

平成 28 年度 事業方針

社会福祉法人 四天王寺福祉事業団

当法人は四天王寺開祖聖徳太子の御聖旨に基づき、ご利用者の尊厳を守り、良質なサービスを安全に提供し、安心して地域で暮らすことができるよう貢献することを「宣言」において宣誓している。「宣言」は職員一人ひとりが日々意識しなければならないものである。「宣言」に基づき、事業方針、事業計画、施設の経営計画は作成される。職員は施設の経営計画に基づいて個々の使命、目標を設定しなければならない。このことは過年度の事業方針でも挙げているが、その取り組みは法人全体で着々と進んでいる。引き続き、事業部や施設の会議、また面談などの機会を利用し、Do-CAP シートを活用して、自身の使命、目標を管理、評価してもらいたい。またそれら計画に基づき法人としても「ヒト・モノ・カネ」＝「人財・サービス・財務」を駆使し、「宣言」の具現化に努めていきたい。

法人において最も大切なものは、「宣言」を具現化できる人財である。その人財像は、昨年度の事業方針にも挙げた通り、「福祉に対する情熱があり、しっかりとした目標を立てることができ、今するべきことが分かっており、周りから信頼される」人財である。法人の人事制度の役割資格等級基準に権限、責任、行動、成果が明記されている。職員個々において、それを熟知してもらいたい。法人の人事制度の中で、その役割資格等級基準と不離一体なのが研修体系である。昨年度より四天王寺社会福祉研修センターにおいて、研修体系を精査している。上記の人財像に適う育成体系を確立できるように、周到に準備し、計画を作成し、新たな体系に進化できるよう取り組んでいく。また、職員個々においては是非自身の強みを発揮してもらいたい。まずは自身の強みが何なのか気づく必要がある。しっかりと自己覚知してもらいたい。

サービスについての課題として、改めて取り上げたいのが接遇である。接遇とは、「相手を一人の人間として尊重する気持ちを伝えるコミュニケーションスキル」である。毎年フォローアップ研修でも課題として挙がっており、各施設で取り組んでもらっているが、法人全体で統一感あるものにする必要がある。またサービス標準書も活用してもらいたい。ご利用者本位のサービスを提供しようと思えば、分析し、研究する力が必要である。何か課題を見つければ、PDCA サイクルを回し、良質なサービス提供に努めてもらいたい。

財務については、主には四天王寺悲田院高齢者複合施設、併せてその他の各施設の償還金を滞りなく返済していく必要がある。そのためには各施設における収入増とコストカットが必須である。またご利用者に安心して地域で暮らしていただくためには、事業の継続が必要で、それには今後老朽化する施設の建替などを検討していかなければならない。法人本部が主導し、計画的な資金のプールを行う必要がある。これらの実現のために財務担当者のスキルアップが求められる。昨年度より財務委員会において研修を実施しているところであるが、さらなる向上を目指し、引き続き取り組んでいく。

リスクマネジメントについては昨年度、経営リスクチェックシートを用いて、各施設において自主点検をしてもらった。表出した課題についてはすぐに対応、対策していかなければならない。また苦情解決委員会において、苦情等のデータを集積している。そこにはリスクを防止しサービスを良質なものにするヒントが多く詰まっているので、それを活かしていきたい。リスクは予防する必要がある、また起こった場合の迅速、的確な対応、対策が必要となるので各自スキルを身につけてもらいたい。

昨今、社会福祉法人に対して世間の厳しい目が向けられており、我々が社会に対してどう貢献しているのかが注目されている。地域についても、まず各施設が地域においてどのような位置づけにあり、どのように地域に貢献できているかを考え、施設を理解してもらえような取り組みが必要となる。四天王寺悲田院においては昨年度、中間的就労の事業を立ち上げたが、引き続き実績を積み上げていく。またその仕組みは障害者雇用にも活用できるので、積極的に取り組んでいきたい。四天王寺和らぎ苑と四天王寺悲田富田林苑における障害児者への在宅サービスの提供は着実に地域の方に認知され始めている。今年度もより多くの方に良質なサービスを提供できるよう体制を確固たるものにしていく。

委員会については、各委員会の連携が徐々に始まっている。法人が抱える課題に柔軟に取り組んでいけるよう、各委員会のルーティンワークだけでなく、積極的に法人本部も含め連携をとっていかなければならない。

確実なサービス提供のため、また職員満足度を上げるためにも、職員の健康増進は重要である。それには身体だけでなく心のケアも必要である。法人には「こころの健康相談窓口」があり、いつでも相談できる仕組みがある。ただそれだけではなく、今年度もメンタルヘルス研修を実施するとともにストレスチェックを実施することで職員の啓発に努める。何よりも大切なのは、職場における上司、部下、同僚、職員間のコミュニケーションであることを意識してもらいたい。法人としてはより働きやすい環境を目指して今後も取り組んでいく所存である。

現状に満足することは許されない。常に向上心を持ち、自身が成長を続けることが、「宣言」を具現化する原動力となる。その積み重ねがあつてこそ、ご利用者、ご家族、地域の方々が良質なサービスを受けられ、安心して地域に暮らすことに貢献できるのである。何か問題があり、答えに窮したときには、「宣言」に立ち返って欲しい。何が一番大切なことかを考え抜いて欲しい。そこから全ては始まるのである。