

社会福祉法人はるにれの里理事幹部職員と家族会連絡協議会役員との第二回定期協議会 議事録
平成29年11月11日 14:30~16:30 於：りんくる

参加者 桶谷 斉藤 西村 朝倉 古矢 福江 畠山 松原 吉村 佐藤満 宮内 古林
八重樫
事務局 木村 金子 成田 加藤 真鍋 吉岡 佐藤 黒川 野田 池田 中村修一
黒川 角田 前田 菊池 記録 吉岡

1、自己紹介（各出席者）（谷本理事悪天候により欠席）

2、導入（菊池）先の家族会連絡協議会アンケート結果についての討議

3、木村理事長より：

- ・悪天候の中お集まりいただきありがとうございます。桶谷会長にてまとめていただいた内容に従い議論が進むことを期待しています。
- ・今年から社会福祉法人の改革が執行され、第三者による法人運営がなされることとなる。要するに福祉を担う法人の半数は NPO や株式形態であり、納税優遇されている社会福祉法人としての役割が見直されている。
- ・戦後まもなく始まった社会福祉法人の制度は日本独特である。システムとしての評議員会があるが、第一に現在利用されている人だけへのサービスではなく、地域への貢献が期待されている事が明白になっている。地域で困っている方、課題を抱える方全体へのサービスを自前で行うという事になっている。私たちとしては顧客満足度をどのように高めるかが必要。お客様である利用者から支持されなくてはならない。
- ・今週、はまなす園で利用者の喉詰まりが発生した。数ヶ月前から続いて2回目。背景理由はあっても私たちはサービス含め、運営の曲がり角に来ている。今日は皆さんの忌憚りの無いご意見をいただき、法人の新たな出発としたいと思っている。

4、アンケート結果について

（1）事業計画に対して（金子）

我々からの説明不足もあったと思われる。頂いたコメントに対してはまずは真摯に受け止めたい。総括編P12の内容について「アンケートまとめの結果を通して」に法人回答を書かせて頂いている（資料）それに続いて、総括編11ページの項目に従って各担当から回答する。

- ・事業計画については生活介護事業についてはむしろ小規模化分散化をめざし、コストは上がるが、事業所都合の再編は考えていない。
- ・家族連絡協議会との連携強化については学習会や情報共有を通して更に連携協力関係を強化し大事にしたい。
- ・人材確保については法人としてのミッションである。引き継ぎについては意見頂いた内容で見直し、採用だけではなく定着についてもあらためて取組みを進めていく。
- ・パート職員についてはパート自体がリスクなのではなく、日中活動については職員フォロー等をするだけでなく、当然利用者への人権等基本的な事をしっかりと教育していく。
- ・はまなす園について高齢化、医療、安全性などご意見のあった課題についてご意見をうかがいながら方針作成していく

・GH夜勤体制アルバイト等詳細を担当から説明させる。

(2)「法人への提言」への回答

●N o 9 本人の高齢化や体力育成 (前田)

最高齢で77歳がいらっしゃる。まずは体力(介護予防)をレラもうらいでは行っており効果が期待できそうだ。ラジオ体操などを導入しているが、定着が可能そうであれば他の事業所にもノウハウを展開したい。冬季が課題となるが、望来小学校体育館を借用したエクササイズを行っていく。

●N o 1 就労フォローアップサービス/N o 2 就労事業の共有 (吉岡)

フォローアップ事業はH17年から行っている独自事業であるが、一方でソーシャルアクションとして定着支援の事業化を目指してきた、成果としてH30に定着支援事業が制度化される事となったが、まだ十分にニーズに応えた内容にはなっていない状況なので、今後も独自事業は継続した上で、本当のニーズに応えた制度になる様努めていくのでご協力をお願いしたい。

N o 2の作業内容、時間等の情報提供については、「わからない」という回答があったが、「知らない」ということであれば、今後支援計画、事業説明会の他、保護者とのコミュニケーションに努めていきたい。また「伝えていることがわからない」ということであれば、活動の透明性と十分な説明の徹底を今後も就労系事業所に確認していく。

●N o 3 生活介護の支援内容の見直しと家族への説明 (角田、野田)

個別支援計画の見直しをするとともに、ご本人の意見、家族の意見を入れるという事を再度確認していきたい。各生活介護事業所の個別の特徴を打ち出しながら支援を進めているが、他の事業所からの補完の機能は必要かと思う。例えば作業活動については、納期などの事情で一つの事業所では対応が難しい作業種でも複数事業所で共同受注する事で請け負いできる状況となり、作業バリエーションが増えていくと思われる。保護者とのコミュニケーションの不十分さ、必要以上に慎重すぎたので、もっとコミュニケーションをとっていきたい。

●N o 4 在宅者のGHへの移行/N o 5 GHの体制について再考と家族説明 (真鍋)

先にGHへの移行について、真鍋を中心に利用事業所と保護者で懇談の場を持った、今後も継続したいので利用している事業所長に要望をあげてほしい。

・GH職員の圧倒的な人員不足は極めて深刻。そもそも現存GHを支える事自体も難しくなっている。少しでも職員が定着できるようここ数年全力で取組んできた。まずは夜勤回数を減らして労働環境も改善をめざした。ご理解をお願いしたい。アルバイトの導入へのご懸念もあるとは思いますが、ベテラン職員により十分なバックアップ体制(夜間、遅番、早番、緊急シフト)を敷いている、また入社後の新人教育体制にも育成プログラムがあるが、今後も専門職を育てる取組みは進めていきたい。

●N o 6 高齢化対応/N o 7 はまなす園老朽化対策 (中村)

高齢化は保護者が先に迎える事実。厚田はまなす園については、一斉帰省では高齢化された保護

者への送迎の対応で個別送迎も行っている。また帰省が困難な場合は利用者が帰省したと同じ状況になるようなプログラムも個別に実施している。

H園老朽化については、厚田はまなす園に戻りたいという利用者は正直少ない、地域に帰属する意識が強い方が多い。厚田はまなす園としてもその意識の中で、改善すべき点を考えていきたい。今年度二回の事故については、リスクが今後も高まってくるが見込まれる。将来構想についてもそういったリスクを重視して検討していく。

●N o 8 職員異動（加藤）

夜勤の職種中心の支援でこの声を頂いたようだが、現在異動について行っている事は、職員ローテーションとして経験値向上のメリットがデメリットより多いという認識である点を理解頂きたい。

育成のために異動は必要と思われる、入所はチーム支援として複数職員による対応をしている。新旧の職員同士で連絡を取り合い支援についての情報交換もしている。今後も法人内でメッセージを多用して共有を良くしていきたい。

（3）質疑応答（・家族 →職員）

・異動について、GH等に限らず、日中事業所も職員が頻繁に変わっている。異動の重要性はわかるが、長く勤務した職員が突然変わる事象もある。利用者によっては戸惑いがある。

→まずは職員の立場から見れば同じ職場にいる職員の気持ちを考えた場合には、キャリアアップモチベーション、メンタル面でも定期的な異動が必要。利用者さんが崩れる事は避けなければならないが、異動は避けて通れない。また、GHと日中の仕事という視点もあるが、厚田と札幌というエリア的な交流も必要。異動ルールの中で厚田を経験するというのを入れている。

・人が少ないというのはわかるし異動が必要であるのもわかるが、利用者としては変えてほしくない、教員の例として離島は必ず経験しないとキャリアアップできないというルールがあるが、ルールをきっちり守らせるか、職員資質から柔軟性をもって対応する等法人としてのルールを決めて実施すべきではないか。

→すでに厚田ルールや厚遇などの対応は導入している。

・GH利用者情報に関して、前任職員から十分に引き継ぎがなされていない状況が見られる。考慮願いたい。

→おっしゃる通りではある。長年同じ施設にいるとやる気が落ちてくる場合もある。長くいれば良ということではないと思う。

・真摯に答えて頂きありがたいが、対策をとっているという回答が多かったが、その対策はどこかにしわ寄せ（例：生活介護を小規模にすると人事が圧迫されるなど）が出てしまうものだろう。改善は一部だけを見て行うというより全体のバランスを考慮して対応することが必要。人材面と支援の拡大をどのように実現するのかなど、本部の強力なガバナンスが必要であり、そのためのプロセスを確立して欲しい。

・アンケート内容を良くみて考えて頂いたと感じる。人材難の中で親と施設の間でどこで折り合いをつけるか。親と法人は運命共同体なのでこの議論は有意義。人事異動については働き方改革

に取り組んでいる現れだと思う。また課題はコミュニケーション面と言えるのではないか。優先順位を整理してまた話を聞かせてほしい。自分の家族会は9名だが、女性のGHは今後も取り組んでほしい。

・人手不足についての話が出ているが、地域就労を支える会の利用者はGHに入る必要性を感じていないが、今後生活し続けるには困難は大きいと思う、こういった子を法人として何かGHの様に支援してくれる方法はあるのか。

→GH整備の方向として、ゆいや厚田はまなす園からの移行者、そして女性の利用者への受け皿。さらにスキルの高い方への対応がある。さらんなどはこれが形となった事。先立つものは人である、すでに内定出した人は20数名いるが、辞退者も懸念される。離職者5%を維持してはいるが、GH増員もしなければならない。もう一つの壁は制度、スプリンクラー整備等。GH整備計画は持っているが先立つものは人である点を理解頂きたい。

・機能の高い方について、一般家族と一緒に暮らすという形などは考えられるか

→検討できる。良いアイデアかもしれない。

・人員の補充の話は今後良くなることはないと思われるので、目指すべきソーシャルデザインについては親も巻き込んで考えていきましょう。そして法人としては事業の品質を保つための評価基準を定めて、それを維持し続けるような仕組みを用意して欲しい。

(4) まとめ (村田)

・企業としても人材不足は深刻、企業間で共同(シェア)して行っている。従業員満足は顧客満足につながる、顧客満足は職員満足につながると考えるべき、そうでなければ電通になってしまう。ステークホルダー(利害関係者)を増やして人的支援につなげていくかを考えるべき。今後医療介護に向かっていく中で職員の資格構成として今後何が必要かを考えていって欲しい、日常のQOL高める為に考えて欲しい。医療分野でも家族支援が言われている、利用者本人はもとより、家族を幸せにする視点も大事ではないか。高齢になった場合の対応についても今後方向をつけていかなければならないのではないか。またベルトコンベアー式の都合で進めるケアではなく、ユニットケアという方式で自宅での24hの過ごし方を尊重する事を基にした仕組みを組めば、人が変わっても大きく変化しないですむのではないかと考える。キャリアアップ視点としては職員の異動は大事ではある。

(5) まとめ (桶谷)

アンケート読み真摯に回答頂いた幹部職員に感謝。目の前の問題については資料編に記している内容で各事業所とその家族会で改善点なども考えて欲しい。各事業所で議論された事を持ち寄り共有することをお願いしたい。こういった改善で更に要望が出れば全体の場に出すという活動につなげたい。

次回の家族会連絡協議会の役員会予定 平成30年2月17日(土) 10:00 於:本部