

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」において顕揚し、その具現化を求めている。「宣言」は、職員一人ひとりが日々の業務遂行において、憶念し実践しなければならない。「宣言」に基づき、事業方針、事業計画、各施設の経営計画が作成される。職員は、各施設における経営計画に基づき、各々の目標を明確にして、実行していかなければならない。この規範は、四天王寺福祉事業団の一貫した事業方針の要諦であり、その取り組みを法人全体へと着実に浸透させるためにも、職員各位が事業運営において励行すべきものである。

さらなる「宣言」の徹底には、各事業部及び各々の施設での協議・協働の場においてはもちろんのこと、法人内の様々な研修会や職場における面談など、対人コミュニケーションの機会を通じて、日常的な啓発・啓蒙が求められる。同時に、Do-CAP シートの活用によって、職員自らが、自己の任務や目標の管理・評価にも特段の意を払わねばならない。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」の観点にも注視しながら、「宣言」のより一層の具現化に努める。

昨年度、国及び厚生労働省が推進した「社会福祉法等の一部を改正する法律」の全面施行に伴う社会福祉法人制度改革をめぐって、当法人では、『定款』をはじめとする諸規程の改正・整備を行い、時代の要請や社会ニーズの変容に鑑み、新たな福祉サービスの供給体制に資する基盤整備に取り組んだ。次に、われわれが直面する課題は、「平成 30 年度の診療報酬・介護報酬の同時改定」に端を発した、“医療と介護に関わる関連制度の一体改革”である。

畢竟するに、国及び厚生労働省が推進する今次改革の最大要因は、従来型の少子高齢化現象に止まらず、平成 37 年（2025 年）には人口構成における“団塊の世代”が 75 歳以上の階層に達して、社会保障財源の逼迫が不可避との判断である。加えて、認知症高齢者、単独世帯、夫婦のみ世帯の急増、地域により高齢化のスピードやピークの時期が大きく異なることが懸念すべき事由として提起されている。

現行の社会保障制度の基準であった 1970 年モデルから 2025 年対応モデルの再構築が喫緊の課題となっており、今般の診療報酬・介護報酬の同時改定は、次なる平成 36 年（2024 年）の同時改定を視野に入れた周到な計画・準備が進められることを念頭に、われわれは注視していかなければならない。現時点での同時改定に関連する基本認識としては、(1) 地域包括ケアシステムの推進、(2) 安心・安全で質の高いサービスの実現、(3) 多様な人材の確保と働き方改革の推進、(4) 制度の安定性・持続可能性の確保、といった 4 つの視点が提起されている。いずれにせよ、これから具体化される様々な施策や制度改正には、今まで以上に聖徳太子の四箇院創設の理念に基づき、真摯かつ進取果敢な姿勢で臨みたい。

近年、福祉の仕事を目指する人々の数が、年々大きく減少の途を辿っている。当法人においても、時代にマッチした採用活動にも創意工夫を凝らしているが、とりわけ介護職の確保が困難になっているのが実情である。選ばれる職場を目指して、さらなる労働条件の改善や採用希望者の雇用条件を考慮した制度への段階的移行を検討していく。四天王寺社会福祉研修センターでは、すでに研修体系を抜本的に見直し、受講対象者のレベルに応じたカリキュラム編成、受講者のスキルアップや専門性の深化、あるいは福祉職に就く人々が求める教養講座を開講するなど、今後も研修内容の充実に誠心誠意取り組んでいく。もとより、法人内で実施される各研修の成果については、フィードバックの実効性を高めていきたい。目指すべきは、“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、今なすべきことが判っており、周りから信頼される”を兼ね備えた優秀な人財の育成であり、自らが所属する組織への愛着と職務遂行による達成感を培うことで、かけがえのない人財の定着を図る。

昨年度は、フォローアップ研修において、「宣言」「職員心得」の具現化の実践事例を課題として取り組んだ。各施設において共有することにより、良質なサービス提供について考える機会となった。これまで行ってきたサービスについて、真に良質なサービス提供に繋がっているかを見直して改善に取り組みたい。その前提としてはサービスに精通し、ご利用者様への安全・健康・利便性に配慮した日々の姿勢が大切である。自らが担う業務における問題・課題の所在を理解し、迅速な対処ができるよう、常に PDCA サイクルを励行し、ご利用者本位の付加価値の高いサービス提供に取り組む。

財務については、制度改正などの外的要因に影響受けることなく事業継続を行えるように、各施設において収入増と経費節減を重点課題として取り組む。その際には、予算執行管理の精度向上が不可欠となる。

また、今後の中長期計画を進めていく上では、各施設の財務体質のさらなる強化を求めたい。あわせて、各施設の充実・発展はもとより、運営母体となる法人機能の効率化と財務体質の健全化が肝要であり、資金繰り入れを含めて法人と各施設との新たな連携・協同の関係を構築する時期を迎えている。コンプライアンス（法令遵守）の徹底を図るべく、前年度の制度改正をうけて、会計監査人の制度を適用し、各施設への視察・監査を実施する。これにより、さらなる運営の透明性確保、財務規律の強化を目指すと共に、今後のインターナル・コントロール(内部統制)の導入への布石とする。

リスクマネジメントについては、顕在的な課題はもとより、潜在的なリスク要因、つまり将来においてリスクになることが懸念される要素を、早期に発見・解消できるよう対処することが求められる。そのためにも各施設において導入しているセルフチェックシートは、今後も継続して活用し、リスクヘッジ[危険要素の予防・除去]に注力すべきである。また、リスクへの備えとしては、予見と予防が大切であるが、現実にはリスクが発生した際には、第一報を含む初動対応が重要となる。迅速かつ正確な報告・連絡と的確な相談によってこそ、それに続く速やかな対応・対策が実現可能となる。その意味で、常日頃から情報管理[情報の収集～整理・分類～加工・分析～発信・活用]のスキル向上に努めて、記録の徹底・精度向上に引き続き取り組む。

当法人が主催もしくは協同する地域貢献や社会貢献については、各施設が主催・後援する地域交流事業としての行事・催し物はもとより、施設が地域社会の一員であると共に、社会の公器でもあることから、地元のみならず広域や異業種との連携・協同の社会貢献活動も必要である。地域社会における公益的な取り組みへの実績は、当法人が創設時より貢献してきた分野でもあり、引き続きその継続・充実に努める。あわせて、効率至上主義の物質文明を謳歌するあまり、過度な競争原理によって格差社会が現出し、生活困窮者、ニート、引きこもり、虐待などをもたらした。これら社会的課題の是正に向けても、当法人は中間的就労に取り組みつつ、障害者雇用の促進と共に、今後も社会貢献活動を展開していく。

当法人の改革に重要な影響を与えたP.F.ドラッカーの見解では、働く人々にとっての良い組織の条件として、①帰属する組織が常に働く人々へ敬意をもっているか、②働く人々の組織に対する貢献を認めているか、③働く人々が自己啓発に努める際に支援してくれているか、の三点を挙げている。当法人では、人材を敢えて「人財」と表現しているが、それは法人内で働く役職員が互いに敬意と感謝の念を抱き、互いの志を高め合う決意のあらわれである。その意味からも、人事評価においてはDo-CAPシートを大いに活用しながらも、評価者は親身な個人面談と共に公正な人事考課によって、職員が達成する成果を適切に評価してもらいたい。また、職員の健康管理は身体にとどまらず、心のケアを重視している。それゆえに、法人及び各施設には「こころの健康相談窓口」を設けており、いつでも相談できる仕組みがある。今年度もメンタルヘルス研修、ストレスチェック、感染症対策研修を実施して、職員の心身の健康管理に努めていく。

各委員会については、法人との連携・協働によって各施設が内包する課題に、フレキシブルかつレスポンスの良い取り組みを心掛け、問題の解消・改善に向けた提案など、法人の活性化へ向けての大切な役割が期待されている。そのためには、法人や各施設と共に、より一層の情報交換・共有に努めて、さらなる連携強化を求める。法人本部は、社会・経済の動向や福祉・医療制度の改革など、法人や各施設を取り巻く環境変化に対して、迅速な情報の収集・分析に努め、リアルタイムかつ精緻な情報の提供・発信能力を発揮して、各施設との連携・協働によって、持続性・可能性ある法人経営の安定化に向けた取り組みを行う。

昨年度は、平成15年に制定された「宣言」「職員心得」への原点回帰の元年と位置付けた。今年度は、各事業部や各施設において取り組むべき課題を提起したい。P.F.ドラッカーは“CS(顧客満足)とES(従業員満足)の両立ができてこそ、組織・集団の存在意義がある。”と示唆している。CSの目指すべき目標は、“ご利用者の笑顔が我々の仕事の成果である。”ことから、ご利用者へは「安全・健康・利便性」が優先項目となり、年間を通じてサービス提供中の“ご利用者の事故ゼロ”が全施設で共有すべき究極目標となろう。一方で、その担い手である当法人の職員は、かけがえのない“人財”であることから、ESの観点に鑑みればご利用者の例に倣い「安全・健康・働き甲斐」が優先項目となり、年間を通して“離職・労災ゼロ”が全施設で共有すべき究極目標となろう。CSとESに関する両者の“ゼロ・スローガン”は、机上の空論との誹りを免れないかもしれない。しかし、法人に集う役職員が各々の立場や役どころにおいて、四天王寺福祉事業団創設の『理念』に基づく「宣言」や“和顔愛語”にはじまる「職員心得」を励行し、日々真摯に取り組むならば、その帰結として、CSとESに関する“ゼロ・スローガン”に限りなく近づくことができると信じる。