

令和3年度 社会福祉法人 平成福社会 本部事業計画書

1. 法人の概要

(1) 設立等

認可年月日	平成元年7月4日
登記年月日	平成元年7月14日

(2) 法人運営

理事	定数 8名
評議員	定数 9名
監事	定数 2名

(3) 経営事業

事業の種別	名称	定員	事業開始
1種 障害者支援施設(施設入所支援・生活介護)	シャイン	50名	平成22年10月1日
2種 障害福祉サービス事業(短期入所)		2名	平成5年4月1日
2種 介護老人保健施設	ハイム・ゾンネ	84名	平成12年4月1日

2. 経営理念

- ・ 豊かな心で、利用者・家族に寄り添います。
- ・ 地域社会と思いを共有し、地域とともに歩みます。
- ・ 不断の改革により、サービスの向上に努めます。

3. 本部機能

法人全体の、①コンプライアンス(法令遵守)の徹底と②相互牽制と規則に基づく組織運営(コーポレートガバナンス)による不正行為発生防止体制を確立し③危機管理、④情報公開機能を担うとともに、当会が民間事業者としての創意工夫や経営効率性を発揮し、⑤地域の付託に応え、良質なサービスを合理的な価格で持続的かつ安定的に提供するために必要な利用者処遇向上ならびに職員人事施策を企画立案するとともに、⑥両施設の運営を機動的に支援します。

4. 経営課題 ～心を壊してしまう職員を生まないために

当会は離職者を減らし、経営理念の「豊かな心で利用者・家族に寄り添います」を実現すべく、職員の満足度の向上に取り組んできました。これは「企業が従業員を大切にすることで、従業員のサービス品質が向上し、その結果、顧客の満足度、そして企業収益につながる」という理論に基づいたもので、1994年に米ハーバード大学教授が提唱したものです。

当会はこれまで給与・休日といった代表的な処遇の向上に取り組み、看介護職員の平均年収は平成26年以降全国平均を上回るようになり、また昨年度からは就業規則を改正し、(ア)パートの常勤並み処遇を実現する短時間正職員制度や、(イ)介護離職防止や育児支援等を目的とする特別休暇の新設、年次有給の時効消滅分を別枠で40日分積み立てる制度等の運用を開始しているほか、ケア管理システム運用により、情報共有効率化や事務作業省力化を図ってきました。

しかし、令和2年度は両施設において、情緒が不安定だったり、被害妄想が強いといったメンタル不調や不調が疑われる職員が多く出現し、職員本人が長期にわたり傷病欠勤となるケースだけでなく、その配慮を欠いた粗い言動で利用者を怖がらせたり、同僚や部下を精神的に追い詰めるといった看過できない状況がみられました。

なかには、職員健診時に産業医面談を講じ、小康状態にこぎつけたケースも2件ありましたが、職員の“心の健康管理”への当会の能動的な取り組みは、国のストレスチェック制度の受審勧奨程度にとどまっている上、制度自体が、“労働者本人への気づきの促し”を目的としていることもあり、実態は、“本人任せ”であったり、“現場の管理職任せ”となっていることは否めません。

職員がメンタル不調に陥る要因は様々で職場環境だけが原因でないことも事実です。しかし、両施設の職員は、時には死や病气・身体の不自由さに直面する利用者の苛立ちといった負の感情に相対したり、不快なこと・辛いことがあっても、笑顔で対応して誘導することが求められるため、自身の感情を一定にコントロールすることに心身ともに疲れ切り、消耗してしまうリスクに晒されています。(使命感に訴え、耐え忍ぶよう教育するのは“やりがい搾取”につながる懸念も)

このように業務遂行や顧客の満足度向上のために自身のストレスを押し殺し、感情をコントロールすることが求められる職務(ほかに客室乗務員やコールセンターオペレーター等)を近年「感情労働」と呼びますが、“心の疲労”は体力的な疲労に比べ回復が難しく、就労意識の低下のみならず、心の安定を崩したり、燃え尽きてしまうことに警鐘が鳴らされています。

当会が次に取り組むべき課題は、職員の“心の健康管理”であると考えます。ストレスの矛先が、職場の同僚に向かい、互いにぶつけ合って人間関係を壊してしまわぬよう。利用者に向かい、悔やむに悔やみきれない事態を招かぬよう、当会職員を守るための施策を講じます。

5. 2021年(令和3年)度の重点方針

- (1) 心理トレーニングの実施・・・外部講師を招くなど、「アンガーマネジメント研修」を実施。怒りの感情が生まれる仕組みを知り、自らで対処・コントロールする術を学ぶ。
- (2) ストレスケア研修の実施・・・医学的・心理学的に理に適った、自分にあったストレス解消法を発見してもらえるよう、精神保健福祉士や臨床心理士等外部講師を招き研修会を実施する。
- (3) 「健康経営」の推進・・・協会けんぽ(全国健康保険協会)と連携、職員の心身の健康を重要な財産と捉え、健康増進を働き掛ける。(休憩室に血圧計やストレッチ器具、格安朝食提供etc)

以上