令和５年５月２７日

令 和 ４ 年 度 業 務 監 査 報 告

監事　菅 原 貞 芳

１　法人経営・事業運営について

（１）苑長の方針から

①　働きがいのある職場とは職員の能力を生かす職場である。職員の意欲・やる気をいっそう喚起したい。

②　課長等に苑の財政状況を知らせることで、収入の増減が職員の処遇に影響を与えること理解させたい。

③　課長、主任者層との面談をとおして法人に内在している課題を洗い出し、改善を図っていきたい。

（２）　専門性を発揮させる環境整備と人材の育成

①　勤務面、費用面からの苑の支援により、介護福祉士、認知症介護実践者研修修了者、認知症介護リーダー研修終了者、喀痰吸引研修終了者、社会福祉主事など１９名が新たに資格を取得でき、職員の専門性を高めている。

②　正職員に対する社会福祉法人会計の勉強会を８人程度を１グループとして開催し、収支状況や財務に関する理解を深めさせている。このことは「全員参加型の経営」に近づけようとするひとつの試みとして今後も注目していきたい。

②　介護職員が介護以外の業務でかなりの時間を割いている実態から、介護以外の業務にだけ携わる業務員（ハウスキーパー）を３名雇用された。このことにより、介護職員が介護に関する業務だけに従事できるようになり、介護職員の専門性がこれまで以上に発揮され、介護の質の向上がいっそう期待される。

④　昨年度に引き続き、全国老人福祉施設協議会指定の「ＩＴＣ実証モデル事業」に継続して取り組まれている。見守り用カメラ、眠りスキャンの導入で特に夜勤職員の業務軽減が図られたり、インカム（無線機器の一種）の導入でインカム保持者への情報の共有化と伝達のスピードが向上したりしている。

（３）課長等のリーダーとの面談から

監事からの質問事項を事前にプリントにまとめ、的確に回答されているリーダーの姿が印象的だった。課題に正対した多くの実践から特に以下の話題を紹介したい。

①　利用者様の生活状況をお伝えする際には定期的な電話連絡に加え、担当職員からのメッセージに行事写真を添えてお届けしている。

②　担当業務以外の研修を職員一人年１回以上受講することで、介護サービスの全体像を把握することで職員の資質向上を図った。

③　利用者様の生活が施設内で完結することなく、地域に密着した行事に利用者様が地域の小学生と一緒に活動できるように工夫している。

④　介護支援員の燃え尽き症候群の発生を未然に防ぐために、研修会や事例検討会に積極的に参加し、職員の横の連携を図ることで、メンタル面の改善に効果が見られた。

⑤　職員自ら選んだ５冊の専門書（図書購入費は苑から）を一読後に、学んだことや感想を「書籍研修報告書」にまとめ、それを職員間で読み合い一人の学びを部署全体の学びに広める取組をしている。また、読み終えた図書は苑の図書として他の部署の職員も閲覧できるようにしている。

⑥　ボランティア通信の年４回の発行により、活動の紹介と啓発に努めコロナ禍でも行えるボランティア活動のＰＲに努めた。

１　次年度に向けて

（１）ITC 機器活用による職員の意欲・やる気の喚起

インカム（無線機器の一種）の特徴は、施設内で職員を探す時間を圧倒的に削減でき、機種によるが GPS 機能でインカム保持者の現在位置が分かる。また、電波が届く範囲であればインカム保持者全員に対して話かけることができる。このようなインカムの機能を活用し、次のような取組も考えられる。

①　職員の承認欲求を充足するために

普段から上司や同僚の目が届かない場所で働く看護師や介護士等は自分のした仕事を認められたいという承認欲求が高い。例えば、当該職員から「〇〇できました（終わりました）」との報告に対して「有り難う。助かりました。お疲れさま。」等、業務の合間のコミュニケーション（リーダーからの細かい声がけ）で、当該職員の承認欲求を充足できる。そのようなツールとしてもインカムを活用したい。

②　離れた場所からの新人教育実現のために

ある時間、他の職員がどのようなことをしているのかが、常に音声で入ってきていることから、新人職員にもインカムを保持させ、今何をしなければならないのかについて、離れた場所からでも先輩職員の動きを知ることができるので、新人教育にも役立てると思われる。

（２）「利用者様満足度調査」実施による「開かれた苑づくり」

苑長の方針に「働きがいのある職場とは職員の能力を生かせる職場である」とある。職員の能力を生かすための「職員のやる気」をいっそう喚起する方法としては、「上司に認められること」に加え、「利用者様からの具体的なプラス評価を知ること」が考えられる。

そのためにも、令和５年度こそ次のことにぜひ取り組んでいただければと思う。

①　利用者様満足度調査（アンケート調査）に一貫して関わることができるチームを作り、予定された日程に従い、アンケートの内容吟味、実施、回収、考察、公表までを確実に行う。

②〈本苑職員の真摯な頑張り〉を自由記述欄に記載された利用者様（ご家族様）の生の声から拾い上げ、広報紙で広く伝える。

③　利用者様からの耳の痛い指摘にも丁寧に回答してやる

上記により、地域福祉の拠点として経営理念にある「利用者様本位のサービス提供」「開かれた苑づくり」にいっそう近づくと思われる。