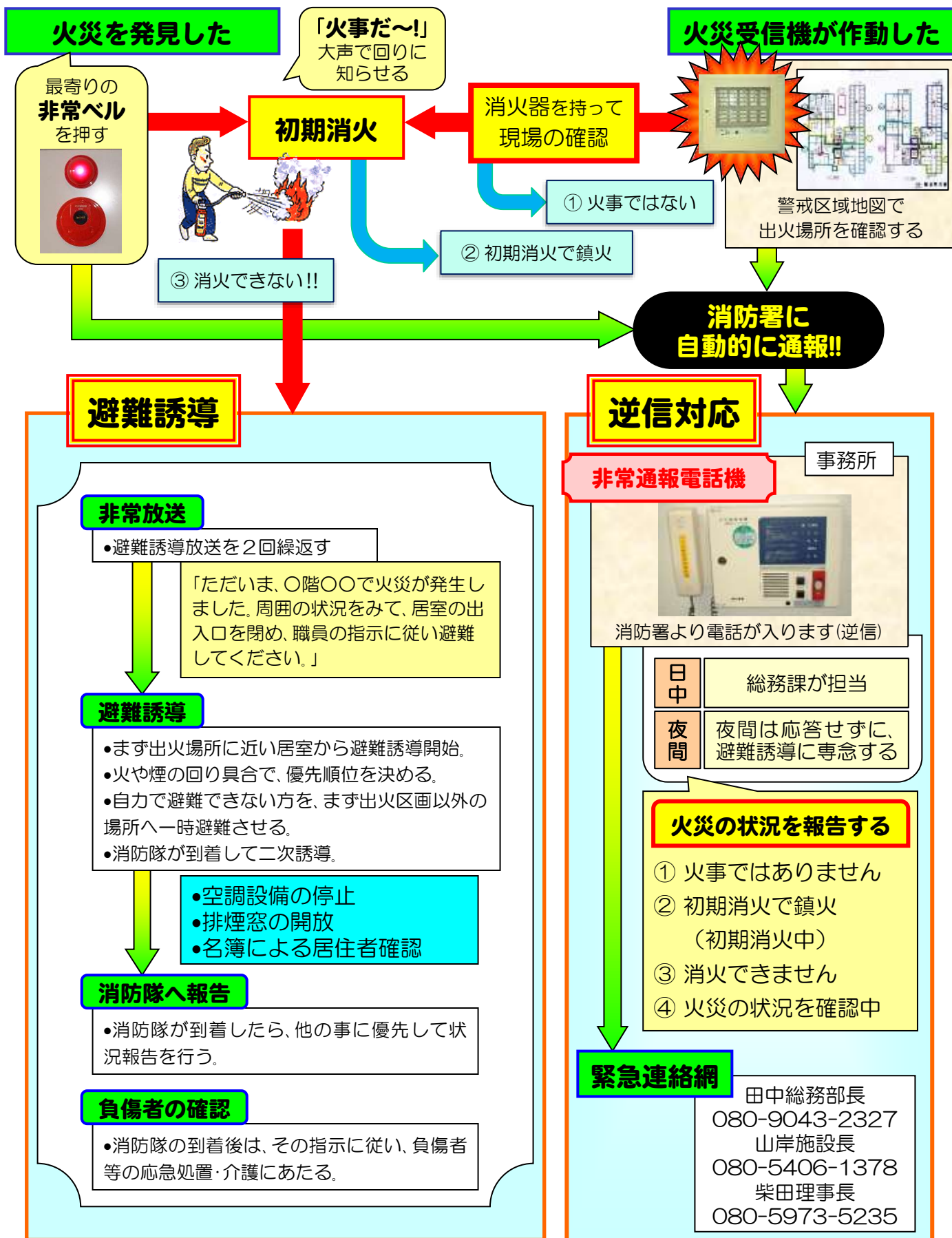
障害者総合支援法の目的・理念

基本理念：

法に基づく日常生活・社会生活の支援が、**共生社会を実現**するため、社会参加の機会の確保及び地域社会における共生、社会的障壁の除去に資するよう、総合的かつ計画的に行われることを法律の基本理念として新たに掲げる。

目的：

障害者及び障害児が**基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい**日常生活又は社会生活を営むことができるよう、必要な障害福祉サービスに係る給付、**地域生活支援事業**その他の支援を**総合的**に行い、…中略…、障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与すること



非常ベル（非常警報設備）

☆このボタンを押すと、サイレンが鳴ります。
☆非常放送設備が連動して、
全館に非常放送します。

『火事です。火事です。
火災が発生しました。
落ち着いて避難してください。』

非常ベル



消火用散水栓



①ノズルを
取り出す

②バルブを
開ける

③ノズルを
開け放水

熱・煙 感知器

☆熱をや煙を感知し、火災受信機へ
通報します。



熱感知器



煙感知器

スプリンクラー

☆熱・煙感知と連動し、作動
する自動消火設備。

スプリンクラーヘッド



消火器



設置場所を
確認して
おこう!!

消火器の使い方

消火器は火災の初期の段階における、
初期消火に大変効果的です。
天井に火が移るまでの間が使用の目安です。
◆日頃から、消火器の場所は確認しておきましょう。



消火器の構え方



風上に回り風上から消火する。

姿勢をなるべく低くして、熱や炎を避けるように構える。

火炎には、まともに正対しないようにする。

燃え上がる炎や煙にまどわされず、火元にノズルを
向け火の根元を掃くように左右に振って消火する。



非常通報装置

110番通報ボタン

☆足柄療護園の各階介護センターには、**神奈川県警の指令センター**に直結した『**非常通報装置**』を設置しています。通報ボタンを押すと、足柄療護園で異常事態が発生したことを通報します。



非常通報装置

折返受理電話機



感染症対策の3原則 ～汚染しなければ感染しない・感染しなければ発病しない・発病しなければ怖くない!!～

感染源の排除

《汚染しない対策》

出勤制限・入館制限・隔離
清掃・洗浄・消毒・滅菌など

感染経路の遮断

《感染しない対策》

マスク・手洗い・手指消毒
換気・温度湿度管理

健康・免疫の管理

《発病・重篤化させない対策》

睡眠・栄養・ストレス解消等
ワクチン接種



消毒薬の種類

濃度には注意!!



次亜塩素酸ナトリウム
(ミルトン・ハイター・カビキラー)

床洗浄・浴室洗浄
手すり清掃など

水成二酸化塩素
(ダイクロキシン)

手指消毒

次亜塩素酸水
(コモスイ)

噴霧器

アルコール

車両内清掃など

感染拡大防止のための嘔吐物処理方法

※詳細を明記したマニュアル通りに実施できるようにしておく

感染予防強化月間中の嘔吐はノロウイルスによる感染を疑い、マニュアルに沿った吐物の処理を行い、感染の拡大を防止する。

ノロ対策

吐物処理セット



吐物処理セットの入った蓋付きバケツが用意されているので、あらかじめ場所を確認しておく!!

	嘔吐物を新聞紙を広めにかけ覆い、新聞紙の上から次亜塩素酸0.1%液をかけ浸す。		ゴミ袋中の吐物・新聞紙等がひたる程度次亜塩素酸0.1%液を入れ、ゴミ袋を閉じる。
	新聞紙を外側から内側に掛けてふき取り面を折りこみながら静かにふき取る。		吐物を入れたゴミ袋を大きめのゴミ袋に入れしっかりと閉じる。手洗いはしっかり行う。
	あらかじめ用意した小さめのゴミ袋に、ゴミ袋の外側に触れないように入れる。		手袋⇒ガウン⇒マスクの順で外し、上のゴミ袋に捨て、封をする。靴裏の付着も確認する!!
	ペーパータオルを敷き、上から次亜塩素酸0.1%液をかけ、ふき取る。さらにウエスでふき取る。		良く手を洗い、消毒する。新しい手袋とガウンをつけ、嘔吐物が付着した床を消毒する。

自動参集基準 = 大地震発生時の職員の出勤

条 件	震度6強以上	震度5強以上	震度5弱以下
管理者	出勤	出勤	必要により出勤
部課長	出勤	出勤	必要により出勤
一般職員	連絡がなくても出勤	指示により出勤	指示により出勤

震度6強を超える地震が生じた場合は、利用者等の安全の確保のため、原則として全職員出勤するものとする。ただし、右記の場合は無理に出勤する必要はない。

- ◆足柄療護園 & 県西福祉センター
⇒足柄療護園に出勤
- ◆プレアデス・ふくらん
⇒各事業所に出勤

自身や家族が死傷した場合
自宅が被災した場合
通勤に危険が伴う場合

異常発見時の対応



転倒・転落

転倒・転落時の**状況観察**
バイタルサインの測定
痛みの有無⇒部位の確認
外傷の有無⇒出血・腫れ・内出血
頭部打撲の確認

骨折の疑い
 外傷がある
 頭部打撲がある

外傷・骨折の
 疑いが無い

看護師に報告

指示を仰ぐ

状況により受診

安静にする
 経過を観察する
 クーリング

リスクマネジメント報告書を提出

誤嚥

呼吸状態の観察
 意識レベルの観察
顔色・チアノーゼの有無

看護師に報告

異物除去 / タッピング / 吸引

入れ歯をはずす
タッピング(手を水をすくう時のような形に
 して腹部や背部を下から上に向かって叩く)
横を向けさせ寝かせ楽な姿勢にする

呼吸改善

呼吸改善しない

経過観察
バイタルサイン

救命措置
救急車要請

リスクマネジメント報告書を提出

異常時

普段と異なる様子

状況の観察
バイタルサインの測定
 本人の訴えを確認

看護師に報告

異常あり

異常なし

医師の指示を
 仰ぎ対応

安静にする
 経過を観察する

施設で様子を見る

病院受診

経過観察

嘔吐

誤嚥予防のため**横向き**に寝かす
 入れ歯をはずす
 衣服をゆるめ、圧迫を取り除く
吐物は捨てず看護師に

発熱

バイタルサインの測定
 状況確認(**様子・食欲・便の状態**・)
 状態変化(**発疹・咳・鼻水・痛み**・)

安静に寝かせ、室温は上げすぎない

水分を充分にとってください

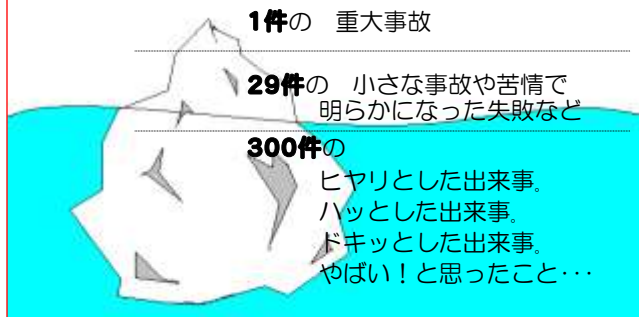
※下記の事項は神奈川県に事故報告を行う
 死亡・骨折・誤嚥・食中毒・感染症(集団感染)・所在不明・
 利用者の不利益につながる職員による犯罪行為等・
 利用者の身体に重大な影響を及ぼす事故(通院・入院)



利用者の立場に立って、利用者及びご家族へ『安心を提供』し『信頼関係を構築』していただくためには、日常生活において遭遇しうる様々な危険や事故を可能な限り予測し、対策を講じ、サービス計画の策定や利用者・ご家族も含め関係者が相互に情報を共有し適切に対処していくことが大切です。

リスクマネジメントには、予測される危険を回避するために行動を抑制するのではなく、安全が確保できる方法を考え、行動を保障するという視点が重要です。

ハインリッヒの法則 1:29:300



4つの報告書

リスクマネジメント報告書(様式1)

事故が起こったらすぐを書く。もれなく書く。

リスクマネジメント報告書(様式2)

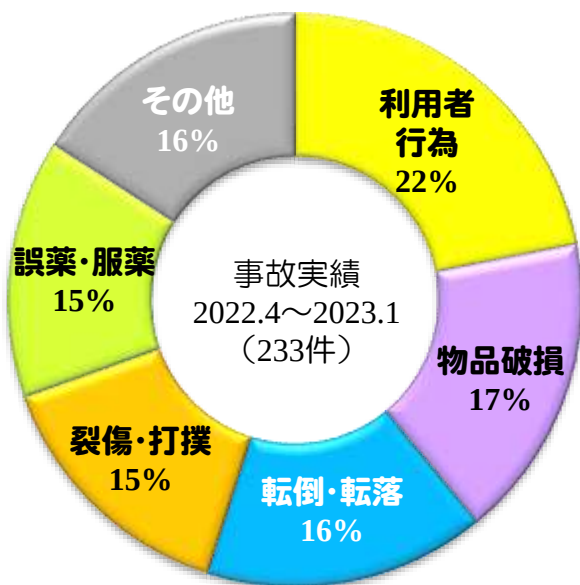
かかわった職員が経過報告を記録する。

リスクマネジメント報告書(様式3)

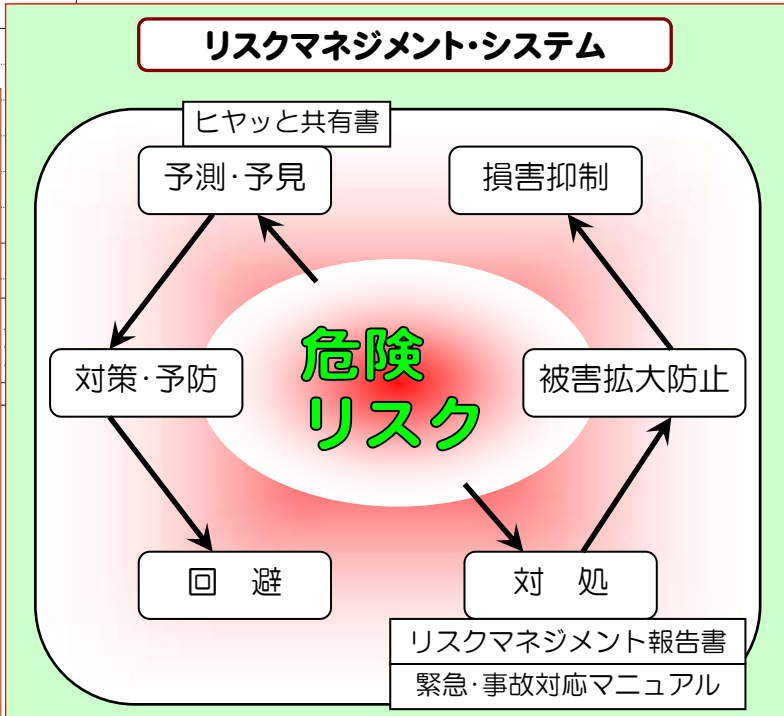
事故防止には多くの意見が生かされます。対応は決められた通りに守る。

ヒヤッと共有書

ドキッとしたり、ヒヤッとしたら必ず書く。リスクを見つけるように心がけましょう。



リスクマネジメント・システム



虐待防止

障害者虐待防止の更なる推進のため、令和4年度より障害福祉サービスを提供する事業者に対して以下の内容が義務化されました。

研修の実施	職員に対する、虐待防止研修を実施する。	計画に基づいて研修を実施
委員会の設置	虐待防止対策を検討する委員会を設置し、検討結果を職員に周知する。	権利擁護委員会で検討し回覧する
責任者の設置	虐待防止等のための責任者を設置する。	各事業所のサービス管理責任者

障害者への虐待を発見した場合

障害者虐待防止法^[H23.6]により、虐待を発見した人は通報の義務が定められました。



障害者虐待とは

障害者虐待防止法^[H23.6]では、3つの種類・5つの行為類型に区分されています。

3つの種類

- 養護者による** 障害者の家族、親類、同居人などによる虐待
- 福祉施設従事者等による** 福祉施設での施設長や職員などによる虐待
- 使用者による** 障害者を雇用する事業主や上司、同僚による虐待

5つの行為 自覚なく虐待をしているケースも多くみられます。

身体拘束“ゼロ”に向けた取り組み

指針・目的

- ◆利用者の人権を尊重した支援に努め、原則として身体拘束、行動制限を廃止します
- ◆常に利用者の生活の質の向上を目指し、身体拘束、行動制限をしない支援の工夫に努めます
- ◆身体拘束、行動制限は、ストレスを生むと共に身体機能の低下や健康の侵害、生命の危険性にもおよぶことを認識し、利用者に対して安心、安全で快適な生活の提供に努めます
- ◆利用者の意思を尊重し医学的に必要との判断により身体を固定する事で安心と安全が保障され、行動の自由が確保できるという観点も大切にします

拘束とは

安全確保	転落防止ベルト/ベッド柵/トイレのベルト/車椅子テーブルなど
医療面	ミトンの手袋/手袋固定のひも/カテーテル抜去防止のなど
自傷行為 他者危害	居室での対応など

拘束の実施状況 令和5年2月28日現在

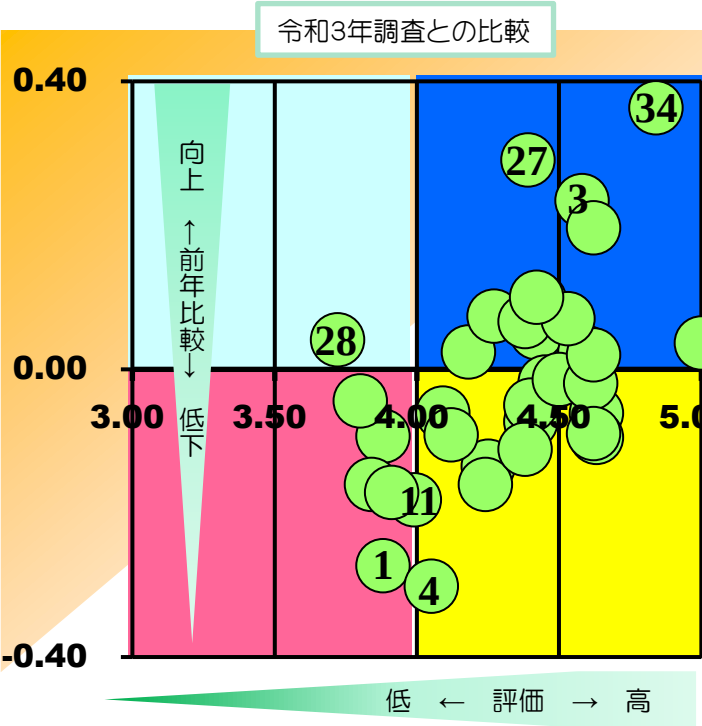
足柄療護園	0名	0項目
短期入所	1名	1項目
県西福祉センター	0名	0項目
プレアデス	0名	0項目



職員人権チェック調査

令和4年12月に県西福祉会職員に対して『人権チェック』調査を実施しました。日頃の利用者支援にかかわり自らを省みる機会として、また利用者の人権を尊重するうえで必要な心構えを共通の認識とすることを目的に定期的に行うものです。

-- 調査結果から -- 令和3年の調査結果と比較すると、半数以上の項目で評価が下がりました。最も評価の低かった項目は、『他の職員の利用者への対応について、問題があると感じたことがある』という項目であり、日頃からお互いに指摘しあえる関係を作ることが大切です。評価が下がった項目では「利用者とのかかわり」の項目が上位にあることから、調査結果を踏まえ人権意識の向上に取り組んでください。



評価の低かった項目

34	最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みをもち続けている。
27	他の職員の利用者への対応について、問題があると感じたことがある。
3	利用者の年齢にふさわしい接し方をしている。

昨年に比べて評価の下がった項目

4	利用者のさん付けが徹底できている。
1	利用者への対応、受け答え、あいさつ等は、丁寧に行うよう日々心がけている。
11	利用者に対して、わかりやすいことば・表現で説明をしている。

昨年に比べて評価の上がった項目

28	対応に困難が生じた事柄ややむを得ず不適切な対応を行ってしまった内容も記録している。
36	障害者差別禁止法を知っていますか。
24	命令調になったり、大声で叱責したりしてしまうことがある。

成年後見制度

成年後見制度とは、認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な方々が、人として尊厳を保ち、権利が守られ安心して暮らせるように、本人を保護し支援する制度です。 【足柄療護園居住者21名、プレアデスホーム13名が利用中(R5.3)】

判断能力が全くない	法定後見	成年後見人	日常生活に関すること以外のすべての法律行為を代わりに行う。
判断能力が著しく不十分		保佐人	特定の重要な法律行為の同意や取消、代理権がある場合に代わって行う。
判断能力が不十分		補助人	特定の重要な法律行為の同意や取消、代理権がある場合に代わって行う。
判断能力がなく なった時に備えて	任意後見		あらかじめ契約で定めておいた法律行為を代わりに行う。

家庭裁判所が必要性を調査し、適切な後見人と支援方法を決定します。後見人は必要に応じて一人だけでなく、複数、または法人が行うこともあります。



苦情とは

苦情や要望は利用者の満足度を高めるための『宝』です。

私たちは、日常の業務に追われ、指摘されないと気づかないことはとても多いものです。

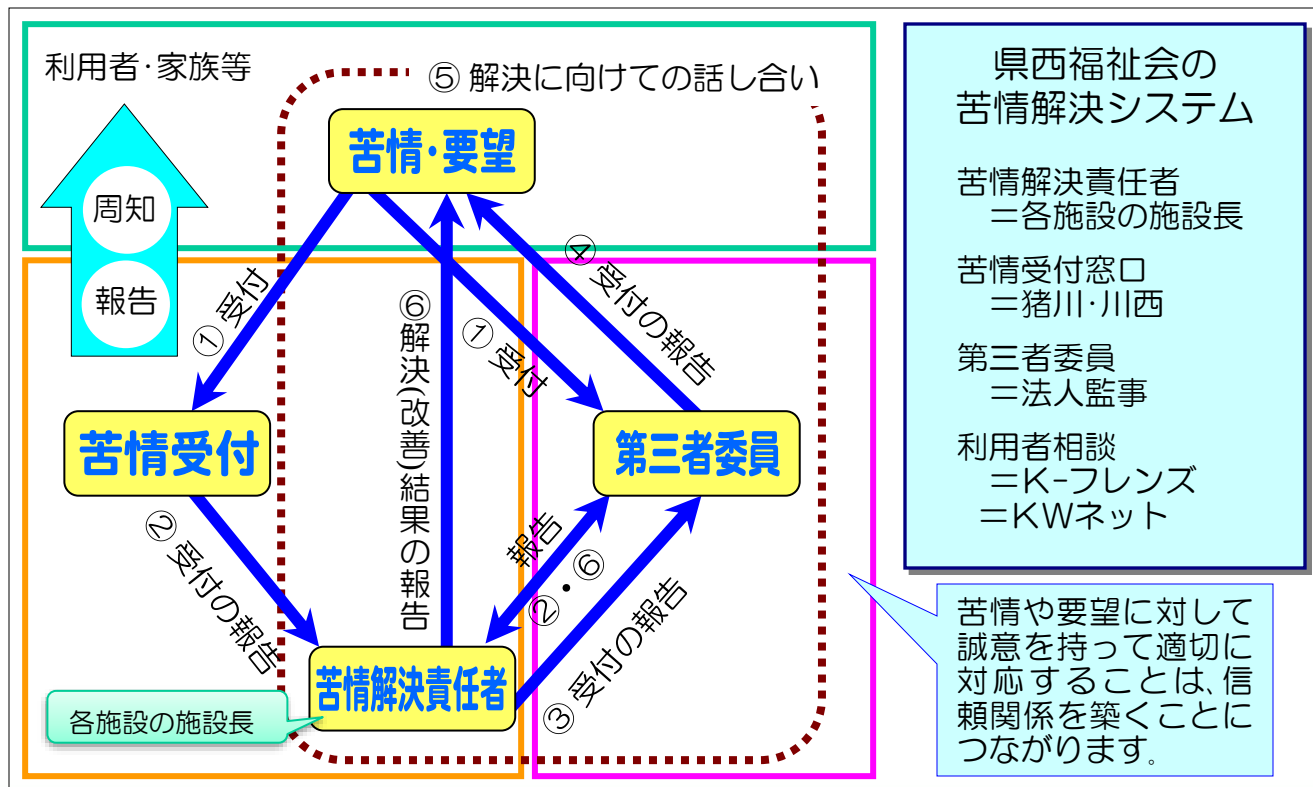
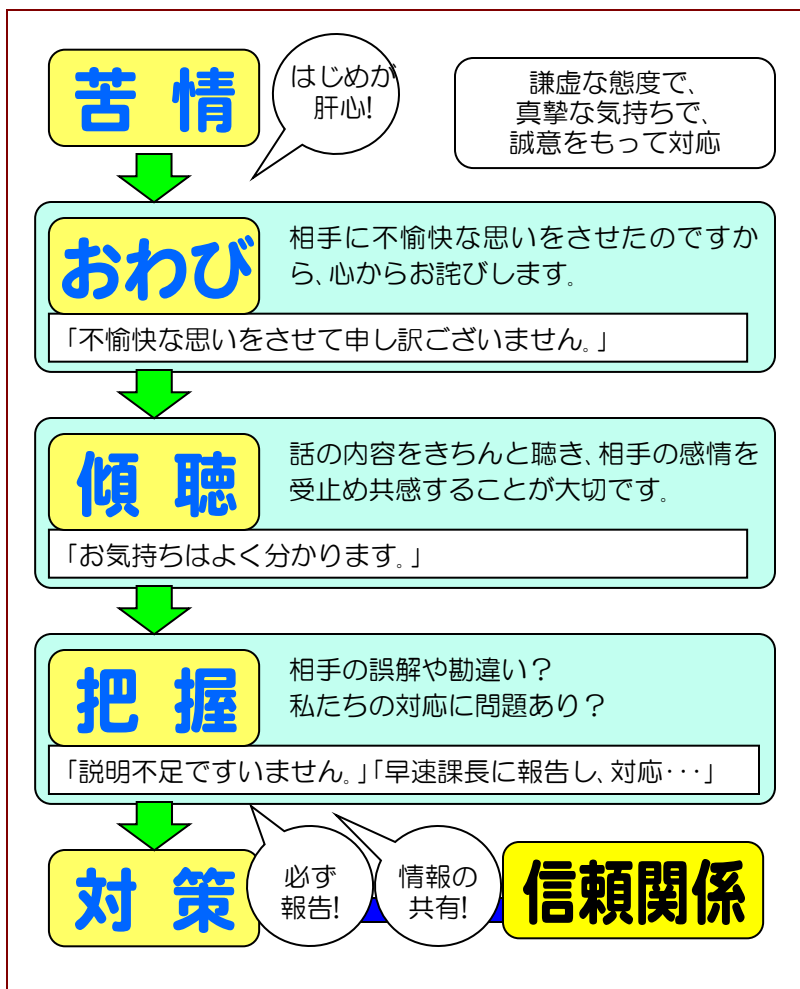
私たちに対して『期待している』からこそその苦情や要望です。気づいていない問題点を教えていただいているのだと受け止めるようにしましょう。

苦情解決システム

県西福社会には、苦情解決システムがあります。

苦情解決のシステムは、「利用者の権利擁護」を目的として、社会福祉法においてその構築が義務付けられています。

利用者の『苦情』と『要望』を区別することなく、申し出者の『思い』に対応できるように努力し続けることが求められます。



県西福社会の苦情解決システム

苦情解決責任者
＝各施設の施設長

苦情受付窓口
＝猪川・川西

第三者委員
＝法人監事

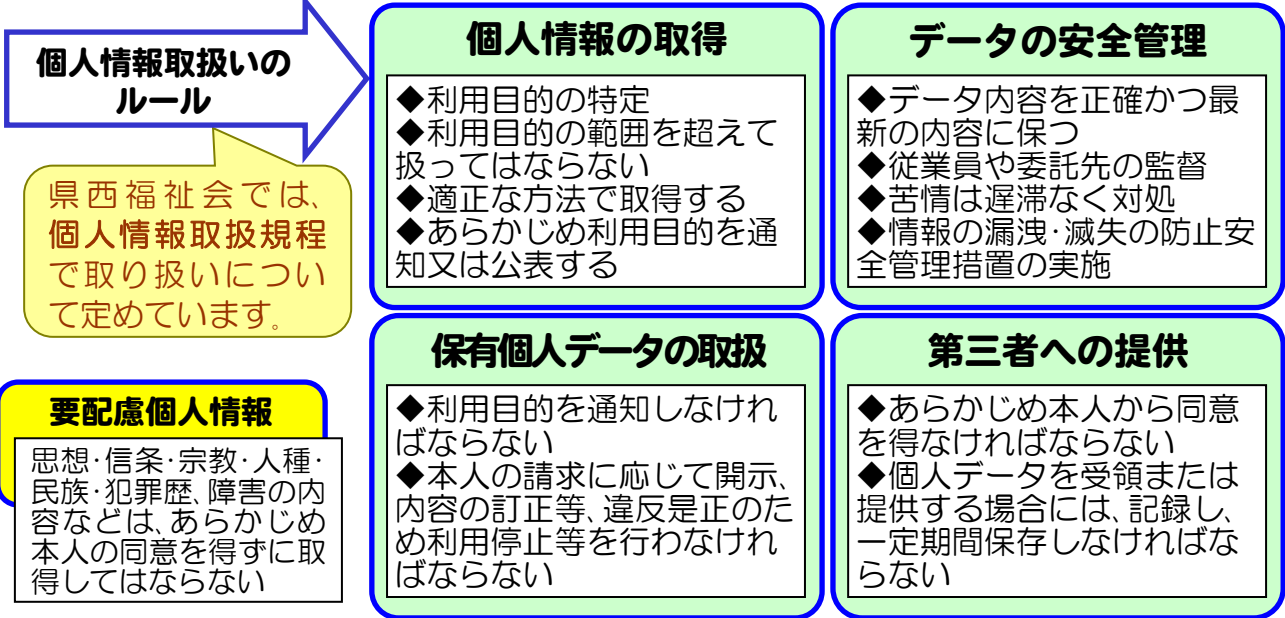
利用者相談
＝K-フレンズ
＝KWネット

苦情や要望に対して誠意を持って適切に対応することは、信頼関係を築くことにつながります。



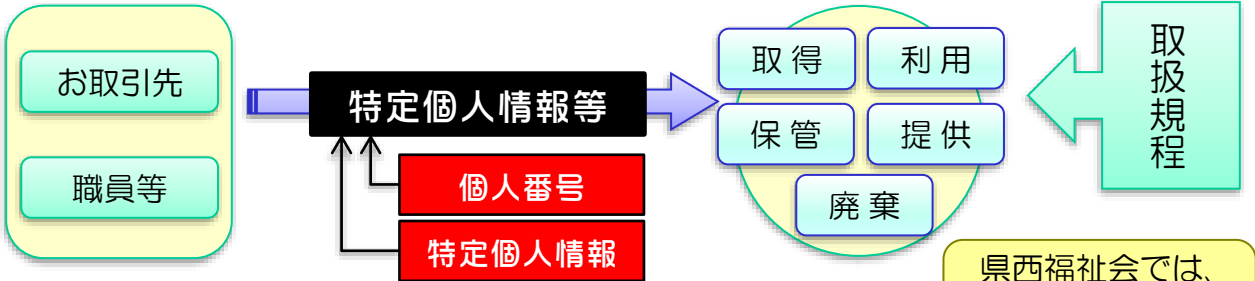
個人情報とは

個人情報はこれまで、氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を認識できるものとされていましたが、個人情報保護法の改正で、**個人識別符号**が含まれるものも個人情報とされました。個人識別符号とは、1つに、身体の一部の特徴をデータ化したもので、指紋認証データや顔認証データのようなものです。2つに、サービスの利用者や個人に発行される書類に割り当てられたもので、免許証番号、健康保険証や年金手帳の番号などです。



個人番号(マイナンバー)のおよび特定個人情報適正な取扱いについて

特定個人情報とは、個人番号(マイナンバー)をその内容に含む個人情報をいい、「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」及び「特定個人情報等取扱規程」に準じて、適切に取り扱いを行う。



県西福社会では、**マイナンバー**を、**預からないのが基本!**

居住系サービスの利用者の特定個人情報等の取扱いについて

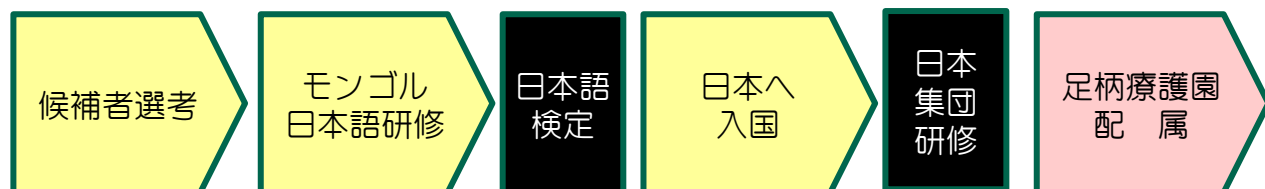
保 管		行政手続に係る申請等を行う場合	
基本	利用者本人 家族 成年後見人等の代理人	代理	代理権の授与を受けた職員が申請する場合 ※当面、施設としては行わない
困難	上記が困難な場合は、 施設等において保管	代行	本人に代わって申請を行う場合 個人番号を記載せず、従来どおりの申請等を行う
		使者	行政機関等に提出することが困難な場合 個人番号が見えないよう、封筒に入れる等して提出



外国人技能実習生

昨今の福祉人材の採用難を受け、将来を見据えて人材確保の観点から、令和4年度より、モンゴルからの技能実習生の受入れを開始しました。モンゴルを選択した理由は、現地ですでに医師や看護師等の資格を有して勤務している者を対象とした受入れを行っていることです。

配属から、3年間の期間限定で実習を行います。また、新たに受入れる場合には、候補者選考から概ね半年程度で配属されることになります。



サービス評価とは

日頃、提供しているサービスについて、自ら振り返り点検(自己評価)すること、そして、我々では気づきにくい課題や問題点について、第三者が訪問してサービスの内容を確認していく機会(第三者評価)が、サービス評価です。

サービス評価は、実施することが目的ではなく、調査に関わり組織全体で取り組み、評価結果を具体的な改善や情報公開等に活かして、より質の高いサービスを提供していくことが目的です。

社会福祉法第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない

家族モニター会

平成30年9月に、足柄療護園入所者のご家族6名に対して『モニター調査』を実施した。経営コンサルタント(スターコンサルティンググループ)に依頼して、日頃、入所されている方のご家族が感じていることや入所者から聞いた声を中心に、意見交換を行った。

調査結果から・・・

全体的には「よくしてもらっている」と評価されているものの、「気温に合わせた衣類にしてほしい」「コールをしても来ないときがあるようなので、声をかけてほしい」「個別に対応した食事提供をしてほしい」といった声もある。(コンサルタント)

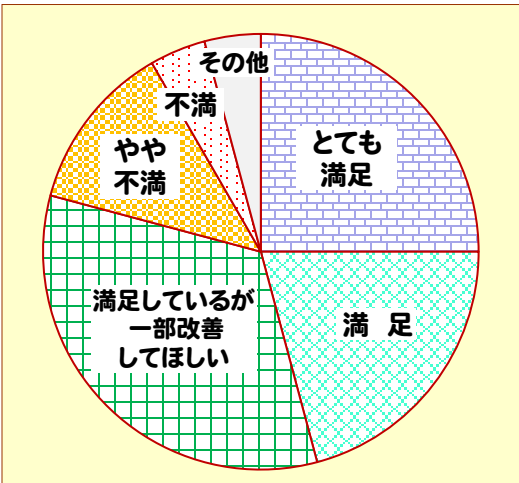


利用者意向調査

平成30年11月に、各施設の利用者に対して『利用者意向調査』を実施しました。

利用者が施設の提供するサービスに対してどのように感じてるのかを把握し、各施設(各事業)の良い点や劣っている点を明確にして、今後のサービス提供のあり方を検討していく手段として、神奈川県社会福祉協議会に調査を依頼しました。

【調査結果から】
全体的な満足度は、「とても満足」と「満足」の合計は46%(2012年調査56%)にとどまっています。また「満足しているが、一部改善してほしい」が33%であり、期待に応えていく必要があります。

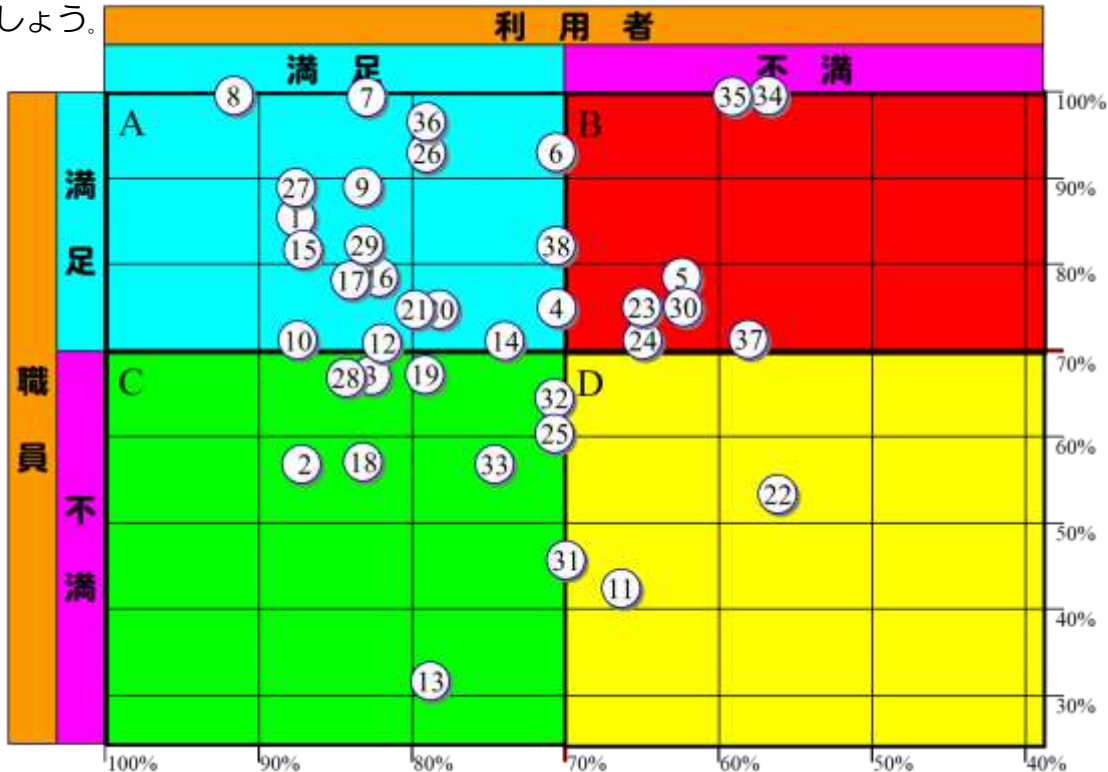


利用者意向調査〔足柄療護園〕 2018.11

職員による自己評価

平成30年10月に『利用者意向調査』と同じ項目について、足柄療護園・県西福祉センター・プレアデスの生活支援員による自己評価を実施し、利用者の意向と職員の感じ方を比較しました。

下図は足柄療護園の例ですが、職員は満足しているだろうと感じているが、実際には利用者は満足していないエリアが図の「右上」ゾーン[B]です。いくつかの項目が該当しており課題が明確になりました。 各事業所のデータを把握して、より満足度の高い支援を心がけましょう。



- 34. サービス利用契約以前の事業所からの情報提供はいかがでしたか
- 35. 初めてサービス利用した時の事業所からの説明はいかがでしたか
- 6. 他の人に知られたくないことなど秘密は守られるか
- 5. 自分の生活の仕方について自分で選んだり、決めたりすることができるか
- 37. 事業所はあなたの困りごとに対してよく相談にのってくれるか

職員満足度調査(ESR調査)

令和4年12月に、法人の常勤職員71名(回収率100%)、非常勤職員35名(同97%)に対して『職員満足度調査』を実施しました。法人や施設の理解度に対する調査や仕事をする上で重視すること、また仕事に対する満足の状況などを把握し、運営上の「長所」「短所」を明確にして、今後の施設運営のあり方を検討していく手段として、コンサルタント会社に調査を依頼しました。

法人や施設に対する理解

評価の高かった上位項目は以下であり、ケア・サービス技術面で優れた人材がおり、成功体験を重ね自信を持って仕事に取り組める環境であると感じていることが分かりました。(常勤職員調査結果)

- ★事業所に技術面で模範(モデル)とするスタッフが存在する
- ★仕事での成功体験を持っている
- ★利用者が知るべき情報を十分に提供している

反面、以下の項目については評価が低く、今後の対策が必要です。

- ☆法人の理念を、ほとんどの職員が正確に理解していると思いますか
- ☆法人は、職員に対する評価は適正ですか

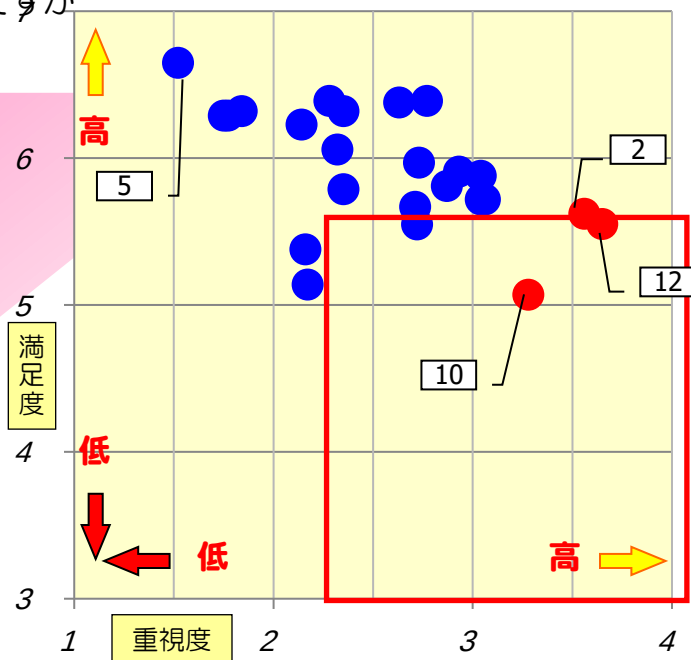
重視度と満足度の関係 (常勤職員)

仕事をする上での『重視度』が高く『満足度』が低い項目(グラフの右下枠内)が多い場合、仕事に対する達成感ややり甲斐を見出せず、意欲低下につながると考えられます。

- 10.貢献度にあふさわしい非金銭的報酬
- 12.社長とのコミュニケーション機会
- 2.仕事に対する経営参画

最も満足度が高かった項目

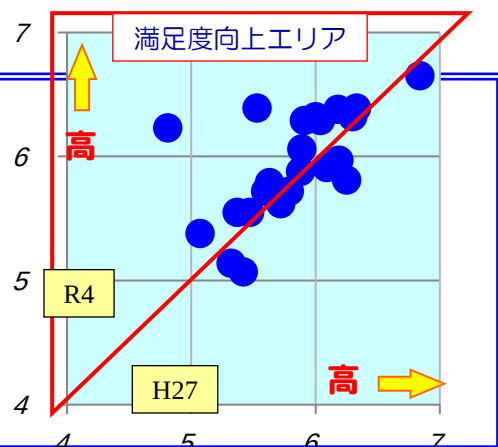
- 5.仕事に対するやりがい・達成感



前回調査との比較 (常勤職員)

平成27年に実施した調査結果と比較してみます。24項目のうち14項目で改善が見られ、全体的には満足度評価が上がっています。

項目別には休日の取得や勤務時間で満足度の改善が見られ、能力開発や貢献度に応じた評価で満足度の低下が見られました。

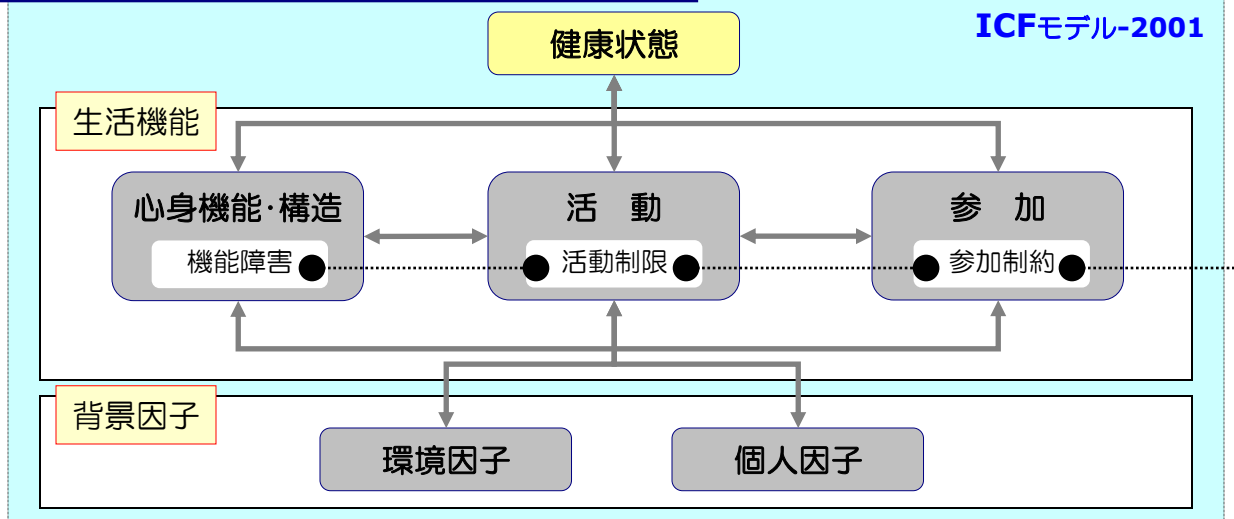




ICF(国際生活機能分類)の理解と活用

隠れたプラスの側面を引き出し、伸ばす!

ICFモデル-2001



ICFのポイント

- ①「心身機能・構造」「活動」「参加」の3つを包括して「生活機能」とする
それぞれが、「生命レベル」「活動レベル」「人生レベル」
- ②プラス面を重視
ICIDH(国際障害分類)は障害というマイナスのみを対象としていた
障害のある方はマイナス面だけでなく、それを上回るプラス面を持っている
- ③相互作用モデル：人間と環境をはじめ、各次元や要素が相互に関係している

プラスを前提として、そこに問題が生じた状態をマイナス面としてとらえる。

意思決定支援 / 当事者目線の障害福祉

意思決定支援とは

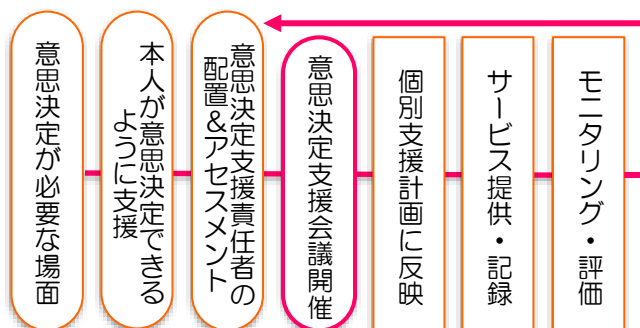
日常生活や社会生活に関して自らの意思が反映された生活を送ることができるように可能な限り本人が自ら**意思決定できるよう支援**し、本人の意思の確認や意思及び選好を推定し、それが難しい場合には、最後の手段として本人の「最善の利益」を検討するために事業者の職員が行う支援の行為及び仕組みをいう。

《『障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン』H29.3（厚生労働省）より》

3つの基本原則

- 1 自己決定の尊重と分かりやすい情報提供
- 2 不合理とわかれても、他人の権利侵害なければ尊重リスクを冒す権利
- 3 どうしても意思確認が困難な場合は「代理決定」

意思決定のプロセス



代理決定とは

本人の自己決定や意思確認がどうしても困難な場合に第三者が本人に代わって意思決定を行うこと。

根拠を明確にしながら意思を推定

最後の手段は最善の利益を判断して推定

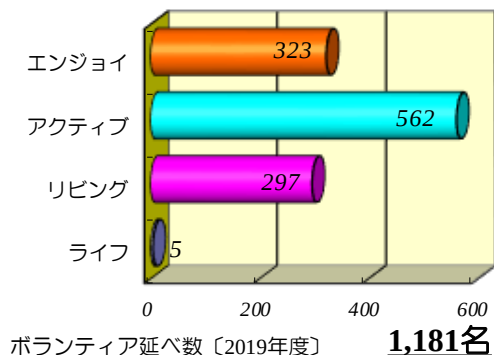
神奈川県では、「津久井やまゆり園」のような痛ましい事件が二度と繰り返されないように取り組むとともに、障害者支援のあり方を明確にして「ともに生きる社会」実現に向け『**当事者目線の障がい福祉推進条例** (仮称)』を制定を進めています。

目的

地域の方々の声に耳を傾け、利用者の活動を広げるため、ボランティア活動を誘致し、活性化に取り組みます。ボランティアは地域の声の代表であり、開かれた施設へとステップアップさせる力強い味方です。

ボランティアの活動を四つの階層に区分し、それぞれの階層ごとにボランティアの登録を行います。活動内容に合わせて必要な勉強会や交流会を開催し、ボランティアの育成に努めます。

年間1400名ほどの方々にご協力いただいていたました



活動範囲活動内容(例)	
エンジョイサポート Enjoy	利用者参加型のイベント(秋祭り等) 援助 / 車椅子ダンス/ 音楽演奏/ 舞踊など
アクティブサポート Active	各種活動の支援(職員のもとでの活動) クラブ(音楽・手芸・華道・卓上) 活動の支援/ 社会参加・買物外出支援/ 余暇活動など
リビングサポート Living	生活にかかわる支援 コミュニケーション/ 散歩の付添 / 生活空間の演出(装飾・切花など) など
ライフサポート Life	身体介助にかかわる支援 (職員のサポート的な活動) 直接介助 (食事・排泄・入浴) / 外出の支援など

ボランティア誘致の意義

利用者にとって	利用者の生活の幅が広がる 地域の一員であるという実感が得られる 交流やコミュニケーションの機会が得られる 利用者の生活の質が高まる
ボランティアにとって	社会参加: 誰かのために自分自身が役に立つ 福祉サービス等の知識や知恵が得られる 職場体験や福祉体験等の体験学習ができる
施設にとって	地域の風を届けていただく 職員の気付かないところ、 手の行き届かないところのフォロー 日常業務に緊張感を持たせることができる



オンラインによる創作指導

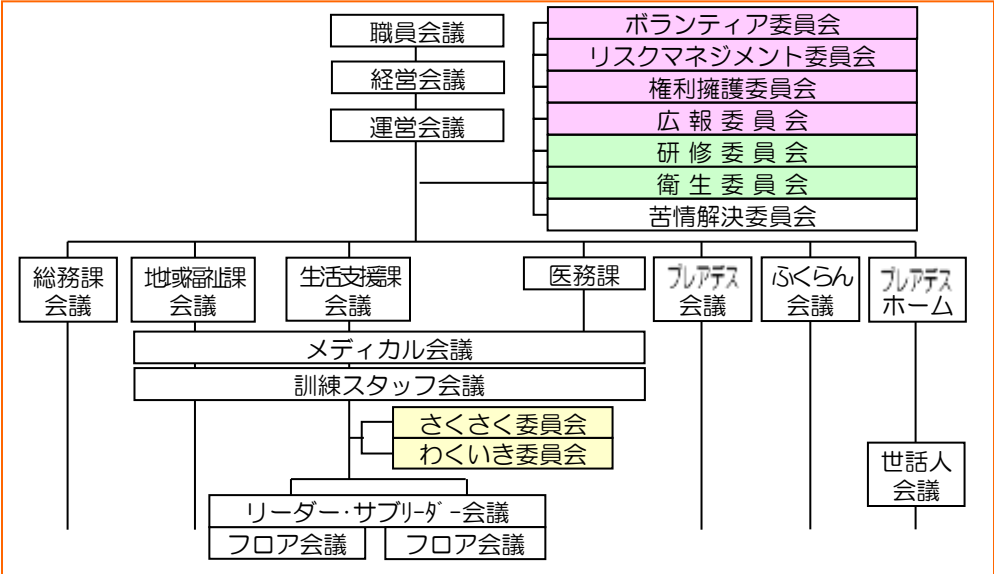
コロナ禍におけるボランティアのあり方

新型コロナウイルス感染症の蔓延が始まった2020年の2月以降、感染防止対策から地域の方々を施設にお招きすることが難しくなり、これまで培ってきたボランティア活動のあり方が大きく変化しました。オンラインを活用するなどに対応してきましたが、コロナ禍におけるボランティア活動の受入れを徐々に開始していく予定です。



目的

運営にかかわる課題や対策などの情報の伝達・共有・確認を行い、組織一体となって取り組むために、会議体系を明確にし、職員の円滑な意思疎通のもと、風通しのよい職場づくりを目指します。



委員会 委員会とは、テーマに沿って継続的に改善をはかるもので、主な委員長は中堅職員が担い、ボトムアップによる施設運営を目指します。

ボランティア委員会	ボランティア受入及び教育について検討する。慰問ボランティアのスケジュール調整や登録ボランティアとの連絡調整を行う。	4回/年
リスクマネジメント委員会	リスク報告書、ヒヤットと共有書の内容検証し、利用者生活上の安全確保と介護事故の防止をはかる。また、感染症防止に取り組む。	4回/年
権利擁護委員会	虐待ケースの検討、身体拘束解除に向けた取組、成年後見制度の利用促進、職員人権チェックの実施等、権利擁護推進をはかる。	4回/年
広報委員会	広報『やまぶき』を編集し、年3回発行する。ホームページ内容について検討し、定期的に更新する。	4回/年
研修委員会	職員研修の内容の企画や運営、自己啓発リストの作成について検討する。ふれあいセミナーの企画を行う。	4回/年
衛生委員会	労働災害及び疾病の防止や再発防止対策を行い、快適な作業環境の実現を促進する。職員の働き方改革を検討する。	毎月
苦情解決委員会	苦情の解決にかかわることについて、検討を行うとともに防止策について周知徹底を行う。	適宜
食のあり方検討会	嚥下が難しい方などの食事形態の検討やソフト食の提供にかかわる検討を行う。	4回/年
短期入所検討会	短期入所の利用調整をはじめ、利用者情報の共有や個別の支援方法の検討を行う。	毎月
わくいき(生活向上)委員会	利用者の意向を尊重し、施設での生活を満足度の高いものとするための対策や、クラブ活動や外出支援等の充実をはかる。	4回/年
さくさく(業務改善)委員会	利用者への支援の充実また職員業務の軽減につながるよう、業務を見直し、業務の効率化を実現し、その効果を検証していく。	4回/年

会議 会議とは、全組織、各課、部署、担当職種ごとに定期的実施されるもので、周知徹底を目的としたものから意見交換までより身近なテーマを議論します。

職員会議	施設運営及び職員にかかわる事項について提起し、決定・承認を諮るとともに、職員間の意思疎通をはかる場。	6月.3月
経営会議	法人全体の目標に対する進捗状況の把握と各施設の運営状況を把握し、目標を達成するための行動を決定する。	4回/年
運営会議	施設運営及び職員にかかわる事項について検討するとともに、部門間の意思疎通をはかり組織の一体化を推進する。	隔月
部門別会議	理事長と各事業所の管理者による会議。施設運営の課題の把握と対策の進捗管理を行う。迅速な意思決定を実現する。	毎月

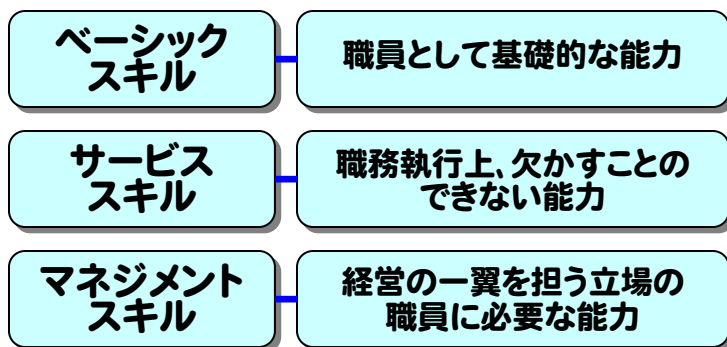


目的

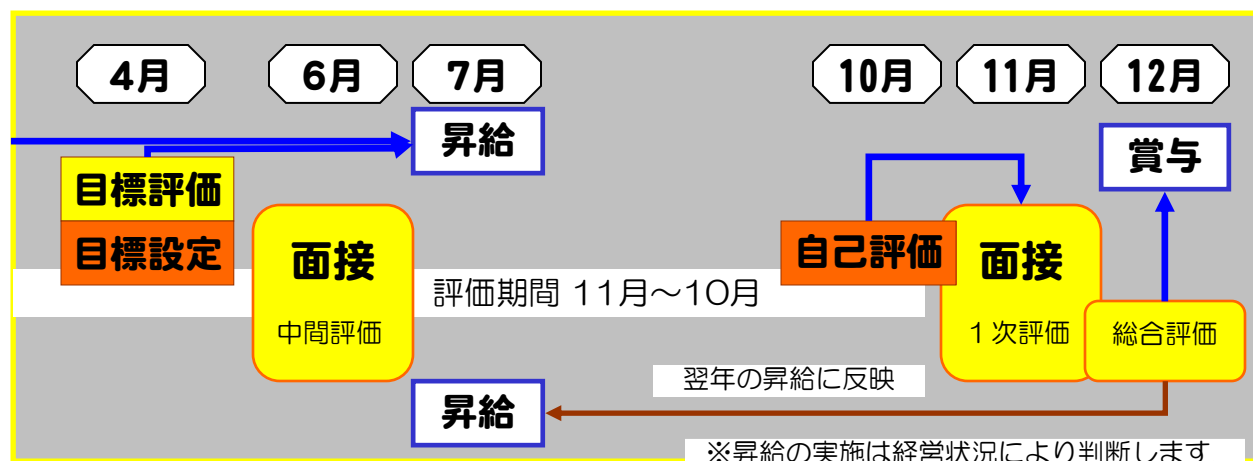
利用者に満足していただく、そこにたどりつくためこれからも試行錯誤を繰り返しつつ、私達は着実な歩みをすすめていきます。私達が担う責任は重く、不断の努力が求められますが、『利用者満足』と同時に『職員の満足』を求めていく、これが評価制度導入の『目的』です。この制度によって、「職員の努力が報われ」「働き甲斐のある」「活力の満ちた職場づくり」へと繋げていきます。

職員が身に付けるべきスキル

スキルとは「習得した技術や能力」をいいますが、求めるものはひとりひとり異なります。私たちは将来に向けより質の高いサービスを提供し続けるために、より高いレベルの職員像を意識してスキルを磨き続けなくてはなりません。県西福社会では、習得すべきスキルとして3つに区分しています。



評価の仕組み



常勤職員の場合

評価期間：11月～10月

- ・6月に中間面接を実施
- ・11月に上長と1次評価面接を実施
- ・総合評価を実施し評価決定

12月の期末・勤勉手当(賞与)で本俸の1.4ヵ月分を評価により支給

来年度の昇給
(実施の場合)に反映

非常勤職員(パート)の場合

評価期間：11月～10月

- ・6月に中間面接を実施
- ・11月に上長と1次評価面接を実施
- ・総合評価を実施し評価決定

来年度の昇給(実施の場合)に反映

各階層(管理・中堅・新任)ごとに、本俸の1.4ヶ月分を原資として、評価結果のポイント数により支給する。
＝本俸の額に関係なく配分されることになる。



❖ベーシックスキル（基礎的能力）

項 目	最低基準	標 準	理 想
笑顔 あいさつ 言葉遣い	全ての人に挨拶ができる。利用者に対して「さん」付けを徹底している。	全ての人に、先手で、不快な印象を与えないよう笑顔で挨拶ができる。職員同士でもさん付けで呼び合っている。	利用者とは個別の障がいに合わせて、適切な丁寧語（です・ます調）で接している。
声かけ 聴き取り	介助に入る際は必ず声をかけている。声かけ・聴き取りを徹底している。	介助をする際には、名前を添えて声かけをし、同意していただいてから介助している。	利用者と同じ目の高さで（視線を合わせて）、相手の話すピッチに合わせて、共感しながら会話をしている。
清 潔 みだしなみ	名札のついたユニフォームをきちんと身につけ、相手に不快感や違和感を与えないように身だしなみに注意している。	爪の長さは手のひらから見えない長さに保ち、ケガをさせる恐れのあるネックレスやヘアピン等は着用していない。	身だしなみの整っていないスタッフに対して、注意喚起を行っている。
感染予防	手洗いを必要性を理解している。出勤時に、手洗いを実践し、体調記録簿に記入をしている。	感染の危険がある場面での手洗いが徹底できている。（医療処置、配膳・食事、排泄、リネン交換などの前後）	おう吐物の処理手順を理解して、実践できる。
環境美化	目についたゴミを率先して拾っている。また、備品などは必ず決まった場所にかたづけている。	快適な生活環境・職場環境に率先して貢献し、常に整理整頓に心がけている。	業務効率化のために、レイアウトや備品の位置などの改善提案をしている。
出退勤 出勤簿	出勤簿への押印を忘れずに行っている。遅刻や直前の欠勤はない。	始業時刻前に仕事の段取りを確認している。	仕事に余裕を持って取り組めるよう退勤前に翌日以降の準備を行っている。
安 全	安全を最優先し、日常的な支援や機械操作を細心の注意を払って行うことができる。	食堂や作業中、入浴中など介助中に、他の職員が介助する利用者の安全にも目配り・気配りをしている。	安全に配慮して支援・企画操作をするよう、他の職員にも注意喚起している。
報 告 連 絡 相 談	報告・連絡・相談を徹底し、大事な事は上司に判断を仰いでいる。	上司に相談をする際には、自分なりの意見を持って相談している。指示された事について「あれどうなった」と言われることはない。	上司に相談し、アドバイスを受けたことを実行した際、その結果を上司に報告し完了している。
会議・研修 参加 レポート	会議、義務付けられた研修に参加している。	会議では積極的に発言している。また、職員会議・義務付けられた研修後にレポートを提出している。	会議や研修の内容を実践している。また、積極的に自己啓発に取り組んでいる。
個人情報の 管理	ご家族や職員同士の会話には細心の注意をはらい、守秘義務にかかわる内容に関して一切外部にもらさない。	情報の利用目的を説明するなど、個人情報の収集の際にも十分な配慮に努めている。	個人情報に記載された情報（ケース記録、排泄チェック表等）を扱っている際に離席する場合、情報が見えない状態にしている。
記 録	日報、記録書類、日誌などの意図を理解し、作成・提出している。	記録すべき事項は、適切なタイミングで（遅滞なく）記録している。記録漏れはない。	読み手のことを考えて、わかりやすく記入し、誤字脱字がないように読み返し、内容について聞き返されることはない。



❖ サービススキル（職務遂行能力）

項 目	最低基準	標 準	理 想
家族との係わり	担当する利用者の家族の顔と名前を覚えている。	家族が施設にいらした時は、円滑にコミュニケーションをはかることができる。	ご家族に積極的に電話をかけるなど、定期的にコミュニケーションをとっている。
ニーズ把握	利用者の個別ニーズを把握している。	利用者のニーズに対して、適切な方法で対応している。	利用者のニーズを把握し、会議などで改善策を提案している。
リスクマネジメント	事故の際、リスク報告書を提出している。また、ヒヤリ報告を提出している。	各部署で決めた事故防止策を徹底できる。また、積極的にヒヤリ報告ができています。	事故報告書・ヒヤリ報告事例の対応策について会議等で提案している。
快適な生活への配慮	利用者の申し出に応じて、適切に生活環境をつくっている。	室温、空調、照明など生活空間全体に気を配り、常に快適なサービス提供を実践している。	生活環境や季節感の向上のための方策を、会議などで提案している。
情報共有	自部署内で協力し合えるように、知りえた必要な情報を周知している。	担当者レベルで他部署のスタッフとも連携し、必要な情報共有を行っている。	他部署とのコミュニケーションを円滑にはかり、その情報を記録に残している。

❖ マネジメントスキル（経営参画）

項 目	最低基準	標 準	理 想
リーダーシップ	他の職員との職務遂行上必要なコミュニケーションをとりチームワークを大切にしている。	職務以外のことで、コミュニケーションをとるなど、職員同士の関係を大切にしている。	必要に応じ打合せを実施するなど、円滑なチームワークができるよう努めている。
責任感	サービス提供に不適合が起きた際、その職員の責任だけに留めず、適切な対処をしている。	他の職員のミスを全体の問題として捉え、提供方法や支援方法に問題がないかを追及し、改善提案することができる。	他の職員に指示・指導してフォローし、組織全体で再発の防止を徹底することができる。
目標設定	施設、自部署の目標を理解し、適切な個人目標が設定できる。数値目標が掲げられている。	個々に目標達成に向けて行動(実践)し成果を上げている。	施設・自部署の目標を理解し、目標達成に向けて他の職員と協調し行動している。
サービス創造	現在に満足せず、新しいサービス提供の取り組みを意識している。	最新の福祉情報を見聞し、現在の状況の改善、新しい取り組みの提案をしている。	他の業界をモデルとするなど、革新のためのチャレンジを実践している。
コスト意識	コスト削減のための行動をしている。	コスト削減の意識をもち、他の職員に対して指示、指導している。	コスト削減のための提案をすることができ、それを組織内で浸透させることができる。
苦情・要望対応	利用者や家族からの苦情や要望は、その場で誠意をもって傾聴し、すぐに上長に報告している。	苦情や要望を傾聴して冷静に状況を把握して上長に報告し、さらに解決方法を提案できる。	苦情や要望の重要性を理解し、他の職員と正確に共有することができ、訴えた方が納得のできる方向に導くことができる。
地域との連携	地域からの情報入手を心がけている。	地域との連携をはかるために、積極的に地域との関わり合いを持ち行動している。	自ら地域貢献できる企画を提案し、実施している。



STOP! ハラスメント 当法人はあらゆるハラスメントを許しません。 ～ハラスメントのない働きやすい職場をみんなで作りましょう～

職場におけるハラスメントは、職場のモラルを低下させ、業務の円滑な遂行を妨げるだけでなく、法人のイメージダウンにもつながりかねません。

セクハラ(セクシャルハラスメント)

職場において行われる、意に反する性的な言動に対する対応(拒否や抵抗)により、その者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により就業環境が害されること。

- ◇性的な冗談、からかい
- ◇食事やデートへの執拗な誘い
- ◇体への不必要な接触
- ◇交際や性的な関係の強要
- ◇性的な言動を拒否した職員への嫌がらせ



性別役割分担意識に基づく言動は、セクハラの原因や背景となり得ます。また、被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず、性的な言動であればセクハラに該当します。

パワハラ(パワーハラスメント)

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させること。

- ◇皆の前で、ささいなミスを大声で叱責
- ◇1人では無理な仕事を押しつけられる
- ◇部署の食事会に誘われない
- ◇休みの理由を根掘り葉掘り聞く



妊娠・出産、育児・介護休業等に関するハラスメント

職場において行われる、上司・同僚等からの言動により、妊娠・出産した者や育児・介護休業等を申出・取得した者の就業環境が害されること。

妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動は、マタハラ等の発生原因や背景になり得ます。



- ◇育児短時間勤務をしたら、「あなただけ特別扱いでいいわね」と同僚から言われ精神的に苦痛
- ◇育休(介護休業)を取りたいと上司に相談したら、「昇進はないものと思え」と言われた。
- ◇「男のくせに育児休業なんかとるのか」と言われた。

相談窓口

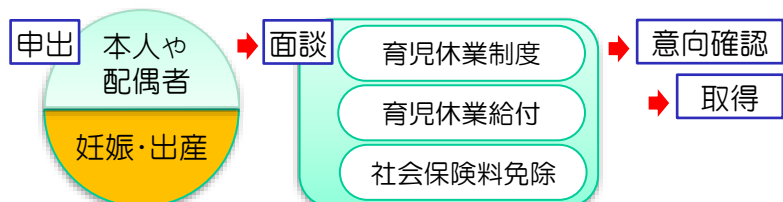
各施設の施設長 及び 法人事務局長
※内容により、法人事務局総務課女性職員への相談も可能です。

- ★相談は公平に、相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守って対応します。
- ★相談者はもちろん、事実確認に協力した方に対しても不利益な取り扱いをしません。

ハラスメントと感じたら一人で悩まずに相談窓口にご相談しましょう。

育児休業・産後パパ育休

育児休業(育休)①は、性別を問わず取得できます！
出生時育児休業(産後パパ育休)②は、男性の育児休業取得を促進する制度です。



Point!

❖ 配偶者が専業主婦でも取得可！

- 1 夫婦同時に取得可！
分割して2回取得可！
原則子供が1歳に達する日まで。
保育所に入れない場合の特例有。
- 2 出生後8週以内に4週間まで。
分割して2回取得可能！

ご自身や配偶者が妊娠している方やご家族等に介護が必要な方は・・・

♥ 妊娠・出産・育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度があります。

※産休や育休中は無給ですが、給付金や社会保険料免除などのサポートが受けられます。

育児・介護休業等に係る相談窓口
総務課 土屋 ☎0465-73-5540

● 処遇改善加算とは介護職員の処遇改善を行う制度

2012年度:処遇改善加算制度が開始
2019年度:特定処遇改善加算制度が開始
2022年度:ベースアップ等加算制度が開始

処遇改善加算等は、事業の内容別に介護支援給付費の額に応じて定率で給付されます。

● 処遇改善加算及び特定処遇改善加算の仕組み

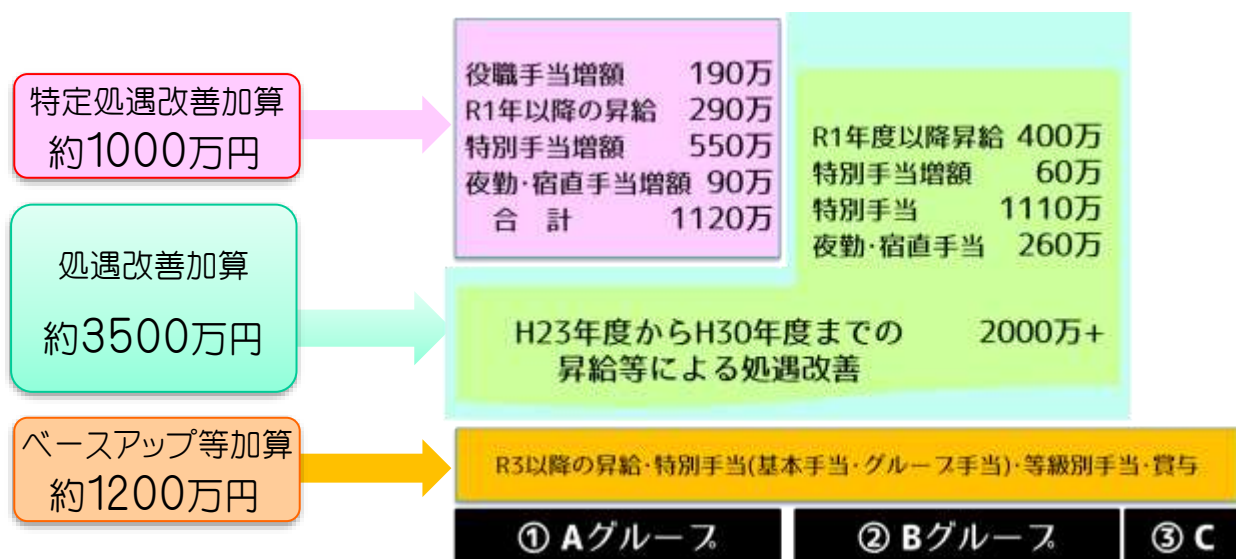
①	介護職員 指導職員	福祉資格を有する 勤続10年以上の者等
②		上記以外
③	上記以外	

- 特定処遇改善加算(①のみ)
＝より経験豊かで資質ある者
- 処遇改善加算の対象(①及び②)
＝直接、介護業務を行っている者

☆ 県西福社会では、①及び②に対して
処遇改善加算額を使った処遇改善を行う

● どのように還元(配分)しているの？

処遇改善の対象職員:医師・夜間看護師・週15時間未満の契約のパートを除く全職員



☆ ① 対象者34名(パートも含む) / うち年間収入440万円を超える者 27名

● 特別手当等(基本手当・グループ手当・等級別手当)の支給の仕組み(常勤職員の場合)

職務	資格	勤続年数	基本手当	グループ手当			等級区分	等級別手当
				A①	B②	C③		
支援員・指導員	あり	10年超	17,000円	2,000円			4～6等級	9,000円
	あり	10年未満			1,000円		3等級	8,000円
	なし						2等級	7,000円
上記以外						0円	1等級	6,000円

● 職場環境改善

- ❖ 常勤希望者には必要な研修終了後、常勤登用する
- ❖ マタニティへの配慮(夜勤の除外など)
- ❖ ICTの活用による業務改善(記録支援システムの導入)
- ❖ 腰痛等への配慮(介護ロボット等の導入)

研修の目指すもの

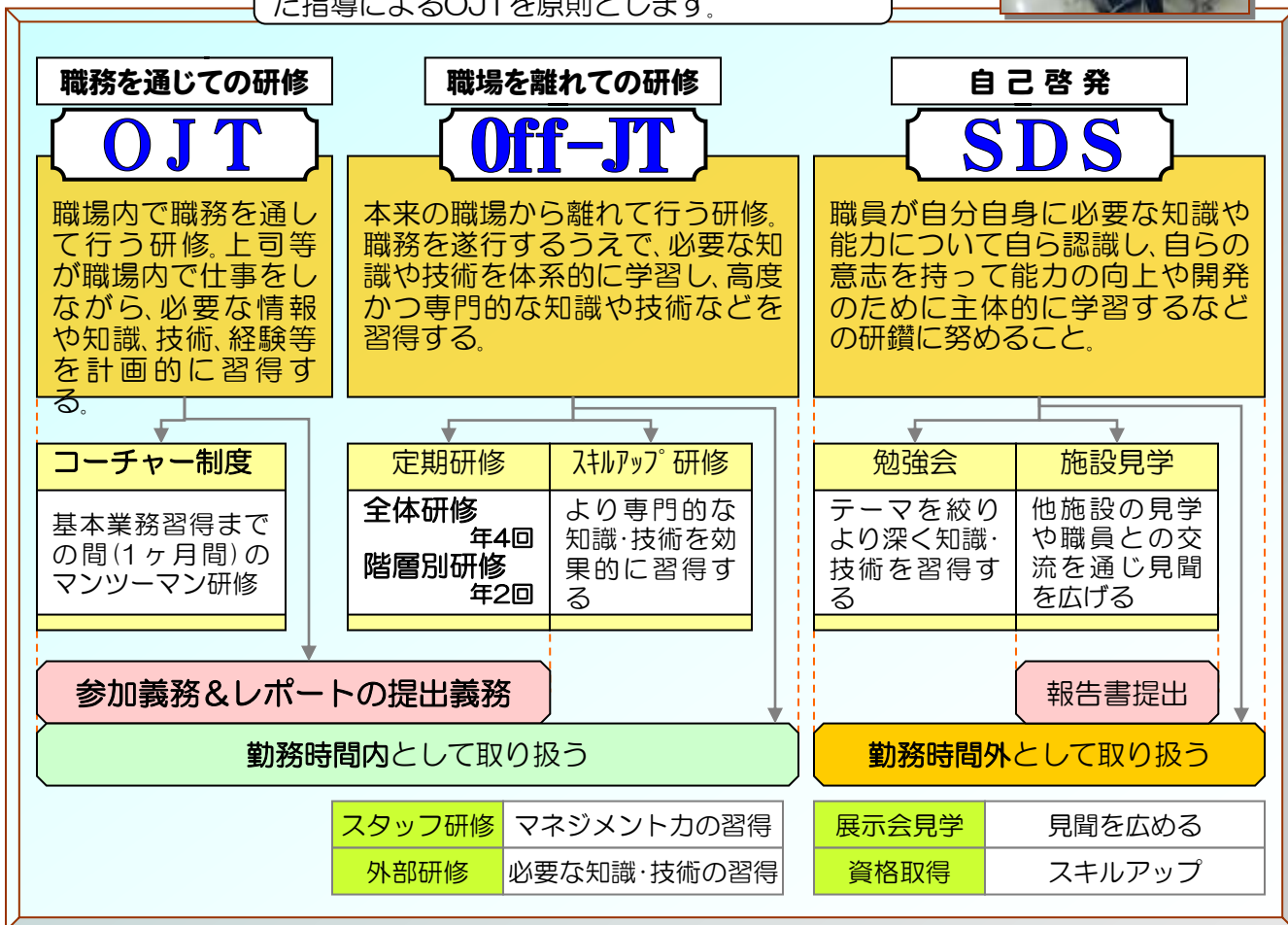
研修を通して次の3つの能力の向上に努め、個々の職員の能力向上と同時に、職場集団としての組織的な力を高めていく職場づくりを目指します。

- 福祉サービスを担う職員としての倫理観や感受性などの価値観を培う。
- 福祉サービスを担う職員として、必要な知識を高める。
- 利用者に対する支援技術を高め、実践力を強化する。



研修の体系

職員の教育は、各職場における日常業務を通じた指導によるOJTを原則とします。



研修を通じて目指す職員像

介護の第一線で働く職員は、専門職として利用者の心身の状況に応じたサービスを適切に提供できる能力を身につけるとともに、チームの中で協力関係のもと力を発揮する。

指導的立場の職員はエキスパートとして専門業務をリードできるようになるとともにスーパーバイザーとして、職員に対する適切な指導・援助ができるようになる。

管理的職員は、職場のマネージャーとして、適切な組織の運営管理に手腕を発揮するとともに、地域福祉の推進役として、施設を地域拠点施設へと成長させる力量をつける。



足柄ふれあいセミナー

障害者福祉の啓蒙と日頃の施設運営へのご協力に感謝して、地元地域やボランティア、関係機関の方々に広く声をかけて、外部講師をお呼びした講演会を開催しています。日常の生活の中で忘れがちな“こころ”をテーマに、心に響く講演会の実現を目指します。

2019.3.3	中津川浩章	美術家
2017.11.26	野澤和弘	毎日新聞社論説委員
2015.12.13	北村年子	ノフィクションライター
2014.12.7	高野 登	前リッツカールトンホテル日本支社長
2013.12.15	加藤史子	メンタルトレーナー
2013.1.27	入江富美子	♯の奇跡 映画監督
2011.12.18	向谷地生良	浦河べてるの家
2009.12.7	山元加津子	石川県養護学校教諭
2008.12.5	月亭遊方	上方落語協会 吉本興業
2007.12.15	濱宮郷詞	身体障害当事者

ふれあいセミナー講師

ディズニー研修

概ね採用後5年未満の職員に対して、仕事に対する意識を高めるとともに、現場で活かせる介護技術力、チームワーク力やコミュニケーション力などを習得し、将来を担う人材を育成することを目的に実施します。

スタッフ研修

組織を強化していくためには、スタッフのマネジメント能力が必要です。企画を立案・実行する能力、数値を管理する能力、会議を運営する能力、リーダーシップ能力などを身に付ける研修を効果的に実施します。

コーチャー制度

新規採用した職員、新規配属した職員及びOJTが必要と判断された職員に対して、早期戦力化と定着のために、既存職員が実務指導等を行うOJT制度です。

目的	新入職員等の戦力化、定着を早期に図ること 指導を担当する既存職員の啓発と能力向上を図ること 職場内の活性化を推進すること
コーチャーの任期は原則として1ヶ月間(30日間) 新入職員等1名につき1名の割合で指名 1ヶ月間の実績に応じコーチャーには5,000円の図書券を支給	

Point!

スタッフ育成は、コーチャーひとりで行うことはできません。周りのスタッフも育成に協力しましょう。

自己啓発支援制度

経営理念・基本方針を理解し、職務を遂行するためには、広い視野と良識ある人格を養い続けることが大切です。自らを省み、自らの意志によって学び、より強い責任感と正しい信念を持つ職員へと成長することを期待して、自己啓発支援制度を運用します。

資格取得奨励制度	指定する資格の取得後に、合格お祝い金とを支給する制度。また、受験会場までの交通費について支給する。
通信教育受講支援制度	通信教育を定められた期間内に優良な成績で修了した者に、受講料の全額を補助する。業務上、必要と判断した場合はリスト以外も対象。
外部セミナー等受講支援制度	希望する外部セミナーや学会や各種団体の主催する大会展示会等への参加に対して交通費等の支援を行う制度。
学習・研究サークル支援制度	職員3名以上で構成する、学習・研究サークルに対して、必要な費用や器具・スペース等の支援を行う。学会等での発表に対しても支援する。

自己啓発のすすめ



資格取得奨励制度（合格お祝い金制度）

資格名	試験情報等	試験日	主 催	お祝い金等
社会福祉士	専門的知識及び技術で福祉に関する相談・助言・指導その他の援助を行う国家資格	1月頃	(国家資格)	10万円
介護福祉士	日常生活に必要な介護を行うとともに介護に関する指導を行う国家資格	1月頃	(国家資格)	5万円
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	介護保険における介護認定と介護プランの設定を行う国家資格〔業務上必要な場合に承認〕	10月頃	(県知事)	5万円
社会福祉士・介護福祉士 受験交通費	社会福祉士・介護福祉士受験に係る交通費支給 (可否に関係なく支給します)			交通費

〔合格お祝い金は、登録証の提出後、最初の職員会議での発表を経て支給する〕

通信教育受講支援制度 ※原則1回のみ利用可能。

講座名	受講料	内 容	期 間	主 催	支援内容
介護福祉士 国家試験対策	4万程度	介護福祉士受験対策講座 (上記との併給はありません)	期間 3ヶ月	日総研	受講料 上限5万円
介護職員初任者研修	6.5万 程度	身体介護の基礎を学ぶ介護技術の入門的な資格	期間 3ヶ月	湘南国際 アカデミー	幹旋による 割引 1万円程度
社会保険労務士受験 コース	4万程度	社会保険や労働保険の手続きを行う人事・労務の エキスパート	期間 8ヶ月	産業能率 大学	受講料 上限4万円
第一種衛生管理者 コース	3万程度	安全で健康的な職場環境を推進するエキスパート として活躍する衛生管理者	期間 6ヶ月	産業能率 大学	受講料 上限3万円

その他業務上必要な資格取得に向けた通信教育等の受講について支援を行う

外部セミナー等受講支援制度

講座名	費用	内 容	場 所	主 催	支援内
H.C.R. 国際福祉機器展	無料	世界の最新福祉機器の総合展示を見学する。 (9月27日～29日 WEB展:8月28日～10月30日)	今年度はWEB展示推奨		
学会等への参加	参加費 交通費等	所属する学会等への参加により、専門的な技術や 知識を習得します			交通費 上限5000円

自己啓発支援制度の対象職員は、原則として採用から6ヶ月以上が経過した常勤職員及びパート職員です。
制度利用を希望する職員は、あらかじめ申請を行い、許可を得ます。
評価成績や勤務態度及び制度利用の公平性等を総合的に判断して許可します。

自己啓発支援制度を利用する際は『申込書』を提出します。

利用後は報告書を提出してください。



社会福祉法人県西福社会

職員バイブル

より質の高いサービス提供の実現

福祉サービス業界は、既に利用者から選ばれる時代に突入しています。福祉もサービス業であることをよく認識して、利用者に支持される質の高いサービスを提供し続けることが、私たち職員には求められます。

私たちの提供するサービスの『質』は、職員ひとりひとりの資質がそのまま反映されてしまいます。社会人としての最低限のマナーを守ることはもちろん、多くの目にさらされていることを常に意識して、すべての職員が利用者満足(CS)の向上を心がけて行動しなくてはなりません。

社会福祉法人県西福社会で働く職員として、経営方針に掲げる『職員の誓い』を踏まえ、この『職員バイブル』を活用し、より『質』の高いサービスの提供を実現いたしましょう。

◇平成16年11月適用
◇平成17年 3月改定
◇平成18年 3月改定
◇平成19年 3月改定
◇平成20年 3月改定
◇平成22年 3月改定
◇平成23年 3月改定
◇平成31年 3月改定



ベーシックスキル＝基礎的能力

笑顔・あいさつ・言葉づかい

礼儀正しい挨拶や正しい言葉遣いは社会人としてのマナーであるとともに、相手に好印象を与えるものです。

- 呼ばれたら「ハイ」と明るく返事をしましょう。
- やむを得ずお待ちいただく場合は「しばらくお待ちください」と言い、所要を済ませた後「お待たせいたしました」と声をかけましょう。
- 職員同士も含め呼称は〇〇さんに統一します。
- 介護者と利用者の関係において、介護する側が優れている、勝っているといった、錯覚に陥りがちです。サービス利用者は介護を受ける権利を有し、職員は介護をする義務を負う関係です。「知らないからね!」「やってあげないよ!」というような言葉は介護に携わる職員としては失格です。
- 「親しき仲にも礼儀あり」=親しくなることは良いことですが「なれなれしい関係」になることは福祉のプロとして不適切です。適切な言葉遣いや節度ある関係を意識して対応しましょう。
- 利用者の顔の見えない「コール対応」は、特に配慮が必要です。

声かけ・聴き取り

安心して介護サービスを受けていただくためには、利用者への声かけや聴き取りはとても大切です。

- すべての介護をはじめる前には、名前を添えて声かけをして、介助の内容を説明し、利用者が了解し、受け入れ準備が整ったことを確認してから行動に移るようにしましょう。
- 特に入浴時や車両乗降時など危険の伴う場合は、声かけにより安心していただくことを心掛けましょう。
- 日常的に会話をし、利用者の話に耳を傾けましょう。
- 聴くこと＝利用者の訴えに対して身を入れて傾聴し、共感的な態度で接しましょう。
- 腰を落とし、利用者と同じ目の高さで（視線を合わせて）会話をすることを徹底しましょう。

清潔・身だしなみ

「みだしなみ」の目的は、相手に対して不快感や違和感を与えないことです。

- 業務中はユニフォームを着用し、名札が取れた状態でないか確認しましょう。
- 身だしなみの整っていないスタッフのないように、お互いに注意喚起を行いましょう。
- けがをさせたり、不快感を与えるネックレスやヘアピンなどの貴金属類の着用は避けましょう。
- 爪の長さは手のひらから見えない長さに保ち、長い髪はまとめましょう。
- 履物は活動的なものとし、すべて足先が覆われているものとしましょう。
- 外部へ出張や研修への参加の際は、TPOに応じて選択をしましょう。

感染予防

様々な感染を予防するために、手洗いをはじめ衛生管理はとても重要なことです。

- 感染の予防のために日常的な衛生習慣を身に付けましょう。
- 出勤時には必ず玄関の洗面所で手洗いをしましょう。
- 感染の危険がある場面での手洗いを徹底しましょう。
- 感染源の持ち込み、持ち出し防止に、ユニフォームは施設内で着替え、常に清潔に保ちましょう。
- 血液や体液で污染されたものを扱った後や経管栄養の前後など、医療的なケアの際には消毒剤を併用しましょう。
- 正しい「おう吐物の処理の手順」を理解して、適切な対応ができるように心がけましょう。



環境美化

快適な生活空間、職場空間を維持するためには、環境の美化は不可欠です。

- 床やテーブル、洗面所や鏡などの汚れはすぐにふき取りましょう。また、ゴミが落ちているのに気づいたら率先して拾いましょう。
- 使用した道具や備品は決められた場所に責任を持って戻しましょう。（定位置管理）
- 常に次の人が使用しやすいように配慮しましょう。（後工程を考えた行動）
- 「誰かがやってくれるだろう」ではなく、気がついた人がやること。それが基本です！

出退勤・出勤簿

介護の仕事は、チームで行うものです。予定していた勤務が欠けることで、他の職員への負担が増えることはもちろん、利用者へ提供するサービスにも影響があることを理解して、普段から体調を整え、ベストコンディションで勤務できるように自己管理しなければなりません。

- 仕事に余裕をもって取り組めるように出勤し、始業時刻前には、忘れずに出勤簿に押印し、しっかりと手洗いをして、ユニフォームに着替えましょう。
- やむを得ず出勤が遅れる場合や欠勤・早退をする場合は、必ず本人が所属長に連絡を入れ許可をとりましょう。前もってわかっている場合は、1週間前までには所属長の許可をとりましょう。
- 仕事に余裕を持って取り組めるよう退勤前に翌日以降の準備を行いましょう。
- 職場を離れるときや休憩時間中に外出する場合は、必ず所属長に行き先を伝えて許可をとりましょう。

安全

私たちには、何よりも利用者の命を守ることが優先されません。常に利用者の安全に心掛けなければなりません。安全の確保は、ひとりの職員だけでできるものではありません。他の職員の動きに気を配るなど連携をとりましょう。

安全を確保するために以下の項目に留意し、細心の注意を払って行いましょう。

通路	床がぬれていたり、通行の障害となるものが置いていないか確認しましょう。
車椅子	ねじの緩みやガタツキがないか確認し、すり落ちや転落の防止策は適切に行いましょう。危険な場面では必ず手を添えて、安全な速度で押しましょう。
入浴	お湯の温度が適切か、介護者自ら腕を肘まで入れて確認しましょう。シャワーの温度は変化するものですから、温度が安定したことを確認してから使用しましょう。滑りやすい場面ですから、床の石鹸の流し残しなどがいないか確認しましょう。
食事	利用者が食べ物をのどに詰まらせることが懸念されますので、常に食堂全体への配慮を心掛けましょう。
服薬	薬の袋の名前を確実に確認し配布しましょう。服薬の際は、全職員が共有できるように、声に出して実施しましょう。
排泄	排泄動作中の転倒には十分注意が必要です。必要な方への見守り、介助は個別支援計画に基づき適切に行いましょう。
車両乗降時	転倒、転落の危険がありますので、絶対に利用者から目を離さないようにしましょう。
機械操作	安全に取り扱えるように正確に把握しましょう。



報告・連絡・相談

介護の仕事はチームで行うものであり、職員ひとりひとりが同じ情報を共有していなければなりません。そのために、与えられた仕事には必ず、ほう・れん・そう(報告・連絡・相談)の義務が生じます。

- ◆日報や各種記録、日誌、業務連絡など様々な情報の内容を、きちんと把握・理解し実践しましょう。
- ◆仕事が予定・計画通り進まない場合などには、そのままにせず相談してください。
- ◆仕事を進める中で、トラブルの発生等何らかの変化のあった場合には、速やかに報告しましょう。
- ◆福祉サービスに関わらない申し出や危険を伴う場面など、大事なことは勝手な判断で行動せず、所属長に報告し指示を仰ぎましょう。また、結果についてきちんと報告しましょう。
- ◆所属長と相談する際には、自分の意見を持って臨むようにしましょう。

会議・研修への参加及びレポート

会議や研修は、組織の統一した方向性を共有するために大変重要な場面です。

- ◆参加義務のある会議、研修をきちんと把握し、参加しましょう。
- ◆職員全体会議、施設内の研修は、できる限り欠席は避け参加するようにしましょう。欠席する場合には、事前に所属長の許可を得て、後日のビデオで内容を確認しましょう。
- ◆レポート提出は義務です。適切な内容で記入して提出しましょう。
- ◆会議、研修では、発言やレポートを通じ積極的に発信しましょう。

個人情報の管理

職務に関して知り得た個人情報の内容を正当な理由なく外部に漏らすことは禁止されています。＝守秘義務

- ◆業務上で知りえたすべてのことは、家族や友人にも漏らさないでください。交通機関や飲食店など公共の場所(多くの人たちのかかわる場所)で利用者にかかわる会話はしないように注意しましょう。なお、情報の保護管理責任は、その職を退いた後も同様に継続します。
- ◆個人の情報が掲載された書類の管理には十分注意し、利用者に関する記録等を、他人が目に見えるような場所で開いたり放置することはせず、処分する際には必ずシュレッダーにかけましょう。
- ◆ご家族との会話や職員同士の会話が、他の人に聞かれることのないように配慮しましょう。
- ◆利用者から提示のあった情報は、必ず所属長に報告するとともに、職員間で共有しましょう。
- ◆利用者から他の利用者の情報を聞かれた場合は、利用者同士でのやり取りを促しましょう。
- ◆自らの情報(メールアドレスやLINE、SNSなど)にも注意し、職場を離れた過度な利用者との交流は控えましょう。

記 録

支援・介護の仕事は、利用者に接することだけではありません。記録をとることも支援・介護の重要な仕事のひとつです。

- ◆記録や報告書等の意図をしっかりと理解し、読み手のことを考えて、簡潔にわかりやすく作成しましょう。
- ◆記録すべき事項は、遅滞なく適切なタイミングで記録しましょう。
- ◆支援・介護はチームで行うものであり、チームのメンバーが情報を共有し、同一の意識を持って利用者にかかわるためにも、きちんと記録をとりましょう。
- ◆記録は、個別計画に基づいて実施した行為や判断の正当性を問うための資料としても、大変重要な役割がある事を理解しましょう。
- ◆事実を正確に記録されているか？客観的に読みやすく、分かりやすく記録されているか？記録者が分かるように記載しているか？もう一度、確認しましょう。



サービススキル＝職務執行能力

家族とのかかわり

利用者の家族は施設運営のパートナーです。

- 日頃から家族とのコミュニケーションを大切にして、信頼関係を築くように努めましょう。
- 利用者の家族の顔と名前を覚えることも大切な仕事です。積極的に覚えましょう。
- 担当する利用者の家族に顔と名前を覚えていただきましょう。
- 家族が施設にいらした際には、円滑なコミュニケーションをはかることができるようにしましょう。
- 家族の想いにも耳を傾け、ご家族へも安心を提供するよう心がけましょう。

ニーズ把握

利用者との信頼関係を築くうえで、ニーズを把握し適切に対応することはとても重要です。

- 利用者との日常的なコミュニケーションやアセスメント、支援を通じてニーズを把握するように努めましょう。
- 利用者の『思い』や『ニーズ』に対して、誠意を持って適切に対応することで、信頼関係を築き上げましょう。
- 利用者のニーズを把握し、会議等で積極的に改善策を検討しましょう。

リスクマネジメント

「1件の重大事故の裏には、29件の小さな事故や失敗などあり。その陰には300件のヒヤリとした出来事がある。」このハインリッヒの法則を頭に入れ、安全管理を行うことが求められます。

- 普段から安全管理を意識し、事故につながるような事柄については“ヒヤット共有書”を提出します。
- 事故発生時は、生命の安全を最優先させ、傷害を最小限に抑えるための速やかな対応が必要です。リスクマネジメントマニュアルを正確に把握し、適切な対応ができるようにしましょう。
- 事故発生後、発見者は速やかに『事故報告書』を提出します。「誰が悪かったのか」という犯人探しではなく「何が原因で発生したのか」に注目し、再発の防止に努めましょう。
- 『事故報告書』『ヒヤット共有書』をもとに、その原因や要因を分析し、今後の対応を決定します。防止策は徹底して実践し、すべての職員ができるように指導しましょう。
- 事故につながるような事例に対し、自ら具体的な解決策や対応策を会議等で提案するようにしましょう。ひとりひとりの心がけが大きな事故を防ぎます!!

快適な生活への配慮

一定の制約のある集団生活ですので、利用者の生活には窮屈で不自由な面があるということを理解したうえでの快適な生活空間づくりが求められます。

- 日常的なコミュニケーションや支援を通じ、利用者の生活にかかわる不満や不安を改善するために行動しましょう。
- 生活空間全体に気を配り、求めに応じてではなく、室温や空調、照明や季節感など様々な視点で快適なサービスを提供できるように心がけましょう。
- 私たちの仕事は、気を使い、気を配ることが大切です。優しさと思いやりを持って接し、利用者が快適に過ごせるように配慮しましょう。
- 食事の時間は利用者にとって、健康面は当然のことながら楽しみのひとつでもあります。気持ちよく食事ができるように配慮しましょう。



情報共有

ひとりの利用者の生活を支援するために、様々な専門職がかかわっています。それぞれが連携をとり、チームプレーで利用者の生活を支えています。

- ◆個別支援計画を実践していくためには、職員によって利用者の対応が変わることのないように、同じ情報を共有するようにしましょう。
- ◆他の職員や他の部署の職員に、知り得た情報や対応した結果など必要な情報を伝達し、連携をとりましょう。
- ◆利用者に何らかの問題が生じた時は相談したり、指示や指導を受けたりすることができるなど、各部署が専門性を発揮しつつ「1つのチーム」として機能するために、相互のコミュニケーションをはかるようにしましょう。

マネジメントスキル＝経営参画

リーダーシップ

リーダーシップとは、目標に向かってチームスタッフの力を引き出しながら目標を達成する能力です。

- ◆利用者への支援が適切に行われるよう、職員間のコミュニケーションを大切にし、情報の共有、業務の調整を行いましょう。
- ◆安全かつ円滑に業務が遂行できるように、業務全体に目を配り業務を調整するようにしましょう。
- ◆それぞれのスタッフに合わせた指導・教育を行い、能力の開発を心がけましょう。
- ◆円滑な職場環境をつくるためには、お互いをよく知ることが大切です。普段から気軽にコミュニケーションを取り合える信頼関係を育みましょう。

責任感

自らの使命・役割を自覚し、自分の職務を最後まで行おうとする態度や姿勢が求められます。

- ◆失敗やミスは、原因があって発生します。「誰が？」という犯人探しや責任の押し付けではなく、「何が原因で発生したのか」に注目し、業務全般にわたる課題として受け止め、適切に対応するようにしましょう。
- ◆様々なケースに対応しサービスを提供している限り、常に不具合が生じます。その都度、サービスの提供方法や支援方法に対して、問題がないかを追求し、改善提案するように心がけましょう。

目標設定

施設全体の目標、自分の所属する部署の目標を正確に理解し、自らの目標に落とし込み設定し、達成に向けて実践することが求められます。

- ◆所属の課長やリーダー、サブリーダーを補佐して、チームワークを大切にして目標達成に向けて行動することを心がけましょう。
- ◆施設(法人)の目標や自部署の目標を理解して、自らの目標に落とし込み、適切な個人目標を設定できるようにしましょう。できる限り目標は具体的な数値としましょう。
- ◆自己啓発の目標は、自らの成長につながるものです。
- ◆設定した目標を定期的に確認し、達成に向けて行動しましょう。



サービス創造

福祉業界は、急速に事業の競争・競合が進んでいます。選ばれる施設となるためには、「あそこの施設のこれ」をつくり上げることが重要です。

- ❖古い固定観念にとらわれず、広い視野でサービスの改善や新しいサービスへの取り組みを提案していくことを心がけましょう。
- ❖サービスを提供しているいろいろな専門業界をモデルとするなど、視野を広げ、耳を傾け、革新的なサービスを探求し実践していくことを意識して取り組みましょう。
- ❖福祉機器展の見学、福祉新聞や福祉情報誌の購読などを通じ、最新の福祉情報を見聞し、新たなサービス提供や業務改革に活かすことができるようにしましょう。

コスト意識

競争・競合の時代を迎え、経営基盤を確立していくためにも、日常の無駄はなくし徹底したコスト管理を実践していくことが求められます。

- ❖お風呂のお湯、居室のTVや電気、空調など様々な場面で発生している無駄に注意し、物品を無駄なく大切に使用するように心がけるなど、コスト削減のための行動を実践しましょう。
- ❖職員全体でコスト意識を共有できるように、他の職員に対して指示・指導するようにしましょう。
- ❖目に見えるコスト管理だけでなく、職員の時間コストもとても大切です。業務の効率や職員の動線などにも着目しましょう。

苦情・要望対応

苦情や要望は利用者の満足度を高めるための大切な『宝』です。正確に報告・記録し、全職員で共有し、誠意を持って適切に対応することで、信頼関係を築くことにつながります。

- ❖苦情は初期の対応が肝心です。最初の対応で、問題が大きくなり小くなります。何よりも、謙虚な態度で対応し、真摯な気持ちで相手の話を聞き、親身になって対応することを心がけましょう。
- ❖即答できない問題は、あいまいな回答は絶対にせず、所属長に報告・相談して、あらためて回答することを伝え、責任を持って対応しましょう。
- ❖傾聴し冷静に状況を把握して所属長に報告するとともに、解決方法についても提案するようにしましょう。

地域との連携

地域の風が吹きぬけ、地域の人々が集い、利用者と家族そして地域社会が融和し、一体となる施設作りを実践するためには、近隣地域との連携は欠かせません。

- ❖地域との連携をはかるために積極的に地域とのかかわり合いを意識して行動しましょう。
- ❖ボランティアは地域の声を代表します。利用者の活動を広げるために、ボランティアのかかわりを積極的にすすめるように努めましょう。
- ❖地域の方々が気軽に施設を訪れてくれるような、施設づくりに貢献しましょう。
- ❖地域ニーズを把握できるよう、日頃から地域や地域の活動に関わり合いを持ち行動することが求められます。
- ❖地域貢献活動は社会福祉法人に求められることのひとつです。自ら、社会貢献につながるような企画を提案することができるようにしましょう。