

3. 福祉施設士が所属する施設（法人）の取り組み

(1) 事業所数

《法人等が経営する事業所数》

	老人			障害			児童			その他の施設		
	入所施設	在宅・サービス		入所施設	在宅・サービス		入所施設	在宅・サービス		入所施設	在宅・サービス	
事業所数(平均値)	6.5	1.9	4.6	4.6	1.9	2.7	3.8	1.6	2.2	3.6	2.1	1.4

(2) 福祉人材養成の取り組み

《福祉人材の受け入れ状況》

	養成校の実習		高等学校福祉課の実習		ボランティア										
	(校数)	(人数)	(校数)	(人数)	団体		学校		NPO		市民団体		その他の団体		個人活動
					(団体数)	(人数)	(団体数)	(人数)	(団体数)	(人数)	(団体数)	(人数)	(団体数)	(人数)	
平均値	4.8	39.3	1.1	26.8	10.1	262.9	3.6	82.9	0.8	17.1	4.2	136.7	5.7	149.8	28.2

《実習の受入れ担当者の設置状況》(複数回答)

	おいている	施設長	副施設長	指導員	直接処遇職員	事務長	事務員	その他	おいていない	無回答
回答数	199	31	32	100	67	3	2	22	38	36
%	72.3	11.4	11.7	36.6	24.5	1.1	0.1	8.1	13.9	13.2

《教職員免許取得のための介護等体験の受入れ状況》

	受入れている	1施設あたりの受入数(平均値)				受入れていない	無回答
		大学		短大・専門学校			
		(校数)	(人数)	(校数)	(人数)		
回答数	132	2.3	10.4	2.3	8.4	90	51
%	48.4	-				31.1	18.7

《施設種別×実習受入れ担当者の設置》

施設種別	担当者 おいて いる								おいて いない	無回答	合計
		施設長	副施設長	指導員	直接 処遇 職員	事務長	事務員	その他			
老人	81	7	7	57	24	2	2	10	6	10	97
厚生	6	0	0	5	3	0	0	0	0	1	7
授産	8	0	1	4	3	0	0	0	0	0	8
知的障害	21	1	6	14	1	0	0	3	3	4	28
保育	49	18	11	2	25	1	0	7	27	12	88
児童養護	8	2	1	4	2	0	0	1	2	2	12
乳児	4	1	2	1	2	0	0	0	0	1	5
母子	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
身体障害	15	0	4	10	5	0	0	0	0	1	16
無回答	5	2	0	1	2	0	0	1	0	5	10
合計	199	31	32	100	67	3	2	22	38	36	273

(3) 広報活動

《市民向けの広報活動について》(複数回答)

	行って いる							ホーム ページ	行政の 広報誌 に掲載	行って いない	無回答
		広報誌	季刊	月刊	隔月刊	随時	その他				
人数	179	150	45	32	12	31	32	79	41	56	38
%	65.6	54.9	16.5	11.7	4.4	11.4	11.7	28.9	15.0	20.5	13.9

《施設種別×広報活動》

施設種別	広報活動 行っている	広報誌						ホーム ページ	行政の 広報誌 に掲載	行っ てい ない	無回答	合計
		季刊	月刊	隔月 刊	随時	その他						
		老人	70	66	32	13	5					
厚生	5	5	1	0	1	0	2	1	0	1	1	7
授産	6	6	0	1	0	1	3	2	0	2	0	8
知的障害	22	21	5	4	3	2	5	9	5	4	2	28
保育	47	26	0	9	1	8	8	22	21	26	15	88
児童養護	7	7	2	2	0	1	2	1	0	3	2	12
乳児	3	3	0	0	1	0	2	1	1	0	2	5
母子	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
身体障害	13	12	5	1	1	4	2	8	2	2	1	16
無回答	5	3	0	1	0	2	1	2	0	0	5	10
合計	179	150	45	32	12	31	32	79	41	56	38	273

フリーアンサー

市区町村の地域・自治会・行政機関との関わり

1. 福祉教室、勉強会の開催・協力

市民向け福祉教室の開催（介護教室、介護者教室、育児教室、予防介護教室）
リハビリテーションの指導、訓練に積極的に取り組んでいる。

○区内の町内内、老人クラブ、ボランティアグループを対象に介護講座や介護
予防講座開催。

育児相談の実施。

○介護体験の場として常に解放、要請があれば、講演、介護実技の出前の実施、
福祉セミナー（法人）の毎年開催（一般市民向け）。

○老人クラブへの育児講座、子育て支援センター開放（4年目）。

市民の体験学習、ボランティア、実習受入れ。

○公民館の家庭教育学級を実施。

○在宅介護支援センターとして介護講座の開催。

体験学習など交流を実施。

研修事業への講師としての協力や機材、場所の提供。

○地域介護実習普及センターを設置しているので、スタッフが地域の研修を援
助している。

○民生委員研修事業の受入。

○児童虐待防止勉強会の開催。

○隔月市民セミナー（教養講座）開催。

○福祉事務所及び区社協との研修の共催、参加。

2 . 施設運営への協力

自治会長を法人の評議員に委嘱。

○近隣町内会に消防訓練の協力を要請。

3 . イベントの共催・協力

〔施設のイベント〕

施設行事への招待

(バザー、運動会、文化祭、夏祭り、盆踊り、桜まつり、梅まつり、もみじ祭り、長寿を祝う会、法人福祉まつり)

○施設のイベントを自治会、子供会共同で開催。

育成市民会議地域家庭部会の会員として、イベント(集会)に施設を開放し、利用していただく(年間3~4回)夏休み作品づくり、まつりのおでん作り、会議等)

園庭開放。

施設が行う花作り、陶芸教室に地域の方が参加。これまでの延参加人数2,500人。

施設創立記念催事を地域ボーイスカウト、ガールスカウトの協力、郵便局員、地域劇団、軽音楽グループ、太鼓グループに毎年協力頂いている。

○地域開放「学園祭」の開催。約1,500人が参加。市民会館での作品展開催。

○園の夏祭りと町内の花火大会の同日開催。

施設行事への地区高齢者の参加。

音楽会、園芸療法などの公開、民生委員等見学受入れ。

J Aにて健康相談コーナー年6回開催、介護予防教室年6回開催、毎月のホームパーティーで地域住民の受け入れ施設の開放。

地区民生委員定例会の会場提供。

〔地域のイベント〕

行事への参加(地区文化祭、美化活動、カンジキ全国大会、ゲートボール大会、産業まつり、武豊町まつり、盆踊り大会、体育祭、文化祭、敬老会、新年会、福祉フェア、納涼祭、町内商工祭)

○区民まつり区民と障害者のふれあい広場に参加。

○施設地域町内会緑化活動や清掃活動への協力。

地区民生児童委員協議会の例会会場等提供。

銀行、信用金庫等への作品展開催、共同募金活動への参加、地域清掃活動への参加。

○子供会活動、地域の社協活動への参加。

敬老を祝う会を地域の集会所で合同実施。

- 町主催の生涯学習の陶芸教室への参加（４０名～５０名程度、全体で８回コース）
- 老人クラブ主催の芸能大会に利用者出演。
- 勤労感謝の行事として関係機関を訪問。
- チャリティーマラソンへの参加。
- 保護司主催による社明活動会議への参加。
- ボーイスカウト・ガールスカウト青少年海外派遣（中２年）
- 町内会と合同防災訓練（防災委員会）
- 老人クラブとの交流、福祉施設（老人）との交流。
- 地域文化の伝承協力。
- 地区社協主催のデイ銭湯（月２回）に相談員と看護婦が協力。
- 道の駅常設店、ＪＡふれあい市、鎮守の森の清掃奉仕。
- 利用者出身地域での祭りや行事に参加、施設行事の地域への開放（夏祭り、運動会、クリスマス会）。
- 市・商工会議所主催のまつりへの積極的な参加（児童・職員共）
- 地域の老人会と年間を通してふれあい活動を行っている。
- スポーツ少年団や地域のクラブ活動の指導者として協力。
- 地域の「市民まつり」に授産製品を出張販売。また実行委員として職員参加。
- 公民館まつりへの参加（展示・相談業務）
- 日赤と共催して健康フェアを開催。近隣町内住民を招待し、本人及び家族の健康等の再確認をする。併せて食品バザー、不要品バザー、青空市場等催。地域の公民館活動に職員が参加。
- 町内の子供を対称としたイベントを町行政機関との合同開催。
- 地域のお年寄と納涼会、ぶどう狩を行っている。
- 市が行うパレードに園児が参加。
- 地域福祉推進の為のフェスティバルへの協力。

４．情報提供・情報交換・交流の場の設定

- 子育て在宅親子むけの地域交流の実施（月１回）
- 民生委員、婦人会等、情報交換の場の設定。
- 保育情報誌の発行。
- ＮＰＯ団体を通じ、福祉用具の開発への協力、ユーザとしてニーズの把握やモニタリングの実施。
- 地域児童館での行事に主催者側として参加。
- 女と男のつどい実行委員会に町内会に所属している施設としての参加（地域交流委員会）
- 福祉施設間でのケース検討及び情報交換。
- 地域に活動グループ（鹿島地区ふれあい会）があり、その事務局をつとめている。又、その関係でその活動の多くを施設職員とともにかかわっている。関わりの強い町内会（３５町内会）に介護福祉情報を流す機会を町内会側に

提供。

- 在宅介護支援センターの小圏域、中圏域の連絡会の開催。
- 市内の老人福祉施設と市行政側との情報交換会への参加。
行政機関担当者との連絡会議開催。
在宅ケア連絡会、月2回（医師、看護師、保健師、社会福祉士、介護福祉士、
介護支援専門員、ヘルパー民生委員等が参加）。

5 . 地域の福祉環境整備への協力

- 周辺地域自治体の要請に基づいて、専門職員（医師、看護師、PT、OT、
ST、ケースワーカー、心理判定員等）の訪問指導、相談業務を実施及び緊急一時保護契約を締結。
- 同和、障害、乳児保育研修会に参加。
- 小、中圏域高齢者サービス調整会議の共同開催、自立支援、介護予防事業への
の取組み、介護保険市町村特別給付事業受託。
- 合同園長会（公立、民間、年2回）への参加。
- サービス調整会への参加。
- ひとり暮らし老人友愛訪問。
- 痴呆性老人徘徊ネットワークへの協力。
地域の居宅事業所との連絡会開催。
- 区健康長寿課主催の相先調整会議月1回、周辺町内会とのボランティア調整
会議半年1回、周辺町内会の防災協力体制組織への参加。
- 地域療育等支援事業の推進にワーカー、コーディネーター等と積極的にかか
わっている。
- ボランティア連絡協議会に参加し活動。
地域福祉推進協議会との連携（地域住民へ講演と公開を案内）。
- 地域の公共施設との情報交換会参加。
- 豊かな子どもを育てる会への参加。
- 青少年健全育成会・子ども会への参加。
- さわやか友の会、世代間交流会への参加。
定例老人会に参加し、レクリエーション指導や福祉に関する勉強会を実施す
る。
- 町コミュニティの運営委員となっている。各種団体との交流。
地域の行事への参加、子育てサロン、子育て相談等、地域住民の福祉向上に関
する集会の開催。
郡内老人大学の健康指導。
- 福祉の店、おもちゃの図書館運営協力。
子育て支援事業センター、子育て講演会、町内学習会（学区含）、ホリデー学
童保育（必要ある時）。
- 町の委託で高齢者に配食サービスを実施。
- 地域療育等支援事業、ケアマネジメント推進事業により、府、市の行政機関

を通じて、教育保健など多くの機関とのネットワークを構築。市内の障害者団体（3障害）との交流（行事、勉強会、情報交換）。町内の防犯活動への参加。施設、地元の行事交流。

- 乳児相談の「市民しおり」広報へ掲載（含ベビー教室）
- 市教育委員会からの委託で、図書館に子どもセンターを開設（毎日曜日）
- 施設独自の在宅障害者への地域支援事業、障害者の日のアピールについて駅改札口でのPR配布活動へ参加。
- 市主催の介護事業所説明会に参加、県保健事務所によるケース検討会に参加
- 行政委託による介護予防、ふとん丸洗いサービス。

市区町村の社会福祉協議会との関わり

[市区町村社協役員としての関わり]

会長
施設部会員
理事
評議員

[行事、イベントへの参加、協力]

- 福祉まつりへの参加（施設利用者の参加、運営委員としての参加）
- ふれあいのまちづくり事業支援。
- 秋の健康福祉まつりに作品や模擬売店を出し、利用者も参加をしている。
- イベントで授産製品を販売。
- スポーツ大会への参加。
- ワークキャンプの共同開催。
ボランティア教室、体験学習への協力。
- 正月里親、ふれあい里親の参加。
- 夏休みボランティア教室（中。高生対象）の受入。
- 親子の集い。
児童が「子ども赤十字」として事業に参加。
- 作品展発表会への出品。

[事業での関わり]

- ケアマネジャーの利用。
社協主催の研修に参加。
赤い羽根共同募金に職員が協力。
- 区社協だよりに地域活動事業の予定日を掲載。
基幹型在介センターとの連携、研修会参加。
- 民生委員定例会への参加。
ボランティアが必要な時に職員が協力。
社協直営の授産施設等への医師の派遣。

- 施設として即売会への参加。
- 福祉施設連絡会への参画。
- 配食サービス（月～金、昼食）の受託。
- 介護相談、施設の利用相談への協力。
- ボランティア募集の告知、紹介、あっせんの協力。
- 福祉ネットワークへの参加。
- 福祉問題研究会への参加。
- ヘルパー養成講座の講師、実習受け入れ。
- ミニ・デイサービスの立ち上げに協力。
- 権利擁護事業での連携。
- 社協が主催する研修、見学事業、ボランティア（養成）受け入れ。
- 老人への健康生活アドバイス。
- 介護者教室への協力。
 - 介護保険事業者連絡会への参画ボランティア導入。
- 地域社協の行事の一環として年長児童が老人施設を訪問。
- 在宅介護支援センター（基幹型）、ボランティアコーディネーター、市行事の共同参加。
- 地区社協活動の会場として施設を提供。食事会、配食サービスの調理を担当。
- 在宅介護支援センターによる介護者教室の共同開催。
- 地域ケアのネットワーク作り。
 - 勉強会の開催。
- ヘルパーの養成実習の受け入れ。
- 町村ケア会議、老人クラブとの交流。
 - 熟年者福祉施設連絡会事務局。
- 施設長が評議員を務める他、村の社協とも連絡を密にする。
- 地区社協の業事に協力、ふれあい教室の開催。
- 募金活動に協賛して音楽演奏五十周年記念式典参加（園児仕舞）、福祉ふれあい祭参加。
- 施設からの要望などをお願いをしたり、関わりのあるものについて話し合いを行っている。
- 講演会の講師として協力。
- 町社協ボランティアの受け入れ。
- 地域福祉の独自事業の受託。
- 障害児母子通園施設との交流、健康福祉展の参加。
- 自治連合会の役員として。
- 更生保護婦人会。
- 行政、社協、3者によるケース検討会議。
- 社協の老人会と合同で町の花壇を管理。
- 年2、3回園長会との連絡協議会。
- 市内介護保険事業所連絡協議会の研修会等、市社協主催の会合への参加。
- 地域計画策定委員会への参加、ケアプラン・ケアマネ勉強会への参加、中高

生体験学習受け入れ。

- 地域の1人暮らし老人への食事サービス(月1回会食型)を共催で行なっている(月1回30人×12ヶ月=400食(ボランティア分も含む))。在宅福祉担当者との定期会議。
- デイ銭湯月2回職員派遣。
- 給食サービス(ふれあいランチ)を実施。
- 地域懇話会への参加。
- 80才以上の独居高齢者対象の配食サービスへの協力。
- ボランティア登録、登録ボランティア受け入れ。

学校や教育機関との関わり

《授業、実習受け入れ》

小学生の総合的な学習の時間における授業の受け入れ。

中学生・高校生の福祉体験や職業体験学習の受け入れ。

家庭科の育児実習受け入れ。

- 中学生の学習活動として「社会体験活動」を受け入れ。3日間の体験。中学1年生総合学習で職業調べ訪問、実態を学習、見学することにより、職業の実際を知ったり、将来の見通しを立てる。
- 高校3年生家庭科保育実習年1回クラス毎、中学3年、2年家庭科保育実習年2回クラス毎。
- 介護等体験学習の受け入れ。
- 体験学習として小学生の受け入れ、園児の学校訪問の実施。
教育公務員の長期社会体験研修の受け入れ、小中学校初任者研修の受け入れ。
教職員への講義及び体験研修の受入(スクールアドバイザー研修、教育初任者研修、教員研修(10カ年、15カ年))
- 医大生の実習受け入れ。
- 小、中学生ワークキャンプの開催。
介護実習、看護実習の受け入れ。
歯科衛生士(短大)実習受け入れ。
- 中学校ゆとり教育の受け入れ。
- 中学生を職業体験実習生として受け入れ。
- ジュニア福祉スクールの実施。
- ふれあい介護1日体験。
- 花いっぱい体験学習(農業高校)

《ボランティア受け入れ》

行事ボランティア受け入れ。

ボランティアクラブ、サークルの受け入れ。

- 中高校生サマーワークボランティア、小、中学生体験(ボランティア)交流。

《交流活動》

- 敬老週間に高校生一日施設長を依頼して施設の状況を知っていただく。
- 町内の小・中学校での車イス及びアイマスク体験。
- 保小合同運動会。
 - 高校生によるそば打ち体験交流会。
 - 大学グリークラブのコンサート。
- 地元中学の姉妹校である韓国の初等学校生徒の受け入れ。
 - 保育園・小学校・高等学校のふれあい活動。
- 近隣の小学校の校庭を借り、行事を実施。
- PTAへの活動参加。
 - 自治会（利用の会）が中心となり、小中学校へ訪問。
 - 学校行事への参加（参観日、運動会、文化祭、学芸会、音楽会、キャンプ、演劇鑑賞、敬老行事、クリスマス会）。
 - 施設行事への受入（もちつき、そうめんながし、入卒園式）。
- 小学校と行事を共有して子どもの成長を見守る。
 - 小学校グループ訪問受け入れ。
- 保育園児、幼児学級との交流会、年4回位半日一緒に過ごす。
- ふれあい交流会の定期的な実施。
- 小学校、中学校との異年齢児交流の実施。
 - 小・中・高へ職員や利用者が出向いて行く。
- 保育所卒園者と高校生まで交流。
- 学校リーダーワークキャンプの場所提供。
- 障害者とのふれあい教室。
 - 体験談お話し参加。
 - 不登校学級との交流活動。
- 小学生対象に「げんき教室」開催、各小学校との交流会等の実施。
- 適応指導教室との交流。
- 同一法人内の保育園々児との交流。
- 施設の運動会に小中高入所児の担任が参加。
 - 幼稚園、保育園との園児との交流（毎月）。
- 養護学校生の現場実習。
- 保育園との月例交流会。

《連絡会の開催》

- 地元小中学校と必要に応じ懇談会を開催、施設、学校と交替で実施。
- 文化祭等の支援。
- 幼稚園、保育園、小学校のブロックでの交流会。
- 実習連絡協議会への参加、事例発表会への参加。
- 小学校との教育懇談会（年に1度）。
- 小学校就学前ひきつぎの実施。
 - 学前児童の状況について小学校（教師）との連絡会。

- 小中学校幼稚園との研究予習会。
- 同和教育研究会（対小学校）。
- 懇談会、情報交換等に参加。
- 町教育振興連絡会、町保・幼・小連絡委員会。

《講師派遣、講師依頼》

- 高校生対象のボランティア講座を実施。
- 小・中学校での手芸指導。
中学校に於ける介護用品の説明と実演。
- 小学校、中学校の総合教育（選択教科）の中で、老人福祉を受け持っている。
- 老人介護のレクチャーと実習。
- 小中学生への講義。
- 保・幼・小連絡協議会。
- 小中学校と連携しての介護教育講師派遣。
- 総合教育授業への講師派遣。
- 小・中学校での車イス・アイマスク体験の実施。
- 社会教育課の家庭教育学級への協力。
- 保育・子育てに関する講師。
- 陶芸教育の講師として、担当職員が社会教育機関に招かれている（年2回）。
施設長等職員の講師派遣。
- 福祉教育の講師。
公民館等の高齢者講座の講師として協力。
高等学校家庭科担当（高齢者社会の授業）。
- 職員が夜間部の非常勤講師。
ろう学校PTA研修。
- 保育士養成短期大学講義。
- 福祉専門学校へ講師派遣、岩沼市中央公民館主催ボランティア教室へ講師派遣。
県教委実施の研修会の実技体験。
- ボランティア養成への協力。
- ゲストティーチャー受入。

《その他》

- 施設内養護学校分教室・養護学校本校への校医派遣等の協力。
中学校進路指導への協力。
- 学童保育での連携。
- 市内中学校への進路体験懇話。
福祉系大学との共同研究、調査の実施。
- 教育委員、事業計画等に関する相談・助言。

(4) サービスの質の向上

《施設種別×サービスの質の向上を目的とした組織や委員会を置いているか》

施設種別 \ 設置有無	おいて いる	おいて いない	無回答	合計
老人	48	22	27	97
厚生	3	2	2	7
授産	3	3	2	8
知的障害	14	9	5	28
保育	12	54	22	88
児童養護	3	6	3	12
乳児	1	3	1	5
母子	0	1	1	2
身体障害	7	4	5	16
無回答	1	4	5	10
合計	92	108	73	273
%	33.7	39.6	26.7	100.0

フリーアンサー

サービスの質の向上を目的とした組織や委員会の内容

○名称

目的：具体的な活動内容

内容：これまでの成果

1. 直接処遇に関するもの

「サービス検討会（委員会）」

目的：日常の活動や生活上の不都合な課題解消の問題提起と解決策の提示

日課の見直し、平易な援助についても新任の為のマニュアル作り、作業班体制への見直し案づくりによる班体制改善

「施設サービス推進分科会」

目的：複合施設（軽費、ケア、特老、老健、病院）で構成各施設の目的、機能を明記した施設サービス一覧表を作成する。緊急時のマニュアル作成。各施設の利用者から出たサービスの不備について改善方法を話し合う。

施設利用者からの声を、他施設担当職員によって聞き取り調査し、当施設間及び他施設における問題点について分科会委員で検討し、改善策を見い

出す。各施設は結果報告に基づき対応の不備を是正する。E X：デイケア送迎の遅延、病院受診の際の待ち時間短縮、リハビリの質を上げる

「サービス評価検討委員会」

目的：障害児・者共通サービス評を実施し、着眼点におけるマニュアル化されておらず、マニュアルの必要からこの作業を検討する委員会メンバー6名で年6回開催

着眼点がマニュアル化された事と、支援費支給制度に向け支援内容も検討された。

「サービス向上委員会」

目的：マニュアル検討、倫理綱領作成

「サービス向上委員会」

目的：利用者の環境整備、職員の言葉使いの統一

デイルームの整備が行われた。

「サービス向上委員会」

目的：職員8名、利用者2名を以て構成し、改善、評価の両部会をおく。定期的に委員会を開催し、苦情解決委員会へ報告し、協議する。

委員会を立ち上げたことに依り職員のサービスの質の向上に対する意欲高まった。利用者側からの要望等もオープンな雰囲気になされた。

「自主チェック活動」

目的：2カ月ごとに10日間程度、当日の勤務ぶりについて、10数項目をチェックし、集計、分析し、課題提供

チェック項目の決定に向けて、各自（直接、調理）の毎日の振り返りで、気をつけることの気づきができた。自分と他者の活動をチェックしあうことで、緊張感を持ってサービスに取り組めた。マイナス評価の高い部分について、環境改善なども含め、改善意欲が高まった。

「排泄委員会」

目的：個々人の排泄ケアのあり方検討等

ケアプランへの反映、紙オムツの種類を検討（選別）導入。

「入浴委員会」

目的：男女の入浴に於いて、プライバシーをどのように守るかの検討。浴室内の環境整備

脱衣所に於いて、時として男女が混合してしまうための対策として、脱所をカーテンレールで仕切った。浴室内に観葉植物を置いた。

「食事委員会 排泄委員会 入浴委員会 資質向上委員会」

目的：各委員会が、問題点をみつけ月1～2回のミーティングで決定した事を実行に移す

各々の委員会、競い合って熱心な活動をしている為、大いに成果アリ

「ケアワーカー連絡会」

目的：直接処遇に関する問題を提起、原因究明、対策検討実施

職員一人一人が、課題を前向きに検討する様になった。

「施設運営委員会」

目的：随時施設のあり方を検討している

給食業務の民間委託をスムーズに行うため検討視察をした。

「生活を考える委員会」

目的：子ども達の安心して生活できる場としての施設のあり方を検討

「食育について」

目的：園児の食について、食事量、かむ事、健康相談会（市保健士による）

アンケート等保護者の協力で食の大切さと食品に関心が深まり、毎日のおやつは手造り（野菜等も使用）遠足に一本の缶ジュースで「毎日考慮されているのになぜジュース」とお便りをいただいた事に家庭でも気にかけていて下さったのだと今後のあり方を反省する。

「処遇委員会」

目的：処遇についての諸問題、特に個別処遇についての話し合いを実行

「処遇改善委員会」

目的：入居者、利用者の処遇の向上に関することを検討する

車いすが本人にあったものであるか、苦痛を与えてはいないか - クッションの使用、普通のいすにもクッションをつけるなどの改善。グループ化による処遇の改善。

「介護委員会」

目的：痴呆性老人（元気で動きまわる人）を対象として、園芸活動を強化している

発表会で県大会へ出場した。施設内には6分野の委員会があり、毎年3の最終土曜の午後は研究発表会を開いている。幹事、助言、進行など全て職員が担当し、遠慮がない、活発的な意見質問が出ている。

「介護技術基本動作訓練「とうがらしの会」」

目的：毎朝、会議終了後、介護の基本動作を勉強している

法人内の介護施設の職員が月一度定期的に集まり介護技術について勉強、見交換し、発表の場を持ち、一年の取り組むべきこと等方針を立て、連携を計っている。介護技術が向上した。

「介護会議」

目的：毎月各フロアで2回、計6回介護会議を開催

事故防止、月～金曜日の趣味活動、専門員の導入、回想法の導入。

「身体拘束問題研究会」

目的：大阪抑制のない高齢者研究会に加入、外部研修会に積極的に参加、月2回ケース会議

安全ベルト着用者8人が現時点では0に。ベット柵4本使用者6人が現在は2人が2本柵、4人が0に。

「身体拘束廃止委員会」

目的：身体拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為の廃止に向けて具体的な手法の検討と実行

2 . サービス管理に関するもの

「サービス接遇向上チーム」

目的：特養ケアワーカー 2 名をこれに当て、特養のミーティングで意見集約を行い、取り組みの実行

居室案内表示の見直し、意見箱の設置、その他、生活環境の改善。

「サービス評価委員会」

目的：サービス評価チェックリストを用いて、評価ランクの向上につとめた。

住環境の整備、個別ケアの確立（ユニットケアの取り組み）

「サービス評価委員会」

目的：年 2 回、サービス評価基準書に基づいて評価を行ない、改善項目をピックアップする

この委員会で浮かびあがってきた施設の問題、課題を改善委員会や Q C 動で改善を進める。年々、サービス評価基準の達成度が上がっている。

「サービス共通評価基準を参考にして 6 委員会を設置」

目的：職員 5 7 名をどれかの委員会に所属させ 2 ヶ月に 1 度のペースで会議を開いている。 人権養護委員会 個別支援計画検討委員会 日常生活支援委員会 生活環境改善委員会 地域交流推進委員会 リスクマネジメント委員会

2 年目に入って少しずつではあるが職員の意識の中に変化の芽が生じつつある。

「サービス評価委員会」

目的：看護、介護業務の見直し

ケアプラン実施に対する看護、介護業務技術の均等化が図られた。

「サービス評価委員会」

目的：サービスの質のチェック、第 3 者サービス評価のための準備及びアンケートの実施

「福祉QC活動（5グループ）」

目的：それぞれの課題をテーマに年1テーマから2テーマ。平成4年からとりくんでいる。場より問題をもちかけて改善について話し合う。職員全員をまとめて、とりくむ

園児のケガ、危険な場所の発見、子どものおちつきについて扱ってきた。

「福祉QC活動」

目的：職員4部署毎に年に1回発表（会）

1年目 - 1部署、2年目 - 2部署、3～4年目 - 4部署 始めて4年、軌道に乗ってきたので、これから成果が出てくると期待している。

「福祉QCサークル活動推進委員会」

目的：平成14年度から設置、4～8月リーダー・職員研修実施、9～12月サークル結成・活動実施、発表会15年2月予定

「福祉QC活動」

目的：拘束ゼロに向けて、テーマに添って7月～1月（発表）まで活動

拘束ゼロに一歩ずつ近づいている。入園者・家族・職員が理解深めている。マニュアルの整備。安全で質の高いサービス提供。

「QC活動（カメレオン活動）」

目的：入所者の口腔ケアについて

入所者の口臭、清潔管理が行き届く様になった。

「福祉QCサークル」

目的：身近なテーマを取り上げ、取り組んでいる。例「時間を有効に使おう」

仕事を進める上で、効果性、効率性を計ることは言うまでもないはずだが、意外に無駄な時間の使い方をしていることがわかった。その結果、残業時間を少なくすることができた。

「QCサークル」

目的：特養入所者の余暇時間の過ごし方の充実

「CSサービス委員会」

目的：CSサービス目標設定、ポスター作成、職員の自己評価実施、CSサービス研修会実施

顧客満足（CSカスタマーサティスファクション）を得る為、利用者、来園者、職員相互における笑顔での挨拶、声掛け、言葉遣いの推進、服装、立ち居振舞の点検を実施している。来園者からは「ホッとする」「あたたかい感じを受ける」等の言葉をいただく。職員間は連携のとれたスムーズな業務が推進されている。利用者の明るく、生き生きとした笑顔にも効果が表われている。

「CS活動、OJT活動」

目的：CS活動（顧客満足の視点で、日々申し送り時、各課会議で実施）、OJT活動（月間目標を定め、評価検討行っている、各課で実施）、インストラクター制度 - 新人教育制度

OJT活動はQC活動と同様に、10数年前より実施、サービス（ケア）の質の向上に役立っている。インストラクター制度は、一年生職員を2年生が教育する事で、両者の質を高める効果が発揮出来る。

「接遇研究委員会」

接遇の講習会 伝達講習 施設内の問題提越 具体的事例 ロールプレイ。職員の意識改善につながっている。

「接遇委員会」

目的：会議など終了後に研修会を開いている

職員1人1人の意識の向上。

「運営委員会 リーダー会」

目的：隔週でそれぞれ行い子どもたちのよりよい保育（サービスの質の向上）につながる内容検討する

保育内容の向上及び、保護者からの信頼につながっていると思う。

「生活向上委員会」

内容苦情、要望の受付、レクレーション企画、生活の改善

「ISO推進委員会」

目的：ISO9001-2000の認証取得

品質マニュアルの構築、実施、改善のための活動中。作業手順、様式の整備等の成果あり 今後福祉サービスの向上を図る

「ISO委員会」

目的：改善活動

H14年2月28日認証。接客マナーについて、保護者との相談窓口を担当する職員の挨拶等が上手になった。

「品質保証室」

目的：ISO9001：2000認証取得済

1.競争時代に勝つために 2.選択に対する勉強 3.処遇研修 の3事項達成のため、今年度2.770㎡の大改築をなした(100人分)。

3. 苦情・事故予防・リスクマネジメント

「苦情解決委員会」

目的：2ヶ月に1回、外部委員を入れて、苦情をすい上げ、話し合っている

第一回の冊子を発刊、道庁で記者会見発表しマスコミにとり上げられた。

「苦情解決委員会」

目的：外部委員を入れて苦情をすい上げ、話し合っている

各施設の色々な事例を聞き、参考となる事が多い(本部局主催の職員研修、事業所の自主研修など)。

「苦情解決委員会」

目的：法人が経営する児童、老人、障害10施設での苦情事例を各施設持ち回りで発表、意見情報交換を行っている

月1回10施設の発表が終わり、事例集を発行、各職員に配布し、職員の資質向上に役立てている。

「苦情解決委員会」

目的：ご意見板を3事業所に設置、お客様からのご意見、ご要望及びそれに対する回答を掲示板、ご意見感謝板に掲示。

年間7～8件くらいの意見書が出て、ひとつひとつに誠意をもって回答、解決できるものについては、調整を図り、提示し、お客様との信頼関係を

つくるのに努力する。

「苦情解決委員会」

目的：第3者委員（2名）の委嘱を行い、施設内委員

苦情相談等の解決がスムーズに行なわれる様になった。

「苦情解決責任者相談委員会」

目的：苦情解決に向けた相談及び参考意見等の聴取

「大育苦情処理委員会」

目的：地域やその他の方への苦情や意見への配慮

建設的な意見は市の対応を求める（行政の分野）。保育園内への意見は、委員会において処理。

「苦情処理委員会」

毎月委員が訪問しており、入所者、利用者に面接している

「緑星の里（法人）適正化委員会」

目的：苦情解決

H11年に高齢者施設を対象としたサービス向上に検討委員会を設置し、活動、この委員会H11年～H13年の2年間、3件の苦情が寄せられた。その後、法人の適正化委員会が発足したので発展的解散となる。

「福祉サービス相談員」

目的：毎月利用者の苦情、悩み、相談等を受付けている

毎月相談者の来苑を楽しみに待つようになり、相談等をしている。

「潤生園福祉サービス相談委員会」

目的：利用者の人権と自由、プライバシーの尊重等を評価する第三者委員による相談窓口を設置、毎月1回委員が交代で相談、苦情の受付に応じ、緊急時や相談日以外も自宅への電話を受付けることとし、委員名、自宅電話も掲示してある

待ちの相談体制だけでなく、サービス利用者家庭へ、料金受取人払いのアンケート調査を実施し、入所希望の確認、在宅サービスに対する評価を行った。多くの回答が寄せられたので、内容を検討し、事業所長会議で課題に挙げ、改善を図った。

「介護保険市民オンブズマン機構大阪の導入」

目的：オンブズマン活動をして頂いている

サービス評価 上ランク、指摘事項 改善がスムーズにされていると高評価。

「こくふ地区施設運営委員会（オンブズマン制度）」

目的：利用者、家族、地域住民及びボランティアなどの苦情、意見等の解決に当る（平成10年3月1日設置）

委員4人で構成、全体会年3回、毎月1回各員1人が施設を訪問し、利用者との個別対話を行う。又施設4カ所に「めやす箱」を設け、苦情、意見などを聴取している。会委員の活動、意見は施設内掲示板に公開し、解決を図る。

「オンブズマンパーソン」

目的：地域内他施設合同でオンブズマンパーソン2名を全施設（8施設）が月2回実施

平成12年度に立ち上げ訓練、学習期間を持ち、13年8月より各施設に導入。時間をかけて成果があがるよう、取り組みを始めた。

「事故予防対策委員会」

目的：事故予防に対する考え方、事故時の対応の標準化、事故後対応協議、ダメージコントロールのあり方の周知、事故実績に基づく分析結果の共有化

インシデントリポートの有効活用によるサービス質向上、アクシデントリポートの客観的協議、リスク管理についてのスタッフ教育。

「事故防止委員会」

目的：施設内事故の記録に基づく分析と対策立案

事故の減少、事故の分析結果の公表。

「施設サービス委員会」

目的：「介護事故防止対策」「身体拘束廃止」委員会を設置している

各施設のモデルとして、身体拘束禁止の規程を作成し、リスクマネジメントが図れるよう、あらゆる角度から分析、検証をしている。

「リスクマネジメントのあり方」

目的：各職員が日常勤務の中で、ヒヤリハットした事を全員で認識し、対策を話し合い処遇にかかわっている

自力で食事の出来る人がおかずを咽につめたが、職員がすぐに気づいて大事に到らなかった。

「リスクマネジメント委員会」

目的：構成メンバー 9 人、介護福祉士 6 人、看護婦 2 人、社会福祉協議会 1 人、マニュアル作成を目標に活動

それぞれの目標を定め、約 15 回位の会合をかさね、大項目を 11 項目にわけ細項目は 20 項目とした現在印刷中である。

4 . 自主研修

「班別研究」

目的：1 . 社会福祉基礎構造改革（権利擁護事業サービスの質向上） 2 . 衣食住への取り組み 3 . 余暇の充実 4 . 住みやすい環境づくり 5 . 健康について

福祉サービスの利用制度化、地域福祉の充実サービス評価と質の向上について勉強会。「食の掲示板」の取り付け（わかりやすい食の情報提供）。外出や自由時間の過ごし方、誕生日会など利用者の意見を取り入れての企画調整を行った。床暖房、エアコン新機種設置。肥満対策（肥満度チェック食べてやせる 10 原則作り）の実施。

「筑子保育園職員会」

目的：職員の資質向上のための研修全般

毎週 5 日は都度研修その他職員の資質向上のための研修、県園単位での研修、外部講師による研修、都度研修、園の経営理念や人間教育の理念に対する理解など。

「施設内研修」

目的：毎月理学療法士（大学助教授）言語療法士（講師）を招いて業務終了後、全員で研修参加

誤嚥なし、自立歩行、座位保持、会話可能。

「研修委員」

目的：QCサークル活用

職員労働条件の緩和、節電、節水、利用者サービスへの統一化。

「カリキュラム委員会、施設間の合同会議」

目的：研修会の報告と学習、結果報告と反省

少数の優れた考えが適切なかたちで波及することで、園全体の質が向上した。

「研修委員会、明葉会」

目的：ボランティア活動や、法人内研修を通しての勉強会

市内のボランティア活動への参加による福祉活動への意識の向上。

「学習委員会」

目的：施設内...職員の研修報告会、研修会、入所、利用者向け講演会
施設外...地域福祉推進協議会と連携、講演会、地域の方との意見交換

「研修委員会」

目的：職員の資質の向上を図るための研修の企画等

「小泉構造改革と医療福祉革命」「児童虐待とその対応について」「マナーについて」等々の研修会を実施し、サービスの質の向上を図った。

「保育士指導」

目的：保育サービスの点検指導、新人教育

安全衛生委員会

「研修委員会」

目的：毎年の園内研修の実施

研修誌の発行、毎年300部発行、26号になる。

「職員研修センター」

目的：新任職員研修及自主研修、外部研修等をおこなっている

成果は徐々に上っている。特に自主研修が成果が上がっている。

「法人立保育所連合会（研修団体）」

目的：月一度位専門講師による実技を含む研修等

「総合福祉開発研修センター」

目的：施設内の各プロジェクトチームによる研究活動、検討会

毎年9～10チームによる年間研究をおこない、その内容の報告、検討会、まとめの小冊子の発刊等をおこなっている。

5．地域と利用者との連携

「老人慰問委員会」

目的：定期的に園児をつれて慰問、地域にて各々聞いて来ている

老人と子供達はその時期が来るのを待ちこがれている。
市内に乳児院1ヶ所ですが、児童相談所が6ヶ所ありますので質の関係が主である。

「地域介護保険事業者連絡協議会」

目的：介護保険サービスの向上と徹底について

給付管理の統一方針、ケアマネ学習会の開催。

「ゆりかご父母の会（園、館、ボランティア）」

目的：意見箱設置、定期会合ごとにあけて公開し、対策対応を考える。アンケートで意見や企画を聞く

職員の対応のまずさの指摘があり参考になった。連絡帳などで誤解を招き易いことばなども指摘されて、職員ともども子どもの生命を預り守ると云う原点に立ち返る反省になった。

「子育て支援センターふれ合い広場」

目的：毎週水曜日育児講座、園庭解放、育児相談、電話相談

ふれ合い広場を利用される母親同士のコミュニケーションが非常に円活
化されたと思う。育児相談は毎月増え続けている状況である。

「地域育児センター」

目的：世代間交流、幼老交流、民生委員との交流（例、1日保育士運動）、ふれ

あい活動、納涼祭、政策活動、育児相談活動

保育への理解を得た。自治会、民生委員会との協力体制が広がった。地域の母子の保育園児との交流が深まった。育児相談事業をすることで、共通理解が出来た。地域住民と園児とのかかわりが深まり、家庭的な交流が深まった。

「あさがおレオクラブ」

目的：入所中の児童の自活を目標にした自治会活動

24年位前より地域の清掃奉仕、赤い羽根募金、老人施設と交流、保健所の行うダメゼツタイ運動への参加、レオクラブが出来て7年目、読売新聞九州キラメツ子大賞受賞。

「入所自治会との定期協議」

目的：月1回の定期会議で入所者、利用者、家族等の意見を参考にした検討会。職員間での名称を冠した各種委員会等7～8委員会あり

屋上へのトイレ設置、寝具の改善、冬場の湿度管理の改善、夕食時間の改善、建物管理の改善（日常清掃等）、温冷配膳車の導入、個人の貴重品管理の改善、個人用食料保存の改善。

「生き甲斐援助委員会」

目的：生花、習字、手芸のクラブ活動、菜園作り、外食会

帰宅願望、不穏状態が減る。睡眠の昼夜逆転が減る。

「地域教育会議、世代間交流」

目的：芸能面、講演会、畑作り、会食雑談会、その他イベント

地域の方々、学校教師、老人とのふれ合い交流が深まり、より保育園を理解協力の姿がみられる。活発に活動したい。

「ゆとりタイム活用委員会」

目的：午後夕食（6時）までのゆとりタイム利用職員全員が3名で1チーム。各チームでできることを見つけ、ご利用者とのかかわりタイムをつくる

クラブ活動やレクとは違った接し方ができるようになり、職員とご利用者個々の共通のふれ合いや話題が増加し、施設全体の「動き」が活発化して来た。

6 . 総合的な活動

「生活介護部会議」

目的：各セクションの責任者（主に現場の者）が集まり、利用者のケアについて等生活全般に関するミーティングを実施

事故等の報告による分析、予防、新規利用者、予定者等の情報交換、行事、外出等社会参加機会の充実への検討、実施。

「研修委員会、身体拘束ゼロ対策委員会、苦情受付処理委員会」

目的：施設外、施設内、新人職員研修の企画、委員会による勉強会、直接受付窓口担当者と第三者委員の話し合い

「ユニットケアサービス委員会、業務見直し委員会」

目的：法人自身、上記について行っている「ライフサポートセンター」として設立し、法人組織に入れて、職員の研修、地域住民、関係施設職員にも働きかけ、ユニットケアの発信地として取り組んでいる

毎月1回、並各施設では週1回づつ委員会を行う。研究論文は「異施設形態下での介護行為の違いについて」 従来型特養と全室個室ユニット型特養との違い。

「サービス検討委員会、身体拘束検討委員会他」

目的：マニュアルの作成、研修会の開催

職員共通な認識が図れる。情報の共有化。

「業務改善会議、身体拘束廃止委員会」

目的：それぞれ毎月会議を持ち、サービス向上にむけて検討実践している

職員が意識向上した。

「運営検討委員会」

目的：運営に関しての工夫、改善を図り、安全性の高い質の良いサービスの確保に努めていくことを目的とし活動

法人組織の見直し、人事考課制度の導入、マニュアルの整備、他13委員会設置を行った。(例)リスクマネジメント委員会、サービス評価委員会、研修委員等。

「社会参加推進支援サービス」

目的：閉じこもりがちな施設入所者の日常生活の活性化を目ざして、利用者の誕生日には、本人の希望にそって、介助者を伴ったの自由行動を推進している。

墓参りや、自宅帰省の機会が得られることによって、一社会人としての意識が目ざめ、家庭復帰や社会復帰にむけての意欲向上が見られはじめた。地域を支えていくための一人であるという自覚を持ち始めて、活性化が見られはじめた。

「各種委員会」

目的：生活向上委員会、食生活委員会、生活環境委員会等、職員担当者と利用者代表が毎月1回会議を行っている

利用者から見て使ってほしくないことばを出していただき、禁句集をつくった。

「各種委員会」

目的：給食内容、医療ケア係

選択メニューの増加。

「複数委員会」

目的：2ヶ月に1回ぐらいで委員会活動をする

（委員会名称なし）

目的：自己評価及び評価、業務研修、外部講師の講演、荘内発表会（グループ研究）等

特にグループ活動では職員が気づきお互い向上しようとする姿が見受けられる。

「ワーキング委員会」

目的：任意参加構成する6つの委員会（作業改善、生活環境、行事、広報、研修、研究、契茶）

巾広い職員資質の向上、入居者への生きがい援助に貢献している。

リスクマネジメントの施設での取り組みの具体的な内容

[体制整備]

- ・独自にリスクマネージャーを置いた。
- ・リスクマネージャー2名を選任、週単位で打合せ会を実施。
- ・施設内の点検責任者を設置した。
- ・施設長として自らがリスクマネージャーとしてのその役割を担って、日常の中でのリスクの予防、回避について、会議、連絡会、懇談会等を通じて職員に指導、指示を行っている。様々な事例、判例なども参考にしている。
(例)食 - 衛生管理の手順、遊具 - 固定遊具の使い方、朝の園児受け入れ - 子どもの観察のポイント、消防 - 消防計画策定、訓練の実施、救命救急講習の実施
- ・事故報告対処に関する規程、伝達方法の改正（書式含）。定例職員会議等での意識付け。小さな事故でも施設長をはじめキーパーソンへの即時報告するとともに、原因究明と対策検討を関係職員が速やかに行なうことを義務付け。
- ・全業務の見直しとマニュアル作りの取り組み。
- ・苦情、事故、急変の報告について標準化しISOの認証を受けた。
- ・緊急時の連絡方法を整備。
- ・いままでの諸規程を見直し、それらを体系化した。今後一つ一つ検証して、施設独自の体制を作りたい。
- ・施設独自の安全管理マニュアルを作成し、職員をはじめ管轄の警察署、消防署、地域の自治会、地元大型店、老人憩いの家等へ協力を依頼。
- ・健康管理に重点を置く、病気にならぬよう予防に努める、児童の行為行動の細かな把握と危険予防に助言指導、細かな記録、薬の投与、投与の時間、投与者など記録にのこす。乳児突然死防止、複数担任、安全管理を徹底。
- ・安全確保のため警備会社と契約を結んだ。
- ・事故発生時の対応を想定し保険への加入内容を見直した。
- ・弁護士との契約。
- ・保育士が防犯ベルやスプレーを携帯している。
- ・情報を機関紙ですべて公開し、理解と信頼を得ることに努めている。
- ・家族へ積極的に施設内情報を公開して、関係の向上に努めている（年3回家族会）。
- ・地域が福祉施設で構成されているため職員と利用者による自主防災会を設け、自主防災隊を組織（14年度から）し、小型消防ポンプ外防災用具など、町から補助により整備でき、先ず災害に備へる糸口が出来た。
- ・排水の水質検査を年2回実施し、地域に公開している。
- ・事故に対しては、直ちに事故担当が伺い、速やかな解決に努めている。
- ・利用者全員に賠償責任保険締結。
- ・ヒヤリハット報告書をすぐ書くよう習慣づけを行なっている。
- ・ニアミス（気付き）報告の収集。
- ・ケア記録の記入欄に“事故等”という項目を設け、傷害がなくても記入しデータベースに入力することで、統計が可能となった。

- ・ヒヤリハット体験について、書式設定、スタッフ間で情報交換共有の場を随時設けている。

[委員会の設置]

- ・プロジェクトチームを編成し、研修を実践。現在の建物構造（22年前建設）の改良改善を設計事務所（当時の）と合同研究中。危険な事故につながる要素を各職種ごとにマニュアル化。
- ・事故防止対策委員会を設置し、ヒヤリハット報告、事故報告を基に月1回解決策を検討する。対策の効果は、再度報告を受け、都度関係者によるアセスメントを行い全職員に周知している。
- ・事故防止委員会の設置、事故報告書の提出を求め、分析している。
- ・事故防止対策委員会での検討と事故分析ソフトでの原因究明と対策を進めている。
- ・事故予防対策委員会を設置。インシデント及びアクシデントリポートをデータ分析し、サービスに反映させている。
- ・介護事故防止対策委員会を設置。マニュアル作成に取り組む。
- ・介護事故ゼロ委員会、身体拘束ゼロ委員会を設立。家族、機関、施設が日頃から連絡調整が迅速にできる様に努め。記録のとりかたにも配慮している。
- ・安全対策委員会を設けた。身体拘束廃止の実行、転倒・骨折の事故防止を図るため、ヒヤリハット事例を収集し、事故予防対策を推進。
- ・安全管理委員会を施設毎に設置、ヒヤリ・ハットレポート提出、設備構造の点検、防災管理等を行い年1回全職員を対象に報告会を実施している。
- ・リスクマネジメント委員会で事例を検討。ニアミス、事故報告書をその都度職員に提出してもらう。委員会は事業所の主任や専門職で構成し、法人本部で統括。苦情解決もリスクマネジメント委員会の中に位置づけている。
- ・リスクマネジメント委員会を設置。防災、防犯、人的な管理について、チェック表等を作成。システムとシステムが機能するよう、各セクション、職員会議等で徹底する。
- ・リスクマネジメント委員会を設置、ヒヤリハット報告書、アクシデント報告書を分析し、危険や事故に対して可能なかぎり結果・発生を回避し、万一の事故には迅速に対応し、また処理して被害の拡大を防止し、または最小限に抑え、安全性の高い質の良いサービスを提供していく。
- ・リスクマネジメント小委員会を設置。システムの確立に向けて、事業マニュアルの研究を行っている。
- ・危機対策委員会を設置。未然に危機を察知するようとりくみをしている。1度起こったことが2度と起こらないよう分析し、働きかけをしている。細いなことでも報告書の提出をさせている。
- ・拘束禁止委員会を設置。常に見直しと改善を図っている。

[内部研修]

- ・リスクマネジメントをテーマに毎月園内研修を開催。職員の意識向上に努める。

- ・部会で毎月1回ミーティングの中でリスク・改善活動の発表。
- ・ケース会議等でヒヤリハット報告のなかから職員の処遇に関するものを報告、全職員で検討。
- ・月一度の職員会議で、事故につながる要素や対応を検討している。
- ・利用者事故報告検討会議を行い、事例を検証している
- ・ヒヤリ・ハット事例への対応を、全体会議で発表することで、内容を検討するとともに、全職員の情報共有化を図っている。
- ・「危機管理マニュアル」を作成し、施設長主任会で年1回と施設職員で年1回の計2回勉強会を実施している。「安全保育について(病気・ケガ)」のマニュアルを作成し施設内職員研修を年3回研修を実施している。
- ・定期的に会議を開き、全職員に予防提言を図る。
- ・ヒヤリ・ハット事例発表報告を、各部署に回覧、会議時に発表周知している
- ・毎月1回ミーティングの中でリスク・改善活動の発表。
- ・研修実施。過去のヒヤリ・ハット事例を教訓に一つ一つ問題点を整理し、改善する。
- ・職員に対する危機管理意識を徹底させている。
- ・施設内の研修においても、リスクを想定しての対策を全職員で検討している。ヒヤリハットミスの防止、職員のレベルアップはもちろんだが「心のゆとり」を基本に「～だろう」から「～かもしれない」というも心配り、目配りの出来る様、心掛けています。
- ・内部研修で。事故の初期対応の徹底をテーマにしている。
- ・園内研修会において具体例を出し討議しあう。

[外部研修]

- ・企業のリスクマネジメント実践講座を受講後、会員として勉強している。
- ・介護福祉士のリーダーの集いで意識改革について意見交換。

[データの活用]

- ・ケアプランを、ケース会議にかける際に、ヒヤリハット報告を参考にしている。
- ・事故報告書の分析をもとに、予防対策マニュアルの作成、「理事長への手紙」(アンケート)により報告書の精度を高める。
- ・ケガ、病気に対するもの 借金返済についてのもの 建物等設備に関するものに分野分けして検討
- ・事故報告書を集計、分析し、対応策の検討資料としている。
- ・インシデント情報のデータを施設内の、安全委員会で検討する仕組みを作った。検討結果は基準書としてまとめた。
- ・職員全員による利用者や家族との信頼関係の積み重ねと不測の事態に対応する保険への加入で対応している。
- ・事故防止マニュアルの作成及び職員への徹底。
- ・データがまとまった段階でマニュアルに反映させていく。

苦情解決の具体的な取り組み事例と課題

〔取り組み事例〕

1. 利用者に苦情解決を周知する工夫
 - ・ 苦情受付窓口を各セクションの責任者名をあげて掲示。
2. 苦情を申し出しやすくする工夫
 - (1)直接的な申し出の機会づくり。
 - ・ 窓口を一本化。
 - ・ 施設の各フロアに意見箱、提案箱を設置。
 - ・ 年に1回程度書面による意見交換を行う。
 - ・ 申し出がしやすいよう、表現を「希望」「意見」「要望」と分類。
 - ・ 誠意を十分に尽くす姿勢を日頃から利用者に示す。
 - (2)間接的な申し出の機会づくり
 - ・ 重身施設では利用者本人の意見表現が不可能なので、保護者・父母にポイントを置いて対応。
 - ・ 利用者ミーティングの時間等を利用して施設長と利用者の話し合いを月1回設け、同じ障害者（施設長が障害当事者である）として、何でも話合える雰囲気づくりを心がけている。
 - ・ 家族会を利用し、家族とコミュニケーションを取る／説明会を実施。
3. 苦情解決のしくみづくりの工夫
 - ・ 苦情解決業務要綱を定め、セクションの代表者で構成される苦情解決委員会を設置した。
 - ・ 第三者委員は、地域代表者、監事2名にお願いした。
 - ・ 園内には目安箱を各所に設置、苦情受付に努める。
 - ・ 毎月1回検討委員会を開催。
 - ・ 正しく説明できるよう、介護の担当者から情報を集める。
 - ・ 苦情受付 苦情解決小委員会 苦情解決、責任者への情報伝達の円滑化。
 - ・ 県運営適正化委員会と協力し、利用者の適正なサービス利用を担保していく為の仕組みの導入を市町村社協、施設、業者への啓発を図る事が大切と考えている。
 - ・ 個別ケア記録をリアルタイムでコンピューター入力、いつでも出力し利用者や家族へ渡せるようにしている。
 - ・ 苦情にこだわらず、意見や要望を文章化するよう、日頃から徹底。
 - ・ 苦情解決にあたり市内民間保育園（19園）で弁護士との協定を結んでいる。
 - ・ 第三者委員を法人立保育園15園合同で大学助教授（他域福祉論）、民生児童委員（女性）、元児童家庭課係長（女性）に委嘱。
4. 再発防止の工夫
 - ・ 日常生活の細かな観察、保護者との可能な限りの連絡調整により相互の信頼と協力体制をつくる。

5 . その他

- ・金銭の支出が伴う場合、権限と範囲を明確にしておく。
- ・施設の経営実態を利用者側にどの程度開示できるかを明確にしておく。

(課題)

1 . 第三者委員

- ・利用者との日常のつながりがうすい。
- ・形式的なものになってしまっている。
- ・第三者委員にだされた苦情について、解決までに時間がかかってしまう。
- ・苦情解決に解決にむけた提案と実情との乖離が生じることがある。

2 . 意思表示が困難な利用者への対応

- ・家族や代理人との連携を密にすることが必要である。
- ・症例別の対応を講じる必要がある(脳梗塞、失語症)。

3 . 利用者も施設職員も「苦情」という言葉に抵抗を感じている

- ・要望と苦情との分け方が難しい。
- ・利用者が気楽に発言し、それを受けた施設が改善を図れること。
- ・対立姿勢でなく双方の協力体制づくり。
- ・苦情や要望を出しやすくする受入れ体制づくり。
- ・声なき声に担当者がどう対応していくかが課題。
- ・利用者にお世話になっているという意識がつよい。

4 . 対応の方法

- ・匿名の場合、相互の意見が交わされないため事実確認が困難で、対応が長期化することがある。また、出される苦情のほとんどが匿名である。
- ・業務マニュアルの整備が遅れている。

5 . 体制整備

- ・施設賠償保険のと顧問弁護士は必要。
- ・心に秘めた苦情を相談していただく工夫が必要
- ・苦情解決には担当者の専門研修が不可欠であると思われる。
- ・職員の意識,知識の向上。
- ・小さな施設においては、苦情解決責任者・担当者などを設けても、形式だけで実効性に乏しい。
- ・一方通行にならない対応が必要
- ・自分の施設だけで解決することが逆に不信をまねく事もある。苦情の申し出があった時は早い対応と適切な処理が出来る人材が必要と思う。

6 . その他

- ・人権に関する法律等の認識不足がある。

- ・ 事後処理後の人間関係のあり方も大切と思う。