

# 職場環境·風土

利用者・子供に対して複数の職員が関わることで、質の高い福祉サービスが提供できるということを踏まえると、職員のチームワークは不可欠です。その手段として重要なのが、コミュニケーションであることは言うまでもありませんが、職員間コミュニケーションや組織風土を高めるためには、職場の意識的な取組が必要です。この項目では、コミュニケーションや表彰制度、クレーム対応、地域交流といった視点から、より職場を活性化させる取組について確認します。

### **INDEX**

14.	職場内でのコミュニケーション活性化のための取組をしている	68
15.	表彰制度など職員のモチベーションを高める取組を行っている	72
16.	苦情やクレームに対して、組織として対応する体制がある	76
17	地域貢献や地域との交流を実施している····································	ጸቦ



# 職場内でのコミュニケーション 活性化のための取組をしている

職場の風通しが良いと、職員にとって働きやすい職場であるだけでなく、情報や気付きが共有され 仕事の質の向上にも繋がります。この取組の1つ目の視点は、職員の意見や提案が組織として吸い 上げられる仕組みであり、2つ目の視点は、職員同士の繋がりや親睦を深めコミュニケーションを活 性化する取組です。

## 本項目の意図

#### ①アイデアを吸い上げて、事業をレベルアップ

福祉職場では、個別のサービスや関わりが、 各職員により行われており、創意工夫の連続 です。普段から、「職場をより良くしていき たい」「法人・事業所としてこういうことに 取り組んでいきたい」「ここの部分で困って いる」のように様々なことを考えて仕事をし ています。この各職員の気付きやアイデアを 吸い上げて、事業運営に反映していく仕組み があることが事業のレベルアップには欠かせ ません。これは、基本的には、組織活動にお ける縦のコミュニケーションです。コミュニ ケーションは双方向で行うものですが、職場 でのコミュニケーションを盛り上げていくの に必要なのは、アイデアの受け手としての上 司の対応です。出てきた気付きやアイデアを 上司側はしっかりと受け止め、感想を述べる など、大事に扱いましょう。縦のコミュニケー ションでは、上司側も考えていることを開示 していく努力も欠かせません。

職員意見書・職員提案書、目安箱、職員アン ケートの導入といったものが挙げられます。

#### ②風通しの良い職場を作る

職場の風通しを良くしようとしたら、職

場の全員が相手を尊重したり、相手に関心 を持ったりするということを基盤としたコ ミュニケーションが必要です。しかし、職 場が忙しくなったり、職員間の関わりで葛藤 が生じたりすると、いつでも思ったようなコ ミュニケーションができず、人間関係がぎく しゃくすることさえあります。そこで、相互 理解を深める横のコミュニケーションの機会 を増やすという対策が効果的になります。例 えば、日常に行うミーティングを増やして、 担当の仕事の周辺にあることまで話したり、 サークル活動を支援して、コミュニケーション の場を作ったりします。仕事を離れたレクリ エーション大会や、食事会といったイベント を行うと、普段はほとんど話さない人との関 わりができたりして、その後の仕事がしやす くなることがあります。

また、「職員同士での繋がりや親睦を深め る取組」については、親睦会の設置・開催、 サークル活動への補助、社内報などの情報 誌の発行、職員間でのグループウエア(パ ソコン、スマートフォンアプリなど)の導入 などで、職員間のコミュニケーションの活 性化を図りましょう。

#### ③SNSの利用および留意点

最近は、SNSを利用したコミュニケーションが盛んに行われています。SNSは手軽に発信ができ、とても優れたツールです。実際に、SNSを職員連絡用ツールとして使用し、業務効率を高めている法人・事業所も少なくありません。

ただし、文字のみに限定されたコミュニ ケーションツールであるため、配慮不足から の誤解を生みやすい面があります。また、使 用方法を誤れば、個人情報が流出したり、誹 謗中傷等の不適切な発言が拡散することもあ ります。

しかし、社会のIT化の進展から、全面的に 禁止するのも難しいため、今後はSNSに関す る職員への継続的な教育など、法人・事業所 としても積極的な取組が必要になると考えら れます。

## 美 実践例

コミュニケーションの活性化は、職場内の 様々な事象に良い影響を与えます。人に対し てサービスを提供する職場ですので、コミュ ニケーションが全ての基本と言っても良いで しょう。日々の継続的な実践が必要です。

#### ①職員の意見を組織運営に活用

職員の意見を管理職や幹部職員が積極的に引き上げて、事業や支援に活かしていく取組は、職員の「やりたいこと」を実現していく喜びに繋がります。そのようなことが日常的に行われている法人・事業所は、コミュニケーションがかなり活性化した状況です。そうではない法人・事業所において、施設長が職員に「あなたのやりたいことを聞かせてほしい」と言っても、言葉に詰まってしまうかもしれません。

最初は、上司側が考える「これから」について、どう思うかを聞くのが答えやすいかもしれません。職員に、指示待ちの意識があるうちは、自分の考えを発言するのは難しいものです。そこで、面談制度を導入して、

1対1で、上司の考えを伝え、どう思うかをよく聴くことから始め、徐々にその方の考えを引き出しながら、考えることを指導していきます。

職員からの意見が出るようになったら、次に職員の意見を集約していく仕組みづくりです。職員会議では全員が発言する、掲示板を使っていつでも意見を発することができる、自主勉強会の実施を法人・事業所がサポートする、施設長に直接話す面談の機会を作る、あるいはメールをすることができる、「何でもノート」などのツールを作る、職員交流型の研修を行いグループワークで意見をまとめさせるなど、様々な方法があります。

意見を集約した際に、継続的に、職員が意見を発することを期待するならば、出てきた意見に対しては、極力、反応を返すこと(施策に取り組む、意見に対してフィードバックする、意見を受け取ったことを伝えるなど)が大切です。誤解とは言え、無視されたと思えば、どうしても、人はだんだん口が重くなります。

# V 職場環境・風土

#### ②サークル活動への支援

サークル活動への支援の仕方も色々あります。

- ・申請してきたサークルに対して、審査した上で、運営費用を補助する(一部、全額、道具代のみなど)
- ・サークル活動を法人・事業所として公認 し、参加を推奨したり、活動内容を広報 誌に掲載したりする。
- ・サークル活動に、時間の配慮をする(超 過勤務の調整など。なお、レクリエー ション研究会など、福祉サービスに直 結するテーマは、就業時間内に行うこ とを許可している例もあります)。

#### ③コミュニケーションツールの活用

コミュニケーションの量が少ない職場では、いきなり効果的なコミュニケーションを目指すよりも、一度、コミュニケーションの全体の量を増やして、そこから絞っていく方が効果的です。図表1の共有ノートのように何でも書けるということは、伝えることをためらわないで伝えられるメリットがあります。プライベートのことを伝えることで、自分らしさが伝わることもあります。伝え方にはエチケットがあるのは言うまでもありませんが、「配慮はするが、遠慮はしない」というコミュ

ニケーションを推奨します。

#### 4職員間で情報共有アプリの導入

最近はスマートフォンの保有率も上がっているので、その日に感じたことや疑問を、コミュニケーションアプリで職員に共有し、不特定の職員からのフィードバックを受けることができます。特にアプリによっては、ジャンル別にノウハウが蓄積されるという使い方もできます。

#### ⑤会議・申し送りの活性化

会議の活性化の基本は、事前に議題を共有し、全員が考えて参加し、全員が発言して、記録を残すことです。また、参加者で同じ議題について真剣に話すという進行も重要です。会議録はその会議だけでなく、上位の会議にも共有されると、職員の意見や考えが上位の階層に伝わることになります。会議の活性化は、会議に出席したら必ず何か話すといったルールを決めるなど、様々な手法があります。

#### 6社内報に、コミュニケーション欄を開設

社内報に、職員のインタビュー記事を載せたり、職員アンケートの結果を発表したり、 新規採用者のプロフィールや一言コメントを

#### ● 図表1:共有ノート(例)

#### ≪何でもノート≫ 記入日 誰から 誰へ 内容 確認者 $\bigcirc\bigcirc$ 6/1 皆さん 壁に貼ってあるお知らせや、マニュアルの中には、 紙が黄ばんで、古臭くなっているものがあるのが 気になります。皆さんは、どう思いますか? $\triangle \triangle$ 来月7月〇日に、職場のフットサルチームが試合 6/3 皆さん をします。興味がある方、応援しにきてくださいね。 △△携帯 080- ○○○ - ○○○○

載せたりします。仕事とは関係のない、趣味 や経験談があらたな職員同士の交流を生むこ ともあります。

#### ⑦職員交流型の研修を実施

コミュニケーションにおいて最も情報量が多いのが、対面によるものです。しかし、日常の忙しい中では、業務の連絡をすることに終始してしまうこともよくあります。そこで、研修という時間を作り、意識的に交流を図ります。特に、普段は人に話さないような自分のスキルや考えを「自己開示」し、また、参加者同士で相手に対する「フィードバック」を行います。そのような関わりを積み重ねて、コミュニケーションのハードルを下げるとともに、同じ法人・事業所に勤める職員同士、目指しているところが共通であることを理解します。

#### ⑧サンクスカードの導入

期間を決めて、全員に配られたカード (小

さく切られた紙)に、誰に対してでも良いので、日常のちょっとした感謝を紙に書いて渡します。少し照れくさいですが、サンクスカードをもらった職員は、大変な励みになります。同僚からのフィードバックを受けて、初めて自己肯定感が持てたという例もあります。

#### ● 図表 2: サンクスカード (例)







# 表彰制度など職員のモチベーションを 15. 高める取組を行っている

項目 10 の評価の処遇への反映としての表彰ではなく、何らかの実績や功績に対してシンプルに表彰 をしていることを確認する項目です。人は褒められれば嬉しくなり、モチベーション向上や帰属意識 を高めることも期待できます。

### 本項目の意図

#### ①表彰制度を構築する

アメリカの臨床心理学者フレデリック・ ハーズバーグが提唱した「動機付け・衛牛理 論」では、月給や賞与といった処遇は、それ が不足すると「不公平だ」と感じて、仕事の モチベーションを下げてしまう要因(衛生要 因)とされています。一方で、感謝や承認と いった、職員のモチベーションを高める要因 (動機付け要因)を効果的に活用することで、 自分が職場に認められているのを感じ、さら に組織に貢献していこうとします。つまり、 職場や同僚に認められることによって自分自 身の存在価値を自覚し、次へのエネルギーに 変えていけるのです。

表彰制度を構築することはそれほど難しい

ことではありません。法人・事業所内で表彰 の種類と内容を決めますが、表彰は必ずしも 法人・事業所が行う事業への貢献に限定する 必要はありません。例えば、法人・事業所が 考える職員像に合致する職務外の善行などを 表彰の対象に含めると、職員にとってはこの 組織における働きがいが高まります。どのよ うなことを表彰するのかは、法人・事業所の 価値観に関わるものなので、表彰の内容は法 人・事業所で検討して決めるべきことです。 また、表彰に副賞を付けるなどするのも良い でしょう。

表彰の種類は以下のようなものが考えられ ます。

#### ● 図表 1:表彰の種類

永年勤続表彰	5 年・10 年・20 年など、一定年数以上の勤続者に対する表彰		
定年退職表彰	定年退職者に対する表彰		
改善提案表彰	事業や業務に関する改善意見の提案(実行)を行った職員・チームに対する表彰		
善行表彰	人命救助や社会奉仕などで公的機関から表彰を受けたり、他の従業員の模範となるような 行為のあった職員・チームに対する表彰(消防団などの地域貢献などもある)		
災害時功労表彰	法人・事業所内での災害・盗難などに際し、人命救助・会社財産の保全などで顕著な働きをした職員・チームに対する表彰		
技能表彰	優秀な技能を持つ職員・チームに対する表彰		
法人・事業所名 啓発表彰	スポーツ、文化活動などにより優秀な成績を上げ、法人・事業所の名誉となる功労をした 職員・チームに対する表彰		

# ②表彰制度を、法人・事業所の文化に根付かせる

重要なのは構築した制度をきちんと実施することで、まずは、職員に制度内容を周知します。そして、実施回数を重ねた後、表彰の種類を増やしたり、内容の改善を行ったりしながら、制度の充実を図ります。

表彰制度は、その年の表彰者や表彰理由を 全職員に周知します。すると、法人・事業所 がどのようなことを大切にしているかという 価値観を知ることに繋がります。また、仲間 を称賛する機会を作れるので、相手のプラス 面に目を向けることが推奨されることになります。お互いを尊重する組織風土にも繋がるものです。

また、50頁の項目10「評価に応じて処遇 改善する仕組みを整備している」にある、処 遇改善の手法としての表彰などではなく、例 えば、学術発表や研究に名前を連ねた、国や 都主催の検討委員会委員としての活動、新規 事業を創設した、地域の消防団員として優秀 な成績を上げたなどの実績・功績に対して、 何らかの形で褒めるなど、職員のモチベーションに繋がる仕組みがあるかを確認します。

## 実践例

表彰制度において、どのような人(こと)が表彰の対象になるのかが、職員に伝わっていることが大切です。ここで紹介するのは実施要綱という硬い印象の書類で、内容も経営会議で決定する仕組みです。これにとらわれることなく、もっと柔らかい印象の周知文書を作成したり、表彰される人(こと)を投票で決める仕組みにするなど、もっと職員が関わりやすくすることもできます。

#### ①表彰式の具体的な実施方法

顕著な実績がある職員を褒める仕組みとして「何を褒める対象とするか」を定めた後に検討するのは「どのように褒めるか」です。職員のモチベーション向上や組織への帰属意識の醸成を期待しているので、職員の自尊心をくすぐるような表彰の機会を考えます。表彰式の次第(パンフレット)を作っておくと、表彰の実施の記録にもなります。

#### (1)表彰に威厳を持たせる

理事長室、施設長室に受賞者に集まってもらい表彰状を授与したり、ベストパフォーマンス賞のような年間タイトルのようなものであれば、1つのトロフィーを受け継いでいくことなどによって、名誉を演出できます。重要な賞には法人・事業所の創設者の名前を冠したりすることもあります。

#### (2)全員の前で受賞を発表する

法人・事業所の納会などで、他の職員の 前で賞状を授与し、受賞コメントを述べる などの演出もできます。

#### (3)副賞を用意する

賞状だけでなく、商品券や特別休暇、研修旅行、記念品などの副賞を用意すると、 受賞が特別なものという印象が強まります。また、他の職員の話題にもなることで、 表彰後にもその影響が続きます。

# ₩ 職場環境・風土

#### ②表彰制度の規程化の例

● 図表2:表彰制度 実施要綱(例)

### 社会福祉法人〇〇会 表彰制度 実施要綱(例)

この要綱は、社会福祉法人〇〇会の職員(以下、単に「職員」という)に対する永年勤続表彰および、特別表彰について必要な事項を定める。

#### (永年勤続表彰)

第1条 永年にわたり職務に精励し、事業に貢献した職員が、他の職員の模範とすることが できると認められる時は、これを表彰する。ただし、経営会議で、表彰の意を表す るに不適当と認められる者は、対象から除外する。

#### (永年勤続表彰の対象職員)

第2条 永年勤続表彰を受ける者は、4月1日を基準日として、職員として引き続き5年、 10年、20年以上勤務している職員とする。

#### (特別表彰)

第3条 社会福祉法人〇〇会が行う事業の発展、増進に寄与、貢献した職員およびチーム ワークや地域社会に大きく貢献した職員を讃えて、これを表彰する。

#### (決定と実施)

第4条 表彰の対象者を、毎年○月の経営会議にて決定し、表彰は表彰状を授与して行う。 表彰方法は、○○の全体行事と並行して実施し、理事長名による表彰状と記念品 を贈呈する。

#### (特別休暇)

第5条 永年勤続表彰の対象者には、就業規則第○条にて規定される特別休暇が付与される。

#### (その他)

第6条 この要綱に定めるもののほか、表彰制度に関して必要な事項は、法人本部が別に 定めるものとする。

#### 付則

この要綱は、○○年4月1日より施行する。

#### 解説

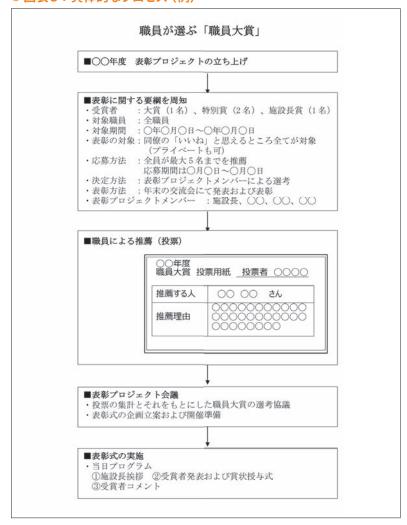
- ・継続的に表彰を実施するためには、このように規程化しておくと良いでしょう。
- ・規程を職員への周知のツールにすることもできますが、もっと広報的な紙面を作って周知すると、 職員への馴染みも良くなります。
- ・副賞として、特別休暇があるケースです。その他、記念品を贈るといった方法もあります。

#### ③表彰までの具体的なプロセスの例

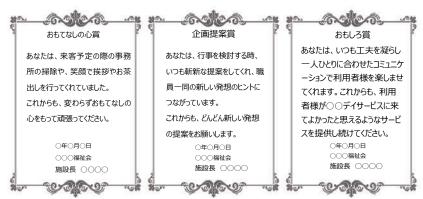
表彰制度の一例として、職員が相互に関心

を持ちお互いを讃え合うことで、職場の活性 化を図ることを目的とした例を紹介します。

#### 図表3:具体的なプロセス(例)



#### ● 図表4:表彰制度(例)



#### 解説

- ・今回紹介したのは、職員同士の認め合い・人事評価では評価できない頑張りに対しての表彰制度の例になります。
- ・表彰のテーマはあえて曖昧な表現とし、職員同士が良い所を見つけ合うことを推奨しています。



# 苦情やクレームに対して、 16. 組織として対応する体制がある

苦情やクレームを受けた職員が1人でその対応に苦慮したり、責任を負ったりしている状態は、その 職員にとって大きな負担です。その職員を他の職員がサポートしたり、他の職員が対応したり、苦情 やクレームの対応事例を組織内で共有するなど、組織対応の体制を整えることが重要です。

### 本項目の意図

#### ①対応のプロセスを検討

何か問題が起きた時に一方的に職員に責任を 押し付けることのない職場は、職員にとって 信頼できる職場です。このことは、働きやす い職場環境を醸成する意味でとても重要です。

苦情やクレームについて対応するのは、福 祉サービスを実施する上では当然のことで す。その際、苦情やクレームに対して、職 員一人ひとりが責任ある対応を取ることも 大切ですが、本項目で求めているのは、組 織としてきちんと対応する体制を構築して いることです。苦情やクレームが組織内で 共有され、組織として対応するための基本 的な方法やルールが決められていて、さらに、 職員の役割分担まで決めているといった組織 としての体制が整っていることが大切です。

まず、苦情やクレームがどこから入るかを 検討します。利用者から先に訴えるケースも あれば、事業者から積極的に聞くケース(意 見箱の設置や定期的なアンケート実施、家族 会でのフリートークなど)も考えられます。

次に、どのような対応プロセスがあるかを 検討します。プロセスは、そのルートにより 多少の差はあるかもしれませんが、情報を集 約・整理し、対策を検討し、重要なものは職

場に情報を共有するという点は同じです。特 に、利用者が苦情を訴えているのに、それが 放置されると、状況は悪化するので、対策の 検討や指示ができる担当者 (チーム)に、ス ピーディに情報が届く仕組みを検討します。

#### ②組織としての方針を検討

苦情やクレームに対して組織としてどのよ うに対応するかを議論します。苦情やクレー ムに対して、全て先方の要望通りに対応でき るとは限りません。法人・事業所の方針と合 わないことであれば、誠意を示しながら法 人・事業所の考え方を理解していただく機会 とすることも考えられます。また、どの職員 がその苦情やクレームに対応すると、苦情や クレームを訴えた方の納得を得やすいかとい う検討も必要です。

#### ③貴重な情報を収集する機会

利用者にとって「職員の対応」は「法人・ 事業所の対応」として受け取られます。苦情 やクレームについて組織としてきちんと対 応する仕組みがあることは、利用者の利益 にも繋がります。苦情やクレームがあって も、「誰に相談をしたら良いのか分からない」 状態が続くと不満も増大します。より良い サービスを提供するためにも利用者の苦情 やクレームはとても貴重なものです。貴重

な情報を収集するというスタンスで取り組 むことが大切です。

#### ● 図表1: 苦情やクレームへの組織対応の体制(例)

#### 苦情・クレーム窓口の設置

- ・組織内の苦情・クレーム受付担当の決定 (職員が苦情・クレームを報告する先、相談する先など)
- 行政など第三者機関の窓口
- ・担当職員の明確化(その年の具体的な体制)
- ・定期的なアンケートの実施
- ・ 意見箱の設置

#### 対応プロセス

- ・苦情・クレームの報告書様式、報告ルート(手段)の明確化
- ・直接職員へ寄せられた苦情・クレームへの対応プロセスの確立
- ・ご意見箱やアンケートで寄せられた苦情・クレームへの対応プロセスの確立

#### 苦情・クレーム別の基本的な対応方針

・苦情・クレームの取り扱いを検討(サービス内容、特定の職員・チーム、他の利用者、家族、施設・機器など)

#### 対処方法

- ・苦情・クレームの取り扱い担当者、責任者が対応について上司や理事長、社長、経営層に説明
- ・施設や事業所の壁などへ掲示し、苦情と対応内容について公表

#### 組織内周知

- ・窓口、対応プロセス、内容の峻別ルール、対処方法を職員に周知
- ・職員を対象に接遇研修、苦情対応研修を実施

- 解説 ・苦情やクレーム対応は、相互の信頼関係が重要です。誠実できちんとした対応をとるためには、 相談や苦情のレベルに合わせて、組織のどの階層の人間が対応するのか、どのように対応する のかといった部分をきちんと決めておくことで、職員も苦情やクレームに対して安心して向き合う ことができます。
  - 「窓口がどこにあり、連絡先がどこで誰なのか」「相談をしたり苦情を言ったら、どのように対処さ れるのか」といったことが説明できる表や図を用意しておくと良いでしょう。

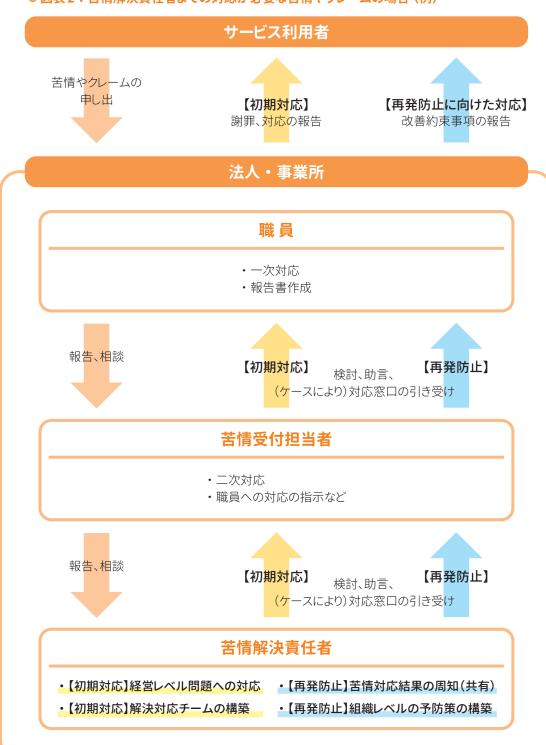
# √ 職場環境・風土

# 実践例

サービス利用者が苦情やクレームを申し 出る先は、担当する職員や第三者委員、法人・すが、ここでは、担当の職員に限定して解 事業所が設置する投書箱、さらには利用者

アンケート調査など、様々なものがありま 説します。

#### ● 図表2:苦情解決責任者までの対応が必要な苦情やクレームの場合(例)



### 職員へのサポート

- ・苦情やクレーム対応に関する研修の実施
- 困ったことが言いやすい雰囲気づくり
- ・苦情やクレーム対応の体制の共有
- ・利用者へのアンケートを実施する等、 組織的対応を強化

### 苦情受付担当者へのサポート

- ・苦情やクレーム対応に関する研修の実施
- ・苦情解決責任者によるサポート
- ・全職員からの関連する情報の集約

### 解説

- ・職員、苦情受付担当者、苦情解決責任者の間で交わされる報告や助言も記録に残しておくと、 組織的対応がしやすくなります。
- ・苦情解決責任者に記された「苦情対応結果の周知」については、苦情内容や対応の内容を ファイリングして、今後に生かす情報として周知します。





# 地域貢献や地域との交流を 17. 実施している

法人・事業所が地域貢献や地域との交流を行うと、地域社会の活性化に貢献できるだけでなく、 地域に対して開かれた法人・事業所にすることができます。そのため、地域貢献や地域との交流を 実施することは全ての法人・事業所にとって重要です。実施には様々な方法がありますが、法人・ 事業所として実施できる内容で、職員にも良い影響がありそうな取組を検討します。

# 本項目の意図

#### ①「地域貢献」の取組

地域の福祉に貢献したり、地域づくりに協 力したりと、職員が地域に貢献できることは たくさんあります。

福祉の職場を学んでもらうために、小学 校・中学校・高校などの児童・生徒や地域の ボランティアの受け入れが考えられます。こ の取組は、福祉という文化を地域に根付かせ ることに繋がりますので、福祉の考え方や福 祉という仕事の意義を伝えていくことが大切 です。

また、地域には福祉に関して困っている人 や不安に感じている人、何か貢献したい人な ど、様々な人が暮らしています。職員が持っ ている福祉の専門性を活かして、専門分野の 地域相談会を開催したり、セミナー(介護教 室など)の講師役を務めたりすることも積極 的に検討しましょう。職員が地域の一員とし て、地域行事に参加する機会も考えてみます。

#### ②「地域交流」の取組

地域で行われている行事に職員や利用者 が参加すると、法人・事業所のことを地域の 方が知るきっかけになります。地域の方に法 人・事業所への関心を高めてもらうことで、

職員にも良い意味での見られている意識が 生まれ、より信頼されるように、あるいはよ り地域での貢献度を高めようと行動するよ うになるため、法人・事業所の発展に繋がり ます。

また、法人・事業所内に地域の人を招き入 れることで、開かれた施設という印象を持っ てもらえます。例えば、法人・事業所主催の お祭りなどのイベントへの招待、ホールなど の設備の地域の住民への貸出、子育てなど専 門分野に関する相談支援、地域の子ども達へ の学習支援など様々なことが考えられます。

#### ③計画的な実施

どのような地域貢献、地域交流を実施する かを検討したら、次は具体的に必要な人数や 時間を考えて計画を立てることが大切です。 その際は、はじめから立派な内容を考えるよ りも、まずはできること・できるところから 計画を立てて実施してみます。実施してみる と様々な発見があります。そして、企画、実 施、参加、反省について記録をきちんと残し、 以降の活動に役立てることで、地域からの信 頼はさらに高まります。また、既に地域貢献 や地域交流を実施している法人・事業所でも、

内容の見直しを図ったり、他の取組を検討したりしてみることが重要です。その結果、地域との新たな関係が築けたり、法人・事業所の存在意義を高められたりすることができ、職員のモチベーションが上がることも期待できます。

### ④地域交流を福祉サービスの質の向上に活 かす

福祉サービスは場所、職員数などが限られた条件の中で行われます。特に施設系サービスでは、施設内で一定程度、サービスが完結できますが、地域交流で施設外の方が訪ねてきたり、逆に施設を出て地域の人と関わったりすると、利用者はいつもと違う体験ができます。すると、いつもは見せない表情から利用者の新たな一面を発見できるかもしれません。地域交流は利用者や地域の満足が得られるだけではなく、サービスの向上のヒントが得られるメリットもあります。

ところで、良い意味での見られている意識を持つことができることには先に触れましたが、福祉の仕事は一般の人から見ると、専門性の高さが見えにくいものです。1つのケアをとってもそこに様々な知識や経験からくる職員の判断があったり、それを確実に実施する職員の技術があることはなかなか分かりません。地域との交流の中で、職員が自分たちの専門性を語っていくと、自分たちの良さを示す機会にもなりますし、地域の住民が職員を福祉のプロフェッショナルと見てくれることにも繋がります。

### ⑤地域の包括的な支援・サービス提供体制 の構築の視点

厚生労働省は、可能な限り住み慣れた地域

で自分らしい暮らしを続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制 (地域包括ケアシステム)の構築を推進しています。訪問介護事業所などの居宅系サービスも地域との関わりが求められますが、大規模な事業所と比べて小規模の事業所では、地域貢献や地域との交流をするまでの余裕がないと言われることもあります。しかし、小規模の事業所でも、何らかの地域貢献や地域との交流を行うことは可能です。

例えば、ご近所への挨拶や声掛けはすぐに 行えます。その他にも、地域の町内会や消防 団への加盟、地域の催しや清掃活動への参加 など、地域で行われている活動に入っていく ことができます。地域の利用者がより生活し やすいように、スーパーや商店などの店舗に 利用者用のベンチの設置や段差の解消を呼び 掛けるといったことなども専門性を活かした 活動です。

また、居宅系サービスにおいては、施設系サービスと比べて職員の目が離れている時間も長いため、地域住民による利用者への日常的な声かけ、見守りが少しでも得られると、利用者にとっても有益です。地域住民から、何か気になることがあった際に、居宅系サービスの事業所に連絡がもらえれば、ケアマネジャーに繋ぐこともできるでしょう。地域住民から、地域の文化や歴史などの情報が得られれば、地域をより理解した上で支援ができるかもしれません。

地域住民との交流が深まれば、連絡カードを作って配布し、非常時などの際に事業 所と住民が連絡を取り合うなどの情報ネットワークを作るといった取組もあります。