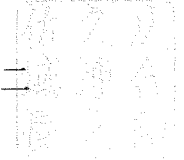


26佐広第35号  
平成26年6月6日

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  
会長 上 滝 高 様

佐久広域連合  
連合長 柳 田 清 二



「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」  
からの提言に対する方針について（回答）

立夏の候、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。  
平成26年2月24日付で、貴懇話会より提言いただいた内容について、対  
応方針を作成しましたので別紙のとおり回答します。

## 「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」からの提言に対する方針について

平成9年、社会福祉基礎構造改革において、福祉サービスが市町村が行う「措置制度」から利用者と事業所による「契約制度」へと転換となり、福祉サービスの民営化、市場化が始まりました。

その後、平成12年に介護保険制度が施行され、特別養護老人ホームも介護サービス提供事業所として契約による利用形態となり、旧来の「みてあげている」的な意識からの脱却が、社会福祉施設にとっての命題となりました。

このような時代の流れの中、平成23年度、広域連合社会福祉施設におきまして一連の不祥事(差別発言事件、利用者預り金着服事件、誤嚥事故)が発生しました。

一連の不祥事は、当該職員のみ責任ではなく、広域連合として長年培われた風土の中で起きたことを、全職員が深く認識しなくてはなりません。

当広域連合として、平成26年2月24日付け標記懇話会よりいただきました貴重なご提言をもとに、利用者の尊厳を重視し、利用者本位のサービスの提供に向け、施設長自らが先頭に立って、全職員の意識改革を図り、より良い施設づくりを行うため、次のとおり対応してまいります。

## (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 社会福祉施設は、サービス業であることを全職員が認識し、職員の業務に取り組む姿勢を確立するため、施設長を先頭に職員意識の変革を目指した各種研修を実施してまいります。

イ 「佐久広域連合社会福祉施設人権同和対策指針」、「佐久広域連合社会福祉施設同和研修計画」等をもとに、定期的な研修会の開催や外部機関等が実施する研修会への積極的参加と、毎月9日を人権同和教育の日として定め、職員の人権同和教育を継続的に進めてまいります。

ウ 研修が、実際の現場や職員に対して、効果的で生きた内容となるよう実施内容及び実施手法等を工夫してまいります。

### ② リスクマネジメントに関すること

ア 事故を防止する視点で、「ヒヤリ・ハット報告」を大切にし、現場と施設長、職員同士が率先して報告し合える風通しのよい施設運営を図ります。また、リスクの把握・確認、分析・評価、処理、再評価・検証のプロセスにより、職員のリスクマネジメント能力の向上を図ってまいります。

イ 特にリスクが高い食事介助に対して、見守り体制を強化し、ゆっくりと食事ができる環境づくりを図るとともに、嚥下機能評価をもとに、利用者一人ひとりにあった食事介助の実施と介護技術の向上を図ってまいります。

## (2) 組織・人事体制に関すること

① 施設長を含め、それぞれの職種がその役割を効果的に発揮できる組織

及び人事体制を確立

ア 施設の運営方針等について、全職員の共有化を図るとともに、施設長のリーダーシップ力を高めてまいります。

イ 利用者のサービス向上(利用者満足度)と職員の士気高揚(職場満足度)が相乗的に高まる施設づくりを図ってまいります。

ウ サービスのレベルアップを図るため、スキルアップに向けた職員の意識醸成と資格取得に向けたバックアップを図ってまいります。

エ 広域連合組織以外との職員交流等について検討してまいります。

## (3) 施設関係に関すること

① 利用者が快適に安心して過ごすことのできる施設の環境整備

ア 利用者が安全で生活しやすく、また、利用者の様子を掌握しやすい建物配置に工夫してまいります。

イ 施設特有のにおいの防止を図り、清潔感のある環境を整備してまいります。

## (4) 発展的、継続的なサービス向上を図るために

① 社会福祉施設に係る福祉サービス向上懇話会からの提言及び対応策に

ついて、その実施状況や、点検・評価を継続的に行えるシステムを検討してまいります。

#### (5) 佐久広域連合社会福祉施設の今後の役割等について

- ① 広域連合の施設として、その専門性を生かし地域に役立つ施設を目指してまいります。
- ② 今後、勝間園・美ノ輪荘の移転改築に伴う社会福祉法人への施設移管が予定されている中、残る施設(豊昇園、塩名田苑、清和寮)のあり方について検討するとともに、職員のモチベーションが高まるよう対応してまいります。
- ③ サービス向上の状況を客観的に捉え、さらなる向上を図るため、利用者・ご家族等を対象とした利用者満足度調査を実施してまいります。
- ④ 今後、少子高齢化が、ますます進展する中、社会福祉施設に対する状況は一層厳しいものが予想されます。広域連合として、介護保険制度や社会福祉政策等の動向を注視し、利用者のサービス向上と、質の高い施設運営に向け取り組んでまいります。