令和7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～

人を想う
　利用者の自主性･主体性を尊重し、
　参加と決定を大切にする
　働く職員を大切にする
福祉で地域をつなぐ
　地域と共に歩み、
　地域福祉の活性化に貢献する
成長を大切にする
　現状に甘んぜず、
　新しい事にチャレンジし､成長し続ける

地域をつなぐ「手のモチーフ」
成長をイメージした「若葉」
想い豊かな「愛」を「鳩」で表現

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７年度版は令和８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.＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

# 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、利用者個々人の「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、様々な意向を把握し、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、日頃から本人の意向を把握することに心がけ、画一的ではないサービスの種類を提供します |
| 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はなく、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（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ） | 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。<br>法令遵守マニュアルや就業規則の内容をきちんと把握して業務に臨みます。 |

## 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、集団生活をとおし、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/身体障害者ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽ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7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 31名

あまつぼホーム 6名
やまさきホーム 25名

## ★県西福祉会の執行体制

令和7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 | 岩滝清子 | 生沼 仁 | 瀬戸 昇 |
| | 平田智徳 | 三橋綱範 | 山岸直広 |
| 監　事 | 加藤直己 | 髙橋文明 | |

社会福祉法人 県西福祉会

## 長期目標

### 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。

### 福祉プロ集団への進化

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。

### 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。

## 中期目標

**利用者の生活の充実、健康の確保、安全の確立をとおして、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。

**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。

**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

## 年度目標

- 本人主体の支援の強化
- 個別支援計画に連動した活動内容の再構築
- 就労作業の内容を見直工賃向上をはかる
- 災害時の安心の確保

- 業務効率化の検討
- 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

- 既存事業の運営安定と新たな事業検討
- 事業価値の明確化と発信力の強化
- 障害者福祉の啓発
- 地域との連携強化

# 令和7年度部門別実施事項

社会福祉法人 県西福祉会

| 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 | プレアデス | ふくらん | プレアデスホーム |
| 本人主体の支援の強化 | 個別支援計画書等により利用者本人の意思決定支援の強化を行い、思いや・考えを最大限引き出せる支援を行う。 | 利用者講演に向けた支援を行う。<br>本人主体の支援計画を策定し、本人の役割を明確化する。 | 利用者が企画段階から参加できる行事を作る。重度知的障害者の意思決定支援方法の検討や実践。 | 本人の意思を尊重した意思決定支援体制の整備と実施。細やかなアセスメント、本人参加の支援会議を実施する。 | 利用者の意思決定が本人が求める生活に添うように工夫すると共に、日中活動も主体な活動を支援する。 |
| 個別支援計画に連動した活動内容の再構築 | 充実した生活を目指した活動の見直しをする為、日中活動担当者を中心に委員会や個別支援計画との連動を行う。 | 個別支援計画と連動した活動の検討を行う。<br>活動内容の見直しを図り、充実した活動の提供を実現する。 | すばる式集団生活力評価スケールと個別支援計画の連動を強化する。<br>グループ別外出のコンセプト化。 | 働く場をテーマにしたイベントを行い利用者の満足度を上げる。<br>利用者向けの研修や企業見学を行う。 | 新たなGH生活像を本人と検討し、どの様なGH生活を望むのか、個別支援計画含めた生活支援を構築していく。 |
| 就労作業の内容を見直し工賃向上をはかる | | 新たな工賃基準に基づく工賃の支給を開始する。<br>作業内容や就労作業の見直しを行い、作業効率化を実施する。 | | 納品先、新商品、品揃えを見直し売上増を目指す。また、一般就労を目指す利用者の支援を具体的に検討する。 | 就労支援の定着を継続し、モニタリング、現状の確認や、GHと一般就労先、就労B事業所との連携などの再確認を行う。 |
| 災害時の安心の確保 | BCPを中心とした、災害時の安全・安心した生活環境の確保の見直しを行い、有事の対応、対策の推進を行う。 | BCPの検証と研修・訓練の実施。災害対策初動マニュアルの作成と検討を行う。 | BCP研修、訓練の実施を行う。地域防災訓練への参加を行う。 | BCPの周知・見直しを行い、不足な点は都度修正する。地域の自治会と災害時の連携できるように話を進める。 | BCPを基に定期的に訓練や研修を実施し、実践できる様に備える。また備蓄等も随時、整備していく。 |

| 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 | プレアデス | ふくらん | プレアデスホーム |
| 業務効率化の検討 | 課会議を中心に、利用者の生活の質の維持・確保ができるように、業務を見直し、人員不足による作業内容の改善を行う。 | 個別支援計画等の様式の統一をすすめる。<br>業務の洗い出しを通じ業務改善と効率化を図る。 | チェックが必要な給食や業務日誌の様式の再構築を図る。業務マニュアル化を整備し、安定したサービス提供を目指す。 | 業務マニュアルを作成し、作業の効率化・標準化を図る。<br>記録を含む事務作業の効率化について検討する。 | 個別支援計画書様式類を統一し、意思決定を均しく汲み取れるようにする。職員間の情報の共有はICTを活用する。 |
| 権利擁護意識の向上 | 研修等を中心に利用者への権利擁護意識の向上に努める。地域連携推進会議等を活用し、支援の質の確保を行う。 | 利用者・家族への成年後見制度の利用促進や、権利擁護（虐待防止）研修へ参加し、職員の人権意識向上を図る。 | 障害者の人権に関わる県内の動向、ニュースなどの情報を閲覧できるような仕組みを作る。 | 権利擁護の意識を高めるため、継続的に会議で取り上げ、職員間で意見を交わしていく。 | 利用者の金銭管理方法の再検討、再確認を行う。家族等へは権利擁護サービスや後見人制度の啓発を行う。 |
| 専門的知識の習得とマネジメント力の向上 | 研修や資格取得のサポートを通じ、役職者を含めた中堅職員の能力向上を目指す。 | 研修へ参加できる体制作りを行い、研修を通し専門知識・マネジメント力を向上させる。 | 新任支援員向けに障害特性の確認や把握を行う時間を設ける。 | 専門的な知識を取得するため、職員が資格取得・外部研修へ参加できるようにする。 | GH職員、世話人への専門意識向上の為、必要な外部研修への参加を促し、GH運営や支援に繋げる。 |

| 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 | プレアデス | ふくらん | プレアデスホーム |
| 既存事業の運営安定と新たな事業検討 | 行政と連携し地域生活支援拠点の対応を行う。<br>短期入所の安心ネットにおいて18歳以下の受入れの検討を行う。 | 生活介護・共生型通所介護の利用者の拡大と利用日数増加を図る。<br>土曜営業の新規利用者を獲得する。 | 相談支援事業所としての継続的支援の安定を目指したシステムを構築する。 | 事業の安定に向けて、収入と支出のバランスをとる。収入アップの新たな取引先、施設外就労先を開拓する。 | あまつぼホームの夜勤体制開始に伴い、勤務体制の変更、業務内容の確認や夜間支援の見直しなどの確立を行う。 |
| 事業価値の明確化と発信力の強化 | 利用者の居住空間を見直し、住環境改善に向けた修繕やリノベーションの検討を行う。 | 事業コンセプトを明確に打ち出し、新ロゴと共に相談機関等へ発信し周知を行う。 | 評価スケールの項目の強化や、意思決定支援の根拠を家族と共有できるように、家族等と面談を行う。 | ふくらんブランドを最大限活かし事業運営する。<br>お客様がSNSに発信したくなる商品やイベントを考える。 | GH運営の特徴を明確化し、地域生活での役割やその内容を家族、関係機関、地域に発信する。 |
| 障害者福祉の啓発 | 施設視察の受入れ対応を継続する。<br>大学や、専門学校、高校生等のインターンシップを検討していく。 | SNSを活用し情報を発信する。支援学校生徒の受入れや、相談事業所・居宅介護支援事業所の見学・体験を実施する。 | 支援学校との連携をより強化する。<br>インスタグラム等、SNSの種類を増やす。 | 地域の教育機関から職場見学・体験を受入れる。プリン作り教室を通じて障害者福祉の啓発につとめる。 | 家族、相談、学校、地域の関係者と連携を密にし、見学、体験を進め、GHの理解を深める。 |
| 地域との連携強化 | ボランティアの継続的な受入れを行い、学校等の教育機関や地域との連携の強化を図る。<br>地域連携推進会議を開催する。 | ボランティアの受入れを強化する。<br>災害発生時の地域連携の強化をはかる。 | 地域ボランティアを継続して受入れ、定着を目指す。<br>地域清掃に利用者と参加する。 | 新商品は、地元食材を使用して開発を行う。<br>地域の企業と共同でできる事を模索していく。 | 自治会と連携し、地域活動や行事、地域避難訓練等に参加し交流を深める。<br>地域連携推進会議を開催する。 |

## 委員会活動

複数の部署の職員で構成される８つの委員会で施設運営を検討する。テーマ実現に向け、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する。また、各委員会の活動を通じ、施設運営への参画を意識し、職員の能力開発につなげる。

| 委員会名 | 委員長 | 年度計画 |
|---|---|---|
| BCP<br>対策委員会 | 山 岸 | 訓練の実施を通じBCP(自然災害編・感染症編) の見直し等を行う。<br>BCPにかかわる研修・訓練を実施する。（年２回ずつ）<br>感染症対策委員会の機能も網羅し、感染症に関する最新情報の共有や研修・訓練を通した対応を行う。（年２回ずつ） |
| 権利擁護<br>委員会 | 平 田 | 虐待防止委員会の機能も取込み、研修等を通じた職員への啓発をはかる。<br>身体拘束適正化委員会の機能も取込み、現状把握及び適正化の検討を行う。<br>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。<br>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。 |
| リスク<br>マネジメント<br>委員会 | 月 村 | 利用者が生活を送る上での安全確保と介助事故防止に努める。<br>重大事故発生を未然に防止するとともに、改善の対策を行う。<br>リスクマネジメント報告書、ヒヤッと共有書の内容について検証を行う。<br>ヒヤッ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。。 |
| 研修委員会 | 安 武 | 全体研修5回、中堅・新人対象研修2回の他、ｽｷﾙｱｯﾌﾟ研修を企画・運営する。<br>ユーチューブ等を活用するなど参加率向上を目指す。。<br>研修内容の企画や自己啓発リストの作成について検討する。<br>ふれあいセミナーの再開に向けて企画検討を行う。 |
| 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4回定期巡回を実施する。<br>健康管理の情報を提供できるように啓発すると共に、健康診断の結果に係る医師の総評を周知できるように発信し、健康への意識向上に努める。<br>各事業所の状況を確認するため、現場での会議、巡回を行う。 |
| 広報委員会 | 藤 田 | 広報誌『やまぶき』を4月・7月・1月の年3回発行する。<br>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。<br>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。<br>活動写真の販売を年1回企画する。 |
| 食のあり方<br>検討会 | 猪 川 | 嚥下が難しい方などの食事形態（嚥下調整食）の提供にかかわる内容について多職種で取り組み、３カ月に1回会議を開催する。<br>利用者の高齢化、障害の重度化や多様化に対応した食形態を検討する。。<br>栄養補助商品を活用し、加齢に伴う低栄養状態を予防する。 |
| 生産性向上<br>委員会 | 行 待 | 慢性的な人手不足等から、職員の負担が増え、提供する介護サービスの質や安全に影響を及ぼすことが懸念されることから、業務の効率化を進める。<br>現場の業務課題の抽出と分析を行い、職員の負担軽減を検討する。<br>改善計画を策定し計画のもと改善活動を実施し効果を検証する。 |

上記委員会とは別に、「短期入所検討会」「給食検討会」を定期で開催する。
「入所検討会」「苦情解決委員会」は必要により適宜開催する。
※わくいき委員会、ボランティア委員会は日中活動担当者と共に構成することする。

※　23ページに関連項目あり

社会福祉法人 県西福祉会

# 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月に障害者自立支援法がスタートし、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 | 就労継続支援 | 日中一時支援 |
| 施設入所支援 | 共同生活援助 | 相談支援 |
| 短期入所 | 自立訓練 | 移動支援 |
| 療養介護 | 就労移行支援 | 地域活動支援C |
| ホームヘルプ | | |

**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」

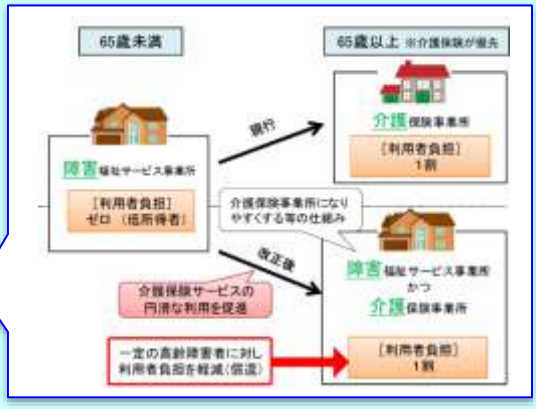
**プレアデス**は、
「生活介護」
「共同生活援助」
「相談支援」
「日中一時支援」

**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同じ施設を利用することができます。



## 利用の手順

すべての障害福祉サービス等を利用する障害者等を対象とする。

相談・申込 → 『介護給付』を利用したい！（相談支援事業者）（市町村）

計画相談 → 『サービス等利用計画』の作成（相談支援事業者）

一次判定 → 認定調査80項目+医師意見書24項目によるPC判定（市町村）

二次判定 → 特記事項及び医師意見書による判定(審査会)

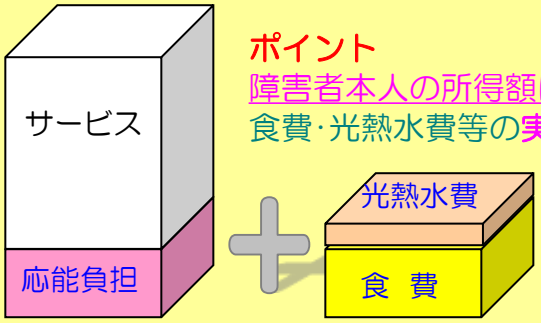
認定 → 介護給付では障害支援区分１から６の認定（市町村）

利用意向 → 支給決定

市町村審査会
支給に関する審査会
市町村に設置義務

障害者の支援の度合い(障害支援区分)
社会活動や介護者、居住等の状況
サービスの利用意向
訓練・就労に関する評価を把握し、
その上で、支給決定を行う。

## 利用者負担金




ポイント
障害者本人の所得額に応じた応能負担
食費・光熱水費等の実費負担

上限負担額　37,200円

生活保護受給世帯
市町村民税非課税
**無料**

県西福祉会では

通所の場合(昼食)
食 費　670円

短期の場合(昼食)
朝　食　420円
昼　食　670円
夕　食　570円
光熱費　345円

施設入所の場合(１ヵ月)
食　費　45,000円(１日1480円)
光熱水費　10,500円(１日 345円)

令和６年度から補足給付の額が55,500円に見直されました。

※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

# 火災発生時対応フローチャート

## 火災を発見した

最寄りの**非常ベル**を押す

「火事だ～!」大声で回りに知らせる

## 初期消火

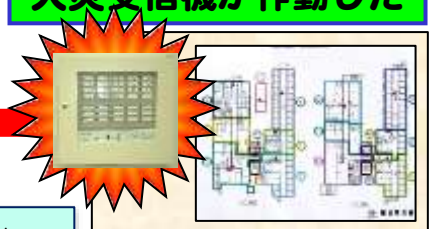
消火器を持って現場の確認

① 火事ではない

② 初期消火で鎮火

③ 消火できない!!

## 火災受信機が作動した



警戒区域地図で出火場所を確認する

**消防署に自動的に通報!!**

## 避難誘導

### 非常放送

•避難誘導放送を２回繰返す

「ただいま、○階○○で火災が発生しました。周囲の状況をみて、居室の出入口を閉め、職員の指示に従い避難してください。」

### 避難誘導

•まず出火場所に近い居室から避難誘導開始。
•火や煙の回り具合で、優先順位を決める。
•自力で避難できない方を、まず出火区画以外の場所へ一時避難させる。
•消防隊が到着して二次誘導。

•空調設備の停止
•排煙窓の開放
•名簿による居住者確認

### 消防隊へ報告

•消防隊が到着したら、他の事に優先して状況報告を行う。

### 負傷者の確認

•消防隊の到着後は、その指示に従い、負傷者等の応急処置・介護にあたる。

## 逆信対応

事務所

### 非常通報電話機

消防署より電話が入ります(逆信)

| | |
|---|---|
| 日中 | 総務課が担当 |
| 夜間 | 夜間は応答せずに、避難誘導に専念する |

### 火災の状況を報告する

① 火事ではありません
② 初期消火で鎮火
（初期消火中）
③ 消火できません
④ 火災の状況を確認中

### 緊急連絡網

田中部長
080-9043-2327
山岸部長
080-5406-1378
柴田理事長
080-5973-5235

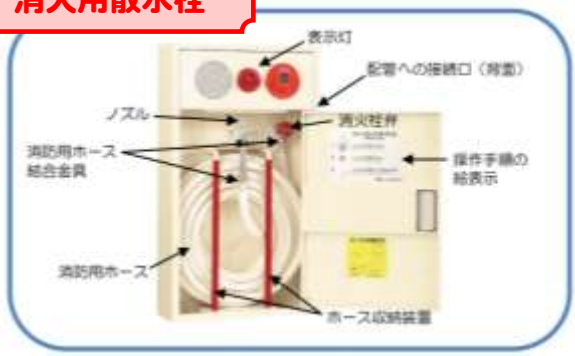
# 防災設備等について

## 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

## ＢＣＰとは

BCP（ビー･シー･ピー）とは Business Continuity Plan の略称で、業務継続計画などと訳されます。新型コロナウイルス等感染症や大地震などの災害が発生すると、通常通りに業務を実施することが困難になります。業務を中断させないように準備するとともに、中断した場合でも優先業務を実施するため、あらかじめ検討した方針、体制、手順等を示した計画のことです。

当法人の計画に関する **基本方針**

- ①利用者の安全確保
- ②サービスの継続
- ③職員の安全確保

## 社会福祉施設におけるＢＣＰ（自然災害）

高齢者や障害者など、日常生活上の支援が必要な方が利用していることから、災害等により、電気、ガス、水道等のライフラインが寸断され、サービス提供の維持が困難となった場合に、利用者の生命･身体に著しい影響を及ぼすおそれがあります。

| 優先する事業 | 休止する事業 |
|---|---|
| 入所　GH | 通所　短期 |

**STEP 1 リスクの把握**
- ハザードマップの確認
- 被災の想定

**STEP 2 優先業務の選定**
- 優先する事業=入所･GH
- 被災の想定

通所･短期は一時休止

**STEP 3 研修･訓練の実施**
- 研修･訓練
- BCPの検証･見直し

### 自然災害ＢＣＰのフローチャート

**平常時の対応**
- 建物の安全性
- 設備器具の耐震対策
- 電源の確保
- 水の確保
- 通信手段の確保
- 情報システム対策
- トイレ等衛生面の対策
- 備蓄品の確保

（水害は被害想定ｴﾘｱ以外）

**緊急時の対応**
- 震度５強以上で緊急体制
- 震度６強以上▶自動参集
- 利用者の安否確認
- 職員の安否確認(出勤可否も)
- 建物･設備の確認復旧
- 基本の避難場所は施設内
- 通所者は帰宅が基本

●重要業務については実施
- 泊まり込みの勤務あり

**他施設との連携**
- 神奈川DWATに登録
- 全国身体障害施設協議会をはじめ、各関係団体での協力関係

**地域との連携**
- 福祉避難所（足柄療護園）
- 各自治会との連携強化

重要業務の実施について（入所・GH）　／　通所営業は状況によるが４日目から稼働

発生
- ･安全確認
- ･体制が整うまでは食事等介助は休止

6ｈ
- ･医療的ケア･服薬など生命維持に必要な項目
- ･必要最小限の介助

1ｄ
- ･簡易ﾒﾆｭｰで食事提供
- ･食事･排せつ等の介助

7ｄ
- ･基本介助ほぼ通常通り
- ･ｲﾝﾌﾗの復旧状況による

## 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 |

◆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

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。

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

## 社会福祉施設におけるＢＣＰ（感染症）

感染症発生時において、サービス提供に必要な人材を確保しつつ、感染防止対策の徹底を前提とした継続的なサービス提供が求められます。

**基本方針**
- ①利用者の安全確保
- ②サービスの継続
- ③職員の安全確保

### 感染症等ＢＣＰのフローチャート

**平常時の対応**
- 感染対策の徹底
- 体調管理･入館管理
- 消毒液等備品の確保
- 研修･訓練･BCP見直し

**感染疑い者の発見**
- 日頃の健康観察

**初動対応**
- 情報共有 / ・感染対応

**感染拡大防止**
- 保健所との連携
- 濃厚接触者の把握･健康管理
- 情報共有 / ・情報発信

## 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 》 | 感染経路の遮断《 感染しない対策》 | 健康･免疫の管理《発病･重篤化させない対策》 |
|---|---|---|
| 出勤制限･入館制限･隔離<br>清掃･洗浄･消毒･滅菌など | マスク･手洗い･手指消毒<br>換気･温度湿度管理 | 睡眠･栄養･ストレス解消等<br>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<br>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か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。<br>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。<br>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。<br>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。 |

# 異常発見時の対応 ～異常を発見した場合は速やかに対処する～

社会福祉法人 県西福祉会

## 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
疑いがない

安静にする
経過を観察する
クーリング

看護師に報告

指示を仰ぐ

状況により受診

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)
横を向かせ寝かせ楽な姿勢にする

呼吸改善

経過観察
バイタルサイン

呼吸改善しない

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

医師の指示を
仰ぎ対応

施設で様子を見る

経過観察

異常なし

安静にする
経過を観察する

病院受診

## 嘔　吐

誤嚥予防のため横向きに寝かす
入れ歯ははずす
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いただきましょう

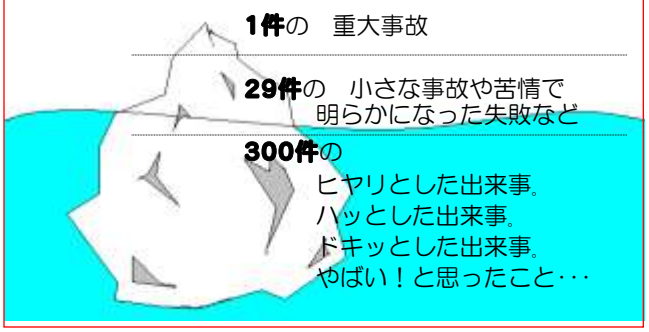
※下記の事項は神奈川県に事故報告を行う
死亡・骨折・誤嚥・食中毒・感染症(集団感染)・所在不明・
利用者の不利益につながる職員による犯罪行為等・
利用者の身体に重大な影響を及ぼす事故(通院・入院)

# リスクマネジメント・システム

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に書く。もれなく書く。

**リスクマネジメント報告書(様式2)**

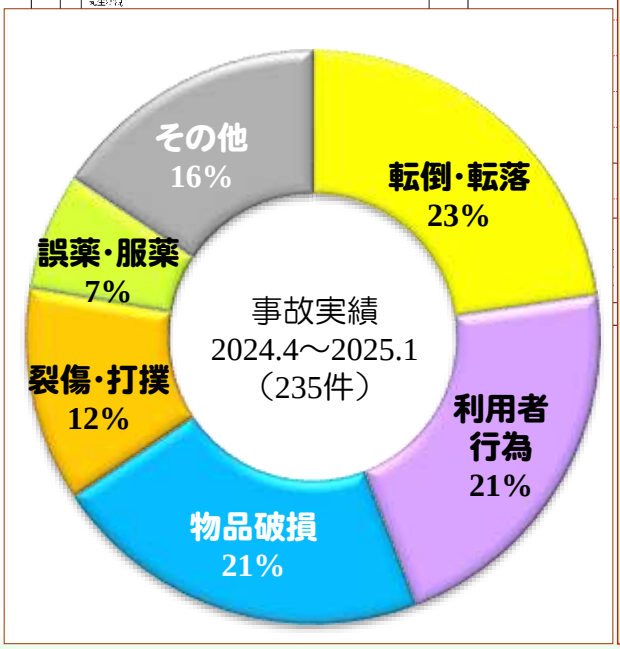
かかわった職員が経過報告を記録する。

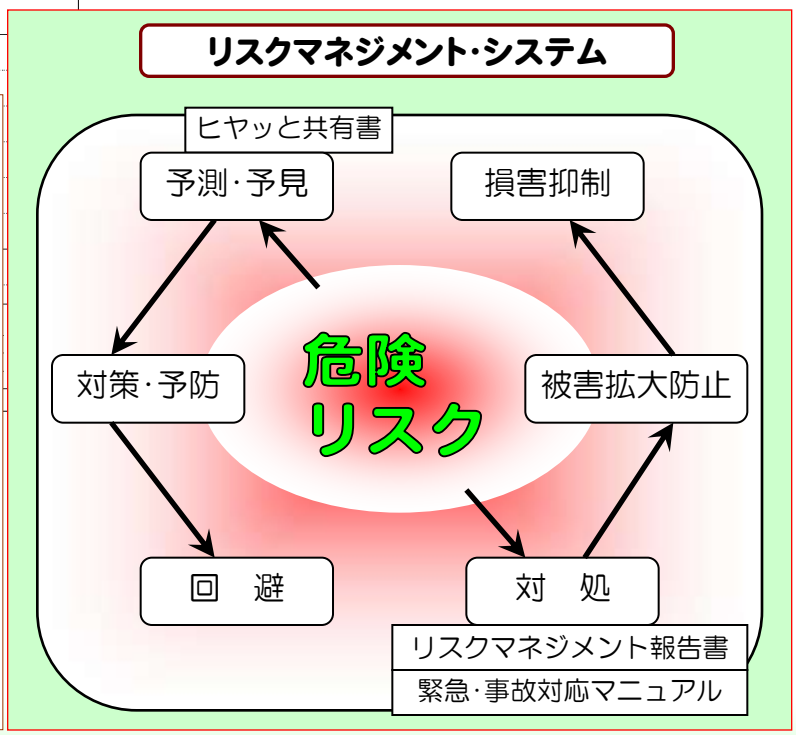
**リスクマネジメント報告書(様式3)**

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。



## 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。

家庭や施設、勤務先で虐待を発見した人は → 通報の義務 → 通報先 市町村虐待防止センター 都道府県権利擁護センター

## 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。

## 身体拘束等の適正化のための指針 NEW

◆利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく、身体拘束、行動制限をしない支援を行うことを基本とする。〔原則禁止〕

◆身体拘束等を行う場合は、三要件をすべて満たす必要がある。
◆「権利擁護委員会」を設置し、身体拘束等が適正であるか検証し、検討内容の会議録を残す。
◆職員の研修を実施し、周知徹底をはかる。

●身体拘束同意書の作成
●個別支援計画への記載（三要件も含め）
●半年ごとのモニタリング
●廃止に向けた検討　　を行う！

## 三要件とは

| | |
|---|---|
| 切迫性 | 生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が高い場合 |
| 非代替性 | 身体拘束等を行う以外に代替する介護方法がない場合 |
| 一時性 | 身体拘束等が一時的であること |

**拘束の実施状況**　令和7年2月28日現在

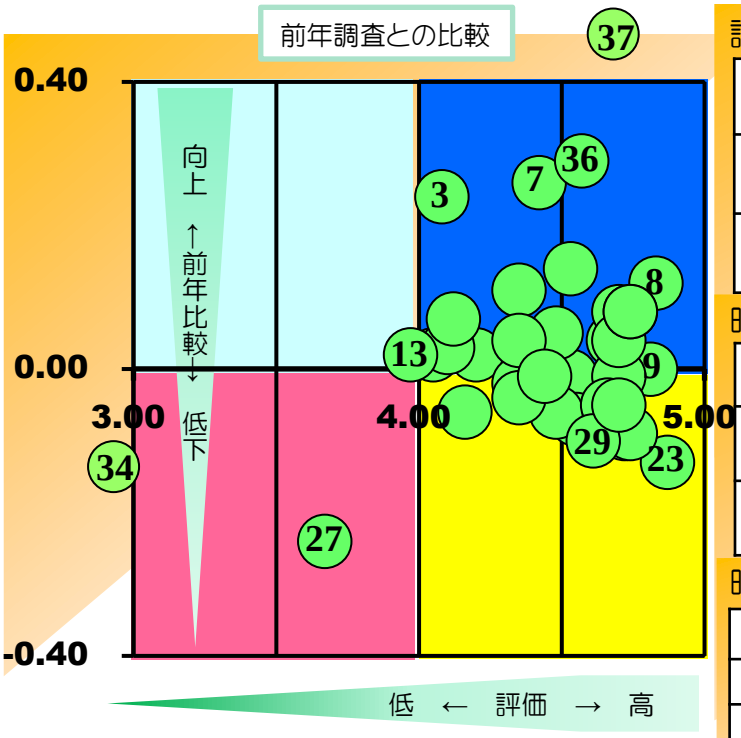
| | | |
|---|---|---|
| 足柄療護園 | 0名 | 0項目 |
| 短期入所 | 1名 | 1項目 |
| 県西福祉センター | 0名 | 0項目 |
| プレアデス | 0名 | 0項目 |

## 職員人権チェック調査

NEW

令和６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５年の調査結果と比較すると、概ね前年並みの評価でした。最も評価の低かった項目は、前年に続き『最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている』でした。評価の低かった2項目について評価が下がっていますので、各部署で今一度検証し、利用者支援の向上に務めてまいりましょう。




### 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持ち続けている。 |
| 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。 |
| 13 | 職員側の価値観や都合で一方的･画一的な援助内容とならないようにしている。 |

### 昨年に比べて評価の下がった項目

| | |
|---|---|
| 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。 |
| 34 | 最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている |
| 23 | 自分や他の職員の役割をきちんと認識して仕事をしている。 |

### 昨年に比べて評価の上がった項目

| | |
|---|---|
| 37 | 意思決定支援を知っていますか？ |
| 36 | 障害者差別禁止法を知っていますか？ |
| 3 | 利用者の年齢にふさわしい接し方をしている。 |

## 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24名、プレアデスホーム12名が利用中(R7.1)】

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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。

## 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、マイナンバー、免許証番号、健康保険証の番号などです。

## 個人情報の取扱いについて

個人情報は、「個人情報の保護に関する基本方針」及び「個人情報取扱規程」に準じて、適切に取り扱いを行う。

**要配慮個人情報**

思想･信条･宗教･人種･民族･犯罪歴、障害の内容などは、あらかじめ本人の同意を得ずに取得してはならない

### 個人情報の取得

◆利用目的の特定
◆利用目的の範囲を超えて扱ってはならない
◆適正な方法で取得する
◆あらかじめ利用目的を通知又は公表する

### データの安全管理

◆データ内容を正確かつ最新の内容に保つ
◆組織体制の整備 / 職員の教育
◆情報へのアクセス制限など情報の漏洩･滅失の防止安全管理措置の実施
◆漏洩が発生した場合の報告義務

### 保有個人データの取扱

◆利用目的を通知しなければならない
◆本人の請求に応じて開示、内容の訂正等、違反是正のため利用停止等を行わなければならない

### 第三者への提供

◆あらかじめ本人から同意を得なければ第三者への提供はできない
◆個人データを受領または提供する場合には、記録し、一定期間（原則3年）保存しなければならない

## 個人情報保護体制

| | |
|---|---|
| 個人情報統括責任者 | 理事長 |
| 部門責任者 | 施設長等 |
| 事務取扱担当者 | 支援員等 |

**匿名加工情報** — 非個人情報

特定の個人を識別できないように加工。
もとの個人情報に復元できないように加工。

**仮名加工情報** — 個人情報

個人を特定できる情報を一部削除するなど、単体では個人を特定できないよう加工

### 利用者のマイナンバー等の取扱いについて

県西福祉会では、マイナンバーを、預からないのが基本！

**保　管**

| | |
|---|---|
| 基本 | 利用者本人<br>家族<br>成年後見人等の代理人 |
| 困難 | 上記が困難な場合は、施設等において保管 |

**行政手続に係る申請等を行う場合**

| | |
|---|---|
| 代理 | 代理権の授与を受けた職員が申請する場合<br>※当面、施設としては行わない |
| 代行 | 本人に代わって申請を行う場合<br>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<br>個人番号が見えないよう、封筒に入れる等して提出 |

## 利用者の保険証の取扱いについて NEW

令和6年12月より、マイナンバーカードと健康保険証を連携した「マイナ保険証」の運用が開始されました。

利用者の健康保険証を預ることもあるので、その取扱い方法について以下のように統一します。

- マイナンバーカードは預らない
- 資格確認証を預り、使用する

※マイナ保険証の場合は本人管理です。

## 利用者の預り金の取扱いについて NEW

足柄療護園及びプレアデスホームにおいて、利用者の預り金管理を行う場合は、あらかじめ利用者から預り金管理の依頼を受け、契約していることが必要です。

- 現金の受渡しは２名対応が基本
- 現金は預らず基本は通帳管理
- 通帳と印鑑は別々に管理

※対応は足柄療護園とグループホームのみ

## 利用者からの苦情や要望の取扱いについて

県西福祉会には、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。

### 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。

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。

◆苦情解決責任者 ： 各施設長
◆第三者委員:加藤文明氏（法人監事）
◆苦情相談窓口:
　猪川言語聴覚士（足柄療護園）
　KフレンズやKWネットでも受付
◆外部の苦情受付機関
　かながわ福祉サービス適正化委員会
　☎ 045-311-8861

**苦 情**　はじめが肝心!

謙虚な態度で、真摯な気持ちで、誠意をもって対応

↓

**おわび**　相手に不愉快な思いをさせたのですから、心からお詫びします。

「不愉快な思いをさせて申し訳ございません。」

↓

**傾 聴**　話の内容をきちんと聴き、相手の感情を受止め共感することが大切です。

「お気持ちはよく分かります。」

↓

**把 握**　相手の誤解や勘違い？
私たちの対応に問題あり？

「説明不足ですいません。」「早速課長に報告し、対応･･･」

↓

**対 策**　必ず報告!　情報の共有!　**信頼関係**

## 外国人労働者の雇用等

◆外国人技能実習生及び「育成就労制度」

技能実習生は、配属から３年間の期間限定で実習を行います。
育成就労制度は、現行の技能実習制度に代わる新たな外国人雇用の制度として検討が進められており、基本的に３年間で特定技能１号の水準の人材に育成するとしています。

◆特定技能１号〔介護〕

特定技能１号(介護)とは、介護分野で一定の知識や経験を有する外国人向けの在留資格です。国内外で実施される技能試験に合格し、日本語能力はＮ４程度以上です。
５年間の受入れ期間終了後は帰国しますが、介護福祉士の国家資格を取得すれば、在留資格「介護」に変更して永続的に働くことができます。

県西福祉会では
令和４年度より、技能実習生の受入れを開始しました。
NEW
特定技能の受入れに向け準備を進めています。

| | 技能実習生 | 特定技能１号〔介護〕 | 在留資格〔介護〕 |
|---|---|---|---|
| 日本語の能力 | Ｎ４程度 | Ｎ４程度 | Ｎ２程度 |
| 就労期間 | ３年（最長５年） | ５年 | 永続的な就労可能 |
| 受入機関の支援 | 支援あり | 支援あり | なし |

## 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

NEW

## 家族モニター会

令和6年12月に、足柄療護園居住者のご家族5名に対して、居住者と同じ昼食を召し上がっていただきながら『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･･･

全体的にお褒めの言葉が多く高い評価をいただけていると感じたものの、「居室の清掃が行き届いていないことがある」「季節の変わり目に衣類が変わっていない時がある」といった声もあった。(コンサルタント)

## 利用者意向調査

NEW

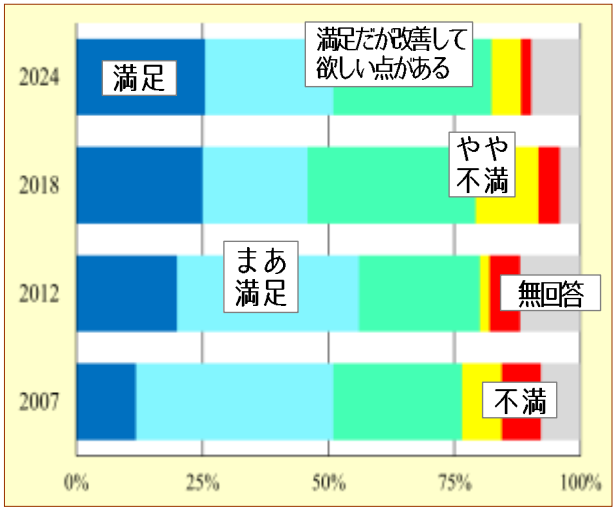
令和６年12月に、足柄療護園の利用者に対して『利用者意向調査』を実施しました。

提供しているサービスに対してどのように感じてるのかを把握し、施設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】回答率85%

サービス全体の満足度は「満足」が52%で前回調査(H30)の46%より改善しているものの、満足とする回答者は半数程度にとどまっています。カテゴリ別の結果を把握し、不満となっている要因や期待していることを分析し、取り組むことが大切です。

サービス全体の満足度

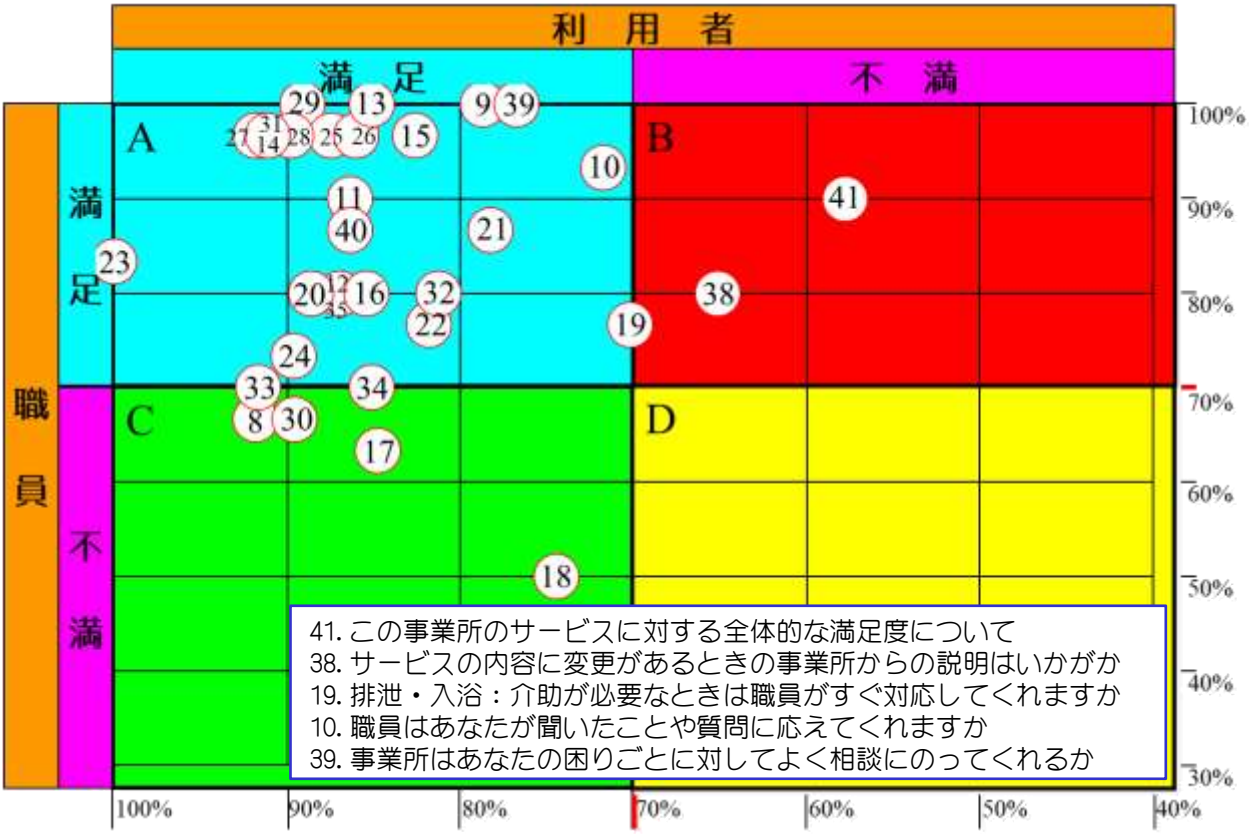



利用者意向調査〔足柄療護園〕　2024.12

## 職員による自己評価

令和7年1月に『利用者意向調査』と同じ項目について、足柄療護園の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。

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。データ内容を把握して、より満足度の高い支援を心がけましょう。




「聞いたことや質問への回答」の満足度が低い事から、利用者とのコミュニケーションをより円滑にしていくことが求められます。「排泄･入浴介助」で一定の不満回答があり、特に「介助の迅速性」で不満が高い点はサービスへの不満や失望を招きやすく対応が必要です。

## 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充分に提供している

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

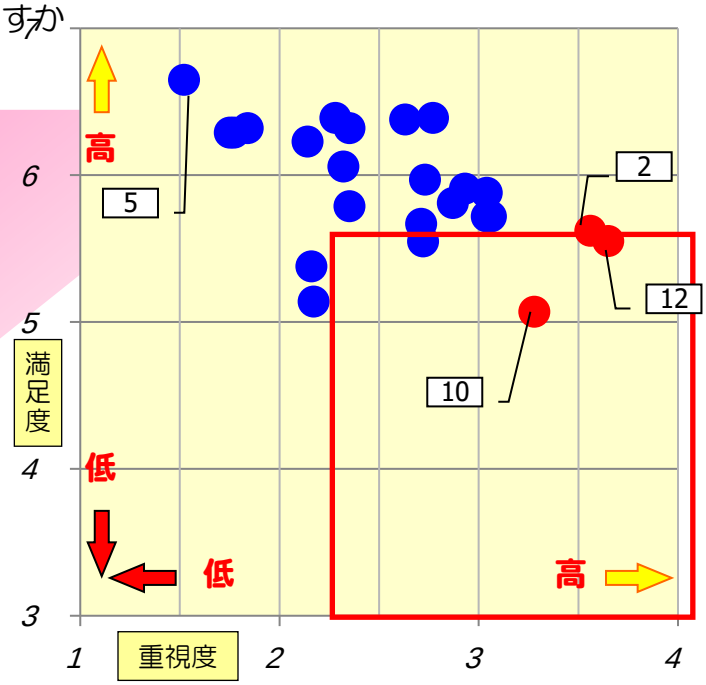
### 重視度と満足度の関係（常勤職員）

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

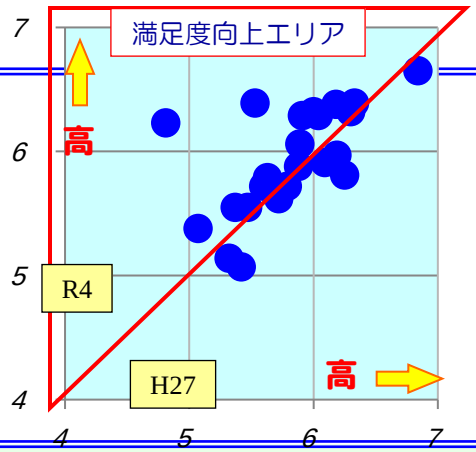
最も満足度が高かった項目

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。



## 意思決定支援

### 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. 不合理と思われても、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

意思決定が必要な場面 → 本人が意思決定できるように支援 → 意思決定支援責任者の配置＆アセスメント → 意思決定支援会議開催 → 個別支援計画に反映 → サービス提供・記録 → モニタリング・評価

### 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**』が令和5年4月に施行されました。

## 意思決定支援の推進

利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の意思決定の支援に配慮するよう努めなければならない。

サービス担当者会議、個別支援計画の会議で、本人の心身の状況等によりやむを得ない場合を除き、**利用者本人が会議に参加（原則）**し本人の意向等を確認する。

### 個別支援計画作成手順

1. アセスメント
   意思決定が必要か把握
2. 個別支援計画〔原案〕作成
3. 個別支援計画担当者会議
   利用者本人の参加（原則）
4. 個別支援計画〔本案〕作成
5. モニタリング・評価

### 地域移行の推進

入所施設８年度から義務化

- 施設から地域生活への移行を推進することが目的
- 地域移行等意向確認担当者の選任
- 施設外の日中サービス利用の意向確認
- 意向の確認の記録等のマニュアル作成

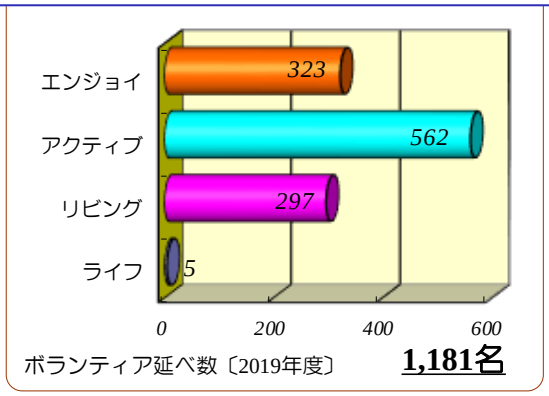
### 同性介助

本人の意向に沿ったサービス提供

- 本人の意思に反する異性介助は行わない。
- 本人の意向を把握し、サービス提供体制を整える。
- 意向確認の内容を個別支援計画に記載する

## 目的

年間1400名ほどの方々にご協力いただいていました。




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。

利用者の生活

| | 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

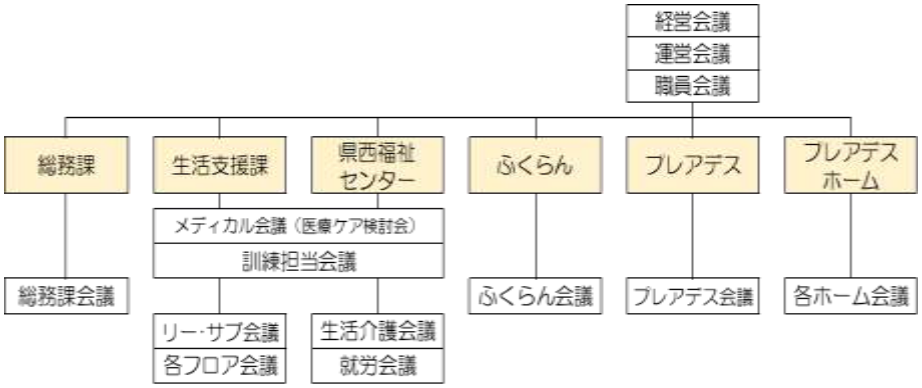
アニマルセラピー

## 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。今後は、感染対策を徹底しつつ、引き続きボランティアの積極的な誘致に努め、利用者との交流機会を増やしていくこととします。

## 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。

| | | |
|---|---|---|
| 権利擁護委員会（虐待防止委員会） | 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 |
| BCP対策委員会（感染症対策委員会） | 訓練の実施を通じBCP(自然災害編･感染症編)の見直し等を行う。感染症に関する最新情報の共有、研修、訓練を通した対応を行う。 | 4回/年 |
| 生産性向上委員会 NEW | 業務課題の抽出と分析を行い、職員の負担軽減を検討する。改善計画を策定し計画のもと改善活動を実施し効果を検証する。 | 4回/年 |
| リスクマネジメント委員会 | リスク報告書、ヒヤッ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。 | 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |

## 会　議

会議とは、全組織、各課、部署、担当職種ごとに定期的に実施されるもので、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。 | 毎月 |
| 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

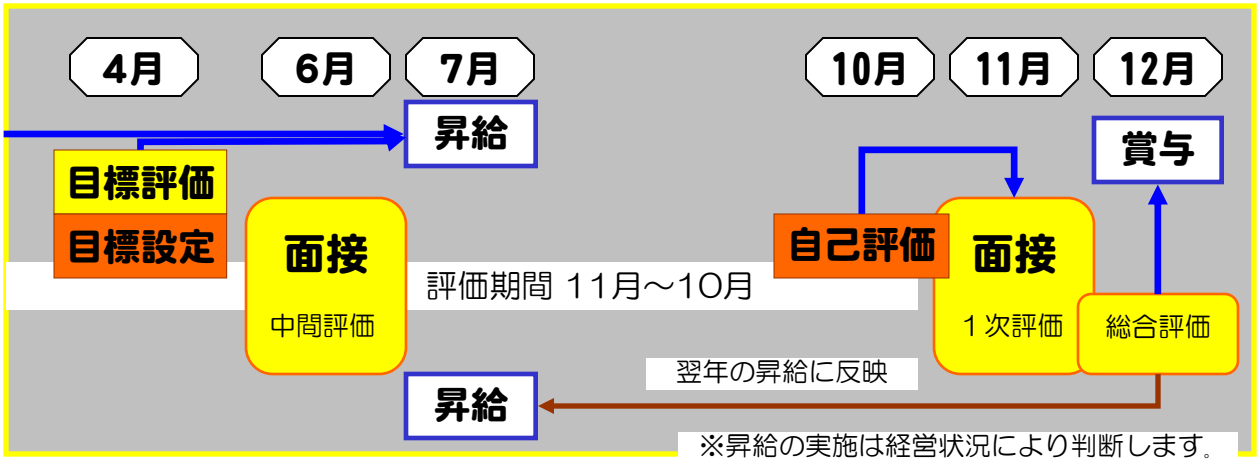
利用者に満足していただく、そこにたどりつくためこれからも試行錯誤を繰り返しつつ、私達は着実な歩みをすすめていきます。私達が担う責任は重く、不断の努力が求められますが、『利用者満足』と同時に『職員の満足』を求めていく、これが評価制度導入の『目的』です。この制度によって、「職員の努力が報われ」「働き甲斐のある」「活力の満ちた職場づくり」へと繋げていきます。

## 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。県西福祉会では、習得すべきスキルとして３つに区分しています。

| | |
|---|---|
| ベーシックスキル | 職員として基礎的な能力 |
| サービススキル | 職務執行上、欠かすことのできない能力 |
| マネジメントスキル | 経営の一翼を担う立場の職員に必要な能力 |

## 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0.7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0.7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<br>あいさつ<br>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た、適切な丁寧語（です･ます調）で接している。 |
| 声かけ<br>聴き取り | 介助に入る際は必ず声をかけている。<br>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<br>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 | 出勤時に勤怠システムへの打刻を忘れずにしている。<br>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<br>連　絡<br>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<br>参加<br>レポート | 会議、義務付けられた研修に参加もしくは動画を視聴している。 | 会議では積極的に発言している。また、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<br>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充分な配慮に努めている。 | 個人情報が記載された情報(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。 |
| 意向確認 | 日頃から利用者の意向を把握するようにしている。 | 利用者の意向に対して、適切な方法で対応している。<br>意思決定支援を理解している。 | 利用者の意向を把握し、会議などで発言し、個別支援計画等に反映できるようにしている。 |
| 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る。 | 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。<br>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している。 | 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。 |

社会福祉法人 県西福祉会

## 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、セクハラの発生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

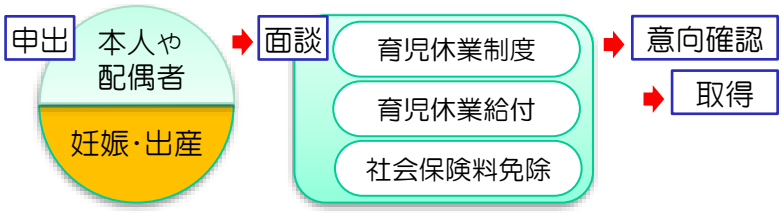
**各施設の施設長　及び　法人本部長**
**※内容により、法人事務局総務課女性職員への相談も可能です。**

ハラスメントと感じたら一人で悩まずに相談窓口に相談しましょう。

★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。

## 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
2024年6月:これまでの加算制度を一本化
2025年:介護人材確保・職場環境改善等事業

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（令和6年7月から）

| | | |
|---|---|---|
| ① | 介護職員<br>指導職員 | 福祉資格を有する<br>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

☆県西福祉会では、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？

**処遇改善加算**
**約6200万円**

事業ごとの交付率

| | |
|---|---|
| 施設入所 | 15.9% |
| 生活介護 | 8.1% |
| 就労B型 | 9.3% |
| 通所介護 | 9.0% |
| 共同生活援助 | 14.7% |

| | |
|---|---|
| 役職手当増額 | 190万 |
| R1年以降の昇給 | 290万 |
| 特別手当増額 | 550万 |
| 夜勤・宿直手当増額 | 90万 |
| 合　計 | 1120万 |

☆令和6年7月より、新たに NEW
・等級別手当（年額580万）
・資格手当（年額200万）　の創設

| | |
|---|---|
| R1年度以降昇給 | 400万 |
| 特別手当増額 | 60万 |
| 特別手当 | 1110万 |
| 夜勤・宿直手当 | 260万 |

H23年度からH30年度までの昇給等による処遇改善　2000万+

R3以降の昇給・特別手当(基本手当・グループ手当)・等級別手当・賞与

| ① Aグループ | ② Bグループ | ③ C |
|---|---|---|

☆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 A① | グループ手当 B② | グループ手当 C③ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 支援員・指導員 | あり | 10年超 | NEW 15,000円 | 4,000円 | | |
| | あり | 10年未満 | | | 3,000円 | |
| | なし | | | | | |
| 上記以外 | | | | | | 2000円 |

| 等級区分 | 等級別手当 |
|---|---|
| 4～6等級 | 9,000円 |
| 3等級 | 8,000円 |
| 2等級 | 7,000円 |
| 1等級 | 6,000円 |

※試用期間中等は基本手当のみ支給。

## ●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。

### 職務を通じての研修 ＯＪＴ

職場内で職務を通して行う研修。上司等が職場内で仕事をしながら、必要な情報や知識、技術、経験等を習得する。

**コーチャー制度**

基本業務習得までの間（1ヶ月間）のマンツーマン研修

### 職場を離れての研修 Off-JT

本来の職場から離れて行う研修。職務を遂行するうえで、必要な知識や技術を体系的に学習し、高度かつ専門的な知識や技術などを習得する。

| 定期研修 | ｽｷﾙｱｯﾌﾟ研修 |
|---|---|
| 全体研修 年4回<br>階層別研修 年2回 | より専門的な知識･技術を効果的に習得する |

### 自己啓発 ＳＤＳ

職員が自分自身に必要な知識や能力について自ら認識し、自らの意志を持って能力の向上や開発のために主体的に学習するなどの研鑽に努めること。

| 勉強会 | 施設見学 |
|---|---|
| テーマを絞りより深く知識･技術を習得する | 他施設の見学や職員との交流を通じ見聞を広げる |

参加義務＆レポートの提出義務

YouTube 参加できない場合は動画で受講可能。

報告書提出

**勤務時間内**として取り扱う

**勤務時間外**として取り扱う

| | |
|---|---|
| スタッフ研修 | マネジメント力の習得 |
| 外部研修 | 必要な知識･技術の習得 |

| | |
|---|---|
| 展示会見学 | 見聞を広める |
| 資格取得 | スキルアップ |

## 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。

## コーチャー制度

NEW

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<br>指導を担当する既存職員の啓発と能力向上を図ること<br>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)
対象職員１名につき１名の割合で指名(補助をつけること可能)
１ヶ月間の実績に対しコーチャー5千円、補助2千円の図書券を支給

**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。

## 必修研修

仕事をしていくうえで重要で、受講必須の研修です。

- 虐待防止研修
- ＢＣＰ研修＆訓練
- 身体拘束等研修
- 感染症研修＆訓練

**Point!**
当日参加できない場合は、掲示板に動画配信の情報をアップしますので、視聴して報告書に記入してください。

## 専門技術習得研修

より専門性の高い支援技術取得研修の受講を支援します。

- 相談支援従事者研修
- 強度行動障害者支援者養成研修
- サービス管理責任者研修
- 喀痰吸引研修

## 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学会等参加支援制度 | 外部研修や所属する学会の主催する会議等への参加や展示会等への参加に対して参加費や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。<br>学会等での発表に対しても支援する。 |

**ルールブック**

- 経営方針書
- サービスマニュアル
- フレッシュテキスト
- スタンダードブック

**Point!**
共通ルールを定める冊子を配布します。各種マニュアルは、各事業所にファイルされていますので確認ください。

## 資格取得奨励制度（合格お祝い金制度）

| 資格名・項目 | 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です | 2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です | 2月頃 | （国家資格） | 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を支給します。（合否に関係なく支給） | | | 交通費 |

対象者：引き続き勤務を継続する意思がある常勤職員、週15時間以上の契約時間のパート職員
支　給：登録証の提出後、最初の職員会議での発表を経て賞与と合わせて支給します

NEW

## 通信教育受講支援制度　※原則1回のみ利用可能。

上記と併給可能になりました！

| 講座名 | 受講料 | 内　容 | 期　間 | 主　催 | 支援内容 |
|---|---|---|---|---|---|
| 介護職員初任者研修 | 6万円程度 | 身体介護の基礎を学ぶ介護技術の入門的な資格 | 期間3ヶ月程度 | 湘南国際アカデミー | 上限2万円 |
| 介護福祉士実務者研修 | 12万円程度 | 介護現場で求められる、より質の高い介護サービスの提供に必要な実践的な知識や技術を習得するための、介護福祉士受講の必須研修です | 期間3ヶ月 | 湘南国際アカデミー | 上限5万円 |

対象者：介護福祉士試験を受験する意思があり、引き続き勤務を継続する意思があること！
支　給：受講が修了した年度の翌年度の最初の賞与と合わせて支給します。
ただし、教育訓練給付制度等の給付制度を利用する場合は対象とはなりません。

上記研修の受講を希望する職員は、総務課に声をかけてください。
特別価格にて受講が可能です。

実務者研修は、社会福祉協議会の「受講資金貸付」制度を活用することができます。
返還免除制度あり！

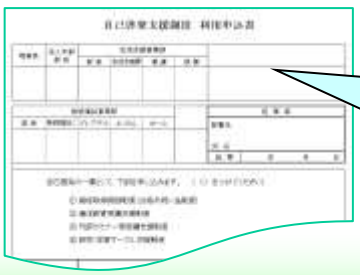
## 外部セミナー等受講支援制度・学会等参加支援制度

| 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。（10月8日～10日　WEB展:9月1日～11月7日） | 東京ビッグサイト | 全国社会福祉協議会 | 交通費 |
| 学会等への参加 | NEW | 所属する学会等への参加により、より専門的な技術や知識を習得します | | | 参加費交通費 |

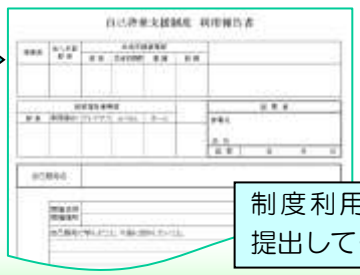
- 制度を利用し外部セミナーを受講しようとする者は、
- 法人が認めた学会に所属し、学会が主催する会議等に参加しようとする者は、あらかじめ伺いをたて、許可を得る必要があります。

研修報告書及び制度利用報告書を提出してください

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、事前に「申込書」を提出します。



制度利用報告書を提出してください。

# 社会福祉法人県西福祉会

# 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祉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
✧令和 7年　4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。
- 日常的に会話をして、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。
- 外部への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。
- 出退勤は玄関より入出館します。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。
- 血液や体液で汚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・打刻

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、忘れずに勤怠システムに打刻し、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す。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、ず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。（提出で参加とみなされます）
- 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、他人が目にでき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、個別支援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。

## 意 向 確 認

利用者との信頼関係を築くうえで、本人の意向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、日ごろから本人の意向を把握するように努めましょう。
- 利用者の「思い」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。
- 個別支援計画やモニタリング等の際には、可能な限り本人参加のもと本人の意向を確認し、必要により意思決定支援を徹底してまいりましょう。

## 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“ヒヤッと共有書”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』『ヒヤッと共有書』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、問題が大きくもなり小さくもなります。何よりも、謙虚な態度で対応し、真摯な気持ちで相手の話しを聞き、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。