

地域住民との互惠互助を大切に 総合福祉サービスを提供



おもてなし経営のポイント

- ❖ 気づきの教育や全職員による研究活動など多様な研修機会の提供
- ❖ 気づきの内容、量、相手の反応を科学的にデータ検証
- ❖ 利用者の尊厳を保つ精神こそ「おもてなし」

経営理念と企業文化

『互惠互助』に根ざした 地域の方々との関係作り

社会福祉法人こうほうえんは、「わたくしたちは、地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される、『こうほうえん』を目指します」という理念のもと、鳥取県と東京都で総合福祉サービスを提供している。具体的には、介護保険事業、保育所、障がい福祉サービス、回復期リハビリテーション病院、給食・配食、レストラン、福祉用具販売で、介護保険事業が主力である。「ここにこうほうえんがあってよかった」と思ってもらえる存在を目指し、地域の人々との「互惠互助」の関係を築いてきた。互惠互助の精神があればこそ、利用者(被

介護者)本位の人間的なサービスが可能になるという考えからだ。そのため、利用者が、保育園児や幼稚園児あるいは小・中学生と交流できる場を設けたり、職員が自治会活動に参加したり、施設内のホールを地域住民に無償提供するなど、地域とのつながりを積極的につくっている。また、「ふれあい橋の会」という第三者による評価システムが機能しており、定期的に地域住民が施設内をチェックし、愛される施設づくりのアドバイスを行っている。

教職員の意欲・能力向上

気づきの教育、 全職員による研究活動

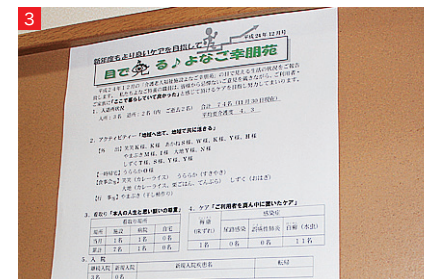
求める職員像は、互惠互助の価値観に加えて5つある。「感性、思いやり」のある職員、「やってみよう!」とする職員(評論家でなく実践家)、「向上心、探究心」のある職員、「挨拶、笑顔、掃除」のできる職員、「仕

事に要求されるスキル・知識」を備えている職員。このような職員像の実現に向けた取り組みの一つが、気づきの教育である。介護現場において経験の差が出やすい「気づき」。この点に注目し、慶応義塾大学と共同研究を実施した。職員が小まめに「いつ、どこで、だれ(利用者)が、どうだったか」を携帯端末から逐次「状態把握システム」へ入力するのだ。

こうして蓄積されたデータをもとに、職員ごとに利用者別の気づき量を分析。職員の熟練度や得意・不得意の有無、どの利用者がどのような行動によって満足を高めているのかを考察する。その分析結果は、月一回のミーティングで取り上げられ、職員同士でディスカッションしながら、改善策を検討・共有していく。こうした取り組みを通して、経験の浅い職員に気づきの重要性や満足度の高いケアのあり方などを教育しているのである。

また、全職員による研究活動も積極的に行なっている。年一回のこうほうえん研究発表会における発表数は150テーマを数え、法人内に止まらず学会でも紹介される。発表内容は単なる事例ではない。「介護にもエビデンス(根拠、証明)を」という思いか

写真・左:法人研究発表会では、発表要旨集も発行している。



ら、日々の業務で細かくデータを取り、科学的に検証したものなのである。年に一つ何かを極めたという達成感、自信や誇りを高めている。優秀な研究と認められた職員にはアメリカ旅行がプレゼントされ、現地の介護現場を見る機会も盛り込まれている。日本と異なる視点から、福祉サービスの抜本的な改善を考える契機ともなっているのだ。そのほかにも、介護の実技から接遇、パソコンスキルから研究手法まで、職員のための多様な研修機会を提供している。職員の学びの場となるだけでなく、採用面においても学習意欲を持った士気の高い職員の応募につながっている。これらの研修は同法人の各施設にテレビ配信するとともに、単独では研修を開けない隣県の小さな法人に対しても無料配信しており、地域全体の福祉サービスにおける質的向上に貢献している。

お客様との関係強化

「ご利用者本位のサービス」を 第一に考えた改善活動

利用者を10人ほどのグループに分け、このユニット単位でケアを行なうユニットケアは、近年、全国の介護施設に広まっているが、同法人はその先駆けである。利用者にとって、「ずっと同じ職員が介護する、つまり同居する」という点が、あたかも自宅にいたような感覚にさせる。「元気な時の生活スタイル、習慣を続ける」というクオリティ・オブ・ライフ(人生や生活の質)を大切にしていることがここにも表れている。

利用者本位のサービスを第一に考え、さまざまな改善活動を行なってきたこうほうえん。その中に「抑制の廃止」と「オムツの廃止」がある。従来の介護サービスは利用者ではなく、

職員の効率が優先されていた。利用者が夜に出歩いたり、ベッドからの転倒を防ぐため、身体を拘束することは一般的で、オムツも同様だった。だが、利用者の立場に立ったとき、身体を拘束されることやオムツの中に排泄することは、人間の尊厳を奪い、クオリティ・オブ・ライフを著しく低下させることは明白だった。そこで努力を重ね、これらの廃止を実現した。加えて、利用者を相部屋ではなく個室でケアをすることで、利用者のプライバシーを守る体制も整えた。このように、人間性を尊重する精神こそ、おもてなしなのではないだろうか。

写真【1】【2】:ユニットケアにより、ご利用者は自宅にいたような居心地の良さを感じることができている。

写真【3】:利用者の家族に安心してもらえるよう、数値データをを用いた活動報告も行なっている。

会社概要

- ・法人名:社会福祉法人 こうほうえん
- ・代表者:廣江 研 理事長
- ・所在地:鳥取県境港市誠道町2083
- ・設立年月:1986年7月設立
- ・ホームページ: <http://www.kohoen.jp/>

- ・事業内容:介護保険事業、保育所、障がい福祉サービス、回復期リハビリテーション病院、給食・配食、レストラン、福祉用具販売
- ・教職員数:正規1,461名、パート・アルバイトなど569名