

平成26年度事業計画



—光のあたりにくい人々とともに歩む—

社会福祉
法人

ロザリオの聖母会

目次

I	はじめに	1
II	ロザリオの聖母会の理念及び倫理綱領	4
1	経営理念	4
2	サービス提供の基本理念	4
3	倫理綱領	4
III	本会の事業	5
1	組織	5
2	事業内容	6
3	配置図	8
IV	中・長期計画	9
V	年度計画	9
1	本年度の重点目標	9
2	新規事業	11
3	施設等の整備	12
4	その他の計画	14
5	会議	16
6	地域との連携（交流）	20
7	防災、緊急時の対策	22
8	福祉サービスの向上	24
9	権利擁護	26
10	苦情解決	27
11	情報公開	28

I はじめに

2012（平成24）年11月30日、内閣の下に設置された「社会制度改革国民会議」の第1回が開催され、以降2013（平成25）年8月5日まで20回にわたって議論、検討が行われた結果、同8月6日付で「社会制度改革国民会議報告書～確かな社会保障を将来世代に伝えるための道筋～」をとりまとめた。

この会議設置の根拠法である社会保障制度改革推進法（2012年8月22日施行）は社会保障・税一体改革関連法の一つで「安定した財源を確保しつつ受益と負担の均衡がとれた持続可能な社会保障制度の確立を図る」ことを目的としており、基本的な考え方は財政論からの自助自立と公助部分の抑制だと言われている。

本国民会議はこの法律に基づいて社会保障制度改革の具体的な検討を行ったという流れであり、本報告書が示した方向性としては

○1970年代モデルから21世紀（2025年）日本モデルへ

○すべての世代を対象とし、すべての世代が相互に支え合う仕組み

などがあげられ、ついで少子化対策分野、医療・介護分野、年金分野のそれぞれに改革の概要を示した。

この、医療・介護分野の改革の中に、医療法人制度・社会福祉法人制度の見直しが謳われ、具体的には「医療法人等が再編・統合できるように見直すこと、法人間の合併や権利の移転等を速やかに行うこと」が提言され、特に社会福祉法人に対しては、「経営の合理化、近代化が必要であり、大規模化や複数法人の連携を推進していく必要がある。また、非課税扱いとされているにふさわしい、国家や地域への貢献が求められており、低所得者の住まいや生活支援などに積極的に取り組んでいくことが求められている」と指摘している。

全体を貫く考え方は根拠法を踏まえた公助部分の抑制で、それをサービスの効率化・重点化や保険制度など自助・共助で補うということのようである。一説によると、厚生労働省は介護保険と障害福祉サービスの一体化をまだ視野に入れており、また、地域包括ケアシステム確立のための医療・介護サービスの一体改革や診療報酬・介護報酬の体系的見直しなどの情報から推測すると、将来的には医療・介護・障害福祉サービスを「地域完結型」に包括化する可能性もあると思われる。

また、この報告を受けて厚生労働省は2013（平成25）年9月27日に「社会福祉法人の在り方等に関する検討会」を立ち上げ、社会福祉法人への風当たりが強まる中、「地域貢献の在り方や財務諸表の透明化」などについて月一回のペースで議論を行っており、2014（平成26）年5月に報告書を取りまとめることになっている。

全国社会福祉法人経営者協議会幹部はこれらの動向に強い危機感を抱き、本協議会ホームページに全国の社会福祉法人が運営・財務状況を自主的に情報公開するよう呼びかけるなどの対応を行った。

加えて2013（平成25）年12月5日、安倍政権が数々の法案を強行採決する中で上記国民会議報告書を踏まえて作ったとされる「社会保障改革のプログラム法」を成立させ、改革項目と実施時期を法律で示すに至ったことは、実行を急ぐ政府の姿勢がますます顕著になったと言える。

以上のように社会保障全体が厳しい環境にさらされる下で4月から施行される制度は、障害者総合支援法積み残し部分の

- 重度訪問介護の対象拡大
- 共同生活介護と共同生活援助の一元化
- 障害程度区分から障害支援区分への変更
- 計画相談支援の推進

などであり、また、2013（平成25）年6月に成立した精神保健福祉法の改正に伴って、
○精神障害者の地域生活への移行を促進
○保護者制度の廃止、医療保護入院における入院手続の見直し
などが施行される。

たとえ社会保障制度が政治からどのような眼差しを受けようとも、ロザリオの聖母会は社会から与えられ、求められ、期待される役割を粛々と果たしていくことをもって社会福祉法人の公益性を実証していきたいと考えるが、いずれにしても、病院・施設から在宅・地域へという流れがますます加速していくことは確かなので、その潮流を踏まえた上で具体的なビジョンを持つことが新年度の課題といえる。

また、もう一つの課題は障害福祉サービス利用者のサービス等利用計画作成問題である。制度では26年度中に障害福祉サービスを利用する全ての利用者（児童も含む）が自己のサービス等利用計画を作成して27年度以降のサービス利用、あるいは契約更新に備えることになっているが、行政の動きや計画相談を担当する相談支援事業所の体制が整わないこともあって、本会では370人超（内部調査による）と見込まれる入所・通所利用者に対する計画作成に一年間でどう対応するかという問題に直面している。

この点に関しては、基本的に友の家が施設・事業所の協力を得ながら対応するという形で推進する計画を立てているが、実践する過程で生じる様々な課題に対処するためには、関係施設・事業所間の垣根を取り払った支援・協力体制が必要となる。

25年末に発生した袖ヶ浦福祉センター養育園での利用者死亡事件は衝撃的な出来事だった。本会はこのことを重く受け止め、他法人で起きたことは当法人でも起こりうるという視点と危機感をもって虐待防止に向けた取り組みを積み重ねたい。奇しくも25年度に「福祉サービス共通基準等2013年版」を策定し、特に虐待関連項目を見直し、追加したところなので職員行動規範と合わせて職員個々への周知徹底を図る。

加えて、改正障害者基本法のポイントの一つと言われる障害者の「意思決定支援」や2016（平成28）年4月施行の差別解消法（合理的配慮ほか）などへの理解を深めることも重要であると思われる。知的障害等がある方にとっての「合理的配慮」と言われる意思決定支援とは何か、どのように支援すべきか等について真剣に学び、取り組むような個人及び集団は、すぐれて虐待とは遠い世界にあると信じたい。

同時に、内部的な取り組みだけでは限界があるので、第三者評価受審、ボランティア、保護者会、実習生、見学者その他第三者の視線を絶えず施設・事業所内に入れることにも努力していきたい。

ついで、施設・事業所に目をむけると、

入所系では、海上療養所が先の法律改正や医療改革の流れに対応するため病院組織再編を行って徐々に地域に軸足を移す方向に踏み出す。他の福祉系施設では創立20年以上を経たところで施設・設備の老朽化が進み、大規模改修工事や設備整備の資金調達を含めた計画的遂行が課題としてあがっている。

通所系は、ふたば保育園の新築計画が東日本大震災被災後3年越しでようやく実現の見込みとなっている。竣工後は、旭市に唯一の児童発達支援センター（通所・相談・訪問機能を併せ持つ事業所）として再出発する予定である。また昨年高萩福祉センターにオープンした聖ヨセフつどいの家では利用者数伸び悩みを解消するため、事業見直しによる指定変更を行って経営健全化に向け努力する。

居住系では、グループホーム一元化施行により経営内容がどう変化するか見極めつつ、新規グループホームの開設などに取り組む。

相談系では、先に述べたサービス等利用計画作成を友の家と香取障害者支援センターが担当して法人内利用者及び海匝・香取地域からのニーズに応える予定である。また、海匝ネットワークは地元旭市から新規事業を受託するとともに、仮設住宅利用者に対する生活相談支援を千葉県、旭市からの委託（最終年度）により実施して、5月に閉鎖される仮設住宅居住者のアフターケアに努める。

運営管理面に目を向けると新年度の大きな動きは新会計基準への移行である。

25年度一年間を費やして研修やソフト更新に努め、26年度予算から移行する運びになったが、同一施設・事業所内でも提供するサービス事業ごとに会計を分割する、施設・事業所間の相互（内部）取引を相殺するなど旧会計以上に煩雑な経理事務に全体が円滑に移行できるよう努力する。

また、経理事務に加えて請求事務や契約事務など年々増大化する事務量や、職員数約600人を数える大規模法人としての管理的側面に目を向けると、膨大な運営管理業務を効率的に処理するとともに内部牽制をさらに充実するシステムを検討する時期にあるように思う。制度そのものに効率化・重点化が求められる時代は、同時にそれを実践する組織に対しても変革を求めることは先に示した国の動きからも明らかなので、ロザリオの聖母会としても避けて通れない課題として受け止め、検討していきたい。

Ⅱ ロザリオの聖母会の理念及び倫理綱領

1 経営理念

光のあたりにくい人々とともに歩む

2 サービス提供の基本理念

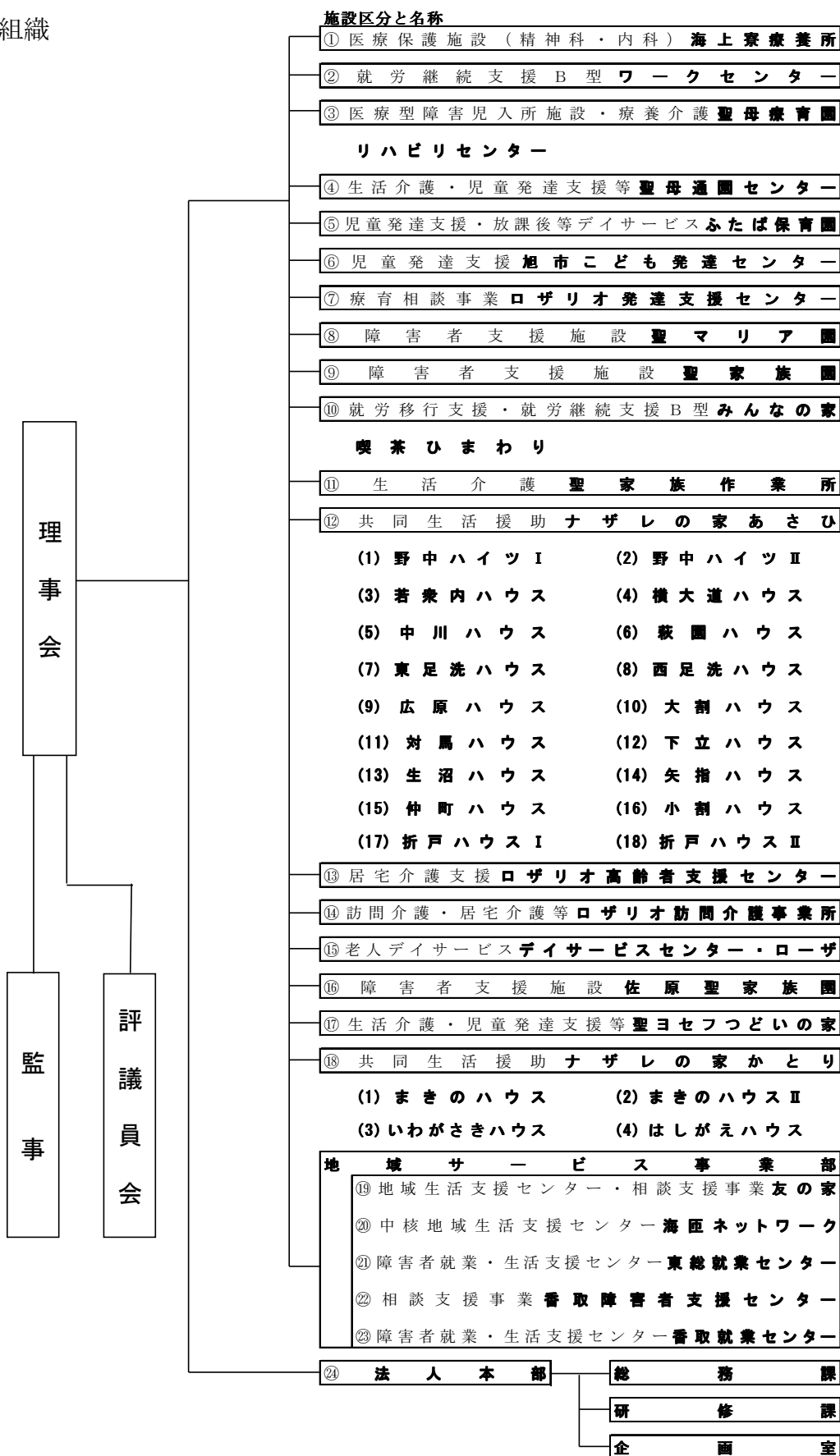
- (1) 利用者の生命の尊厳、人権及び人生を大切にする
- (2) 利用者の願いや要求に真摯に向き合い、理解し、共感する
- (3) 利用者の自立・自己実現・自己決定の過程を支援する

3 倫理綱領

- (1) 生命の尊厳
私たちは、利用者一人ひとりがかげがえのない存在として認め、その人なりの人生を大切にします。
- (2) 人権の擁護
私たちは、利用者一人ひとりの人間としての基本的な権利を守り、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さないことを誓います。
- (3) 個性、主体性の尊重
私たちは、利用者一人ひとりの個性や主体性を尊重し、自己決定を基本とした支援を心がけます。
- (4) 社会参加の促進
私たちは、利用者一人ひとりが社会の一員としての市民生活を送れるよう支援します。
- (5) 生活環境の整備
私たちは、利用者一人ひとりが生活者として快適な日々を過ごせるよう、施設及び周辺的环境整備に努めます。
- (6) 豊かな地域生活へ
私たちは、地域で生活する障害者が豊かな市民生活を送れるよう、一人ひとりのニーズに添った支援を心がけます。
- (7) 職員として
私たちは、福祉施設職員としての専門的役割と使命を自覚し、利用者一人ひとりに適切な支援が提供できるよう、常に自らへの問いかけを怠らず、研鑽と人間的成長に努めます。

Ⅲ 本会の事業

1 組織



2 事業内容(下線は新規事業、○は定款記載事業、●は定款に記載のない事業)

2-1 入所系事業

- | | |
|------------------|-------------------|
| ○医療保護施設 | 海上寮療養所 |
| ○医療型障害児入所施設、療養介護 | 聖母療育園 |
| ○障害者支援施設 | 聖マリア園、聖家族園、佐原聖家族園 |

2-2 居住支援系事業

- | | |
|---------|-----------------------------------|
| ○共同生活援助 | ナザレの家あさひ (旭地区)
ナザレの家かとり (香取地区) |
|---------|-----------------------------------|

2-3 通所(日中活動)系事業

- | | |
|------------------|---|
| ●認知症外来 | 海上寮療養所 |
| ●精神科デイケア | 海上寮療養所 |
| ○療養介護 | 聖母療育園 |
| ●障害児(者)リハビリテーション | 聖母療育園 |
| ●障害児者歯科診療 | 聖母療育園 |
| ○日中一時支援 | 聖母療育園、聖マリア園、聖家族園、
聖家族作業所、佐原聖家族園、
聖ヨセフつどいの家 |
| ○児童発達支援 | 聖母通園センター、ふたば保育園、
旭市こども発達センター |
| ○放課後等デイサービス | 聖母通園センター、ふたば保育園、
聖ヨセフつどいの家 |
| ○短期入所 | 聖母療育園、聖マリア園、聖家族園、佐原聖家族園 |
| ○生活介護 | 聖母通園センター、聖マリア園、聖家族園、
聖家族作業所、佐原聖家族園、
聖ヨセフつどいの家 |
| ○就労移行支援 | みんなの家 |
| ○就労継続支援B型 | ワークセンター、みんなの家 |
| ○老人デイサービス | デイサービスセンター・ローザ |
| ○老人短期入所事業 | 聖マリア園 |
| ●働く場 | ひまわり、ひまわりⅡ |
| ●遊びの場 | おもちゃ図書館(さわやかホール) |

2-4 訪問・相談等地域生活支援系事業

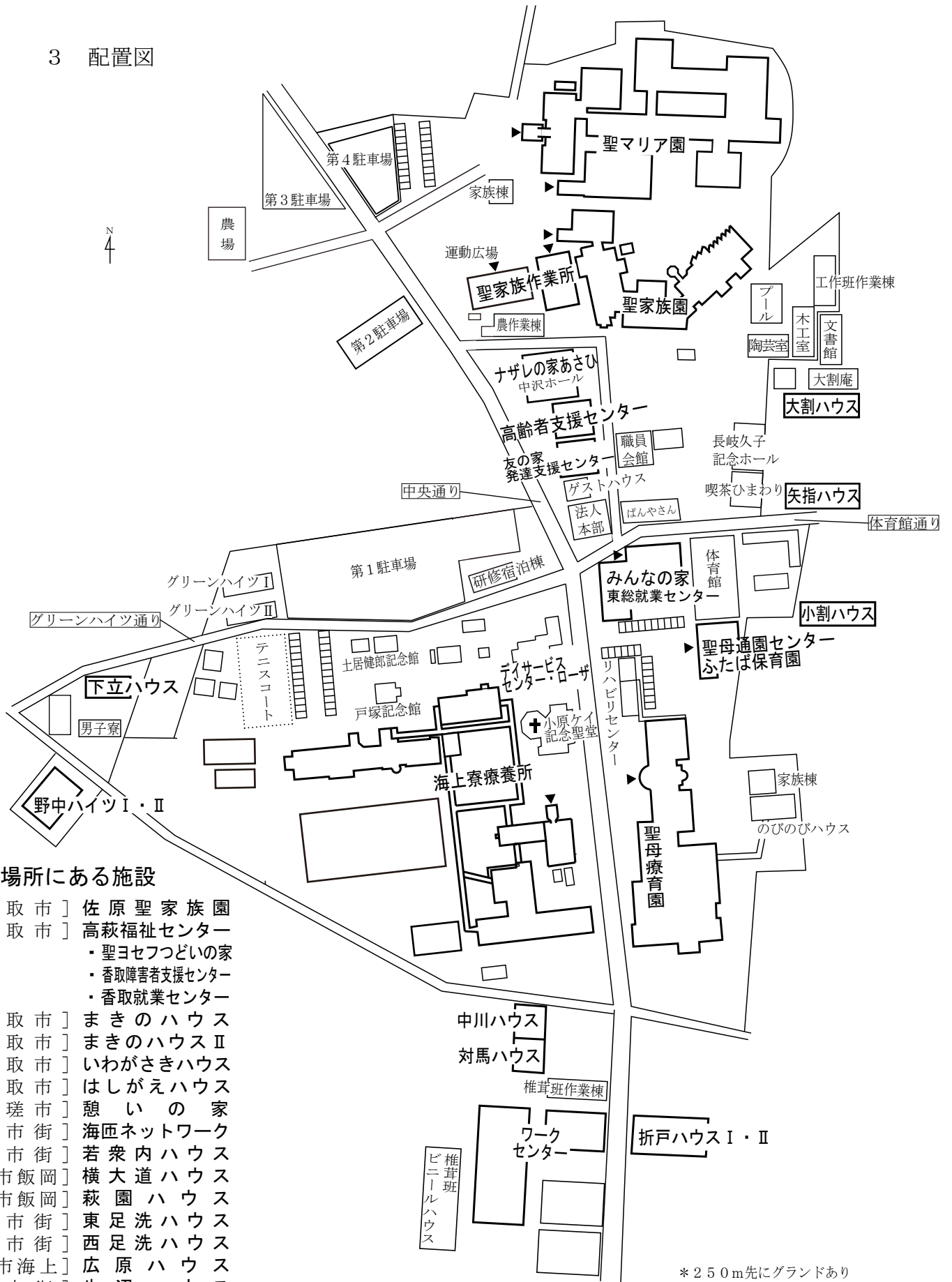
- | | |
|------------|---------------------------------|
| ●認知症訪問診療 | 海上寮療養所 |
| ●訪問看護 | 海上寮療養所 |
| ○障害児相談支援事業 | 友の家、ロザリオ発達支援センター
香取障害者支援センター |
| ○相談支援 | 友の家、香取障害者支援センター |

○地域活動支援センター I 型	友の家 (旭市、匝瑳市)
○精神障害者地域移行支援事業	友の家、香取障害者支援センター (千葉県)
○相談支援事業	友の家 (旭市、匝瑳市)
	香取障害者支援センター (香取市)
○千葉県障害児等療育支援事業	聖母療育園、ふたば保育園、佐原聖家族園、 ロザリオ発達支援センター
	海匝ネットワーク(旭市)
○基幹相談支援センター	香取障害者支援センター (香取市、神崎町、 多古町、東庄町)
	海匝ネットワーク(旭市)
○障害者虐待防止センター	香取障害者支援センター (香取市、神崎町、 多古町、東庄町)
	聖母療育園リハビリセンター
●訪問リハビリテーション	ロザリオ発達支援センター (旭市、銚子市、 香取市、匝瑳市、神崎町、多古町、東庄町、 横芝光町の 4 市 4 町)
●療育相談事業	ロザリオ発達支援センター
	ロザリオ発達支援センター
	(旭市、東庄町、横芝光町)
●療育相談支援機能強化事業	ロザリオ発達支援センター (香取市)
●乳幼児検診時における心理相談	東総就業センター、香取就業センター
	東総就業センター、香取就業センター
●香取市発達検査	ロザリオ高齢者支援センター
○障害者就業・生活支援センター事業	ロザリオ訪問介護事業所
○障害者雇用アドバイザー事業	ロザリオ訪問介護事業所
○居宅介護支援事業	ロザリオ訪問介護事業所
○老人居宅介護等事業	ロザリオ訪問介護事業所
○居宅介護	ロザリオ訪問介護事業所
○重度訪問介護	ロザリオ訪問介護事業所
○同行援護	ロザリオ訪問介護事業所
○行動援護	ロザリオ訪問介護事業所
○移動支援事業	海匝ネットワーク
○中核地域生活支援センター	海匝ネットワーク、香取障害者支援センター
●障害者グループホーム等支援事業	

2-5 その他

●障害支援区分認定調査業務受託	友の家 (旭市)
	香取障害者支援センター (香取市)
●介護認定調査員受託	ロザリオ高齢者支援センター (旭市)
●介護認定審査員受託	ロザリオ高齢者支援センター (旭市)
●介護予防支援業務委託	ロザリオ高齢者支援センター (旭市)
●被災要援護高齢者等の生活再建相談支援事業受託	海匝ネットワーク (千葉県・23年度から継続)
●千葉県精神障害者地域移行支援事業高齢入院患者地域支援事業の受託	海上療養所 (千葉県)
●自立支援プログラム策定実施推進事業受託	海匝ネットワーク (旭市)
○一時保護事業	ロザリオの聖母会 (千葉県)

3 配置図



離れた場所にある施設

- [香取市] 佐原 聖家族園
- [香取市] 高萩福祉センター
 - ・ 聖ヨセフつどいの家
 - ・ 香取障害者支援センター
 - ・ 香取就業センター
- [香取市] まきのハウス
- [香取市] まきのハウスⅡ
- [香取市] いわがさきハウス
- [香取市] はしがえハウス
- [匝瑳市] 憩いの家
- [旭市街] 海匠ネットワーク
- [旭市街] 若衆内ハウス
- [旭市飯岡] 横大道ハウス
- [旭市飯岡] 萩園ハウス
- [旭市街] 東足洗ハウス
- [旭市街] 西足洗ハウス
- [旭市海上] 広原ハウス
- [旭市街] 生沼ハウス
- [旭市街] 仲町ハウス
- [東足洗浜] グランド

* 250m先にグラウンドあり

IV 中・長期計画

- 公益的取り組みなど法人の社会・地域貢献の推進
- 地域医療・福祉システムへの関わりと地域の福祉課題への取り組み
- 訪問事業、外来事業、就労・退院促進事業等の地域サービス拡充
- 入所系施設の拠点化及び地域生活支援の拡充
- 通所系事業所のサービス内容の充実及び機能・役割の明確化
- グループホームのサービスの質向上と運営安定化
- 相談系事業所の経営安定化と量的・質的向上及び連携強化
- トータルな人材マネジメントの実現（職員処遇の向上、職員育成の充実）
- 法人運営健全化のための組織統治（ガバナンス）の確立（理事会、評議員会、監事及び本部機能の充実・強化）
- 法人及び施設・事業所の将来像にかかる長期ビジョンの策定

V 年度計画

1 本年度の重点目標（下線は全施設・事業所共通項目）

ロザリオの聖母会では、福祉・医療情勢や法人内の実情を踏まえて26年度に法人及び施設・事業所が取り組むべき課題を次のとおり重点目標として定め、中でも下線を付した項目は全施設・事業所の必須項目に、また、カッコ書きで示したものは福祉系施設・事業所必須項目にしてそれぞれの目標に落とし込むこととする。

また、設定した目標については、8月に見直しや進捗状況の確認を行うことを通じて現場や現実に立脚した着実な遂行を図るよう努力する。

1-1 福祉・医療の情勢や動向を注視しつつ施設・事業所の安定的運営に努める。

(1) 情勢（障害者総合支援法、精神保健福祉法や介護保険制度ほか）を踏まえた施設・事業所の課題と展望

法制度の動向や福祉・医療を取り巻く環境の変化等に対応するため、施設・事業所個々の課題を発見して将来を展望する。

(2) 計画的な人事異動及び中間管理職の育成・登用

施設・事業所横断的人事、及び施設組織図上必要な人事を適正かつ計画的に実施することを通じて軸になる職員の育成、登用を図る。

(3) 安定的な人材確保

医療専門職や新卒採用が困難な状況を打開するための対策に努めるとともに、施設・事業所運営上必須の業務に対する待遇を見直す。

(4) 施設・設備の老朽化や環境改善対策の中・長期計画と資金確保

25年度国庫補助及び自主事業により改修工事が進展したが、なお、施設・事業所においては未達成の部分の修繕計画に取り組み、修繕引当金積立の根拠を明確にする。

- (5) 社会福祉法人新会計基準への円滑な移行及びチェック体制の強化・充実
新会計基準移行が円滑かつ正確に進むよう努めるとともに専決事項の見直しなどを通じて内部牽制機能の強化・充実を図る。

1-2 社会福祉法人に求められる課題を踏まえつつ利用者等のサービスの質向上に努める。

- (1) 地域医療・福祉への取り組み
地域移行を含めた地域生活支援が病院及び入所系施設に求められる時代認識を深めつつ、それぞれの機能、役割に応じた具体的な地域生活支援の取り組みを実施する。
- (2) 権利擁護、虐待防止、差別解消に向けた取り組み
権利侵害や虐待行為に対する縦横のチェック機能を強めて防止策の徹底を図るとともに平成28年4月1日施行の「差別解消法」への理解を深めるための取り組みを推進する。
- (3) 専門性や特徴のあるサービスの実施 **(福祉系施設・事業所必須項目)**
障害者基本法や障害者総合支援法に謳われる「意思決定支援」のあり方について情報収集に努めるとともに、施設・事業所個々が専門性や特性を踏まえつつ検討を加える。
- (4) 自己評価、第三者評価結果に基づく業務改善及び福祉サービス共通基準2013年改訂版の理解
第三者評価の再受審を進めるとともに、25年秋に実施した自己評価により浮かび上がった施設・事業所の課題を評価、分析して業務改善につなげるよう努める。また、昨秋改訂した福祉サービス共通基準2013年版の理解を深めるための対策を講じる。
- (5) サービス提供上必要な事項の全体的点検と基本的事項の遵守
法制度により施設・事業所に対しサービス提供のために必要と定められた事項すべてに渡って法令遵守を徹底するよう努める。
- (6) 研修体制及び内容の充実
研修課主導の法人内研修の充実に加えて、施設職員への公平な研修機会の提供に努める。
- (7) 苦情解決の仕組みの周知徹底と適切な解決
苦情解決の仕組みを職員個々に浸透させて、苦情の迅速、適切な解決を図るとともに、サービス向上のチャンスととらえて前向きな姿勢で取り組むよう徹底する。

1-3 法人の総合的な安全衛生対策の向上を図る

- (1) 法人全体の防災・防犯対策の向上と地震・津波への備え
施設・事業所における消防法令遵守の徹底に努める
- (2) 利用者等安全対策の向上
- (3) 安全運転対策の向上
- (4) IT・情報管理対策の向上

2 新規事業

2-1 旭市自立支援プログラム策定実施推進事業（旧：生活保護受給者等就労自立促進事業）の受託

本事業は平成25年度に創設され、「ハローワークと自治体の協定等による連携を基盤にきめ細かいチーム支援を行うことにより実績の伸長している『福祉から就労』支援事業を発展させ、福祉事務所にハローワークの常設窓口を設置したり、巡回相談を行ったりするなど、ハローワークと自治体が一体となった就労支援体制を強化する」ことを目的とする事業である。生活保護受給者を対象に「就労支援チーム」が面接を行い、本人の抱える課題などを話し合っただ就労支援プランを策定するなどして就労に結びつけようという計画である。

26年度、海匠ネットワークが旭市から本事業の委託を受け、自治体が担うべき役割を既存のネットワークを生かして活動、促進することになった。

事業規模は年間500万円の見込みで配置職員は1名を予定している。

3 施設等の整備

3-1 ふたば保育園園舎新築工事

震災被災後建物傾斜が激しく使用不能となっているため新築工事として計画を進めていたが、25年度補正予算施設整備費補助金（国庫補助金）対象事業として実施可能となった。

すでに協議書を提出済みであり、内示を待って26年度上期に入札、着工になる見込みである。総事業費は周辺整備を含めて9000万円前後に達する見込みで国庫補助、福祉医療機構からの借入金、自己資金で資金調達する計画である。

なお、本工事によって整備する建物は「児童発達支援センター」として活用する方向を目指している。

3-2 聖母療育園給水管改修工事

給水管、給湯管老朽化による改修工事が必要であるが1000万円を超える事業になることが予測されるため、自己資金による資金調達次第で単年度事業か2年度事業にするか検討課題である。

3-3 聖家族園屋根・外壁大規模修繕工事

老朽化のため雨漏りと外壁の亀裂が激しいため大規模修繕工事を計画する。総事業費は4900万円の見込みで、26年度中の工事完了を目指す。

3-4 聖家族園居室改修工事

25年度に引き続いて居室改修工事を段階的に実施する。

3-5 聖家族作業所本館水平修繕工事

東日本大震災後徐々に建物傾斜が激しくなってきたために、ジャッキアップ工事を計画し、総事業費が1500万円程度見込まれるため補助金による資金確保に努め、施設整備補助金事業での工事実施を目指す。

3-6 佐原聖家族園トイレ改修工事

老朽化して衛生環境に問題を生じている小舎ほかのトイレ改修を計画する。総工事費は概算2000万円程度を想定している。

3-7 海上療養所非常用発電設備整備工事

マリア病棟、海の星病棟消火ポンプ用非常用発電設備老朽化により更新する必要があるため26年度早い時期に自己資金による整備工事を実施する。費用は450万円程度を予想している。

3-8 聖マリア園浄化槽整備工事

築後20年以上を経過し、大震災前から不具合があったのに加えて被災により流入槽が大きく破損して応急措置で対応しているため新浄化槽を整備して抜本的解決を図る。総事業費は2000万円程度の見込みである。

3-9 聖マリア園車いす対応車両整備工事

12年使用したデイサービス送迎車両の更新を行い、車いす対応車両を整備する。費用は400万円前後を見込んでいる。

3-10 聖マリア園入浴リフト整備工事

既設の設備老朽化による新規設備整備を実施する計画で費用は総額400万円程度を見込んでいる。

3-11 聖家族作業所送迎車両整備工事

送迎車両がリース期間満了となるため新規に整備する。時期は平成27年2月頃で費用は350万円から400万円程度を予定する。

3-12 佐原聖家族園居室空調設備整備工事

老朽化した利用者居室の空調設備を段階的に更新する。総事業費は概算1800万円程度を予定している。

3-13 聖ヨセフつどいの家送迎車両整備

事業運営上不可欠の送迎車両（リフトカー）整備が緊急の課題であるが、開設直後故に資金力が乏しいため何らかの助成金を活用することが前提条件となる。

また、現行の車両3台はいずれも他施設から譲渡されたもので老朽化しているため計画的に更新を図る必要がある。

4 その他の計画

4-1 海上療養所の組織再編

地域の時代に対応するため従来の院内体制を、地域診療部、病棟診療部、事務部の三部体制に再編して、外来や訪問診療・看護などの地域に向けた分野は地域診療部が担う形をとる。

4-2 グループホームの新設

ナザレの家あさひがワンルームタイプの民間アパートを借り上げて新規グループホームを開設する。

4-3 聖ヨセフつどいの家の事業変更

従来30人定員の多機能型事業所（生活介護、児童発達支援、放課後等デイサービス）として開設、運営を行ってきたが、地域のニーズに対応しつつ経営安定化を図るため、26年度から生活介護事業（定員20人）と放課後等デイサービス事業（定員10人）とに事業を分離、独立して運営する形をとる。特に、放課後等デイサービスは近隣の特別支援学校に加えて一般小中学校の特別支援学級関係者からの利用希望があるので、香取地域で貴重な役割を果たすことと思われる。なお、このことによる事業所としての課題は人員配置と送迎車両の整備になる。

4-4 入所・通所利用者のサービス等利用計画作成

「Iはじめに」で示したとおり、制度的には26年度中に全利用者の計画を作成することとされている。本会では障害者総合支援法施行時からこの問題が相談系事業所によって提起され、法人運営会議の協議題として議論を重ねた経緯があった。その後25年度に入り、具体的な検討が急務となったため、地域生活支援会議事務局が中心となって対応策を検討した。まず手始めに法人内利用者の計画作成状況調査を行い、続いて本会に作成を希望する利用者数を施設・事業所を通じて調査したところ概算で370人に達することが判明した。

対応策として、当初は施設・事業所職員に相談支援専門員資格認定講習を受講させ、計画作成の第三者性を担保するために同種施設・事業所相互で作成しあうという案もあったが、年度末に来て職員の異動などを活用して友の家に相談職員を加配して対応することが現実的との結論に達した。したがって、ロザリオの聖母会が運営する海匝・香取の施設・事業所利用者の中で希望する方は友の家が一元的に対応することになる。

このことにより友の家は従来の一般相談や地域活動支援事業I型（旭市、匝瑳市受託事業）に加えて、サービス等利用計画作成やモニタリングなど幅広く活動していくことになる。

4-5 佐原聖家族園、聖ヨセフつどいの家の福祉避難所協定締結

26年3月、香取市と本会が福祉避難所協定を締結して、佐原聖家族園と聖ヨセフつどいの家が災害時に一般の避難所では生活が困難な被災者の受け入れ施設（市内15事業所）として指定を受けたので、新年度は設備・備品整備などの体制づくりを推進する。

4-6 新会計基準への移行

26年度移行に向けて、平成25年7月16日に第1回新会計基準移行準備・検討委員会

を立ち上げ、以降2カ月に一度委員会を設けて、基準の研修や拠点区分、勘定科目の整理などに取り組んだ。秋口からは新会計システムの導入を開始し、26年度予算から新会計基準に対応した処理を行うに至った。また、移行に伴って決裁区分の見直しも行い、内部牽制体制の充実に取り組んでいきたい。

4-7 銚子市生活困窮者自立支援モデル事業の受託（見込み）

平成25年秋の国会で成立した生活困窮者自立支援法が平成27年4月1日施行される運びになっている。

本事業は「生活困窮者が困窮状態から早期に脱却することを支援するため、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な相談支援等を実施するとともに、地域における自立・就労支援等の体制を構築することにより、生活困窮者支援の制度化に寄与することを目的とする」とされている。

具体的には福祉事務所設置自治体には「自立相談支援事業」「住居確保給付金」が必須事業として義務づけられ、その他の就労準備支援事業、一時生活支援事業、家計相談支援事業、学習支援事業が任意事業とされている。

銚子市が26年度モデル事業を実施する方向で準備を進めており、認可がおりれば期中、海匠ネットワークに委託したいとの意向があるのでその場合は年度中途での担当人員1名配置が必要になる。

4-8 東総就業センター、香取就業センターの担当者追加配置等

平成26年度障害者就業・生活支援センター事業の就業支援（職場定着支援）担当者が東総就業センターと香取就業センターに各1名追加配置されることになった。また、香取就業センターには企業支援員事業担当者が1名新規に配置される。

就業担当者加配については年度末に千葉労働局から突然通知が来たこと、その時点で加配分の予算額が不明であったことから、相応の収入及び人件費支出等を2事業所の当初予算に組みこむことができなかった。また、本事業補助金は精算払いで入金が次年度当初になるため例年銀行借入金で運営資金を補填している事情もある。

については、人員配置等の体制づくりを先行して新年度に備え、予算及び銀行借入については加配分補助額が確定次第補正予算を組んで直近の理事会に諮ることで対処したい。

5 会議

5-1 理事会

理事会は、本会の最高意思決定機関としての機能を果たすために原則として2カ月に一度、年6回の定例開催を予定している。特に、5月の理事会は平成25年度の事業報告と決算、平成27年3月は27年度の事業計画と予算が主な議題となる見込みである。その他、入札関連議案が生じた場合などには臨時理事会が招集されることになる。

なお、平成26年5月29日付で理事及び監事が2年間の任期満了となるため5月評議員会において役員改選の審議を行う必要がある。

(1) 理事（10名）

- | | |
|---------|-----------|
| ①桑島 克子 | 理事長 |
| ②野口 厚司 | 専務 |
| ③佐々木日出男 | 海上療養所名誉院長 |
| ④小嶋 昭三 | 元小学校長 |
| ⑤吉川 敦 | カトリック司祭 |
| ⑦石毛 敦 | 本部事務局長 |
| ⑧向後 文司 | 元銀行役員 |
| ⑨山田 治 | 海上療養所院長 |
| ⑩木村 明夫 | 歯科医師 |

(2) 監事（2名）

- | | |
|--------|--------------|
| ①高野 丈夫 | 元旭市社会福祉協議会会長 |
| ②加瀬 博 | 元銀行支店長 |

5-2 評議員会

評議員会は、社会福祉法人の公共性に鑑み、重要事項に関して意見を述べる諮問機関として、また、理事会及び法人運営のチェック機能を果たすため、原則として年3回、5月、11月と平成27年3月に開催する予定である。審議事項は、定款施行細則第14条に掲げる事業計画と予算、事業報告と決算また定款の変更等についてである。その他緊急に審議が必要な場合などは理事長が臨時に招集する場合がある。

なお、平成25年8月31日に2年間の任期満了となり改選が行われた。

26年度の評議員会構成は次のとおりである。

(1) 評議員（21名・五十音順）

①安西 淳一（議長）	元会社役員
②伊藤 正一	旭市聴覚障害者協会会長
③伊藤 幸子	法人研修課長
④江口 鎮男	元会社役員
⑤遠藤 誠	地元代表
⑥加瀬 和子	旭市母子寡婦福祉会旭地区会長
⑦加瀬 敏雄	職員代表
⑧加瀬 政衛	聖マリア園園長
⑨河辺 真宏	利用者家族
⑩木村 潔	NPO法人スペースぴあ理事長
⑪久保寺満典	NPO法人あんしん理事長
⑫越川 一幸	家族会代表
⑬小原 謙二	元会社部長
⑭鈴木 悦子	ボランティア
⑮関 光雄	カトリック銚子教会司祭
⑯関口 幸一	NPO法人ぼびあ理事長
⑰服部 紘一	元中学校長
⑱林 幸子	障害児支援活動グループWITH代表
⑲平山 佐知子	東総地域の療育を考える会世話人代表
⑳村岡 龍太郎	NPO法人ライフサポート楽楽理事長
㉑吉田 政男	家族会代表

5-3 法人運営会議

原則として毎月第3水曜日に開催し、理事会、評議員会の議決に基づいて日常的運営全般にわたる事項の協議を行うとともに、理事長の諮問機関として規定改正など理事会に対する意見具申等を行う。

- 構成員 理事長、専務、事務局長、理事
海上療養所、ワークセンター、聖母療育園、聖母通園センター、ふたば保育園、聖マリア園、聖家族園、みんなの家、聖家族作業所、ナザレの家あさひ、ロザリオ高齢者支援センター、デイサービスセンター・ローザ、佐原聖家族園、聖ヨセフつどいの家、友の家、海匠ネットワークの各施設・事業所長等

5-4 経営会議

施設あるいは関連事業所グループ（①海上療養所②聖母療育園＋聖母通園センター＋ふたば保育園＋ロザリオ発達支援センター③聖マリア園④聖家族園⑤佐原聖家族園＋ナザレの家かとり⑥ナザレの家あさひ⑦ワークセンター＋みんなの家＋東総就業センター⑧聖家族作業所⑨聖ヨセフつどいの家＋香取障害者支援センター＋香取就業センター⑩高齢者支援センター＋ロザリオ訪問介護事業所＋デイサービスセンター・ローザ⑪友の家＋海匠ネットワーク）ごとに、原則として毎月1回実施し、施設・事業所運営上の問題全般にわたって協議を行う。

- 構成員 理事長、専務、事務局長、理事
施設・事業所長、及び施設・事業所長が指名する幹部職員

5-5 その他の会議、委員会

(1) 人事委員会

職員の昇進、昇格、異動など様々な人事関連事項を協議、審査、決定する機関として人事委員会を設け合議による意思決定を図る。本委員会は理事長及び4人の内部理事で構成して運営する。

(2) 研修委員会

法人全体及び施設内の研修計画立案と実施等に携わる人材を育成するため、施設横断的組織として平成18年11月に本委員会を発足して現在に至っている。

本委員会は研修課長、研修課職員、法人運営会議代表施設長と主要な施設から選任された研修委員で構成し、採用年度別研修会を運営・指導するほか年6回委員会を開催して施設内研修状況の確認や研修計画の立案を行う。具体的計画は本事業計画書の本部研修課欄に詳述する。

(3) 総合安全対策委員会

法人全体の総合的な安全対策を協議、検討する機関として月1回本委員会を開催する。委員は施設の防災委員等で構成し、法人・施設・事業所が連携をとりながら防災、安全、インフルエンザ等多様な課題に取り組んでいく。

なお、本委員会は従来の法人安全対策委員会と新型インフルエンザ対策委員会を統合して平成21年1月に発足した組織である。

今年度も、発生後3年を経過して記憶の薄れがちな嫌いのある東日本大震災の教訓を生かすため防災訓練に地震・津波対策を盛り込むなどして非常時の避難方法や防災体制の強化を図る。具体的計画は「7 防災・緊急時の対策」に詳述する。

(4) 地域生活支援会議

地域の情報、課題等を確認、学習する場として全施設・事業所から関係職員（ケースワーカー等）を招集して月1回会議を行い、相談支援者としての技術・能力向上を図る。

25年度は本会議で施設・事業所利用者のサービス等利用計画作成に関する議論が交わされ、対策を法人運営会議に提案するなどの活動を行った。26年度は障害者基本法や総合支援法に謳われる「意思決定支援」について理解を深める取り組みを行う。

(5) 通所事業所連絡会議

法人内通所系事業所の管理者及びサービス管理責任者が2カ月に一度集合して、ケース検討、作業状況、サービス提供に係る事項等を協議、情報交換することを通して事業所間の連携を図ることを目的に平成23年1月に発足した。

25年度は、事業所相互見学、リスクマネジメントに関する研修や関係文書の書式統一などについて取り組んだ。26年度も日常業務につながる連絡会を目指して活動する。

(6) 広報ロザリオ編集委員会

施設から選任された編集委員によって構成し、広報ロザリオ刊行に係る諸業務を企画、実践する。

(7) 福利厚生センター運営委員会

職員の福利厚生事業を担当する福利厚生センターを運営するため、施設から委員を選任して、職員夏祭り、バレー大会等諸行事の企画、運営を担当する。

(8) 事務連絡会

会計、給与、人事、行政事務、その他法人・施設運営事務全般に係る事項を的確に遂行するために、関係事務職員を構成員として週1回連絡会議を行う。また、制度の変更、一部改正等施策の動向に応じた情報交換の場及び職員研修の場としても機能するよう運営する。

6 地域との連携（交流）

地域との連携や交流を促進するため、今年度も下記の行事等を実施する。

6-1 地元説明会

年一回（7月上旬）近隣在住の方々に対して本会の事業内容や将来の展望等を報告、説明するとともに、地域の方々からの本会に対する意見、要望を聞くなどして相互理解を深める機会とする。

なお、従来の海上療養所による年2回の近隣あいさつ回りや野中区作業への本部職員派遣等の交流活動に加えて、24年度本会が東町組長を務めたこと、13年に一度の浦賀神社ご神幸祭に職員を派遣したこと等により、地域との関係性が深まった感があるので、今年度もより一層地域との関係作りに努めるとともに、地域の一員としての役割を果たしたいと考える。

6-2 ロザリオ福祉まつり

近隣の市町村から多くの市民が訪れる「ロザリオ福祉まつり」は、今年度で25回を数え、利用者や家族、ボランティア、職員を交えた一大イベントとして地域と利用者及び施設の交流を実現する最も大きな機会となっている。

昨年度は、「未来に輝け福祉の輪」を標語に利用者中心のお祭りをめざして実施した。

今年度は、初回以来四半世紀を経たこともあって、より利用者の意思を尊重した運営、個々に応じた出番や役割を設定するなど利用者参加型のお祭りを目指したいと考える。ついでにはこれまでの本部主導から実行委員会事務局主導へと本格的に軸足を移し、事務局長は施設・事業所代表が交代で務めるなどして施設・事業所の意向を色濃く反映する形をとりたいと考える。

日程は平成26年9月28日（日）を第一候補に後援会ほか関係団体と調整を図りたい。

6-3 作文コンクール

東総・佐原地区の小中学生から福祉を題材にした作文を募集し、優秀作品を選考、表彰する本事業について、今年度も例年どおり6月に募集を開始し12月に表彰式を実施する。

なお、本事業はロザリオの聖母会の地域サービス（教育活動）の一つとして位置づけられるものである。

6-4 ボランティア受け入れ

先の「ロザリオ福祉まつり」などの全体行事には、今年度も近隣の中・高校生に学校を通じて協力を求める。また、その他随時施設内の行事や業務についてもボランティアの協力を求め、それらのことを通じて施設の社会化と地域との交流を図っていく。

なお、昨今の人材不足に対する長期的な対策として小中高校生のボランティア受け入れを位置づけ、彼らが将来福祉施設で働くことを望むような体験をしてもらえよう心がける。加えて、虐待防止や権利擁護を推進するためには施設・事業所に外気を吹き込み、第三者的な眼差しを向けるボランティアの存在は重要と考えるので、その意味からも定期的・継続的な受け入れを目指していきたい。

6-5 障害者週間行事

地域に拓かれた事業として位置づけて、会場を東総文化会館に求めて地域中心の、地域に開いた催しとする。具体的には、平成26年12月6日、土曜日の予約が3年越しの応募で取れたため、この日の午後、ロザリオ福祉作文コンクール表彰式、ボランティア感謝式と講演会等を行う。

6-6 ロザリオの聖母後援会

経営基盤の脆弱な施設・事業所の環境整備やサービス改善を図る上で、また、法人独自事業の展開を図る上で後援会の存在は大きな支えとなっており、新役員を迎えつつ平成26年度は6月と27年3月に役員会を開催してロザリオ福祉まつりや後援会寄付金の使途などについてご協議、ご助言をいただく予定である。

○後援会役員名簿（敬称略・五十音順・下線は新任）

会長 米本弥栄子

役員 飯笹与一、伊藤武衛、伊藤隆一、井橋千代子、加瀬健一、加瀬さく子、小嶋卓、
杉崎英雄、関本光彦、丹野正伸、平野みどり

顧問 芳野積善

6-7 長島茂雄旗争奪野球大会

巨人軍長島茂雄氏から社会福祉振興のために優勝旗が贈られた。本会ではこれを機に施設職員の慰労、激励と地域青年との交流を目的としてこの大会を主催しており今年度は第20回を数える。

6-8 陶芸教室

本会の陶芸室を地域に開放し、毎月第二土曜日に講師を招いて利用者、職員、地域の方々の交流の場を設けている。

7 防災、緊急時の対策

入所・通所・相談系合わせて1日800人超の利用者を数える本会の防災・緊急時対策は、施設毎のきめ細かな対策はもとより、法人全体の連携ある総合的な対策が重要である。

そのため9月に全施設・職員参加の総合防災訓練を設定し、旭市消防組合、地元消防団の協力を得ながら通報・消火・避難誘導訓練等を実施する。なお、今年度の担当施設は「みんなの家」とする。

ロザリオの聖母会では、この訓練を含めた法人内外の安全対策を検討、遂行する施設横断的機関として平成21年1月に総合安全対策委員会を発足して法人全体の安全対策に努めている。

26年度は、事業計画に基づいて月次対策項目に取り組んだほか、年明け間もなく流行し始めた季節性インフルエンザ（主にA型）の施設内感染及び感染拡大防止に努力した。

26年度も本委員会の主導により、下記の計画の下、よりきめ細やかな対策に法人一体的に取り組むたいと考える。

（1）総合安全対策委員会事業計画

総合安全対策委員会は毎月第1水曜日の12:30から1時間程度開催し、各事業所担当者参加の下、法人全体の総合的な安全対策を協議・検討する。

ア 法人全体の防災・防犯対策の向上

- ①消防用設備・機器の定期点検の確認
- ②消防法令に基づく適正な運用の確認
- ③防災無線の配備と適切な運用
- ④防犯カメラの設置促進・管理
- ⑤感染症対策の継続・向上（インフルエンザ・感染性胃腸炎等）
- ⑥メール配信システムの効果・効率的な運用
- ⑦福祉避難所等地域との連携を強化する対策
- ⑧震災・津波対策マニュアルの見直しと避難訓練の実施
- ⑨非常時における生活物資の備蓄確認（飲料水・食料等）
- ⑩災害時・後の継続したサービス提供体制の確認と構築
- ⑪その他防災・防犯体制・事故対策の見直し

イ 利用者等安全対策の向上

- ①災害対策（特に地震・津波等天災時）
- ②サービス提供上の事故対策（事前の防止策検討と事後の迅速な対処及び情報共有システムの構築）
- ③無断外出、行方不明対策（同上）
- ④外出・外泊時の対策（同上）

ウ 安全運転対策の向上

- ①送迎車両の安全対策（交通講習会の継続実施、交通安全運動ごとのノボリ設置や資料配布、LANや事務連絡会等での注意喚起、ドライブレコーダーの導入促進）
- ②訪問・相談系車両の安全対策（同上）

- ③通勤車両の安全対策（交通講習会の継続実施、交通安全週間ごとのノボリ設置や資料配布、LANや事務連絡会等での注意喚起）
- ④道交法違反行為対策（交通講習会の継続実施、交通安全週間ごとのノボリ設置や資料配布、LANや事務連絡会等での注意喚起）
- ⑤運転者の健康・運行管理対策

エ IT・情報の適切な管理、及び体制の見直し

- ①業務上の電子情報を外部へ持ち出さない、個人用電子機器から内部へ電子情報を持ち込まないことの周知徹底。

オ クレーム対策

- ①近隣住民との軋轢回避（事前の情報提供と事後の迅速かつ真摯な対応）

カ 職員による私的ボランティア活動時の事故防止

- ①経営会議等での情報収集
- ②届出書による状況把握

【平成26年度月次対策項目】

26年	4月	設備点検（防災計画、ライフライン、給食設備、メールリスト等確認）
	5月	施設内外の環境整備（施設内、遊歩道、段差、草刈等）
	6月	交通安全、安全運転講習会（交通事故防止、ドライブレコーダー確認）
	7月	夏の事故対策（屋内外活動、イベント、熱中症、食中毒等）
	8月	虐待防止と権利擁護、その他の関係事項
	9月	合同防災訓練（防災、食料の備蓄確認）福祉避難所対策（地域、行政）
	10月	防犯対策（IT関連、個人情報保護、施錠、不審者、カメラ等確認）
	11月	ノロウイルス等感染症対策（衛生用品等の備蓄確認）
	12月	安全運転（飲酒、マナー、スピード）
27年	1月	災害対策（火災、消防設備、防災設備、トラッキング事故防止等確認）
	2月	医療・介護事故防止（転倒、誤嚥など）
	3月	災害対策（地震、津波、3.11の振り返り）

8 福祉サービスの向上

平成25年度は平成25年9月18日付で策定した「ロザリオの聖母会福祉サービス共通基準2013年改訂版」を用いて、全施設・事業所が自己評価を行った。

この改訂版は、2001年に策定した福祉サービス共通基準、2007年改訂版に続く第三版として刊行したもので、障害関連法制度の変遷、特に障害者基本法、障害者総合支援法、障害者虐待防止法、障害者差別解消法等の障害関連諸法に対応するため、また「障害者支援施設等にかかる指導監査について（平成25年5月28日厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長発通知）」をベースに策定した。したがって、文中には新しい法律の精神を盛り込んで、「意思決定」「社会参加」「虐待防止」「アドボケイト」等々の用語が並ぶことになったので、定義や内容への理解を深めることが必要になった。

また、共通基準は障害福祉サービスをベースにしているため、医療や介護保険制度等とは異なる固有名詞が出てくること、また、同じ障害福祉サービスでも施設入所支援、生活介護、就労継続支援、相談支援、共同生活介護、児童発達支援等それぞれ内容に微妙な相違があるので、表現の異なる名詞や用語は、当該施設・事業所に係る法制度に照らし合わせて、可能ならば読み替えを行う、説明文を独自に追加するなど工夫して活用することになった。

全職員による自己評価は、25年11月に行い全体集計した評価結果は概ね次のとおりであった。

【福祉サービス共通基準】

自己評価点数順位では、ワースト1位は前回と同じく「2-5-1 退所後のアフターケア」と「3-1-3 喫食環境」、3位は前回11位の「3-1-2-1 新聞・テレビ等の利用」であったが、点数的には前回より向上していること、逆に前回3位の「3-1-1-2 金銭等の自己管理」は点数が11ポイント超上昇して10位になったこと、等が特長であった。

【職員行動規範】

2013年改訂版には「1の(4)利用者に対して、常に声かけ等を行い、了解を得てから支援する」「2の(1)他の市民と同等の社会参加ができるよう必要な支援を行う」を新設し、「4. 体罰に関すること」を「4. 利用者への虐待に関すること」に標題を改めた上で、虐待防止法に謳われる文言に修正したことが特長であるが、自己評価結果については全体的に前回より若干厳しい内容となった。

特に今回は法人運営会議に従来の「A(問題なく実行できていると回答)の割合」に加えて「B(やや問題があると解答)の割合」と「C(実行できていないと回答)の割合」を資料を提示して、自施設・事業所の実態を分析するよう努めた。また、中でも袖ヶ浦福祉センター事件を重く受け止めて、虐待に関する項目の評価結果については実態をより精密に確認することとした。

新年度は、まだ十分ではないと思われる2013年改訂版の内容や用語の理解を深める研修等の充実につとめながら、一定の的を絞って自己評価を行い、結果の分析を通じて施設・事業所の実情を把握した上でサービス改善に取り組むよう心がける。

一方、サービスの質の主要な部分が職員のコミュニケーション能力に依拠することは対人サービスの基本だが、施設・事業所によっては、この部分で利用者や保護者の方々との摩擦、軋轢を生じるケースが少なくない現実に照らして、研修計画に組みこむよう心がける。

加えて、管理者と職員、及び職員間の縦横のコミュニケーション改善は職員の意欲、やる

気を引き出し、ひいては利用者へのサービスの質向上につながるとの認識から、施設・事業所内の報告、連絡、相談を丁寧に習慣づけることや人事考課面接の機会を大切に扱うなどの地道な活動を繰り返すことによって着実な向上を図りたい。

第三者評価については、25年度佐原聖家族園、聖家族園が2回目の受審を済ませたので、26年度は他施設の受審を促進したい。

9 権利擁護

厚生労働省は障害者虐待防止法施行後の平成24年10月から25年3月末までの虐待事例調査結果「平成24年度都道府県・市区町村における障害者虐待事例への対応状況等（調査結果）」をまとめて実態を明らかにした。

—障害者虐待1505人、死亡3例 防止法施行後の半年間で 厚労省が全国集計—

家族や福祉施設の職員らに虐待を受けた障害者が今年3月までの半年間で、計1505人に及ぶことが11日、厚生労働省のまとめで分かった。昨年10月の障害者虐待防止法の施行を受けて集計し、初めて被害実態が明らかになった。家族、施設ともに身体的虐待が多く、死亡も3例あった。厚労省は「深刻に受け止め、対策を徹底したい」としている。—以下略—

(平成25年11月11日付産経新聞から転載)

この報道後の11月末、千葉県社会福祉事業団養育園で利用者死亡事件が発生し、新聞、テレビに大きく取り上げられる事態となった。その後千葉県による当該施設及び同法人経営全施設・事業所への立ち入り調査と改善勧告、同じく千葉県が設置した第三者による検証委員会の調査、緊急提言や県内知的障害者施設からの応援職員派遣など行政も法人も福祉関係者も厳しい対応に追われる様子は、この一件の社会に対する影響力の大きさを物語っていた。また、調査が進むにつれ、死亡事件以外にも虐待に該当する暴行等の事例が判明するなど法人の体質が問われる事態へと拡大した。

一連の推移を見聞きして感じることは、ひとたび不祥事が発生すると法人全体が批判的となり、強度行動障害といわれる処遇困難な方々を受け入れてきた実績など法人の歴史そのものも否定されかねない事態を招くということである。この、教訓と言うにはあまりにも重い現実を前にして一つ確かなことは、繰り返し暴行に及んだといわれる職員たちは、亡くなった少年や虐待を受けた被害者たちの無念や痛み、苦しみ、恐怖といった精神的・身体的苦痛に対する誠実な想像力を欠いていたということであろう。心ならずも強度行動障害と言われる重い障害を背負った人と人生に対する想像力や共感性を失っていたと言わざるを得ない。それが個人的資質によるのかストレスか、組織風土に由来するのか、あるいは諸条件が複雑に交錯した結果なのか軽々に答えを導き出すのは難しいが、福祉関係者にとって、このような悲劇を二度と繰り返さないために正面から向き合わなければならない現実であることは明白である。

虐待防止や権利擁護といった人間の尊厳に関わる課題に対処する私たちにとって、教育、研修、支援技術向上、第三者の存在、風通しのよい組織作りなどの具体的な手段を繰り返し、積み重ねることは当然として、もっとも重要なのは、管理者も職員も常に想像力を働かせて他者の痛みを我が身に置き換えることにある。他者の辛さを自分のことのように受け止める感性を培うことにあると思う。

「常に自らに対する問いかけを怠らず、研鑽と人間的成長に努める」という本会倫理綱領の一節を心に刻みつつ実践する一年でありたい。

10 苦情解決

本会の苦情解決制度は平成12年度にスタートして現在に至っている。

施設・事業所はもれなく苦情解決マニュアルを整備するとともに、施設ごとに苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置し、第三者委員には法人全体で服部紘一氏、向後恵子氏に委嘱している。

苦情受付方法は口頭、文書等様々であるが、Eメールによる苦情受付も行っている。今年度も引き続きこの制度を実施していくが、利用者にとってより分かりやすい制度の紹介、施設内の掲示方法や苦情内容の職員間共通理解等の面をさらに向上させるよう取り組む。

なお、企業の苦情対応窓口（お客様相談室）には二通りの位置づけがあると聞く。一つは会社の法務部傘下におき自社防衛的対応を主眼とするもの、もう一つは商品開発部傘下に置いてクレームを商品改善・開発に結びつけようとするものだそうである。そして、当然会社の業績向上に寄与しているのは後者とのことである。

社会福祉法人にとっての苦情は、一部にはクレーム性の強いものも見られるが大多数は利用者と施設・事業所との非対等性の中から生じるサービスへの不満であることから考えると、本会および施設・事業所は、寄せられる苦情をマイナス感情で、あるいは自己防衛的態度で受けるのではなく、企業の後者の例にならって、問題をサービスの質改善・向上に結びつけようとする姿勢で対応することが肝要である。

1 1 情報公開

本会の広報紙である「広報ロザリオ」を年4回、4月、7月、10月、1月に発行する。

その他6月には法人財務状況情報公開の一環として「事業報告・決算特集号」を、また12月には「作文コンクール特集号」を発行する予定である。

その他、インターネットによるホームページでは、各施設の事業内容やトピックスなど随時更新を促進して広く社会に情報を提供するとともに、アクセス数の増加を図る。

また、各施設・事業所においては個別の園だよりやニュースレター等が発行、発信して利用者、保護者及び関係者への情報提供に努める。

なお、昨今の社会情勢を踏まえると、本会の社会及び地域貢献的な性質をもつ各種事業を本広報紙によって社会に紹介することは重要な意味を持つと思えるので、26年度もこの姿勢を強く表現する紙面作りを心がけたい。

一方、社会福祉法人の透明性を求める社会的批判に応じて全国社会福祉法人経営者協議会は全国経営協ホームページにおける全社会福祉法人の情報公開（運営事業内容や財務諸表ほか）を強く呼びかけており、2月27日時点で経営協加入法人6909カ所のうち2634法人が登録（全体の38.3%）している。都道府県別にみると千葉県は40.0%で平均値を若干上回り、最も登録率が高いのが山形県の63.9%、低い県は和歌山県で19.4%という状況が伝えられている。

本会は既に登録を完了しているが26年度も内容の更新に努めて社会の要請に応えていきたい。