

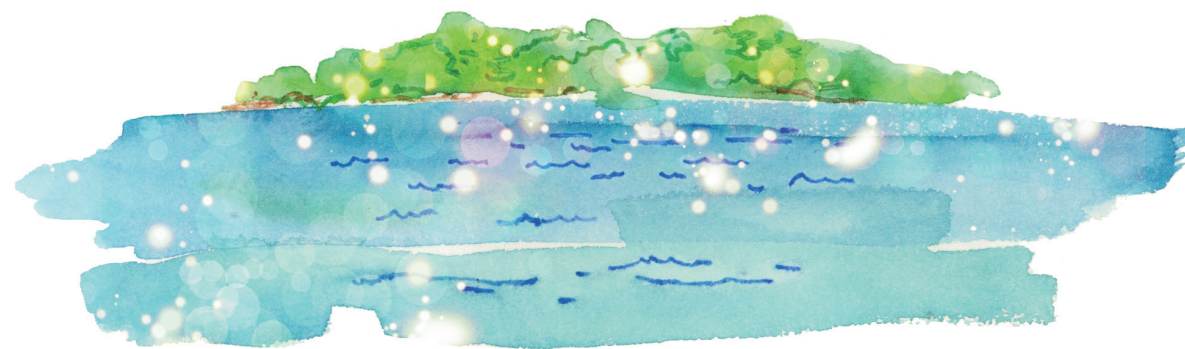
これからの社会福祉施設の課題

これからの日本、世界はどんどん変化していきます。

福祉施設を経営する者として

何をみて、感じて、動いていくべきなのでしょう。

中長期計画を作成するうえで、ぜひ考えて頂きたい観点です。



(1) 2025年問題と社会福祉施設

2025年には団塊の世代の多くが後期高齢者になっており、年金・医療・介護において財政的な問題のみならず、特に都市部における施設不足や人材不足が一層深刻になっていると予測されています。年々若年層が減少するなか、介護人材は今後10年で約35万人の不足が生じるという予測もあり、現状の介護福祉士養成校の定員割れなども踏まえ官民あげての対策をしっかりと行う必要があります。また、保育所の整備を進め安心して子育てができる環境をつくり、出生率の改善を図ることも今後10年の大きな国家課題のひとつです。さらにはソーシャルインクルージョンの理念のもと、障がい者の地域移行をさらに進め、かつ、障がい者雇用を増やしていくため各社会福祉施設が一層の工夫を続けることも重要です。

(2) 福祉人材の育成

そうした施策を遂行するためにも、福祉分野で働く人の一層の処遇改善を行い、有能で熱意のある人材が、今まで以上に福祉職場を目指すようになるような環境整備を行うことは、私たち社会福祉施設を経営する者にとって重要な課題です。私たちは、日本の将来を見越した最適な社会保障制度の構築のために自ら人材確保・育成に努力するとともに、処遇改善やキャリアパスの整備などについて現場や地域と一体となって工夫し、併せて、関連する政策提案等を積極的に行っていく必要があります。

(3) 新しい地域包括支援体制

現在、2025年に向け、各地域において地域包括ケアシステムの構築が始まっています。社会福祉施設は、地域の社会保障における中心的リーダーとして医療機関、NPO、ボランティア、地域住民の皆さんと連携し、「全世代が住み慣れた街で最後まで暮らす」ことができる「新しい地域包括支援体制」※をつくる責務があります。特に保険制度や措置制度などの既存の枠組みにとらわれず、生活困窮者支援や中間的就労の推進など地域の福祉ニーズに対して素早く積極的に対応することは、社会福祉施設に強く求められていることと言えます。率先してその地域における公益的活動を行っていく必要があります。

※「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現—新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン—」
厚生労働省新たな福祉サービスのシステム等のあり方検討プロジェクトチーム (平成27年9月17日)

(4) 公益性とガバナンス

改正社会福祉法により、社会福祉法人は、公益性の高い非営利法人として積極的に情報公開・発信を行うとともに公益性を意識したガバナンスの整備に務める責務があります。すなわち、理事会・評議員会・監事・会計監査人等の設置はもとより、それらがしっかりと機能して社会福祉法人としての行動や実績が社会に認められることが重要です。また、地域の声を反映させるため運営協議会などを設け、その意見を基に公益性の高い事業を行うなど社会福祉法人が今まで以上に地域の共有財産として認知される仕組みも必要となります。単なる法人のガバナンスの整備を行うことのみならず、自主性・自律性をもって地域の中で社会福祉文化を醸成する中心となることをめざします。

株式会社には理事会・評議員会・監事・会計監査人等の設置義務はありませんが、社会福祉施設を経営する者として、同様の価値観や考え方が必要です。

社会福祉施設のあるべき姿と4つの基本姿勢

これからの社会福祉施設の課題をふまえた社会福祉法人のあるべき姿を記します。
国民から信頼される組織であり続けるためには、全職員で探究し実施することが必要です。

4つの基本姿勢と14の具体的な課題をチェック項目とともに記しました。
中期・長期計画を実施してゆく中で、これらが結果として適えられるよう取り組みましょう。

I. 利用者に対する基本姿勢

- ①人権の尊重
- ②サービスの質の向上
- ③地域との関係の継続
- ④生活環境・利用環境の向上

II. 社会に対する基本姿勢

- ⑤地域における公益的な取組の推進
- ⑥信頼と協力を得るため情報発信

III. 福祉人材に対する基本姿勢

- ⑦トータルな人材マネジメントの推進
- ⑧人材の確保に向けた取組の強化
- ⑨人材の定着に向けた取組の強化
- ⑩人材の育成

IV. マネジメントに対する基本姿勢

- ⑪コンプライアンスの徹底
- ⑫組織統治の確立
- ⑬健全な財務規律の確立
- ⑭経営者としての役割

I. 利用者に対する基本姿勢

利用者の人権を常に尊重し、サービスの質の向上や環境改善に積極的に取り組む。
常に原点に立ち戻り、一人ひとりの人権を尊重した活動を行う。

①人権の尊重

利用者の自己決定と選択を尊重し、その権利擁護を実現するとともに、個人の尊厳に配慮した良質かつ安心・安全なサービスを提供する。

経営理念等における明確化

- 法人の経営理念として、利用者の人権を尊重し、個人の尊厳を守る姿勢を明文化するとともに、これを積極的に発信しているか。
- 福祉の理念と根本的に相容れない虐待、身体拘束等を決して容認せず、根絶する姿勢を明示しているか。

職員に対する倫理教育の充実

- 利用者の人権を尊重し、個人の尊厳を守ることの重要性について、職員が認識を深めるよう「倫理綱領」の策定、人権教育等の具体的な取り組みを実施しているか。

インフォームドチョイスの重視

- 契約制度によるサービスはもとより、措置制度によるサービスにおいても、利用者への十分な説明を行い、十分な理解を得られた上での福祉サービスの提供を徹底しているか。

利用者の自己決定と選択の尊重

- 利用者やその家族等への説明にあたり、個々の特性に配慮した説明方法を用いて選択肢を提示するなど自己決定を尊重する取り組みをしているか。
※障害者の権利条約における「合理的配慮」等。

苦情解決・相談体制の整備

- 利用者やその家族等からの苦情・相談に誠意をもって的確に対応するために、受付担当者の設置や第三者委員の選任など、是正・改善の仕組みを確立し、的確に運用しているか。

虐待を発生させない体制づくり

- 虐待チェックリスト等の活用により、職員が自己の支援について振りかえる機会を設け、虐待の早期発見・早期対応に努めているか。
※「障害者虐待防止の手引き(チェックリスト)」(全国社会福祉協議会)など。
- 利用者の権利擁護や権利侵害について、職員が具体例を利用者に示す機会を設けるなど、利用者自身が自らの権利について理解する取り組みを行っているか。
- 実際に虐待事例が発生した場合に備えて、マニュアルなどにより具体的な対応が定められているか。

個人情報保護体制の整備

- 利用者のプライバシー、個人情報保護に対する姿勢を明確にするとともに、個人情報保護方針や個人情報保護規定を整備して、実効的に運用しているか。

成年後見制度等の活用

- 成年後見制度や日常生活自立支援事業等の活用により、利用者財産の適切な管理に努めているか。

②サービスの質の向上

常に利用者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するとともにサービスの質の向上に向けた体制を構築する。

サービス提供方針の明確化

- サービス提供方針等を明文化し、職員に浸透、共有する取り組みを実践しているか。

業務手順・マニュアルの策定

- サービス提供についてのマニュアル（手順書）を策定し、役職員に周知するとともに、その定期的な見直しを行っているか。

職員の教育・研修の充実

- 職員の専門知識の習得、技術の向上のために、体系的な教育・研修プログラムを策定し、それを確実に運用しているか。

職員および利用者やその家族等の参加による改善の取り組みと確認

- 職員参加の下、サービス改善の取り組みを行っているか。
- 利用者やその家族等の声がサービスの改善に活かされる仕組みがあるか。
- 利用者やその家族等の満足度を把握するための仕組みがあるか。
※意見箱の設置や利用者・家族アンケート、個別聞き取り、懇談会、家族会など。サービス

自己点検と改善

- 提供するサービスについて、継続的に自己点検（自己評価）を行っているか。
- 見直しや改善に定期的に取り組むとともに、これまでの取り組みによる改善効果を確認しているか。

第三者による評価の受審

- 提供するサービスについて、第三者評価を受審しているか。
- 外部からの評価結果を活かした、サービス改善の取り組みを行っているか。

苦情解決制度における第三者委員の設置

- 利用者やその家族等からの苦情や相談に誠意をもって的確に対応するために、第三者委員を活用しているか。

リスクマネジメント体制の構築

- リスクマネジメントに関するマニュアルの策定、改善、周知が行われているか。
- リスクマネジャーの選任、リスクマネジメント委員会の設置等、リスクマネジメント体制を構築し、適切に運用しているか。

③地域との関係の継続

利用者の生活が施設やサービスの中で完結することなく、家族や知人・友人、地域住民との関係が継続、さらに促進されるように支援する。

地域での生活を重視したサービス方針の確立

- 在宅サービス、施設サービスのそれぞれにおいて、利用者の地域での生活の継続を重視したサービス提供方針を明文化し、利用者一人ひとりのサービス提供に反映しているか。

在宅での生活を支えるサービス提供

- できる限り在宅での生活を続けることができるよう、その支援のために多様なサービス提供を行っているか。

家族や介護者等に対する支援

- 家族や介護者が社会的に孤立しないよう配慮しているか。
- 家族や介護者の負担感を軽減するよう取り組んでいるか。
※在宅サービスを家族等に対するレスパイトケアを提供するなど。
- 家族や介護者に対し利用者の障害特性や認知症などに対する理解を促す機会を設け、利用者や家族（介護者）との関係を維持・促進しているか。
- 施設で開催する行事へ利用者の家族のみならず、知人・友人の参加を呼びかけるなど、利用者の知人・友人との交流の維持・促進をはかっているか。

施設機能の活用

- 法人が有する施設、設備、職員を活用して、地域住民と利用者の交流や地域に対するサービスを意図した取り組みを行っているか。
※地域住民を招いての茶話会や子育てサロンの開催など。

ボランティアの育成と活動支援

- ボランティアの受け入れにあたっては、単に職員業務の補助・補完ではなく、利用者との直接的な交流を図る視点で、育成、活動支援を行っているか。

地域の社会資源の活用

- 既存の社会資源について、利用者の個別的状況に配慮しつつ、活用できるよう支援しているか。
※デパートや映画館、カラオケ店、旅館など
- 地域社会で行われるさまざまな行事や活動について、利用者の個別的状況に配慮しつつ、参加できるよう支援しているか。

④生活環境・利用環境の向上

良質かつ安心・安全なサービス提供を実現するため、利用者の生活環境・利用環境を整備する。

居室の個室化等

- 利用者のプライバシーを守るため、入所施設においては個室化を推進するとともに、ただちに個室化が困難な場合にも、プライバシーを守れるように工夫しているか。
- 可能な限り家庭的な環境を実現するための手段として、「居宅に近い環境」と「家庭での生活に近い日常」が実現されるように工夫しているか。
- 居室が利用者にとって過ごしやすい環境となるよう配慮し、「その人らしい空間づくり」に取り組んでいるか。
※居室に利用者の好むものを配置するなど。

快適な生活環境の実現

- 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供するために、生活環境のさまざまな点について検討し、よりよい環境の実現に取り組んでいるか。
※安全面、衛生面、採光面、防臭面など。
- 近隣住宅・施設への騒音とならないよう、適切な防音対策を行っているか。
※大きな音が発生する活動を行う場合や、利用者が壁面を叩くなどへの対応。

設備・備品の維持管理

- 各種の防災設備について定期的な点検を行い、その機能を常に維持しているか。
- 利用者の安全に影響する設備・備品について、より安全性の高いものに更新するとともに、定期的な安全点検等の体制を整備し、実践しているか。

災害対策計画等に基づく実効性のある訓練の実施

- 立地環境に応じ、非常災害に対する個別の具体的計画を整備し、それに基づいて実効性のある訓練を実施しているか。
※地震、火災、風水害、火山災害、原発ほか。

災害時の事業継続計画の整備

- 飲料水、食料をはじめとする生活物資を適正に備蓄しているか。
- 災害時にもサービス提供を継続するための体制を整えているか。

衛生的な環境の整備

- 建物内の温・湿度管理を徹底し、清潔な状態を維持しているか。
- 飲用水（特に井戸水を使用している場合）の水質検査及び浄化槽の検査を適正な頻度で行っているか。
- 風呂及びトイレにおいて、こまめに清掃を行い、防臭・防カビ等衛生的な環境が保たれるように手入れしているか。
- 生活上の臭いや排泄物等の処理について適切に対応し、施設内の防臭に努めているか。

感染症対策の強化

- 感染症の予防・拡大防止のためのマニュアルを整備するとともに、マニュアルが励行されるよう職員教育を徹底しているか。
- 感染症の予防・拡大防止のために必要な消毒薬品や機器を整備しているか。
- 感染症の予防・拡大防止のためのマニュアルに基づき、実際に予防対策に取り組んでいるか。

必要に応じた着替えの実施

- 汗をかいたり汚れたりした場合など、日中・夜間を問わず必要に応じて着替えを行っているか。
- 時間帯や場所、活動内容等に応じて衣服を着替えているか。
- 季節や気温に適した衣服を着用しているか。
- 衣服の状態や保有状況に応じて、適宜入れ替えや追加購入を行っているか。
- 衣類の購入にあたって、利用者本人の意思や好みを尊重しているか。

食事形態やアレルギーへの個別対応

- 利用者の咀嚼・嚥下能力に応じて食事形態を工夫しているか。
※咀嚼・嚥下能力に配慮しつつ、味、見た目や食感を可能な限り通常食に近付けるよう心がける。
- 栄養管理やアレルギー対応が必要な利用者に対して、別メニューへの変更を行うなど、個別に配慮しているか。

利用者が楽しみを感じられる日々の活動の提供

- 利用者が四季を体感できるような取り組みがあるか。
※季節を感じる行事（花見など）、地域性を感じられる行事など。
- 利用者の状態に応じて必要な生活能力を獲得する機会を提供したり、生活に潤いや刺激を与えたりする機会を提供したりしているか。
※電車・バスに乗って買い物体験、縁日で買い物、カラオケ・映画館、祭りへの参加、水族館でえさやり体験、動物とのふれあい（乗馬体験）、ピザ焼き体験、空港で飛行機の実物模型に乗るなど。

