

## 「福祉施設士行動原則～6つの姿勢と12の行動～」(抜粋)

(平成25年3月14日)

各「行動」について、関係法令、社会の状況、本会の取り組み、平成23年度に実施した福祉施設士実態調査より見えたもの等を紹介します。

### 1、「利用者や社会」に対して

#### (1) 利用者への姿勢

##### 行動① 安全で良質なサービスを継続的かつ安定的に提供する

福祉施設には、支援を必要とする方にサービスを提供するという基本的な役割がありますが、単に提供するというだけでは十分ではありません。公共性の高い社会福祉法人・福祉施設には、安全で良質なサービスを継続的かつ安定的に提供するとともに、利用者の満足を得つつその生活を支えることが使命であると考えます。

##### 行動② 利用者の権利を尊重した支援を展開する

福祉サービスの利用者は、一人で生活することが難しい状態であることや、家族などからの支援が得にくいなどの理由から、何らかの専門的な支援が必要とされる方が多く、身近な方からの人権侵害をより受けやすい環境におかれています。権利擁護に係る法令遵守は当然として、利用者の権利を尊重した、利用者本位のサービスの提供が求められます。

#### 【参考】

<関係法令>

・社会福祉法第3条(福祉サービスの基本的理念)にて「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなくてはならない」と規定されています。

<社会の状況>

・児童虐待防止法が平成12年、高齢者虐待防止法が平成18年、障害者虐待防止法が平成23年に成立しています。平成23年度の児童虐待相談件数は5万9,862件、平成22年度の高齢者虐待相談・通報件数は2万5,821件です。

<平成23年度福祉施設士実態調査より>

・施設長の職務に関する項目の中の設問に対する回答状況は以下の通りです。

利用者の権利擁護の仕組みを構築している はい83.3%

苦情解決の仕組みを機能させている はい96.7%

こうした取り組みについてはさらなる普及・促進が求められます。具体的な取り組みとして主な回答を紹介します。

「人権を尊重したサービス提供を行うために施設・職員のサービスの内容を検討し、不適切な支援の防止に取り組んでいくための委員会を設けている」

#### (2) 社会への姿勢

##### 行動③ 透明性を高め積極的な情報公開・提供を進める

社会福祉法人・福祉施設は、その高い公益性を基本として、税制上の措置をはじめとする他の主体とは違った取り扱いが講じられています。昨今、社会福祉法人や福祉施設に対する厳しい指摘等が相次いでおり、広く国民からの理解を得ることが急務です。このため、情報を積極的に公開して説明責任を果たしていかなくてはなりません。また、利用者の権利擁護の点で、提供するサービスに係る情報の非対称性の解消も求められます。

##### 行動④ 公益性に相応しい体制を整備し、効果的・効率的な組織運営を進める

公益性・公共性のある組織として運営体制を確立し、社会から理解していただく必要があります。健全な組

織運営をするためのガバナンスの強化、透明性のある組織となるための外部からのチェック機能の活用を、行政等から指導をされてからではなく自主的に進めることが望まれます。

保険財政をはじめとする公費を受けている福祉施設にあっては、無駄を排し有効に活用することが社会の要請であり、その上で良質なサービス提供を実現すべく効果的・効率的な組織運営が必要となります。

※ここでいう効率的とは、職員処遇の切り下げ、提供するサービスの内容の簡素化、施設設備の質を落とす等を指すものではありません。

### 【参考】

＜関係法令＞

・社会福祉法第 24 条（経営の原則）にて「社会福祉法人は、社会福祉事業の主たる担い手としてふさわしい事業を確実、効果的かつ適正に行うため、自主的にその経営基盤の強化を図るとともに、その提供する福祉サービスの質の向上及び事業経営の透明性の確保を図らなければならない」と規定されています。

＜社会の状況＞

・国立社会保障・人口問題研究所による集計では、平成 22 年度の社会保障給付費は 103 兆 4,879 億円に達しました（内「福祉・その他」は 18 兆 7,384 億円）。前年度比 3.6%（「福祉・その他」については 8.4%）の伸び率と、依然として増え続けています。

・一方で、国の財政状況は悪化の一途を辿り、平成 23 年度末時点での国債費や借入金等の総額は 959 兆 9,503 億円に達し、国民一人当たり 752 万円の計算となります。

＜平成 23 年度福祉施設士実態調査より＞

・施設長の職務に関する項目の中の設問に対する回答状況は以下の通りです。

利用者にとってわかりやすい情報公開に努めている はい 90.3%

公開した情報を基に利用者および家族とのコミュニケーションをとっている はい 81.1%

こうした取り組みについてはさらなる普及・促進が求められます。

## 2、「経営・管理する法人・施設」に対して

### (3) 組織への姿勢

#### 行動⑤ サービスと組織の改善を続ける

サービスの質を向上させるためには、その提供の過程・体制を常に見直し、改善を絶えず続けていく必要があります。この改善はサービスとその提供過程・体制に限定するものではなく、組織全体にも当てはまることです。

#### 行動⑥ 新たな課題に挑戦する

社会・経済状況の変化にともない、社会福祉の分野においてもこれまでにない課題が生まれ、これまで見えてこなかった課題が顕在化してきています。それらの課題を解決すべく、新たなケア技術や福祉サービスを創出し、制度にとどまらない福祉課題に対応する姿勢が求められます。

### 【参考】

＜関係法令＞

・社会福祉法第 78 条（福祉サービスの質の向上のための措置等）にて「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」と規定されています。

＜本会の取り組みについて＞

・業務改善の手法として「福祉QC活動」の普及・推進をはかり、その取り組み事例の発表会である「福祉QC全国発表大会」を毎年 1 回（23 年間にわたり）開催しています。

<平成 23 年度福祉施設士実態調査より>

- ・施設長の職務に関する項目の中の設問に対する回答状況は以下の通りです。

業務の改善を図る仕組みを確立している はい 78.2%

質の高いサービス提供するための方法を確立している はい 80.2%

サービスの質を向上するための方法を確立している はい 78.6%

ヒヤリハット事例を収集し防止策を立案・実施している 88.1%

こうした取り組みについてはさらなる普及・促進が求められます。具体的な取り組みとして主な回答を紹介します。

「BSC (バランススコアカード) 及び方針管理の手法による年次計画を作成し、毎月の会議で責任部所長からそれぞれの目標の進捗報告を行わせ、目標が達成できるように管理している」

「ISO の仕組みを利用して全施設共通のマニュアルを作成し、法人としてプロジェクトを設け介護の質向上に取り組んでいる。苦情やルールに反した場合の不適合対策、ヒヤリハットの分析や満足度調査を行うことで、常にサービスレベルのチェックをしている」

#### (4) 職員への姿勢

##### 行動⑦ 福祉人材の育成に努める

良質で適切なサービスを継続的かつ安定的に提供していくためには、組織体制の整備だけではなく、それに係る人材(職員)を確保し育成していくことも必要です。組織として求める人材像を理念と照らし合わせて確立し、その理念を継承し、次の担い手を育成していかななくてはなりません。

##### 行動⑧ 働きがいのある職場を作る

職員を育成しその能力を発揮してもらうためには、働きやすい職場環境を整備していかななくてはなりません。適切な人事・労務管理を行い、より良い職場風土の醸成を図る必要があります。

#### 【参考】

<社会の現状>

- ・社会保障国民会議(平成 20 年)の推計では、平成 37 年(2025 年)には 212~255 万人の介護職員が必要と算出されています(平成 20 年時点の介護職員数は 128 万人)。
- ・しかし、福祉分野の有効求人倍率は 2.32 倍(平成 24 年 7~9 月期、中央福祉人材センターによる集計)、離職率は 16.1%(介護労働安定センター「平成 23 年度介護労働実態調査」より)と、人材確保難の現状があります。

※「平成 23 年雇用動向調査」(厚生労働省)によれば全産業平均の離職率は 14.4%

<平成 23 年度福祉施設士実態調査より>

- ・施設長の職務に関する項目の中の設問に対する回答状況は以下の通りです。

中・長期的視点に立って策定した採用計画に基づき採用を行っている はい 50.2%

給与体系や教育体系を構築しそれに基づく人事考課を実施している。 はい 60.1%

職員の労働時間を適切に管理すべく業務内容を調整している。 はい 91.0%

個々の職員の資質向上のための研修計画を立てている はい 75.3%

こうした取り組みについてはさらなる普及・促進が求められます。具体的な取り組みとして主な回答を紹介します。

「トータル人事管理システムを使い、適切な給与管理と教育レベルを等級ごとに決めている」

「年次有給休暇の取得率向上と、連続 5 日の休暇取得を目標に、各課で年間計画を立てて実行している」

「新人職員には教育係(エルダー)を付け公私にわたり色々相談できるようにしている。幹部をメンタルヘルスの研修会に積極的に参加させている」

### 3、「法人・施設がある地域」に対して

#### (5) 地域への姿勢

##### 行動⑨ 地域の福祉課題に積極的に取り組む

地域には、その地域特有の課題があります。地域になくてはならない福祉施設として信頼を得ることができるよう、これまでの施設経営で蓄積したノウハウや有する人的資源を活用し、地域の福祉課題に積極的に取り組みその解決を図ることが求められます。

##### 行動⑩ 関係機関と協力し地域を支える主たる役割を担う

地域にある福祉課題は、自法人・施設の力だけで解決できることばかりではありません。行政をはじめとした関係諸機関と連携・協力することも必要になります。その中で、自組織が有する専門性を発揮できる課題については、必要に応じてその中心を担い、リーダーシップを発揮していくことが求められます。

#### 【参考】

<関連法令>

・社会福祉法第4条（地域福祉の推進）に「地域住民、社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるように、地域福祉の推進に努めなければならない」と規定されています。

<本会の取り組みについて>

・毎年1回開催している「全国福祉施設士セミナー」においては、「地域を支える福祉施設の実践」をテーマとした分科会を企画し、会員施設による実践発表を続けています。

<平成23年度福祉施設士実態調査より>

・施設長の職務に関する項目の中の設問に対する回答状況は以下の通りです。

関係機関と連携のうえで地域の福祉向上に寄与している はい91.0%

施設の専門的知識・機能を社会に還元している はい75.1%

こうした取り組みについてはさらなる普及・促進が求められます。具体的な取り組みとして主な回答を紹介します。

「地域と共に歩む福祉施設として、開設時より地元の方々の自主的なボランティア活動団体として『当施設と手をつなぐ会』を組織（事務局は当施設）し、施設を物心両面で支えていただいている。また、地域の中で介護教室や介護制度等の講演や集会を開催している」

### 4、「管理者としての自身」に対して

#### (6) 自己への姿勢

##### 行動⑪ 学びを続けることで自己の成長をはかる

以上10の行動を実際の施設経営の場で形にしていくためには、それに係る知識・技術の習得が求められます。時代は移りゆくものであり、求められるものは絶えず変化していきます。一方で変わることのない普遍的なものもあり、自分自身の中での定着化を図るべく定期的な確認作業が欠かせません。継続的に学び、定期的に見直し、常に自身を成長させていく姿勢が求められます。

##### 行動⑫ 実践を重ねることで信頼を積み上げる

10の行動を実際の施設経営の場で形にしていけば、福祉施設の本来の役割を果たし、自ずと社会・地域の要請にも応えることになるでしょう。結果として、自組織と管理者たる自分自身への信頼にもつながります。民間資格としての福祉施設士資格の意義は、会員一人ひとりが実践を重ねることで積み上げられた信頼の総和に他なりません。