

記入例

下記様式の変更は不可とします。

7-13

施設マネジメント「福祉QC活動を通して、NO.1の施設を目指す」

選ばれる施設になるための情報収集・分析

情報収集・分析

平成19年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Aグループ

マイホーム新川 生活相談員 山下 誠

増田直哉、羽田竜太、江田和彦

東京都中央区新川2-27-3

仁科昌憲、武井恵津子

TEL 03-3552-5670

E-mail: yamashita.m@san-ikukai.or.jp

FAX 03-3552-5636

URL: http://www.san-ikukai.or.jp

今回の発表の施設
またはサービスの
概要 10p

当グループは都社協の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修委員会が、変化に対応していく人材育成を目的とする「生活相談員スペシャリスト養成研修会」で高い専門性や技術を身につけるために研修を行っている生活相談員6名のグループです。

＜取り組んだ課題＞

- 目標 「働きやすい環境作りのための改善課題を立案し、課題に対する取り組み内容を提言することができる」
- 利用者様から選ばれる施設、よりよいサービスを提供するためには、顧客満足を図ることが重要であると考え、サービスの提供、組織・人材、財務・コストにポイントを絞り施設の現状把握と問題点を挙げ改善策の検討を行った。
- 課題解決と情報収集・分析手法として有効な「福祉QC活動」を用いて仮説を立案した。

＜具体的な取り組み＞

- 生活相談員研修委員会に参加しているメンバー6名にて、職場環境に関しての問題点や改善策の情報収集について研修を通して実施した。
- 施設マネジメントの3つの柱（組織・人材、財務・コスト、業務・サービス提供）を決め、「施設の問題点」について職員アンケートを実施。3つの柱ごとに問題点、要因を分類。さらに、生活相談員研修に参加している他施設の職員にもグループワークを通してそれぞれの施設の問題点・解決策を検討した。

＜活動の成果と評価＞

- 施設マネジメントの3つの柱（組織・人材、財務・コスト、業務・サービス提供）のそれぞれの問題点、要因を分析していく上で、施設マネジメントの3つの柱は相関関係にあると考えた。

- 離職率の増加や職員不足という問題から、サービスの質の低下を招き、利用者満足度の低下、稼働率の低下、施設の収入減、人員削減などの負のスパイラルが発生しているのではないかと考えた。
- 「福祉QC活動」を用いて、施設の問題点について活動期間を定め、PDCAの手順で具体的な問題解決に結びつけ業務改善を図っていくことで、問題点を改善し、正のスパイラルへと導き出すことにより、職員にとって魅力のある快適な就労環境を整えることができると考えた。
- 職員のモチベーションの向上及び職員の定着率を高めることが、利用者満足とサービスの質の向上につながり、利用者から選ばれる施設になるのではないかと考えた。

＜今後の課題＞

- 前項の有効性について、問題点・解決策からグループ内にてさらなる絞り込みを行い、それを基にして2ヶ所の施設でモニタリングを実施する。（9月以降の取り組み）
- モニタリング結果をまとめて検証を行い、Aグループとしての改善課題を立案し、課題に対する取り組み内容を提言する。（3月全体会での発表）

＜参考資料など＞

- 東京都福祉局 事業体経営に必要な要素
- 日本福祉施設士 業務改善の手法「福祉QC活動」を導入しませんか