

## 【選考理由書】

組織名称：社会福祉法人 吾郷会

主な事業：老人福祉事業及び介護保険事業

従業員数：約 220 名

認証取得：ISO 9001（2008 年）

### 1. 事業の特性

1986 年に設立され、4 カ所の施設がある。各施設では複数の事業所（養護老人ホーム、デイサービス、グループホーム、生活支援ハウス、小規模多機能型居宅介護、訪問看護ステーション、居宅介護支援事業所など）を運営している。顧客は島根県美郷町、大田市およびその近隣市町村の住民である（人口が減少し、高齢化が進んでいる）。従業員は相談員、介護士、看護師、支援員、栄養士、調理師などの専門職種に分かれている（約 3 割が嘱託、パート、臨時職員）。経営課題は人材の確保である。また、人件費がコストの大半を占めており、業務の効率化とより良いサービスの提供を同時に実現することが求められている。

### 2. マネジメントシステムの特徴

第一の特徴は、徹底した人材育成の仕組みである。正規・嘱託職員とパート・臨時職員について 10 段階と 4 段階の職位を設け、各職位のあるべき姿を明確にしている。また、上司が一人一人の成果、行動、能力を評価し、年 2 回面接し、昇格に向け今後改善したい重点目標を決めている。合わせて、要望や不満も聞いている。さらに、新任職員、復帰職員、異動職員用の評価票を用意し、すべての項目が となってから業務を担当するようになっている。また、専門性を踏まえて事業所別、職種別の研修プログラムを工夫している。内部監査でこれらの有効性を評価し、評価票やプログラムの改善を図っている。

第二の特徴は、法人として目指すべき姿を V プランとして定め、アクションプランシートを用いて具体的な実施内容・実施スケジュールを定めるとともに、結果として達成すべき目標を明確にしている点である。このような中から、職員間のコミュニケーションの大切さが明確となり、コミュニケーションマニュアル等を定め、その浸透をはかっている。

第三の特徴は、リスクマネジメントの実践である。法人、各施設、各事業所でリスクマネジメント委員会を開催し、事故・ヒヤリハットの分析、場所別・作業別事故防止マニュアル作り、研修会の実施などを行っている。職員が気づいたことをカードに書いて壁に貼り、対策を検討する「気づきの木」活動も行われている。他の委員会活動を含め、年 1 回発表会を開催し、利用者、地域の人や他法人を含めた成功事例の共有をはかっている。

### 3. 成果

約 200 名の職員の着実なキャリアアップが図れている。また、事故件数は 2006 年に比べて約 60% 減、最近の 3 カ年で約 40% 減となっている。これらは、徹底した人材育成、コミュニケーションの強化、リスクマネジメントの実践の結果と考えられる。利用者・家族の満足度も高いレベルを維持している。

以上より、社会福祉法人吾郷会の QMS 活動は、事業の特性に応じた特徴のあるマネジメントシステムを構築・運営することで着実な成果をあげており、高く評価できる。