

佐久広域連合 社会福祉施設に
係る福祉サービスの向上に向けて

平成26年 2月24日

佐久広域連合社会福祉施設に
係る福祉サービス向上懇話会

まえがき

本懇話会は、佐久広域連合社会福祉施設に係る福祉サービスの向上に向けて、過去に発生した度重なる事件や事故の再発を抑止することを目的として、設置されました。

懇話会には、広域連合の第三者委員を始め、民間福祉施設関係者、他産業における従業員教育関係者及び、学識経験者を含めた9名で延べ10回の懇話会を開催しました。

詳細の経過等については、別冊の報告書に記載してありますが、懇話会で議論された、福祉施設での事件の再発防止及び事故の抑止に向け、職員教育に関すること、組織・人事体制に関すること、施設関係に関することに分けて提言方式にまとめさせていただきました。

特に、3点申し上げます、1点目として、「利用者が一番」のサービス業であるという意識付け、2点目として、施設の長の意識により組織が変化することの重要性、3点目として、利用者の尊厳を重視することを認識していただきたいと思います。

また、本報告書が社会福祉施設で活用され、確実に引き継がれて事件の再発防止や事故の抑止につながることを希望するところであります。

最後に、本懇話会に列席いただき、貴重なご意見を寄せていただいた委員の皆様並びに、施設や事務局の皆さんに対しまして、あらためて御礼申し上げます。

会長 上 滝 高

佐久広域連合が運営する介護施設現場で度重なる事件や事故の発生内容

① 職員による差別発言が起こり、大きな問題として取り上げられました。

(平成23年10月)

② 施設利用者預り金の着服事件が起きました。(平成23年12月)

③ 社会福祉施設において、利用者のごえんごえんの誤嚥事故が起きました。

(平成24年1月)

このようなことから、当懇話会では、事件や事故の詳細検証を始め、施設の視察や意見聴取を行うなど施設を利用する皆さんの権利を守り、介護現場でのサービスを改善するために、職員教育を徹底し、職員の意識改革と介護技術の向上を図るため、延べ10回に渡り会議を重ね、成案を得ましたのでご提言いたします。

なお、詳細は、別冊報告書のとおりですので、業務の参考にしてください。

福祉サービスの向上に向けて

(1) 職員教育に関すること

① 外部研修及び内部研修により職員の資質向上を図る

ア 施設長としての研修が必要

イ 「サービス業」としての意識付けを強化する取り組みが必要

(意識の共有化)

(具体策)

- ・民間事業所のやり方、考え方等を研修する。
- ・利用者の要望事項や苦情をサービス向上の宝としてとらえ、チームとして研究・検討し、対応する。
- ・トップの教育を積極的に行う。(専門家との意見交換)
- ・テーマを決め勉強会を開き、事例検討を行う。
- ・異業種であってもトップレベルの施設を視察する。 等

② リスクマネジメントに関すること

ア 事故及びヒヤリハットについて報告しやすい環境づくり

イ 皆で共有できる仕組み、システムづくり

ウ アセスメント能力の向上

(具体策)

- ・ヒヤリハット等の報告が気持ちよくできる環境づくり。

- ・透明性を確保して、公開する。
- ・事故原因を、個人の責任としてではなく、組織としてとらえる。
- ・皆で共有できる仕組み、システムづくり。等

(2) 組織・人事体制に関すること

- ア 施設長の在職年数が短すぎるので、適正化を図ることが望ましい
- イ 情報の共有化を図る
- ウ 仕事に対するモチベーションを上げる工夫を検討する
- エ サービス向上へ、取り組みやすい組織体系の構築
- オ 施設を担っているという誇りや、やりがいの持てる職場の人間関係の構築
- カ 長期的には民営化への移行を検討

(具体策)

- ・広域組織以外の職場との交流を多くする。
- ・臨時職員は、定期的に職場配置を変える。
- ・施設長を公募制とし、有資格者とする。
- ・専門職の受け入れ。

(3) 施設関係に関すること

- ア 施設全体を管理しやすい配置等の対策が必要

イ 長期計画になるが、抜本的な見直しを検討

ウ 当面は、施設のにおい等の環境整備を図る

エ 施設内の段差等の改善が必要

(具体策)

- ・安全に配慮した部屋の配置場所の再検討。
- ・個々の建物整備でなく1極集中化及び民間委託。
- ・入所者の状況が把握しやすい施設環境とする。等

懇話会委員名簿

	氏 名	役 職 等
会 長	上 滝 高	小諸市推薦(佐久広域連合第三者委員)
副 会 長	矢羽田 明 美	佐久大学信州短期大学部 介護福祉学科長 教授
委 員	金 川 洋	佐久市社会福祉協議会長
委 員	中 澤 智 宏	佐久総合病院 医療社会事業課長
委 員	岩 澤 純	社会福祉法人佐久平福社会 介護部長
委 員	松 本 茂 見	株式会社ツルヤ 販売部エデュケーター
委 員	萩 原 篤	佐久市推薦(佐久広域連合第三者委員)
委 員	原 寛	南佐久郡推薦(佐久広域連合第三者委員)
委 員	加 藤 正 弘	北佐久郡推薦(佐久広域連合第三者委員)

(役職等は、委員委嘱時のものです。)