

2020 年度利用者聴き取り調査報告



虐待防止委員会 2020 年度委員長 五十嵐 瑠里

法人の独自の取り組みとして、2008 年度から始まった「利用者聴き取り調査」は、法人内の各事業所において、虐待及び虐待につながる不適切な対応がないかを客観的な立場から利用者に直接確認し、その結果を全職員で共有して日ごろからより良い支援につなげることを目的としています。

これまでの調査では、いわゆる「虐待」と思われる対応はありませんが「不適切な対応の芽」が、利用者の声から浮かび上がります。指摘された内容に対しては、利用者を中心に「もっと良い対応があるのではないか」という視点で調査結果を共有し、利用者の声と向き合っています。

2020 年度はコロナ禍の調査のため、対象者を約 100 名から 60 名に変更したり、調査環境の配慮、リモートの検討会等の対策を講じて実施しました。その結果、身体的、経済的虐待の質問項目に対して利用者が不適切と

感じた回答は 0% であった一方、心理的虐待・ネグレクトに当たる質問項目に対しては 1.8%~9% の利用者が不適切と感じたという回答がありました。その内容は「職員の説明が早口でわかりにくい」「声をかけて返事がなかった時、作業で忙しそうに見えた」などであり、改めて職員の振る舞いや雰囲気を利用者がどのように感じているのか気付かされました。こうした回答は、対象事業所にも見られる結果ではなく、どこの事業所にもあるかもしれない「不適切な対応の芽」として受け止め、真摯に向き合っていく必要があります。

今後も虐待防止のさらなる推進を目指して「利用者聴き取り調査」の結果を踏まえながら職員は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の人格や権利を尊重して利用者の立場に立った言動や行動を心がける取り組みを実行していきたいと考えます。

広報 すずらん

発行日：2021 年 4 月 1 日（平成 29 年 3 月 13 日）

発行元：社会福祉法人すずらんの会 理事長 松屋 直人 URL: <http://www.suzuran.or.jp>

所在地：〒252-0328 神奈川県相模原市南区麻溝台 7-6-4 TEL: 042-745-8080

編集：広報委員会

2021 年

4 月発行
第 79 号

新年度を迎えて

理事長 松屋 直人

法人設立 30 周年を、昨年 12 月に迎えることができました。ひとえに、利用者並びにご家族の皆様、ご支援いただいた方々、支援に全力を尽くしてくれた職員のお蔭と、深く感謝申し上げます。

コロナに始まり、コロナで終わった昨年度でしたが、感染者を一人も出さず（3 月 12 日現在）事業を遂行できたことは、利用者並びにご家族の皆様のご協力と職員の努力のたまものと、厚く御礼申し上げます。終息までの間、今後もマスク着用・手洗い等の励行・規模を縮小した余暇支援の実施等の感染防止対策を継続することになりますが、引き続きご協力をお願い申し上げます。

さて、今年度は、供給に不安が残るものの、ワクチン接種によりコロナも落ち着くと思われまますので、状況を

確認しながら、可能な限り早期に通常のサービス提供体制に戻すとともに、グループホーム等の環境整備を進めていきたいと考えています。

また、今年度からの報酬改定で、就労系事業において、法人の重要運営目標の一つである一般就労への移行や工賃支給額の向上に対する評価が強化されました。更なる向上への励みにしたいと思います。

これからも、職員の意識向上、苦情解決システムや各種委員会活動等を通じた利用者の方々への権利侵害対策等により、適切でより良いサービスの提供を目指してまいりますので、今後ともご支援とご鞭撻の程宜しくお願い申し上げます。

訃報

社会福祉法人すずらんの会 元副理事長 福田立夫様 が 2020 年 12 月 10 日にご逝去されました。

社会福祉法人すずらんの会の歴史を振り返ると、福田様のご協力がなければ今のすずらんの会は存在していませんでした。昭和 57 年、地域作業所としてスタートした「すずらんの家」の開所時には相模原市の相模台出張所の職員としてご協力頂き、平成 2 年の法人化の際には、故福田輝雄氏（福田立夫様の父）に土地を寄付して頂く事で法人化の認可が下り、社会福祉法人すずらんの会が誕生しました。

福田様のご訃報に、法人職員、関係者一同、謹んで哀悼の意を表します。

ご生前のご厚情に深く感謝するとともに、故人のご功績を偲び、心からご冥福をお祈りいたします。



大和市障害者自立支援センター 第 4 期指定管理受託について

センター長 佐藤 倫孝



大和市障害者自立支援センター（以下、自立支援センター）は、「地域で安心して暮らすことを支えるための相談支援」と「地域生活を支えるための就労支援」を事業の柱に、2006 年 4 月に大和市により設置されました。開設以来指定管理者として管理運営を受託してきた当法人が、相談支援と就労支援の基幹的な役割を担ってきました。今年度も、昨年度行われた指定管理者選定委員会での審査を経て、4 期目（2021 年度から 2025 年度）の運営を開始しました。

指定管理者選定委員会では、自立支援センターの設置目的をどのように理解し、法人や過去 15 年間の自立支援センター運営で蓄積してきたノウハウを基に、今年度からの 5 年間、どのように大和市の障害福祉に貢献できるかということプレゼンテーションさせていただきました。指定項目に沿った提案の中で、特に「一人ひとりのニーズに応じたきめ細やかな相談支援」と「オーダーメイドの就労

支援」を評価いただいた結果だと分析しています。これは、限られた時間や人数の中で、利用者個々のニーズに丁寧に寄り添い、支援してきてくれた職員一人ひとりの実績が、評価されたものと考えています。

利用者のニーズに寄り添って支援を提供していこうとすると、福祉サービスの脆弱さ（福祉人材の不足により、必要なサービスを必要なタイミングで受けられない）や権利擁護（金銭管理や成年後見制度等、利用者を守ることで権利が制限されることのバランス）、障害者雇用の質の向上（障害者のキャリアパスや職域拡大）等、思い悩みながら利用者支援を進めていくことも多くありますが、今後も職員一丸となって、利用者の良き伴走者として、利用者、ご家族、関係機関と一緒に悩んだり、喜び合いながら、「自分らしく地域の中で暮らしていく」ことを支えていきたいと考えています。

＜事業所からのお知らせ＞

ーワークセンターやまとー

2021 年 3 月 1 日より下記事業の定員を変更しました。

事業名	変更前	変更後
就労継続支援 B 型	14 名	18 名

ーあいあい Sー

2021 年 4 月 1 日より下記事業を休止します。

公益事業	介護保険法	居宅介護支援
------	-------	--------

編集後記

今号では様々な場面において取り組まれている当法人の人材育成についてご紹介をしました。次号では、その取り組みの更に細かな部分にスポットを当てた特集記事をご紹介したいと思います。（広報委員会）

みなさまからのご厚意に感謝申し上げます

（寄付をいただきました）

一般社団法人生命保険協会神奈川県協会 様
日本基督教団 南町田教会 様

こちらに掲載させていただいた方々の他にも、年間を通して多くの方からご支援を頂戴しております。（地域活動への招待、授産作業のご紹介、設備品・玩具・本の寄贈など）福祉事業に対する温かいご理解を賜り、ご厚意に深く感謝申し上げます。

すずらんの会の人材育成の取り組みについて

どの組織にとっても目指す理念の実現と継続的な発展のためには、優秀な人材の採用・育成が必要不可欠です。「人こそが企業の財産である」という言葉もありますが、特に、私たちが取り組んでいる障害福祉サービスでは、まさに「人材＝財産」です。しかし障害福祉業界においては、必要な人材が思うように採用できないこともあり、職員の「人材育成」は最重要課題の1つです。今回は、始まったばかりのものもありますが、当法人の「人材育成」にかかわる取り組みについて紹介いたします。

「人材育成」の目的は、単に技術等を身に付けてもらうことだけでなく、法人理念の実現を目指し業績のさらなる向上を図ること、個々の職員が能力を発揮し自ら考えて行動できるようにすることなど様々です。すずらんの会では、各事業所において、上司や先輩職員等によるOJTを中心に様々な育成の場面があります。特に現場で身に付くスキルについては他職員と連携しながら自らも考えることを学ぶことで、基本的な「人材育成」の効果が期待できます。さらに、すずらんの会では、事業所単位にとどまらず、法人全体での「人材育成」にも力を入れて取り組んでいます。

今回は、各取り組みの内容とねらいについて、ご紹介します。

内部研修、支援サービス委員会、行事運営などを通じて

事業所の垣根を超えた関わりによってお互いを認識し、考え方を知る機会が生まれます。これにより職員間のコミュニケーションが活性化し、連帯感や法人職員としての自覚が高まる効果生まれます。これらの取り組みで効果をあげているのは各事業所の法人職員による、支援サービス委員会の活動となります。

◇職員による支援サービス委員会

各事業所が共通に持っている機能を集約し、効率的かつ安定的な法人経営を保つために活動する組織です。下記に示す目的に向けて10の委員会がそれぞれの特色をもって、法人業務の一部を担っています。

- ・リスクや不祥事の回避のために自浄作用を働かせる。
- ・安定した法人経営のために、事業運営に効率的に寄与する。
- ・質を向上し、幅広くきめ細かなサービスを提供する。
- ・地域のニーズに応える。
- ・障害のある人全体の更なる福祉向上のため、視野を広げる。
- ・職制と委員会の緊密な連携により、役に立つ提言をする。

◆リスクマネジメント委員会

法人全般の事業運営に於けるリスクを回避し、実施事業の検証と牽制機能を果たし、共有する課題・改善案を検討・提案しています。

◆苦情解決委員会

法人に対する内外からの意見を収集し、法人の運営に反映しています。

◆虐待防止委員会

法人内における、職員による利用者への虐待を防止するための活動をしています。

◆サービス向上委員会

利用者の立場に寄り添った支援が行えるよう支援等のあり方を具体的に示し、サービスの向上に向けて活動しています。

◆就労支援委員会

障害者の就労促進と工賃向上に取り組む企業就労や福祉的就労等、ニーズに即した就労支援体制を構築しています。

◆研修委員会

職員の資質向上を通じたサービスの向上を目的とした計画的な職員研修を実施しています。

◆広報委員会

情報開示による法人運営の透明性の確保、法人活動の利用者、保護者、近隣、関係機関への情報発信を行っています。

◆余暇支援委員会

余暇支援活動事務局をサポートし、法人全体としての取り組みである余暇活動の向上と円滑な推進を図っています。

◆イベント委員会

法人傘下の事業所を横断して実施される事業の立案や、検討と実施、内外への情報発信を行っています。

◆安全衛生委員会

利用者と職員の職場における安全を確保しています。



2020年度委員会の様子（リモート）

事例検討研修、ケース検討会議などを通じて

専門性やスキルを相互的に高めるという最も基本的な効果を目的としています。もちろん、個人の能力向上だけでなく、他の事業所や担当者との連携をとりながら相互に能力を高めることも期待されます。

事例検討研修については先ほどご紹介した委員会の中で、研修委員会が企画し実施しています。事例検討研修では法人職員が携わっている事例を提供し、その事例について参加した職員間でインシデントプロセス法（参加者が事例提供者に質問することによって、その出来事の原因や背景に関する情報を収集し、それに基づいて問題を分析し、対策を考える手法。）を用いて検討します。参加した職員にとっては他事業所の事例に触れる事ができることや、普段顔を合わせることが少ない他事業所の職員と相互に意見交換を行う事ができる為、新たな発見（多角的な視点）を数多く得られる機会となっています。



2019年度事例検討研修の様子

フォローアップ研修を通じて

人材育成に関わる研修については、研修委員会が大きな役割の一つを担っています。研修委員会では、法人職員の利用者への支援力向上のために必要となるスキルや知識の習得を目的として、内部研修の実施や外部研修の情報提供を行っています。

特に研修委員会として力を入れているのが入職1年目の職員を対象とした「フォローアップ研修」です。法人職員として、法人理念の理解や障害者支援に必要な基礎的な知識の習得をもらうことを目的として年間通して研修委員会が中心となり、配属された事業所でのOJTとは別に、法人組織の職員として求められる人材の育成に取り組んでいます。

昨年度はコロナウイルス感染症の感染防止対策としてフォローアップ研修を始め、他の研修もリモートでの実施となりました。各事業所の職員と顔を合わせた研修は難しくなった反面、研修会場への移動が必要ないため時間を有効に活用する事ができ、研修に参加しやすくなった面もあります。

今後も引き続きリモートでの研修実施も含めて、効果的な研修の実施方法を検討していく必要があります。

私たちの仕事は経験年数に関係なく学び続ける必要があります。また、研修で学んだことは日々の支援に継続して活用していくことが重要です。研修を通じた職員一人一人のスキルアップが法人全体のスキルアップにつながると考えています。

人事評価、職員の個別意見の把握、年次個人目標の策定、異動によるキャリアアップなどを通じて

個別の評価をより具体的に示し、目標を設定してモチベーションの維持向上を図る仕組みを導入しています。目標を達成する過程には、様々な経験を積んでいく事が大切になります。そこには職員自身が学ぶ姿勢を持ち続ける必要があり、法人としてその機会を作る事も必要となります。各職員が責任感をもって取り組み「やりがい」のある職場作りは「人材育成」に必要な要素であると考えています。また、専門性を高めてもらうため、各種資格取得を推奨し「資格手当」も支給しています。



2020年度事例検討研修の様子（リモート）

少子高齢化により新規採用が困難な状況に加えて、人材確保が思うようにいかない障害福祉業界では、採用と育成に時間とコストをかけています。その為、早期退職に繋がってしまうと大きな損失となります。職場への定着には、労働環境や雇用条件への対策、法令順守、そして「人材育成」も重要な取り組みの一つとなります。そしてなによりもより良い支援の提供に向けて、これからも改善や工夫をしながら優秀な人材の育成と定着への取り組みをしていかなければいけないと考えています。

（編集 広報委員会）