

ひだまり

新年あけましておめでとございます。

今年は介護報酬改定の年です。介護報酬とは私たちが行っている介護サービスの価格のことで、これを国は3年に1回改定しています。現段階で上がるのか下がるのか、またサービス内容にどんな変化があるのか決まっていますが、4月に改定される内容についてはきちんと対応するとともに、変更等がありました場合には事前に各施設・事業所から丁寧にご説明させていただきます。

また平成25年に栄和会の中長期計画を策定してから満5年が過ぎ、初めての全面改定の年でもあります。中長期計画では法人本部に「研修支援室」「地域事業推進室」「経営戦略室」「サービス管理室」を設けて、計画に基づいた課題解決の取り組みを展開してまいりました。今回の「ひだまり」では各室の特集を組ませていただきましたので、詳しくはそちらのページをご覧くださいと思います。各室と共に全体を統括し、独自の課題に取り組んできたのが事務局です。特集ページでは取り上げておりませんので、少し法人事務局を紹介させていただきます。

事務局では人材育成のための人事考課制度やメンタルヘルス関連をはじめとした各種労務関係制度の充実、サービス現場での職責基準の策定作業、組織体制強化のための取り組みなどを実施しております。あまり目立たない存在ではありますが、栄和会を下から支える「縁の下の力持ち」を自負しております。

今年も当法人をご利用いただいている方々、事業を支えていただいている地域の皆様、サービス提供に全力を尽くしてくれている職員など関係する全ての皆様にとって実り多い年となりますことを祈っております。本年もよろしく願いいたします。



社会福祉法人 栄和会
総合施設長 瀬戸 雅嗣

新年の御挨拶

CONTENTS

1 新年の挨拶

2-5 特集記事「中長期計画」

6 利用者満足度調査について 編集後記

社会福祉法人 栄和会 基本理念

私たち栄和会職員は
利用者、家族、地域社会との和を
大切にすることを信条とし、

- 1 その人らしい尊厳ある暮らしの実現を目指します
- 2 自立した生活ができるよう支援します
- 3 専門的な技術と知識を持ち、質の高いサービスを提供します
- 4 安心、安全、快適な施設・設備の充実に努めます

利用者様満足度調査の 実施について

栄和会では、法人の中期的・長期的な運営に対して具体的な目標を掲げるため、単年度で設定している「事業計画」に加え、概ね3～5年を見据えた「中長期計画」を策定し、実施しております。

その一環として、平成27年度に続き、「利用者様満足度調査」と「自己評価」を実施することとなりましたので、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

【利用者様満足度調査】(平成30年6月実施予定)

利用者様満足度調査とは、栄和会が行っている「サービス向上のための努力や工夫」と実際にサービスを利用されているご利用者様・ご家族様の「感じ方」が一致しているかどうかを調査するためのものです。

【調査をお願いする方々】

調査の対象となるのは、栄和会を利用されているご利用者様・ご家族様です。

そのご利用者様・ご家族様の中から無作為(ランダム)で調査をお願いする方を抽出し、調査票と返信用封筒を配付させていただきます。

全てのご利用者様が対象とならないことをご理解いただくとともに、今後の栄和会のサービス向上のため、調査へのご協力を何卒お願い申し上げます。

※調査の対象とならなかった場合でも、お気づきの点等ございましたら何なりとお申し付けください。皆様方のご意向は貴重な意見として今後の法人運営に活用させていただきます。



利用者様満足度調査の概要

1. 調査対象サービス・調査項目の選定
2. 調査票の作成
3. 調査
4. 集計
5. 分析
6. 結果を活用して改善に向けた具体的取組の決定
7. 改善への取組を実施
8. 取組の効果を検証、結果の公表

中長期計画では、
この改善サイクルを
3年かけて行います！

【自己評価】平成30年度内に実施予定

自己評価とは、利用者様満足度調査と同じに行うもので、職員が「提供しているサービスに対してどの程度の感覚を持っているのか」を計るためのものです。

この結果と利用者様満足度調査の結果を照らし合わせ、サービスを利用しているご利用者様・ご家族様と、サービス提供者である栄和会との「感じ方」の差を埋めていくために実施します。

【自己評価の対象】

自己評価の対象となるのは、栄和会に勤める全職員です。

なお、利用者様満足度調査の結果につきましては、本紙にて公表いたします。

※調査は匿名で行うため、結果の公表について個人名が掲載されることはありません。満足度の統計(パーセンテージ)を公表するにとどまります。



今回は各室の取り組みという内容ですが、いかがでしたでしょうか？「そんな事もしてたんだ」等、思っただけのだけでもありがたく思います。今後も

ご利用者様、ご家族様、各関係者様のお力添えをいただきながら取り組んでいけたらと思いますので、変わらぬご愛顧のほど宜しくお願いいたします。

栄和会のご案内

ケアハウス やすらぎ (定員50名)

〒004-0069 札幌市厚別区厚別町山本750-6
●ケアハウス／特定施設入居者生活介護
●やすらぎデイサービスセンター
☎011-896-5014

デイサービスセンター あつべつ南5丁目 (定員30名)

〒004-0022 札幌市厚別区厚別南5丁目1-10
☎011-375-0375

各事業所へのご連絡・
お問い合わせは
直通電話が便利です。

社会福祉法人 栄和会 法人本部

〒004-0069 札幌市厚別区厚別町山本750-6
☎011-896-5010

特別養護老人ホーム 厚別栄和荘 (定員104名)

〒004-0069 札幌市厚別区厚別町山本750-6
●特別養護老人ホーム／短期入所生活介護
☎011-896-2565
●厚別栄和荘 デイサービスセンター
☎011-896-5014
●厚別栄和荘 居宅介護支援事業所
☎011-896-2538

介護老人保健施設 あつべつ (定員100名)

〒004-0069 札幌市厚別区厚別町山本750-6
●介護老人保健施設／短期入所療養介護
●通所リハビリテーション ●訪問リハビリテーション
☎011-896-5020

特別養護老人ホーム ひらおか梅花実 (定員80名)

〒004-0873 札幌市清田区平岡3条3丁目1-8
●特別養護老人ホーム／短期入所生活介護
☎011-884-8886
●ひらおか梅花実 デイサービスセンター
☎011-884-8882
●ひらおか梅花実 居宅介護支援事業所
☎011-884-8805

特 集

中 長 期 事 業 計 画

～ 社会福祉法人栄和会のさらなる飛躍を目指して～

平成24年9月に発足した「中長期計画策定委員会」は、今後の栄和会のあるべき姿を示す重要な役割を担っております。
今回は各部門の室長に5年間取り組んできた活動内容をご報告させていただきます。

- 地域事業推進室 室長 石崎 剛(2P)
- サービス管理室 室長 笹山くみ子(4P)
- 研修支援室 室長 濱本美奈江(3P)
- 経営戦略室 室長 中野 升(5P)

研 修 支 援 室



法人 新人職員研修



失語症研修(外部講師)



接遇マナー研修

研修支援室は、利用者の個別性や多様なニーズに応え、その人らしい尊厳をもった、自立した生活が送れる質の高いサービスの向上に向け、生活を支援する職員一人ひとりの資質や能力を高める事及び接遇意識の向上のためのサポートができるよう取り組んできました。

職員一人一人が成長することで、専門性や実践力が向上するのみでなく職員の意欲向上に伴って組織の活性化を図ることにも繋がり働きやすい職場にすることで職員の定着にも繋がるものと考えています。

取り組みとして、年間に2回新規採用職員研修を実施しており、法人概要及び理念・介護保険制度・高齢者医療・認知症ケア・尊厳保持と虐待防止・人事考課制度等の講義と法人内事業を理解していただくため各事業所見学を行ってきました。

平成26年1月には職員が求める研修で一番多くの要望が出ていた「接遇マナー」について外部講師に依頼して研修を開催。法人全体で約100名参加しました。5月と6月には、中堅介護職員を対象とした「認知症」について研修を実施しました。拠点が平

岡と厚別にあるため受講しやすいように、開催場所を厚別栄和荘・ひらおか梅花実と分けて実施。9月と10月にはリハビリ関連職種を対象に「失語症」についての研修を実施しました。法人全体として横断的な研修を考えた時、働いている職種の多さとその職に従事した経験年数の違いもある中で、職種別・階層別の研修の検討及び、複数ある事業所内で既存である研修とを効果的に関連させるため、各事業所の研修内容を把握・見学も行ってきました。研修毎にアンケートを実施。内容・時間帯・開催場所等について調査を行いながら進めてきています。平成28年度からは、人材育成と職員の定着化に向けて介護職員初任者研修所の開設に向けて準備を行い平成28年12月には研修事業所としての指定を受け、平成29年6月には開講し無事に修了していただくことが出来ました。

職員の専門性の向上・人材育成及び定着は、法人全体として理念の実現に向けた取り組みのひとつであり、サービスの質の向上に向けて今後も取り組んでいきたいと思っています。

研修支援室 室長 濱本 美奈江

地 域 事 業 推 進 室



地域事業推進室では、栄和会としていかに地域の課題を捉え、そしてその課題解決に向け、具体的に動いていくかをテーマとしています。本年度は毎月定期開催の和みカフェ、青葉地区の買い物支援への協力に取り組みました。和みカフェは札幌市から認証された認知症カフェとして開催しています。和みカフェは、認知症の方やそうでない方、ご家族、専門家、地域の方々が認知症について共に学び、そしてそれぞれの立場で何ができるかを考える「交流の場」として開催しています。

青葉地区の買い物支援は、当法人が買い物に不安を抱える高齢者と自治会のボランティアの皆さんと一緒にスーパーへ行く取り組みです。これは生活支援体制整備事業の一環で、平成27年度の改正介護保険法で実施となった事業です。この事業では生活支援コーディネーターが配置され、介護保険制度では提供できない生活支援サービス等の充実を図るとともに、地域で支え合う体制を構築するのが目的となり、社会福祉協議会にコーディネーターが配置されています。今回は、コーディネーターからの依頼を



受け、自治会と社会福祉法人が連携した買い物支援事業「あさがお買い物ツアー」に溪仁会さん、ほくろう福祉協会さんとともに、デイサービス送迎用の車両を、送迎の空き時間で提供しています。

また、そういった活動を地域の皆さんにどのように理解していただくかを考え、法人として積極的にアピールするために法人ホームページのリニューアルに向けた作業を進めてきました。

● ホームページアドレス
(<http://www.eiwakai.or.jp/>)

今後も栄和会として地域貢献すること、栄和会の理念が浸透し、その存在意義が高まるよう努力していきます。



和みカフェ準備中

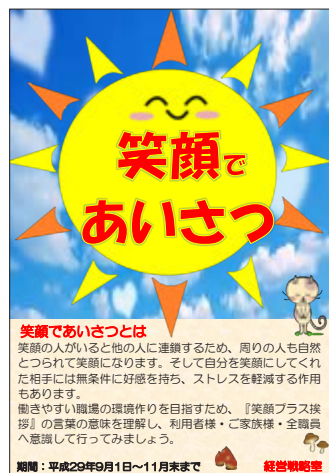
地域事業推進室 室長 石崎 剛

特 集

中長期事業計画

～社会福祉法人栄和会のさらなる飛躍を目指して～

経 営 戦 略 室



経営戦略室では「良質な職場環境の整備・働きやすい職場の雰囲気づくり」「健全かつ安定した経営基盤の確立」という2つの大きな目標を掲げて、その目標達成に向けて取り組みを実施してきました。具体的には法人の倫理綱領にもある「笑顔」や「あいさつ」と

いう社会人として基本的なマナーを職員へ周知する取り組みから、経費削減に対する職員への意識付け、また、業務改善や稼働率へのより一層の意識の強化に繋がる取り組みとして、各事業所の職員へのヒヤリング等も実施してきました。その中身としては、「笑顔であいさつ」「整理整頓」「おあしす」「1日1膳」などの強化月間をつくり、ポスターやコラムを作成し全職員へ発信していきました。開始当初は、整理整頓しても…、笑顔は出来ているけど…等々、なかなか根本的な取り組みの目的を理解してもらえない部分もありましたが、目的を明確化するなど、実施方法を改善していったことで、今では、何のために実施する必要があるのかということが、少しずつ浸透していっていると感じております。

良質な職場環境を目指し、職員の現状を把握するために、全職員の残業時間と有給取得状況を経年別に集計し、今後のワークライフバランスの検討に活かしていく予定にしております。また、全職員に職場環境のハード面についてのアンケートを実施し、当法人に対し、どんな思いで働いているのかの調査も実施しました。小さいことではありますが、そのアンケート結果をもとに、職員トイレに「トイレ用擬音装置」を設置しております。

健全かつ安定した経営基盤の確立を目標とした経費削減の取り組みとしては、法人の全車両の燃費を集計し、各事業所へ結果を伝え、エコ運転への意識付けを行ってきた結果、燃費の良い車輛を優先し使用したり、停止中のエンジンOFFや暖機運転時間の

短縮にも繋がっています。また、コピーや印刷時にも無駄を省いていけるように、コピー機などの近くにコピーの料金を掲示し、経費に対する意識をしてもらえるように取り組み、水道料金に関しても明確化し、節水装置がどのくらいの効果があったかも発信してきました。さらに稼働率への意識強化へ繋がる取り組みとして、入所施設と通所事業所へ相談援助職を中心にヒヤリングを実施し、業務の改善指導等出来ていないところだけを指摘するのではなく、各職員が困難を感じている部分等を調査し、改善に向けての方策を検討する機会ともししております。また、今は入所施設だけではなく、稼働率の目標設定の際には、経営戦略室からも提言し目標設定に関わっているところであります。

法人内の通所事業所の情報交換等の会議や相談援助職の会議にも関わり、参加職員の意見や会議の必要性について相談役として対応してきたり、今あるキャリアパスの組織的な体制の再編にも着手し、今以上に職員のモチベーション向上に向けて取り組んできました。昨年度からは、KSジャーナル（社内報）を定期的に発行し、経営戦略室の活動内容や、エコ活動への協力を全職員へ発信しており、今後も法人全体で共通の目的意識を持って取り組みが実施できるよう社内報の発行を継続していきたいと思っております。

経営戦略室としては良質な職場環境を目指し、安定した経営基盤を確立し、利用者様、ご家族様、地域の皆様方に安心してご利用いただける法人を目指し、取り組みを継続していきたいと考えております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。



経営戦略室 室長 中野 升

サービス管理室



栄和会中長期計画が始まってからもう見直しの時期が参りました。早5年過ぎようとしています。その間、室長という責任の下、各事業所の係長や主任と共に「利用者様満足度調査」をはじめ「職員の自己評価」のアンケートを実施いたしました。初めての事ばかりでどこから手を付けて良いのか分からなく、試行錯誤しながら進めたのを覚えております。

それぞれの事業所に戻れば係長と主任のため、毎月の会議で話し合える時間はわずかで、ミリ単位の進捗しかありませんでした。一つひとつを決めることは難しく、誤解が生じないように詳細を連絡し合い、メールを使いそれでもわからなければ電話を入れ、毎回のよう「宿題」を持ち帰り、自分の仕事の他にずいぶん苦勞を掛けましたが期間内に結果を皆様に報告する事が出来ました。アンケートにご協力していただいた皆様に感謝する事は当然でございますが、頑張ってくれたサービス管理室のメンバーにも感謝です。この場をお借りし御礼申し上げます。ありがとうございました。

そして、アンケートの結果を皆様に報告しながら同時に進めていたことは、苦情対応でした。苦情は皆様からの要望でありご意見です、全職員が同じ方向を向けるようマニュアルを作成し職員に周知するまで時間を要しましたが、現在すべての事業に置くことが出来ました。ご家族がどのような意見でも言いやすい環境にならなければならないと思っております。どうか遠慮なさらずご意見をいただきたいと願っておりますので、よろしくお願いいたします。

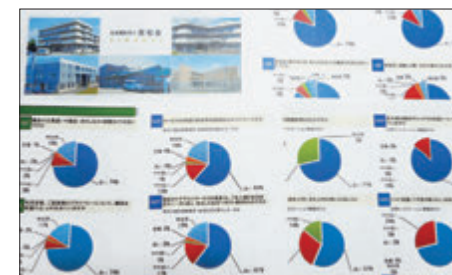
5年前、サービス管理室に課せられた目標をこなすことが最優先として進めましたが、昨今、介護職の離職率の高さがメディアで取り上げられております。栄和会も例外ではありません。ご利用者様が安

心して過ごすことが出来たら、職員も安心して働くことが出来るはずであり、ご利用者様を笑顔にするのは直接かかわる職員であり、その職員を笑顔にするのは中長期計画に携わっている私達だと考えております。中長期計画を進める事によって今後さらに、ご利用者様とご家族、職員の心身を知り、栄和会のご利用者様は安心して利用していただける様、職員は充実感を持ちながら福祉にかかわる事が出来れば離職率は減っていくのかもしれませんが。そのためにもサービス管理室が出来る事を模索していきたいと思えます。

「サービス管理とは」をどう進めていけばよいのか正直迷った時期もありましたが、係長と主任の意見を聞き上司に相談し何とか5年過ぎ、今に至っております。そしてまた、同じ法人の職員でも事業者が違うとなかなか顔を合わすことがありませんが、中長期計画会議のたびにメンバーと会い、人となりを知る良い機会となりました。

栄和会が地域に根を張り花を咲かせ実をつけ、地域の方々が「福祉のことは栄和会に行けばいいよね」「親の事は栄和会に相談しよう」「困ったら栄和会」と考えていただける様精進しなければと考えています。今後、サービス管理室は30年度実施予定で「利用者様満足度調査」「職員自己評価調査」を再度実施したいと考えております。抽出したご利用者様にご協力いただきますが、栄和会から連絡が行った際には、ご協力とご理解のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

サービス管理室の室長として、今後も精進してまいりますので、忌憚なきご意見ございましたらお聞かせください。今後とも栄和会を宜しく願いたします。



サービス管理室 室長 笹山 くみ子