

社会福祉法人 順明会

“高齢者の尊厳を尊び心の通った関わり”を
全うする最高のパーソナリティ創成が企業風土と
なることを私たちは目指しています

企業紹介 ●当法人は、心身の弱い高齢者が、再びお元を取り戻していただくことを至上の目的として、特別養護老人ホーム「ジャルダン・リラ」を始めとする各種介護福祉施設を運営しています。当法人の信条である「リラ・クレド」に掲げているとおり、私たちは、高齢者の尊厳を尊び、心のこもった関わりをもっとも大切な使命とこころえており、高齢者に最高のパーソナリティと施設を提供することを約束します。これが当法人の理念・方針そのものとなっています。

プロフィール 事業内容(業種) 第1種社会福祉事業及び第2種社会福祉事業
所在地 愛知県豊川市
従業員数 171人(男性26人、女性85人、非正規雇用職員60人)
平均年齢 34.2歳(2015.7.10現在)

キャリア支援の取組

わが社の 理念・方針

(クレド：信条)

第1章 私たちは、リラに集う方々の尊厳を尊び心のこもった関わりを最も大切な使命とこころえています

第2章 私たちは、リラに集う方々に心あたたまるくつろいだ雰囲気を感じていただくために最高のパーソナリティと施設を提供することを約束します

第3章 リラに集う方々がここで出会う関わりに感動し、心の中の願望やニーズが満たされるようなホスピタリティの実践です
モットー One for all, all for One

「リラ・クレド」が示す言葉の1つ1つが行動指針です。

リラ・クレドの思いは、リラ職員すべての行為・行動の基礎であり、「気づかい」の大切さを育てていきたいと考えています。

《尊厳を尊び》とは、

それは接遇態度です。洗練された礼儀正しい姿勢と言葉です。

当法人のマネージャーは、ANA ビジネスソリューションでインストラクターの教育を受け、その方法論を法人内の職員に適用し、航空機内のCAの接遇姿勢と心を実践目標にしています。

《最高のパーソナリティ》とは

- ・疾病の多い高齢者には、介護・介助に当たり高い専門的知識・技能が必要です。
 - ・一人ひとりの高齢者の好みは多様です。レベルの高い志向を持った高齢者も多いのです。
- 職員の技術と知識はプロフェッショナルである必要があります。

《最高の施設》とは

心身の弱い虚弱高齢者にとって、生活の不自由さは命取りになります。

特に排便・排尿処理は困難が多いのです。そして適切な便・尿臭処理が介護の質を表す指標です。便・尿臭がないことは、質の高い施設としての一つの証です。

《言葉にされない願望やニーズ》とは

高齢になるに従って心身ともに老化します。したがって、周囲からの心ない言葉や行動に出会うことも多くなり、自己保存の本能によって寡黙になります。私たちはそのような高齢者の気持ちを受け止め「言葉にされない願望やニーズ」を高い感性で察知し支援しなければなりませんし、それを実践しています。

キャリア支援の具体的な取組

I. キャリア目標の設定・見直しの仕組み

キャリア・コンサルタントである愛知県職業能力開発協会の専門員と連携を深め、専門的立場から目標やその見直しの指導を受けています。

II. 職業能力開発の具体的な展開

イ. 摂食・嚥下・睡眠の介護・介助は“リラ介護マニュアル”のフル活用で！

レベルの照査として筆記試験の合格が基盤です。

(60点以下は落第で合格まで追試です)

ロ. 接遇の実践試験

当法人主催の接遇試験で、金・銀・銅のマークを贈呈し、クレド・カード入れの左側に貼り付けて保持してもらいます。1年以上はかかりましたが、結果的に全職員が“金マーク”取得となりました。

ハ. 一般の方々からの評価

モニターによる一般の方々からの評価を大切にしています。

二. 教育・訓練とその方法

現場・現実・現物訓練は“TWI仕事の教え方”で上記の種々なるスキル向上の徹底的展開を図っています。働き方の問題解決のためには、共有する思考回路が必要不可欠との思いから、TWI - IIの教え方の4段階を基本に、「相手が覚えていないのは自分が教えなかったのだ」という、他責から自責へ思考を変化させる方法を実行しています。

※教え方の4段階

- | | |
|---------------|---------------|
| 第1段階 習う準備をさせる | 第2段階 作業を説明する |
| 第3段階 やらせてみる | 第4段階 教えたあとをみる |

また、仕事の習熟度は、日常業務の反復練習をすることにより高まっていくと考え、クレド・カードを活用し、日々、他者点検及び自己点検し業務の改善を図っています。

最も大切なコミュニケーション・スキルと考える「TWI仕事の教え方」をマネージャー役の者にとっての必須スキルとしており、そして活用の項目は多岐にわたります。

- ・介護・介助の基本スキル・・・リラ介護マニュアルで
- ・接遇訓練は・・・ANAビジネス・ソリューションから
- ・認知症対応は・・・くもん学習療法で

等々チャレンジ課題はどれもTWI活用の場面です。いつでも、誰でもスキル・アップが必要となってきます。

ホ. 働き方の多様性・裁量性

従来は正規雇用職員が中心でしたが、時間外労働の激増が問題となり、正規雇用職員が担当すべき業務とパートタイマーや非正規雇用職員に一任できる業務を分析・整理した結果、多様な働き方・裁量性が実現しています。

- i 高年齢者の再雇用(62歳以上の高年齢者を新規採用)
 - ・定年後も健康の許す限り雇用の延長
 - ・フレキシブルタイム
 - ・裁量労働(勤務シフトの決定)
- ii 金銭裁量性(介護現場の諸費用について、予算内で職員の裁量において決定)

ヘ. その他の具体的なアクティビティ(キャリア・アップ)の一例として次のようなものがあります。

i 「歌謡フラダンス」インストラクターの創設

フラダンスのインストラクター資格を15名の職員が取得しています。

毎週2回、火曜日と木曜日の14時～15時アクティビティ・タイムに「利用者と共に踊ろう!!」の実践で外界と同様のお祭りのな時間を創造しています。

100名から120名の参加者(リラ利用の高齢者)が笑顔で生き生きと楽しんでいます。



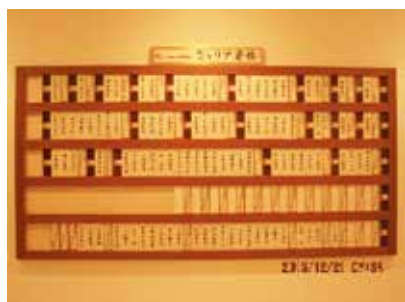
ii 「けん玉」を寝たきりの高齢者も実践できる、人づくり

公益社団法人日本けん玉協会の指導・支援を受け、職員29名がけん玉推進員となっています。

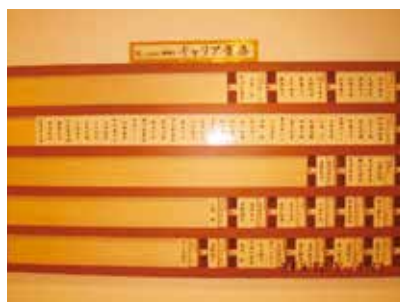
本年6月からスタートしたけん玉活動は、2回の「けん玉・級審査」を受け、1級2名など進級著しく進展しています。

来春には、「高齢者と共に」を合言葉に「けん玉活動」を広げます。

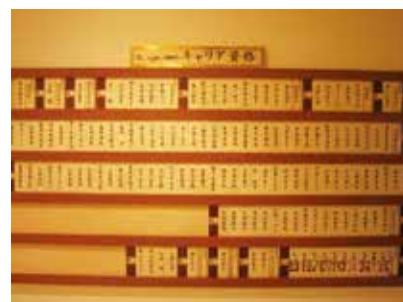
iii 活動の可視化(国家資格、法定資格、専門資格)資格掲示



▲専門資格



▲法定資格



▲国家資格

このように利用者に満足していただけるよう、職員はアクティビティのスキルを向上させています。

取組の効果や課題と今後の取組の方向

「取組の効果」

職員の意識が変われば、行動も変わってきます。初めは、当法人の各種サービスの利用者は少なかったのですが、職員個々の成長により利用者数も増加しています。さらに、より多くのサービスを利用したいとの声があり、相乗効果で収益も上がってきています。

利用が増えることは労働時間の増加を伴いますが、解決策として前述のような多様な働き方を提案することにより、内外で出ていたクレームも減少しています。

また、取組の効果は、行政、来所者、マスメディアの情報等の側面からもチェックしています。

「課題」

アクティビティへの参加率が不十分であり、全職員のモットー寄与率を高める必要があります。活動のチーム編成に一段と工夫が必要であると考えています。

「今後の取組の方向」

それぞれの業務内容あるいはアクティビティの方法・場・チーム・法人としてのかかわり等々きめ細かい対応を進める必要があります。

人と人のかかわりが業務の目的であるが故に、先にあげたアクティビティの運営(進め方)が老人福祉の原点であると考えています。キャリア支援はそういったアクティビティ運営そのものの中にあると信じます。

トピック

「3B体操」で高齢者の健康増進活動

3B体操とは、生活を通じて心身ともに健康な日常生活を送ることができるように考案され、年齢性別に関係なく誰でも無理なく楽しめる体操です。

当法人では、アクティビティ(キャリア・アップ)の一つとして、2015年9月から公益社団法人3B体操協会に加盟し、指導を受けています。インストラクターになるためには、正味1年の“修行”が必要です。2016年には当法人内での「3B体操」が始まる予定です。