

# 平成27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	9
IV	中・長期計画	10
V	年度計画	10
1	主な計画	10
2	新規事業	13
3	施設等の整備	14
4	その他の計画	15
5	会議	16
6	地域との連携（交流）	21
7	防災、緊急時の対策	23
8	福祉サービスの向上	25
9	権利擁護	28
10	苦情解決	30
11	情報公開	30

## 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」は2013（平成25）年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。

この提言の内容は社会保障・税一体改革の下で「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、基本的な方向は自助自立と公助部分の抑制にあると言われた。

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、社会福祉法人に対する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い、2014（平成26）年7月4日に報告書をとりまとめた。

その中で取り上げられた社会福祉法人の在り方をめぐる見直しの論の概要は以下のとおりであった。

- ①地域における公益的な活動の推進
- ②法人組織の体制強化
- ③法人の規模拡大・協働化
- ④法人運営の透明性の確保
- ⑤法人の監督の見直し

続いて、2014（平成26）年8月27日、社会保障審議会福祉部会において「社会福祉法人制度改革」についての議論が開始され、計14回にわたる審議の結果2015（平成27）年2月12日、「社会保障審議会福祉部会報告書～社会福祉法人制度改革について～」を取りまとめるに至った。

この審議会の議論の流れは

- ①公益性、非営利性の徹底
- ②国民に対する説明責任
- ③地域社会への貢献、の三つの要素があったと言われ、

結論（報告書）の柱としては

- ①経営組織のあり方を見直し
- ②運営の透明性の確保
- ③公正な支出管理、が挙げられた。

具体策としては、評議員会、理事会の役割見直しや役員報酬、会計監査人に関することなどが盛り込まれることになった。

本報告に基づく法制化は今年中に行われて施行は2016（平成28）年4月になるとのことである。

この間、特養に端を発した社会福祉法人の内部留保問題はその後の専門機関による調査によって根拠のない感情論、イメージ戦略であることが論破されたが、一度醸成された国民のマイナス感情が追い風となって27年度報酬改定減額の根拠にされるに至った。また、社

会福祉法人と民間企業とのイコルフットィング論は課税問題に波及し、今回はひとまず沈静化したようだがいずれ再燃する可能性を関係者は危惧している。

このような環境の下で行われた27年度報酬改定は、まず過去最大幅の減額といわれる介護報酬の2.27%切り下げが報じられ、2月に入ると障害福祉サービス費のゼロ改定が知らされることになった。

両改定とも処遇改善加算（直接処遇職員の給与を上げるための加算）を含めた上での数値であり報酬本体部分は減額傾向が強かった。

障害福祉サービス費の中では利用者の日中活動を支える生活介護や就労系の減額幅が大きく、地域生活を支える大切なサービスのマイナス改定は理解しがたいものであった。

試算によると70人規模の特養では年間1500万円の減収、障害福祉関係では50人規模の入所施設で、補足給付分も含めると1000万円近く減収するとの情報が飛び交う状況である。

これらのまさに社会福祉厳冬の時代とも言える環境の中で27年度の本会に目を向けると、新規事業としては、児童の分野でロザリオ発達支援センターを開設する運びとなった。このセンターは、従来行っていたふたば保育園（児童発達支援、放課後等デイサービス）とロザリオ発達支援センターの相談支援事業に加えて保育所等訪問支援事業を統合して一体的に運営することにより地域の児童福祉サービスの向上を図るものである。

入所系においては、まず精神科病院海上療養所の患者減による経営難をどう方向付け、改善を図るかが焦眉の課題である。創業者による結核療養所時代、その後の精神科病院転換を経て第三の時代をどう迎えるのか、厳しい条件の下ではあるが関係職員の意識改革を基礎に法人の組織力を傾注して全力で取り組む必要に迫られている。

福祉系入所施設では、国による定員削減数値目標が示される中で、地域の拠点としてどのように機能を発展させていくかが課題であり、本会の中で予算的に大きな割合を占める入所施設がどのような方向に舵をとり、求められる役割を地域で果たしていくかが問われている。具体的には利用者の入所生活の充実や高齢化対策を図りつつ地域移行を促進、短期入所枠の拡充、日中一時支援の充実や施設機能の地域への提供等があげられるが、例えば袖ヶ浦事業団の定員削減の呼びかけ（県内民間施設への利用者転所）にチャレンジするのも入所施設の責任と存在感を社会に示すよい機会となるであろう。

通所系事業所は、個々の事業内容を明確にしてサービス、役割の分担を図り、利用者が段階を踏みつつ自立の道を目指せるような仕組みを構築することが求められる。またその過程で必要があれば新たな事業を展開することも検討する。加えて、関係職員の議論にあるような事業所の枠を超えた協力関係の構築も、実現すれば厳しい経営環境を打開する一助になると思われる。

居住系は入所施設利用者、長期入院患者や触法障害者等の受け皿として地域で貴重な役割を担っているが、事業の主たる担い手である世話人の不足があさひ、かとり両事業所の共通課題なので、夜間や朝晩勤務帯の多様な雇用形態を工夫、改善することなどを通じて雇用の安定に努める。

訪問・相談系は、障害福祉分野では26年度、サービス等利用計画作成に明け暮れたという印象があるが、27年度は自治体個々の進捗状況に応じて落ち着きを見せていくと思われる。なお、一部事業所では職員が入れ替わるなど不安定要素が強かったため27年度は体制を組み直して地元自治体や関係者の信頼を回復するよう努める。

相談系事業所共通の課題は、予算も人員も余裕のない中で運営せざるを得ず、それが担当職員個々の疲弊につながる傾向が強いことにあるので、法人内事業所相互の協力関係をより強めることによって解決の道を切り拓いていきたい。

以上、全体的に見て27年度の新規事業は児童分野のロザリオ発達支援センターのみであるが、報酬改定の影響を探りつつ力をためる期間、新たな段階への助走期間と捉えたい。

運営面では、27年度は報酬マイナス改定への対応が一番の課題であり、関係施設及び職員が情報を寄せ合い、力を合わせて困難な局面の打開に努める必要がある。そのためには法人運営会議を始め施設・事業所長会議や事務連絡会の役割と責任は重大である。

また、4月施行の給与事務本部一元化の目的の一つは、施設運営上の基礎的事務部門を法人一元化することによって、施設事務職員が個々の施設・事業所運営に寄与する固有の事務（請求、対利用者関係など）に専念することにあるので、そのことに自負を持って取り組んでもらいたい。

最後に、困難な事態に直面したときに個人も集団も真価が問われるという。今、まさに社会福祉法人としての真価が問われる時代を迎えようとしている。

ロザリオの聖母会はこのような時にこそ創業の精神や歴史を切り拓いた方々の労苦を想起し、勇気を奮って事業を前進させたいと願う。思えば戸塚神父の1931（昭和6）年、小原ケイたちの1952（昭和27）年には社会福祉法人は存在しなかったのである。

以来、時は流れて社会が求める法人の姿は多様になってきているが、時代や社会は変化しても福祉事業の本質は、創業時と同じく「目の前にいる支援を必要とする方々へのサービス」にほかならないと考える。また、求められている姿そのものも利用者目線というよりは政府・財界主導によるものであることは諸情報から判断して明白である。

したがって、私たちが迎える新年度は、あくまでも利用者を中心におき、変化が必要な部分には対応しつつも足もとをしっかりと見定め、その時代の「光のあたりにくい人々とともに歩む」との経営理念が地域社会に光を放つような活動を展開する一年としたい。

## 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

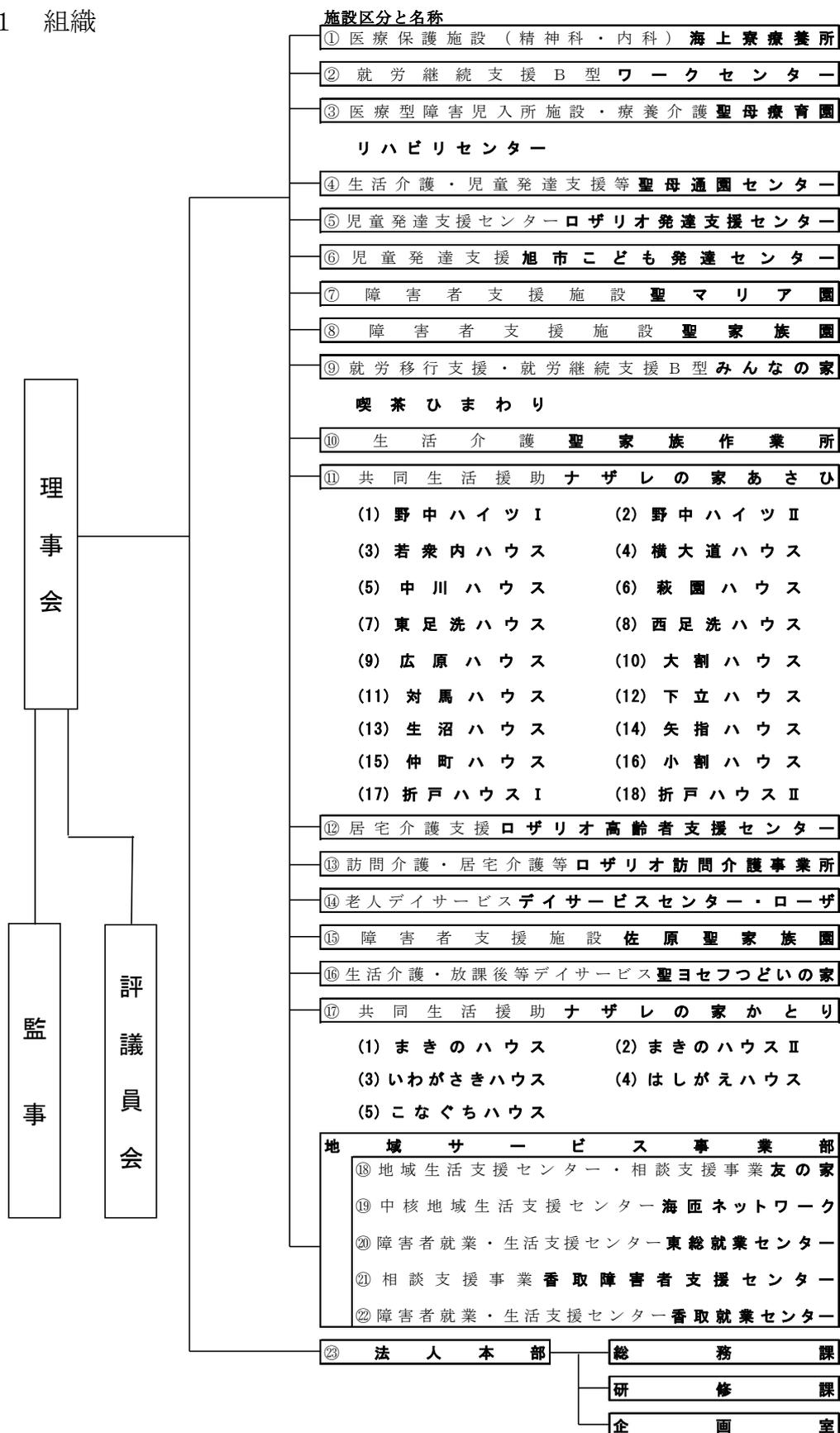
- (1) 利用者の生命の尊厳、人権及び人生を大切にする
- (2) 利用者の願いや要求に真摯に向き合い、理解し、共感する
- (3) 利用者の自立・自己実現・自己決定の過程を支援する

### 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、施設及び周辺環境の整備に努めます。
- (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)<br>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、聖母通園センター、聖マリア園、<br>聖家族園、聖家族作業所、佐原聖家族園、<br>聖ヨセフつどいの家 |
| ○児童発達支援            | 聖母通園センター、 <u>ロザリオ発達支援センター</u><br>(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、 <u>ロザリオ発達支援センター</u><br>(ふたばクラブ)、聖ヨセフつどいの家       |
| ○ <u>保育所等訪問支援</u>  | <u>ロザリオ発達支援センター</u>                                       |
| ○短期入所              | 聖母療育園、聖マリア園、聖家族園、<br>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、<br>聖家族作業所、佐原聖家族園、<br>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)   |

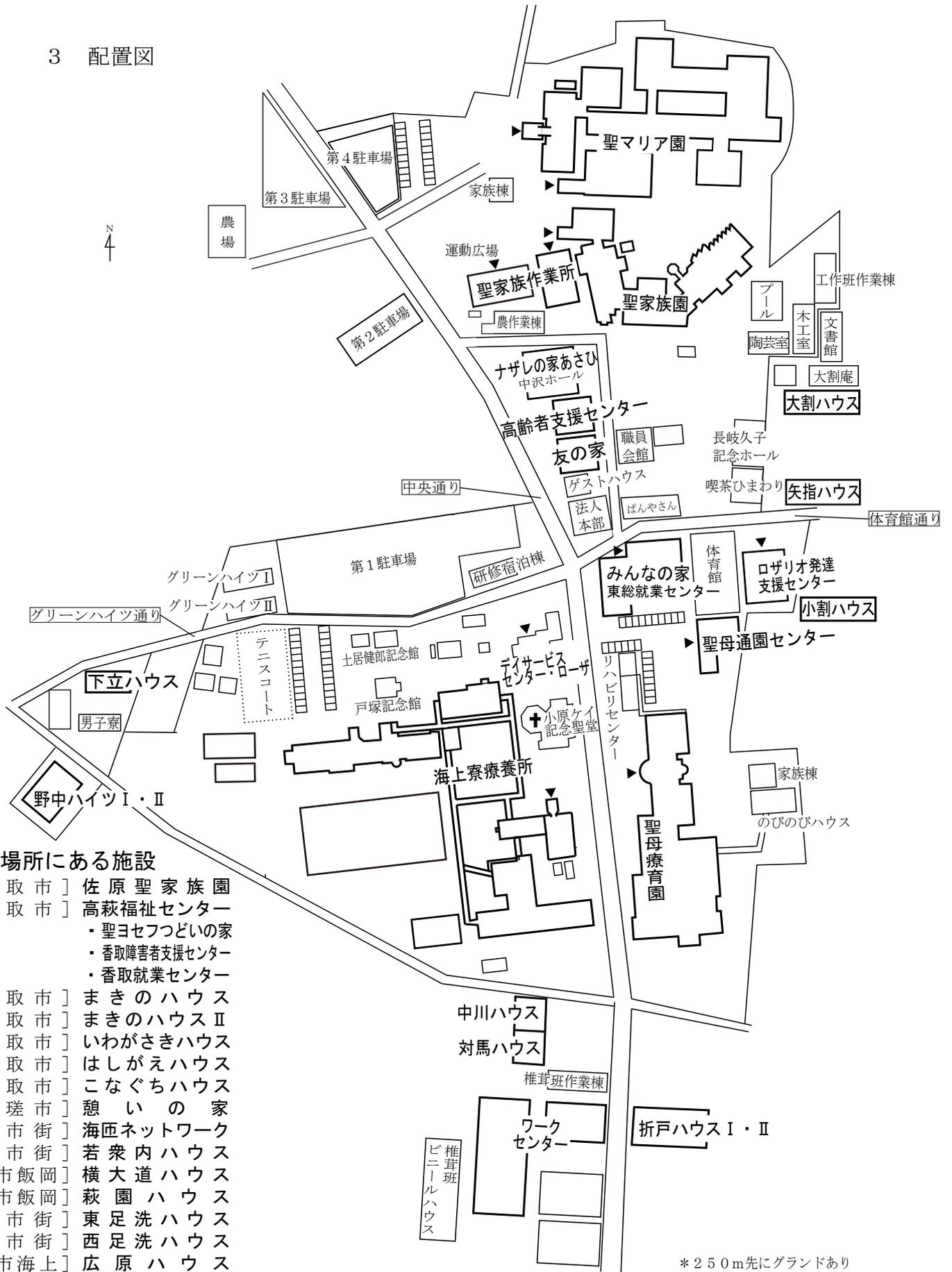
## 2-4 訪問・相談等地域生活支援系事業

- |                   |  |
|-------------------|--|
| ●認知症訪問診療          | 海上療養所  |
| ●訪問看護             | 海上療養所  |
| ○障害児相談支援事業        | 友の家、ロザリオ発達支援センター<br>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）<br>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、ロザリオ発達支援センター、<br>佐原聖家族園、                             |
| ○基幹相談支援センター       | 海匠ネットワーク(旭市)<br>香取障害者支援センター（香取市、神崎町、<br>多古町、東庄町）           |
| ○障害者虐待防止センター      | 海匠ネットワーク(旭市)<br>香取障害者支援センター（香取市、神崎町、<br>多古町、東庄町）           |
| ●訪問リハビリテーション      | 聖母療育園リハビリセンター  |
| ●海匠・香取地区療育相談事業    | ロザリオ発達支援センター（旭市、銚子市、<br>香取市、匝瑳市、神崎町、多古町、東庄町、<br>横芝光町の4市4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   |
| ●乳幼児検診時における心理相談   | ロザリオ発達支援センター<br>（旭市、多古町、横芝光町）                              |
| ●香取市発達検査          | ロザリオ発達支援センター（香取市）  |
| ○障害者就業・生活支援センター事業 | 東総就業センター、香取就業センター  |
| ○障害者雇用アドバイザー事業    | 東総就業センター、香取就業センター  |
| ○居宅介護支援事業         | ロザリオ高齢者支援センター  |
| ○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           | ロザリオ訪問介護事業所  |
| ○中核地域生活支援センター     | 海匠ネットワーク   |
| ●障害者グループホーム等支援事業  | 海匠ネットワーク、香取障害者支援センター                                       |

## 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）
- 旭市被災要援護者等の生活再建相談支援事業受託  
海匠ネットワーク（旭市）
- 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  
海上寮療養所（千葉県）
- 旭市生活保護受給者就労支援事業 海匠ネットワーク（旭市）
- 一時保護事業 ロザリオの聖母会（千葉県）
- 旭市社会福祉協議会配食サービス事業  
みんなの家（ひまわり）、ワークセンター

### 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
- [ 香取市 ] こなぐちハウス
- [ 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 主な計画

#### 1-1 本年度の重点目標（下線部は全施設・事業所対象の項目）

##### （1）運営

ー福祉・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ー  
ア 情勢を踏まえた施設・事業所の課題と展望

##### ○入所系ー地域移行等定員削減を踏まえた施設経営方針の検討

精神科病院及び入所施設の定員削減が数値目標化される中、利用者等の地域移行を推進しつつ経営を継続するための方針を検討、策定する。

##### ○通所系ー法人内通所事業所の機能分類や役割分担の明確化

法人内に同一事業が複数存在する状況や定員超過問題等を踏まえ、事業所の性格、役割を明確にして利用者の棲み分けを可能にするなどの方針を検討、策定する。

##### ○居住系ー夜間体制等の改善を通じて人材安定化を図る。

長年の課題である夜間業務に関する根本的解決策の検討や非常勤職員の多様な働き方（朝・夕の勤務時間帯）の工夫などを通じて職員の安定的確保、充足を図る。

##### ○訪問・相談系ー事業所間の連携強化、あるいは一体化によって職員のメンタルヘルスを含めた健全な業務遂行と安定的な人材配置及び育成を図る。

地域サービス事業部2年間の実績を踏まえ、相談系事業所を更に発展させる形を検討するなどして、利用者にとって分かりやすい、相談しやすい体制づくりに努めるとともに、事業所間の垣根を取り払って事業所及び職員の孤立を防止する。

- イ 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。
- ウ 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。
- オ 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  
26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。
- カ 社会福祉法人新会計基準移行後の円滑・正確な運用と専決事項の徹底  
新会計基準を円滑かつ正確に運用するよう努めるとともに専決事項の遵守などを通じて内部牽制機能の強化・充実を図る。
- キ 給与事務の法人本部一元化  
給与関係事務を本部で一括処理することにより法人全体のガバナンスやコンプライアンス向上を図る。

## (2) サービス

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

### ア 地域医療・福祉への取り組み

地域移行を含めた利用者の地域生活支援について、病院及び入所系施設がそれぞれの機能、役割に応じた具体的な取り組みを実施する。

### イ 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施設・事業所内部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。

### ウ 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」について、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。

### エ 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、26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。

### オ 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。

### カ 研修体制及び内容の充実

管理者・中間管理職研修をより充実させて法人の次世代を担う人材を育成する。また中堅職員に対する研修機会を検討する。

キ 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。

(3) 安全

－法人の総合的な安全衛生対策の向上を図る－

ア 法人全体の防災・防犯対策の向上と地震・津波への備え

イ 利用者等安全対策の向上

従来対策に加えて事故・ヒヤリハット報告に多く見られた誤薬対策の向上を図る。

ウ 職員メンタルヘルス対策の向上

職員のメンタルヘルスに関する体制を確立する。

エ 安全運転対策の向上

オ IT・情報管理対策の向上

(4) 公益的活動

－地域から必要とされる社会貢献活動を推進する－

ア 医療・福祉専門職の施設派遣や他法人等への人的支援・協力

地域の福祉施設等の求めに応じて医療・福祉専門職を派遣し地域全体のサービスの質向上を図るとともに、社会福祉法人、NPO法人や各種協議会等に職員を派遣して人的支援・協力をを行う。

イ ちば醤油工場跡地を活用した事業展開による地域活性化

地域から必要とされる事業を企画・実行する。

ウ ロザリオ体育館、中沢ホール、海上寮グラウンド、高萩福祉センター体育館等諸施設の開放

近隣の社会福祉法人、NPO法人、市民団体、スポーツ団体等が実施する非営利事業に関連施設を無償提供する。

エ 障害者週間行事による地域啓発活動

障害者週間に福祉・医療に係る本会主催の講演会を企画し、法人職員に加えて地域の福祉関係者等に研修機会を提供することにより地域の福祉サービス向上に寄与する。

オ ロザリオ福祉作文コンクールによる海匝・香取圏域小中学生の福祉教育

海匝・香取圏域の小中学生を対象としたロザリオ福祉作文コンクールを実施して、次代を担う青少年に「障害とは、福祉とは何か」を考える機会を提供する。

## 2 新規事業

### 2-1 ロザリオ発達支援センターの開設

①障害のある未就学児を対象にしたふたば保育園、②放課後等デイサービスふたばクラブ、③保育所等訪問支援、④障害児相談支援の4事業を東日本大震災被災後の建て替え工事を経て27年4月からスタートする。

①ふたば保育園、②ふたばクラブ、④障害児相談支援は既設事業であり、③保育所等訪問支援を新たに加えることによって発達支援センターとしての機能を得て、通所サービスと訪問・相談サービスを総合的に提供するセンターとして運営する。

なお本事業は、旭市障害福祉計画に設置目標として掲げられている事業である。

### 3 施設等の整備

#### 3-1 海上療養所

- (1) 共同浴場改修工事（概算320万円）を2カ所
- (2) デジタル画像診断システムの整備（概算281万円）

#### 3-2 聖家族作業所

- (1) 日産自動車キャラバン10人乗りの整備（概算250万円）

#### 3-3 聖ヨセフつどいの家

- (1) リフトカーの整備（共同募金会申請中27年度受配、380万円）
- (2) リフトカーの整備（26年度日本財団助成申請不採択のため自己資金による整備、380万円）
- (3) 利用者通路整備工事（概算150万円）

#### 3-4 聖家族園

- (1) 床・内装修繕工事
- (2) 空調設備工事
- (3) 車両整備

#### 3-5 ナザレの家あさひ

- (1) 野中ハイツ屋根・外壁修繕工事（工事費概算600万円）
- (2) 生沼ハウス増築工事（工事費概算300万円）

## 4 その他の計画

### 4-1 東総就業センターの主任職場定着支援担当者配置

障害のある方の一般就労に携わる就業・生活支援センターでは、就職はしたものの諸般の事情により職場に定着することが難しい方が多いため、就職後も長く仕事を続けられるような取り組みが課題となっていた。そのため、労働局はこの度全国325カ所の就業・生活支援センターの中から20カ所に主任職場定着支援担当者を配置する予算を確保し、東総就業センターがその一つに選抜された。

この事業は、経験豊富なジョブコーチを担当者に選任し、地域のジョブコーチへの助言等を行って利用者の離職を防止しようとするもので、本センターでは現行の体制（5人）に加えて1名の担当者を新たに配置することになる。

### 4-2 香取就業センターの就業支援担当者の加配

前項に続いて香取就業センターに対しては、職場定着のための担当者を26年度1名の加配から更に1名追加して27年度は2名配置されることになった。

東総就業センター、香取就業センター両事業所に対する担当職員増は国の政策が障害者雇用に力を入れていることの現れであり、「支援される側をアクティブにする」との方針を具現化する役割の一端を就業・生活支援センターが担っていることの証と言える。

### 4-3 給与事務一元化

重点目標に掲げたとおり、従来、施設・事業所個々に行っていた給与事務を本部に一元化して一括処理することにより法人全体のガバナンスやコンプライアンス向上を図りたい。

これに向けては26年度下半期、関係職員が3回にわたって委員会を開き、課題やスケジュール等について協議を重ねつつ準備を進めた。具体的には、本部に2名の職員を異動、配属して27年4月度から全施設・事業所の給与事務を担当する予定である。

このことの目的の一つは、本部が基礎的な事務業務を担当することによって、施設・事業所が国保連請求や利用者関連事務をきめ細かく遂行できるようにすることにある。本部機能の強化はあくまでも施設・事業所をサポートするためのものであることを改めて確認しておきたい。

## 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26年度の事業報告と決算、平成28年3月は28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。

#### (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   |
| ⑥松井 安俊  | 元小学校長     |
| 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、平成27年5月、11月と平成28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27年8月31日に2年間の任期満了となるため評議員改選が行われる予定である。

### (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	元聖マリア園園長
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法人ぼぴあ理事長
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

原則として毎週火曜日に開催し、理事会、評議員会の議決に基づいて人事、労務、財務、サービスその他法人運営全般にわたる事項の協議と意思決定を行うとともに、理事長の諮問機関として理事会に対する意見具申等を行う。

なお本会議は、正式には昨年10月から、従来の法人運営会議（現行の施設・事業所長会議）に替わって行っているものである。

○構成員 理事長及び内部理事4人

### 5-4 経営会議

施設あるいは関連事業所グループ（①海上寮療養所②聖母療育園＋聖母通園センター＋ロザリオ発達支援センター＋旭市こども発達センター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 施設・事業所長会議

原則として毎月第3水曜日に開催し、理事会、評議員会の議決と法人運営会議の意思決定に基づいて、法人全体及び施設・事業所横断的な事項全般にわたって合意、確認、意思統一を図ることを目的とする。

○構成員 理事長、専務、事務局長、理事  
海上寮療養所、ワークセンター、聖母療育園、聖母通園センター、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

### 5-6 その他の会議、委員会

#### (1) 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、施設・事業所長会議代表者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。

(2) 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む。

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4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。

(3) 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い、26年度は同計画の進捗状況確認等の取り組みを行った。27年度は利用者情報（個人、短期入所、退院その他）の共有化、通所系では利用者送迎に係る相互協力、相談系では相談窓口一本化などについて実務者レベルの協議を進め、可能ならば法人運営会議に提言するよう努める。

(4) 通所事業所連絡会議

本連絡会は通所系事業所の管理者、サービス管理責任者及び職員が2カ月に一度集合し、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。

26年度は、参加者の希望に基づいて他法人事業所の見学会を初めて実施した。

27年度は、一般職員が参加しやすい勉強会や見学機会を設定するとともに、事業所個々の専門性や性格を明確にすることにより法人内体系整理を進め、利用者が選択しやすい環境を提供することが検討課題である。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

なお、27年度は給与事務本部一元化移行に伴う諸問題の解決と報酬マイナス改定への対応が本連絡会の重要な任務になると思われる。

## 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、また地域公益活動の一環として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等職員派遣等の交流活動に加えて、今年度は東町組長の当番年に当たるため本会のいずれかの部署が務めることにより、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26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「夢への一步—新たなる道」との標語の下、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。また、これまでの本部主導から実行委員会事務局主導へと運営方式を変更して、事務局長を施設・事業所代表が務めるなど施設の意向を色濃く反映する形をとった。

今年度もこの方式を踏襲して運営に当たることを原則として、日程は平成27年9月27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るよう心がける。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

本会の地域公益活動として位置づけ、会場を東総文化会館に設定して地域中心の、地域に開いた催しとする。具体的には、平成27年12月5日(土)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、27年度は6月と28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 長嶋茂雄旗争奪野球大会

巨人軍長嶋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21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850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「海上寮療養所」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、年末年始に流行し始めた季節性インフルエンザや感染性胃腸炎の施設内感染及び感染拡大防止に努力した。

27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27年度月次対策項目】**

- |     |     |                                    |
|-----|-----|------------------------------------|
| 27年 | 4月  | 設備点検（防災計画、ライフライン、給食設備、メール配信、緊急連絡網） |
|     | 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、インフルエンザ等感染症対策（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）                  |
| 28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）              |
|     |     | BCP資料の提出①備蓄リストと発注マニュアル             |
|     |     | ②パンデミック時の業務計画                      |
|     |     | ③地震・津波の行動計画                        |

## 8 福祉サービスの向上

### 8-1 自己評価

平成26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、11月に全施設・事業所が2回目の自己評価を行い、集計した評価結果は概ね次のとおりであった。

#### (1) 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「5-1-3他施設及び事業所等との交流」で前回13位からの後退となった(△6点)。

本項目は

○スポーツやレクリエーションを通じた他施設との交流

○事業所外での作業実習

○利用者と地域の人たちとの共同参加

を示す項目であり、児童系施設・事業所の評価に低い傾向が見られた。

前回ワースト(以下同じ)1位の「2-5-1退所後のアフターケア」は2位(+3.42点)となり、同点1位の「3-1-3喫食環境」は3位にスライドする結果となった(+4.68点)が2項目とも前回より高い評価点数を示した。

ワースト4位には「3-1-2食事サービスの実施」が前回16位から評価を落とし(△4.27点)、続いて「5-1-2地域行事への参加」が5位(前回32位、△6点)、「1-1-4市民として基本的な権利行使」6位(前回29位、△5.03点)、「個別支援計画に基づいた食事サービス」が7位(前回35位、△6.2点)という結果となった。

以上、今回評価のおおよその特長としては食事サービスに関する事項に評価の低い傾向が見られるので、27年度サービス向上に向けた取り組みが求められる。

逆に、評価が対前年比向上した項目は「3-9-1外出への支援(+3.99点)」「1-3-2利用者等の相談や苦情受付の仕組み(+6点)」「3-2-2利用者の希望の尊重(+4.25点)」「4-2-1施設、事業所及び周辺の衛生管理(+6.87点)」等であった。

このことが、苦情解決制度や利用者の意思決定支援が法人内に浸透しつつあるのならば良い傾向として受け止めたい。

#### (2) 職員行動規範

今回も自己評価結果を施設・事業所長会議に示して内容を相互に確認した。

「A(問題なく実行できていると回答)の割合」が70%に達しない項目に着目して前回と比較すると、「1-(1)利用者の呼称」が前年4カ所から8カ所に増加した。児童系では5事業所中4カ所(前回1カ所)が該当し、その他は知的障害系3カ所と相談系1カ所であった。

また、「3-(9)利用者の前で第三者に説明・・・」も前回2カ所から5カ所に増加し児童系事業所5カ所中4カ所が70%に達しなかった。

注目される虐待関連項目では、「A(問題なく実行できていると回答)の割合」が100%

に達しない事業所カ所数を比較すると次のとおりの結果となった。

- 4－（１）身体的虐待は前回 1 カ所から 3 カ所に増加
- 4－（２）性的虐待は前回 1 カ所から 0 カ所に減少
- 4－（３）精神的苦痛は前回 4 カ所から 3 カ所に減少
- 4－（４）ネグレクトは前回 1 カ所から 2 カ所に増加
- 4－（５）経済的搾取は前回 1 カ所から 0 カ所に減少
- 4－（６）見て見ぬふりは前回 5 カ所から 7 カ所に増加
- 4－（７）必要な行動は前回 6 カ所、今回 6 カ所で増減なし

袖ヶ浦事件が自己評価に何らかの影響をもたらしているのか、カ所数の増加（評価が低下）が 3 項目あることは注目を要すると考える。

27 年度は上記結果の検証と対策を通じてサービスの質向上につなげるよう努め、秋の自己評価によって再チェックを行う。

## 8－2 第三者評価

26 年度は聖家族作業所（前年は佐原聖家族園、聖家族園）が 2 回目の受審を済ませたので、27 年度は他施設の受審を促進したい。

## 8－3 施設・事業所

施設・事業所で日常的に行われている活動では具体的な形でサービスの質向上につながると思われる取り組みが行われている。

入所・通所系事業所において居室やトイレ、浴槽改修工事など設備面での改善が計画的に進んでいることや老朽化した車両の更新なども基本サービス面での質向上に関係づけられる。また、処遇面での個別外出、土曜通所、保護者参加の下での各種行事なども質向上への一助になっていると思われる。

相談系では自立支援協議会の部会活動の一環として相談支援事業所の集まりを定期的に行ったことなども法人内にとどまらない地域全体のサービスの質向上を目指す活動として位置づけられる。

27 年度は、短期入所を広げようとする試み、日中と夜間の分離を図る計画、ケースワーカーの複数配置の試み、複数の相談系事業所を総合的な運営形態に発展させる取り組み等々の動きを通じて質向上に努めていきたい。

## 8－4 職員

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い現実、26 年度苦情受付状況からみて十分改善されているとは言い難いので、27 年度も引き続き研修計画に組みこむよう心がける。

また、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。

## 9 権利擁護

厚生労働省は平成25年度の障害者虐待事例調査結果「平成25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)」を取りまとめて実態を明らかにした。

報告によると、養護者による虐待の通報件数は4,635件(前回3,260件)、虐待事例1,764件(939件)で被虐待者数は1,811人(1,329人)であり、施設従事者による虐待の通報件数は1,860件(939件)、虐待事例263件(80件)、被虐待者数455人(176人)という結果であった。

施設従事者による虐待の内容に目を向けると、虐待者は325人を数え、生活支援員43.7%、その他の従事者16.3%、管理者9.5%、経営者6.2%、サービス管理責任者5.8%となっている。施設種別では多い順に障害者支援施設27.0%、就労継続支援B型19.4%、生活介護13.7%、共同生活介護(ケアホーム)13.3%となった。

被虐待者455人の内訳は、男性62.2%、女性37.8%であり、年齢層に特長は見られず、知的障害79.8%、身体障害29.2%、精神障害14.1%、発達障害6.4%、その他1.8%であった。虐待の種別・類型を見ると(複数回答)身体的虐待が56.3%、心理的虐待が45.6%、性的虐待が11.4%、経済的虐待6.8%、放棄、放置4.6%という結果だった。

一方、高齢者に対する虐待は、施設職員による虐待件数が221件と前年度より66件増え、調査を始めた平成14年以来過去最多を更新した、と同じく厚生労働省は発表した。

同省は虐待問題への取り組みの効果で相談、通報が増えたことが背景にあるとする一方、知識や技術不足が虐待につながったケースが多くあるため「研修を徹底し、防止に努めたい」と語ったという。職員から虐待を受けた高齢者の84.8%は日常生活に支障があったり重い認知症を患っていたりしたそうである。発生要因では教育・知識・介護技術に関する問題が66.3%、「職員のストレスや感情コントロールの問題」26.4%との結果だった。

先の障害者に対する虐待調査結果には、県内や全国の福祉関係者に衝撃を与えた袖ヶ浦事業団での暴行死事件も当然含まれている訳だが、その袖ヶ浦養育園等千葉県社会福祉事業団については、平成26年8月7日第三者検証委員会が最終報告を千葉県に答申し、養育園、更生園の定員削減、開放的な生活空間となるよう施設の建て替え、指定管理者制度の再検討、民間法人の参入、パーソナルサポーターの派遣による外部チェックの強化などを改善策として示した。また千葉県に対しては「設置者として責任を持って利用者の生命と生活を守る認識に乏しかったのではないかと管理責任を指摘した。その後進捗状況の調査などが行われる中、千葉県は袖ヶ浦の定員削減に向けて県内施設に利用者受け入れを打診するなどの対応をとっている。

本会では26年度、施設・事業所個々においては関係研修会に職員が参加して虐待防止に関する知識、意識を高めるよう努力した。また、法人レベルでは9月9日に予定されている中間管理職育成研修会において虐待問題を取り上げ、痛ましい事件を二度と繰り返さないためにはどうしたらよいかを皆で考える機会を持った。

前述の厚生労働省が調査、分析した発生要因(高齢者虐待)では、「教育・知識・介護技術に関する問題」が66.3%、「職員のストレスや感情コントロールの問題」26.4%

との結果が報じられているが、虐待防止には職員個々が誠実な知性と豊かな感性、人間性を醸成することが必須と思われるので、27年度も内外の研修機会を一人でも多くの職員が持てるよう努力していきたい。

研修内容については制度論や原則論だけでなく職員一人ひとりの心に染みる、魂を揺さぶるようなものが必要であり、自らの内面を見つめ直すことによって内発的に虐待防止に取り組むよう引き続き努力を傾けたい。

また、相談系事業所に寄せられる相談には、地域で生活する障害のある方々の権利侵害に当たると思われる例が少なくなく、養護者による経済的搾取などの例もあると聞くので成年後見制度の拡がりがこの地域の課題と思われる。加えて、障害のある方々に限らず、高齢者、女性、子ども、外国人労働者など弱い立場の方々に襲いかかる人権侵害事例はこの地域においても例外ではないので、本会では各種相談系事業所を窓口にして宿泊施設や無料、低額のサービスを提供する、あるいは可能であれば生活困窮者に働く場を提供するなどの活動を法人の地域貢献と位置づけて推進していきたいと考える。

## 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、文書等様々でありEメールによる受付も行っている。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周知、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。

26年度の苦情内容を見ると想定原因に「職員の態度」による事例が多い（2015年2月末現在10件中8件）ので、前項の人権擁護とも関連づけたサービスの質向上に取り組みたい。職員個々が、目の前にいる利用者には親もいれば兄弟もいるのであり、また保護者や当事者には固有の事情や積年の思い、背景があることなどに想像力を働かせることを心がければ、自ずと真摯な態度や言葉づかいに反映されるはずなので、このことを主眼において、現象に目を奪われることなく誠意をもった対応ができるよう徹底したい。

## 11 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を発行、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、昨今の社会福祉法人を取り巻く情勢を踏まえると、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、27年度もこの姿勢を表現する紙面作りを心がけたい。