

平成25年度事業計画



—光のあたりにくい人々とともに歩む—

社会福祉
法人

ロザリオの聖母会

I はじめに

平成24年12月16日に行われた衆議院選挙では前回の民主党大勝に代わり、自民党が圧勝して政権の座に返り咲くことになった。

その民主党政権下、障害者自立支援法違憲訴訟和解の条件として内閣府に設けられた障がい者制度改革推進会議及び総合福祉法部会において多岐にわたる議論や提言が行われ、その一部を取り込んだ形の「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（通称「障害者総合支援法」）」が平成25（2013）年4月1日、今度は自民党政権下で施行される。この法律には、先の提言を基に「法に基づく日常生活・社会生活の支援が、共生社会を実現するため、社会参加の機会の確保及び地域社会における共生、社会的障壁の除去に資するよう、総合的かつ計画的に行われること」との基本理念が新たに掲げられた。結果的には総合福祉部会の個々の提言が具体化されるに至らなかったが、理念に盛り込まれた文言に議論過程の成果が現れ、一定の前進が見られるのは紛れもない事実なので、このことが自民党政府の下でも尊重され、継続されるよう願ってやまない。

障害者総合支援法は、障害者自立支援法を一部改正した法律（通称「22年改正法」あるいは「つなぎ法」）をベースに平成24（2012）年6月20日に成立したもので、本年4月1日に「障害者の範囲を見直して難病等を加える」部分が施行となり、障害支援区分（従来は障害程度区分）の創設、ケアホーム・グループホームの一元化等の法律は平成26（2014）年4月、段階的に施行されることになっている。

一方医療関係では「精神科医療の機能分化と質の向上に関する検討会」による議論が進み、平成24（2012）年6月28日付で「今後の方向性に関する意見の整理」が厚生労働省から発表された。その内容は、精神疾患患者の状態像や特性に応じた精神科病院の機能分化を進めることであり、新たな入院患者に対しては「3カ月未満」「3カ月～1年未満」「重度かつ慢性」の三つに分類して機能分化を図り、一方現在の長期在院患者については、地域移行の取り組みを推進し、外来への人員配置が可能な方策を講じつつ地域生活に近い療養環境にすることなどであった。

こちらも民主党政権下での動きなので新政権がどのように引き継いでいくかが注目されるどころであるが、いずれにしても国民の選択による政権交代が医療や福祉の世界に劇的な変化や影響を及ぼさないようお願いしたいところである。

このような情勢を踏まえて、ロザリオの聖母会の25年度事業を以下に概観する。

昨今、社会福祉法人に対して、その高い公共性に鑑みて地域の課題を引き受けるなどの社会貢献を求める風潮が強くなっている。それと呼応するかのように法人内部留保の存在が白眼視される傾向も顕著になってきている。税制面や補助金制度で優遇されている分を社会に還元すべきという見方である。

ロザリオの聖母会は昨年創立60周年を迎えたが、創業以来「福祉事業は社会からお預かりしているもの」という不変の精神を持ち続けている。このことは先人の書き記した文章（小原ケイの追憶 P116）からも確認できることであり、同時に記念行事を通じて多くの職員の共通認識として定着しつつあるところである。私たちは、社会福祉法人が運営する事業も建物も設備も資金も、全て公共財産であり社会的存在であるとの視点を忘れてはならず、今後もこのことを法人及び施設運営のぶれない軸として守り続けるよう心がけたい。

入所系施設の中では、23～24年度新病棟建設を達成した精神科病院海上療養所を今後どのように方向付けるかが焦眉の課題である。前述した機能分類化の方向が確かなものになるのか、はたまた新政権によって別な動きになるのか、施策動向が注目されるどころであるが、法人の中核をなす海上療養所が先人の精神や諸条件を踏まえながら地域か

ら、より望まれる病院であり続ける姿を設計したい。

福祉系入所施設ではここ1～2年、基盤整備事業国庫補助金や積立金取り崩しによる施設改修工事、老朽化対策や日中活動の場の整備等が急速に進捗し、サービスの質向上、及び施設入所支援事業（夜の部）と生活介護事業（昼間の部）の差別化への可能性が拡大している。同時に、夏期・冬期休校中の特別支援学校生受け入れにも資するよう持てる機能を活用して地域生活支援の一方策とする。

通所系では、海上療養所がデイケアに取り組んで精神科疾患を持つ方々の地域生活支援に一步を踏み出す。

また、福祉系事業所では相互に連携をとりつつ年々増加する地域の利用者へのサービス向上に努める。みんなの家は定員増を図ってニーズに応え、ワークセンターは作業棟の増改築を行って環境向上を図るなど、事業所の性格や成り立ちに応じた形での改善を進める。

加えて、新年度も特別支援学校の夏休み、冬休み期間中の生徒の受け皿として地域生活を支える機能を果たすことは通所系事業所の重要な役割である。

その他、24年度の経験を踏まえて大雪などの悪天候時における営業のあり方について見直しを行い、地域のサービス総量に対する責任という視点から方策を検討する。

居住の場として地域の有効な資源の一つであるグループホームは、長崎市、新潟市のグループホーム火災に端を発する防災対策強化の指導を受けて、夜間の防災体制をより強固なものとするよう取り組み、長期在院患者や施設退所者の地域移行を支える存在として役割を全うする。また、26年度のケアホーム・グループホームのグループホームへの一元化に備え、事業所名改称を始めとした準備に邁進する。

相談系では、昨年度地域サービス事業部として位置づけて一年間ともに活動した経験を土台に、友の家と旭障害者支援センターは業務統合を通じて諸課題解決を図り、また、海匠ネットワーク等では基幹相談支援センター、虐待防止センターの業務受託と任務遂行に努める。

一方、各自治体であまり進展を見せていない利用者のサービス利用計画作成については、法律に照らした上で市町村に働きかけ、25～26年度の残る二年の間に全ての利用者の利用計画が策定されるよう努力する。加えて、仮設住宅生活支援アドバイザー派遣事業は3年目を迎え、東北地方視察の成果を生かしつつ未だ120戸の住宅で生活する方々への総合的な支援に力を傾注する。

新年度、入所・通所・居住・相談系サービス全てに共通する課題としては、25年4月に施行される「難病等の方」へのサービス提供である。2月末に厚労省から示された130の対象疾患を持つ方々がサービス利用を求めてきた場合の対応に心する責任がある。

新たな事業展開として準備を進めてきた香取市旧栗源町の高萩福祉センターは、7月に聖ヨセフつどいの家、香取障害者支援センター、香取就業センターの3事業を開始する予定である。地域の方々から愛された小学校校舎を大規模改修して福祉施設として再生する事業は本会として初めての経験であり、地元の方々から再び愛される存在となれるよう地域に密着した運営に努めたい。

運営管理面では、24年度後期から取り組みを開始した人事・労務関係事務の法人一元化を実施して、「ロザリオは一つ」の精神を実務面から醸成していきたい。また、25年度定期人事異動において、施設に埋もれがちな人材の発掘や一部勤務歴の長い事務職員の異動等の試みを実施する。この異動が当人や施設相互、ひいては法人全体にとってプラスになるよう関係職員の真摯な取り組みを期待する。

Ⅱ ロザリオの聖母会の理念及び倫理綱領

1 経営理念

光のあたりにくい人々とともに歩む

2 サービス提供の基本理念

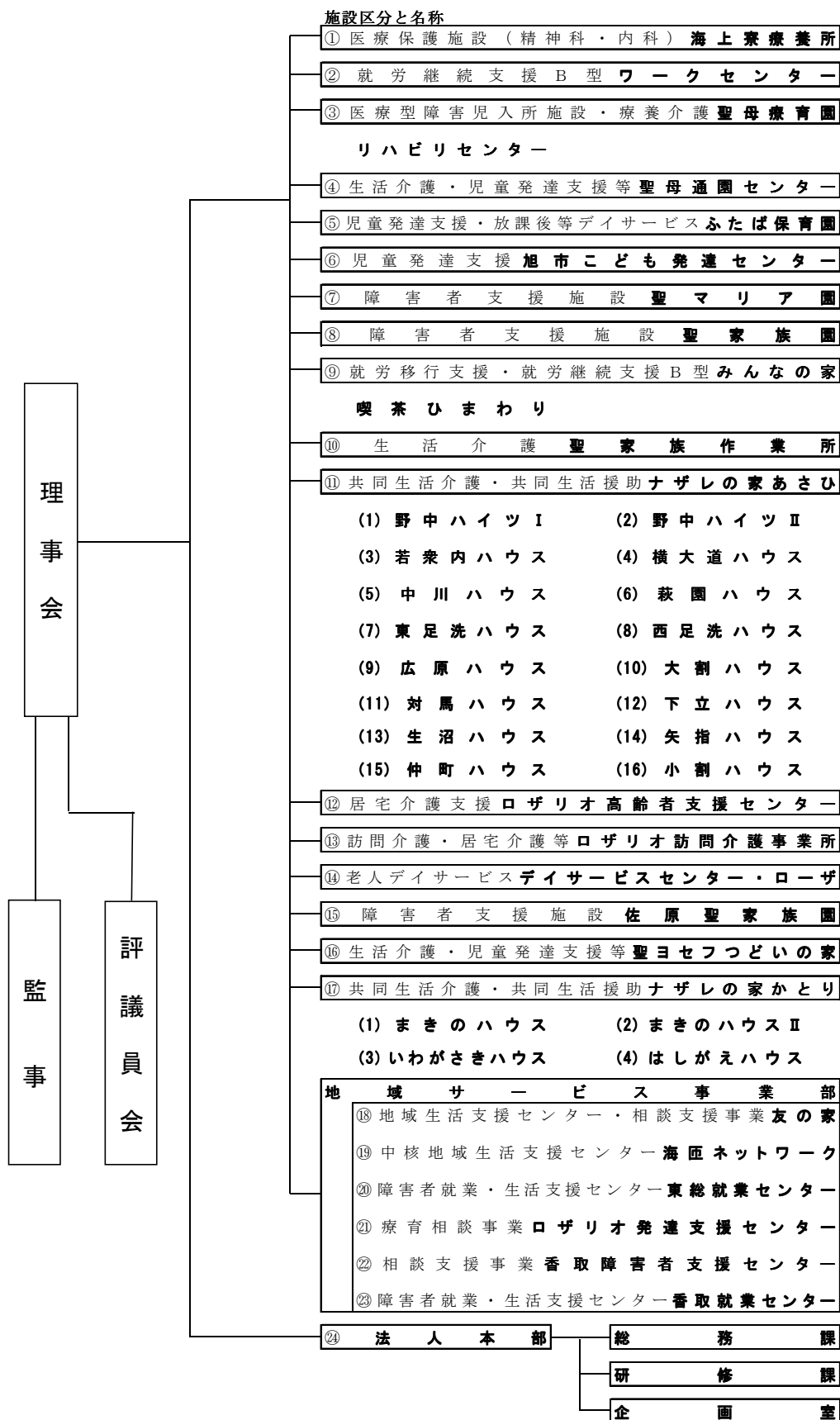
- (1) 利用者の生命の尊厳、人権及び人生を大切にする
- (2) 利用者の願いや要求に真摯に向き合い、理解し、共感する
- (3) 利用者の自立・自己実現・自己決定の過程を支援する

3 倫理綱領

- (1) 生命の尊厳
私たちは、利用者一人ひとりをかけがえのない存在として認め、その人なりの人生を大切にします。
- (2) 人権の擁護
私たちは、利用者一人ひとりの人間としての基本的な権利を守り、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さないことを誓います。
- (3) 個性、主体性の尊重
私たちは、利用者一人ひとりの個性や主体性を尊重し、自己決定を基本とした支援を心がけます。
- (4) 社会参加の促進
私たちは、利用者一人ひとりが社会の一員としての市民生活を送れるよう支援します。
- (5) 生活環境の整備
私たちは、利用者一人ひとりが生活者として快適な日々を過ごせるよう、施設及び周辺環境整備に努めます。
- (6) 豊かな地域生活へ
私たちは、地域で生活する障害者が豊かな市民生活を送れるよう、一人ひとりのニーズに添った支援を心がけます。
- (7) 職員として
私たちは、福祉施設職員としての専門的役割と使命を自覚し、利用者一人ひとりに適切な支援が提供できるよう、常に自らへの問いかけを怠らず、研鑽と人間的成長に努めます。

Ⅲ 本会の事業

1 組織



2 事業内容(下線は新規事業、○は定款記載事業、●は定款に記載のない事業)

2-1 入所系事業

- | | |
|------------------|-------------------|
| ○医療保護施設 | 海上寮療養所 |
| ○医療型障害児入所施設、療養介護 | 聖母療育園 |
| ○障害者支援施設 | 聖マリア園、聖家族園、佐原聖家族園 |

2-2 居住支援系事業

- | | |
|------------------|---------------------------------|
| ○共同生活介護（ケアホーム） | ナザレの家あさひ（旭地区）
ナザレの家かとり（香取地区） |
| ○共同生活援助（グループホーム） | ナザレの家あさひ（旭地区）
ナザレの家かとり（香取地区） |

2-3 通所（日中活動）系事業

- | | |
|------------------|---|
| ●認知症外来 | 海上寮療養所 |
| ●精神科デイケア | 海上寮療養所 |
| ○療養介護 | 聖母療育園 |
| ●障害児（者）リハビリテーション | 聖母療育園 |
| ●障害児者歯科診療 | 聖母療育園 |
| ○日中一時支援 | 聖母療育園、聖マリア園、聖家族園、
聖家族作業所、佐原聖家族園 |
| ○児童発達支援 | 聖ヨセフつどいの家
聖母通園センター、ふたば保育園
<u>旭市こども発達センター</u> 、聖ヨセフつどいの家 |
| ○放課後等デイサービス | 聖母通園センター、ふたば保育園
聖ヨセフつどいの家 |
| ○短期入所 | 聖母療育園、聖マリア園、聖家族園、佐原聖家族園 |
| ○生活介護 | 聖母通園センター、聖マリア園、聖家族園
聖家族作業所、佐原聖家族園、
聖ヨセフつどいの家 |
| ○就労移行支援 | みんなの家 |
| ○就労継続支援B型 | ワークセンター、みんなの家 |
| ○老人デイサービス | デイサービスセンター・ローザ |
| ○老人短期入所事業 | 聖マリア園 |
| ●働く場 | 喫茶ひまわり |
| ●遊びの場 | おもちゃ図書館（さわやかホール） |

2-4 訪問・相談等地域生活支援系事業

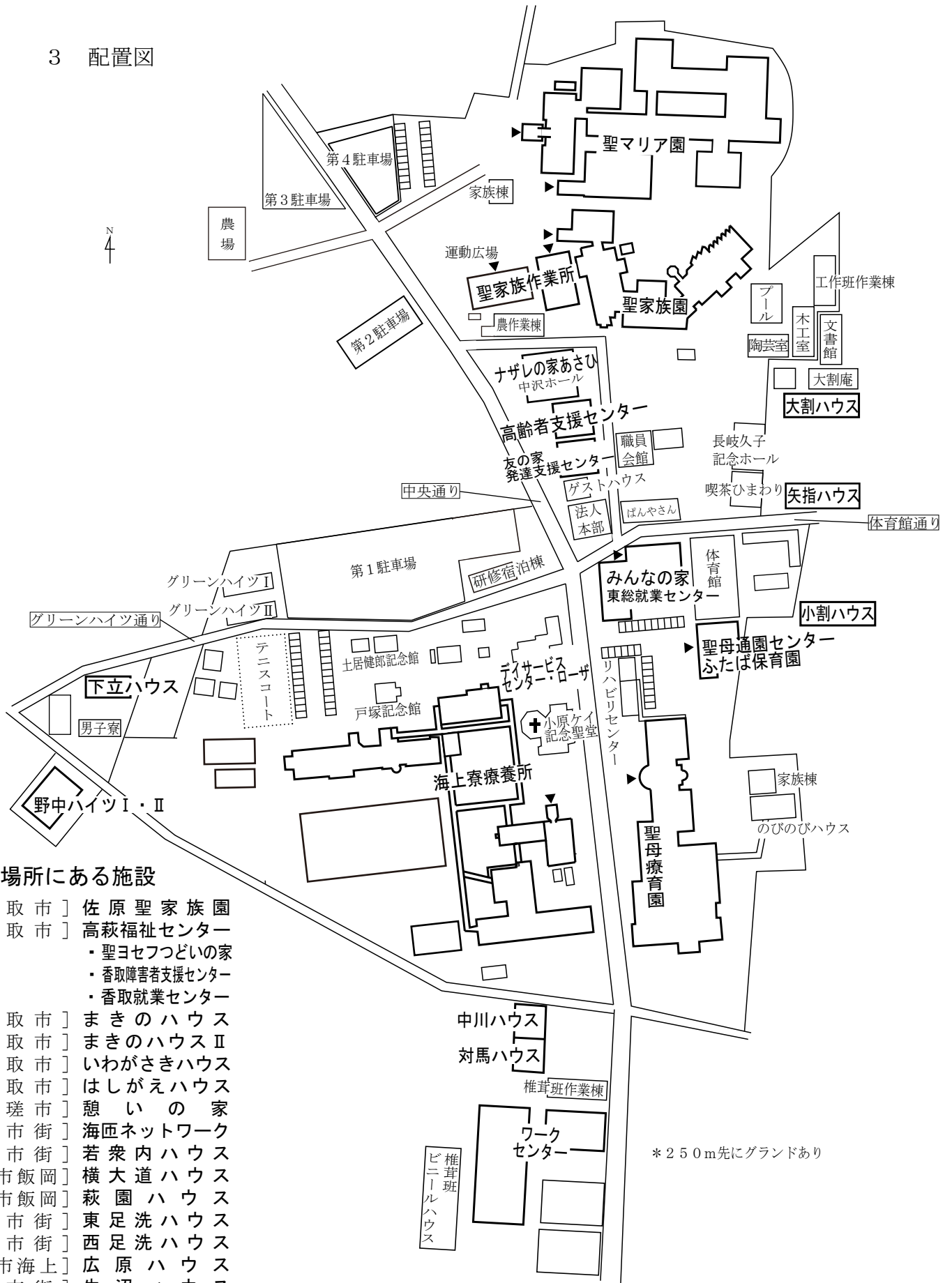
- | | |
|------------|---------------------------------|
| ●認知症訪問診療 | 海上寮療養所 |
| ●訪問看護 | 海上寮療養所 |
| ○障害児相談支援事業 | 友の家、ロザリオ発達支援センター
香取障害者支援センター |
| ○相談支援 | 友の家、香取障害者支援センター |

○地域活動支援センターⅠ型	友の家(旭市、銚子市、匝瑳市)
○精神障害者地域移行支援事業	友の家、 <u>香取障害者支援センター</u> (千葉県)
○相談支援事業	友の家(旭市、銚子市、匝瑳市) 香取障害者支援センター(香取市)
○千葉県障害児等療育支援事業	聖母療育園、ふたば保育園、佐原聖家族園、 ロザリオ発達支援センター
○基幹相談支援センター	<u>海匠ネットワーク(旭市)</u> <u>香取障害者支援センター</u> (香取市、神崎町、 多古町、東庄町)
○障害者虐待防止センター	<u>海匠ネットワーク(旭市)</u> <u>香取障害者支援センター</u> (香取市、神崎町、 多古町、東庄町)
●訪問リハビリテーション	聖母療育園リハビリセンター
●療育相談事業	ロザリオ発達支援センター(旭市、銚子市、 香取市、匝瑳市、神崎町、多古町、東庄町、 横芝光町の4市4町)
●千葉県療育支援コーディネーターモデル事業	ロザリオ発達支援センター
●乳幼児検診時における心理相談	ロザリオ発達支援センター (旭市、東庄町、横芝光町)
●香取市発達検査	ロザリオ発達支援センター(香取市)
○障害者就業・生活支援センター事業	東総就業センター、香取就業センター
○障害者雇用アドバイザー事業	東総就業センター
○居宅介護支援事業	ロザリオ高齢者支援センター
○老人居宅介護等事業	ロザリオ訪問介護事業所
○居宅介護	ロザリオ訪問介護事業所
○重度訪問介護	ロザリオ訪問介護事業所
○同行援護	ロザリオ訪問介護事業所
○行動援護	ロザリオ訪問介護事業所
○移動支援事業	ロザリオ訪問介護事業所
○中核地域生活支援センター	海匠ネットワーク
●障害者グループホーム等支援事業	海匠ネットワーク、香取障害者支援センター

2-5 その他

●障害程度区分認定調査業務受託	友の家(旭市、銚子市、匝瑳市) <u>香取障害者支援センター</u> (香取市)
●旭市社会福祉協議会配食サービス事業受託	聖マリア園、みんなの家(ひまわり)
●介護認定調査員受託	ロザリオ高齢者支援センター(旭市)
●介護認定審査員受託	ロザリオ高齢者支援センター(旭市)
●介護予防支援業務委託	ロザリオ高齢者支援センター(旭市)
●千葉県仮設住宅生活支援アドバイザー派遣事業受託	海上寮療養所、ロザリオ発達支援センター ロザリオ高齢者支援センター
○一時保護事業	海匠ネットワーク(千葉県・23年度から継続) ロザリオの聖母会(千葉県)

3 配置図



離れた場所にある施設

- [香取市] 佐原 聖家族園
- [香取市] 高萩福祉センター
 - ・ 聖ヨセフつどいの家
 - ・ 香取障害者支援センター
 - ・ 香取就業センター
- [香取市] まきのハウス
- [香取市] まきのハウスⅡ
- [香取市] いわがさきハウス
- [香取市] はしがえハウス
- [匝瑳市] 憩いの家
- [旭市街] 海匠ネットワーク
- [旭市街] 若衆内ハウス
- [旭市飯岡] 横大道ハウス
- [旭市飯岡] 萩園ハウス
- [旭市街] 東足洗ハウス
- [旭市街] 西足洗ハウス
- [旭市海上] 広原ハウス
- [旭市街] 生沼ハウス
- [旭市街] 仲町ハウス
- [東足洗浜] グランド

IV 中・長期計画

- 1 地域福祉・医療システムへの関わりと地域の福祉課題への取り組み
- 2 訪問事業、外来事業、就労・退院促進事業等の地域サービス拡充
- 3 公益的取り組みの推進
- 4 入所系施設の将来構想策定と推進、並びに地域生活支援の拡充
- 5 通所系事業所のサービス内容の充実及び特長や専門性を明確にした機能分類
- 6 ケアホーム・グループホームのサービスの質向上と運営安定化
- 7 相談系事業所の体系化と経営健全化
- 8 トータルな人材マネジメントの実現（職員処遇の向上、職員育成の充実）
- 9 法人運営安定化のための組織統治（ガバナンス）の確立（理事会、評議員会、監事、本部機能の強化）

V 年度計画

- 1 本年度の重点目標（下線は全施設・事業所共通項目）

ロザリオの聖母会では、福祉・医療情勢や法人内の実情を踏まえて25年度に法人及び施設・事業所が取り組むべき課題を次のとおり重点目標として定め、中でも下線を付した項目は全施設・事業所の必須項目に、また、カッコ書きで示したものは24年度印旛健康福祉センター監査による指摘を踏まえ、福祉系施設・事業所必須項目にしてそれぞれの目標に落とし込むこととする。

また、設定した目標については、8月に見直しや進捗状況の確認を行うことを通じて現場や現実に立脚した着実な遂行を図るよう努力する。

- 1-1 福祉・医療の情勢や動向を注視しつつ施設・事業所の安定的運営に努める。

(1) 情勢（障害者総合支援法や医療・介護保険制度）を踏まえた施設・事業所将来計画と経営内容の検討

法制度改定の動向や福祉・医療を取り巻く環境の変化等に対応した施設・事業所の方向性を見極めるとともに、経営基盤の安定化を図る。

(2) 計画的な人事異動及び中間管理職の育成・登用

施設・事業所横断的人事、及び施設組織図上必要な人事を適正かつ計画的に実施することを通じて軸になる職員の育成、登用を図る。

(3) 安定的な人材確保

医療専門職や新卒採用が困難な状況を打開するための対策、及び最低賃金改定に応じたパート職員の待遇改善を図る。

(4) 施設・設備の老朽化や環境改善対策の中・長期計画と資金確保

24年度基盤整備事業により改修工事がかなり進展したが、なお、施設・事業所においては未達成の部分の修繕計画に取り組み、修繕引当金積立の根拠を明確にする。

(5) 社会福祉法人新会計基準移行準備

27年度までの新会計基準移行に向けて着実に準備を進める。

1-2 社会福祉法人に求められる課題を踏まえつつ利用者等のサービスの質向上に努める。

(1) 地域福祉・医療への取り組み

地域移行を含めた地域生活支援が病院及び入所系施設に求められる時代認識を深めつつ、施設・事業所の役割に応じた具体的な地域生活支援の取り組みを実施する。

(2) 権利擁護、虐待防止に向けた取り組み

平成24年10月施行の障害者虐待防止法の趣旨に沿い、権利侵害や虐待行為に対する縦横のチェック機能を強めて防止策の徹底を図る。

(3) 専門性や特徴のあるサービスの実施 **(福祉系施設・事業所必須項目)**

障害者総合支援法施行を受けて福祉系全施設・事業所が専門性や特徴を明確にして、利用者の選択に資するよう努める。

(4) 自己評価、第三者評価結果に基づく業務改善及び福祉サービス共通基準2013年改訂版の策定

第三者評価の再受審を進めるとともに、24年秋に実施した自己評価により浮かび上がった施設・事業所の課題を評価、分析して業務改善につなげるよう努める。

また、2007年版福祉サービス共通基準を障害者総合支援法や諸制度施行に応じた内容に改訂する。

(5) 個別支援計画の全体的点検と基本的事項の遂行 **(福祉系施設・事業所必須項目)**

サービス提供の基準となる個別支援計画の定期的更新を徹底するとともに、利用者を変えた中でのプランづくりやモニタリング等、基本的事項の遂行に努める。

(6) 利用契約書や支援マニュアルの点検、策定及び更新 **(福祉系施設・事業所必須項目)**

平成24年度印旛健康福祉センター指導監査での指摘を踏まえ、利用契約書、重要事項説明書、同意書、マニュアル等事業所必須文書の内容を再点検する。

(7) 研修体制及び内容の充実

研修課主導の法人内研修の充実に加えて、施設職員への公平な研修機会の提供に努める。

(8) 苦情解決の仕組みの周知徹底と適切な解決

苦情解決の仕組みを職員個々に浸透させて、苦情の迅速、適切な解決を図る。

1-3 法人の総合的な安全衛生対策の向上を図る

(1) 法人全体の防災・防犯対策の向上と地震・津波への備え

(2) 利用者等安全対策の向上

(3) 安全運転対策の向上

(4) IT・情報管理対策の向上

2 新規事業

2-1 高萩福祉センター開設

防災拠点スペース整備工事として24年度国庫補助金を受けて旧高萩小学校校舎の改修及び耐震強化工事を実施する計画を立て、24年度内に竣工、25年4月事業開始の予定であったが、内示の遅れにより着工日が24年11月26日に伸びたこと、着工後も12月16日衆議院議員選挙における投票所として体育館を提供したことや1月の大雪による路面凍結で工事車両の通行止め等々の理由から工事完了が25年5月末にずれ込む可能性が強くなってきている。したがって高萩福祉センターを活用した事業開始時期は現時点で7月1日になる見込みである。

事業内容としては、つどいの家の定員を5名から30名に増員して児童発達支援事業、放課後等デイサービス事業、生活介護事業の多機能型事業所（仮称：聖ヨセフつどいの家）として運営し、また、相談系事業の香取障害者支援センター、香取就業センター事務所を本センターに移転して当初3事業所体制でスタートする形となる。

2-2 旭市こども発達センターの受託

旭市社会福祉課所管の児童発達支援事業をロザリオの聖母会が受託し、海上保健センター建物の一部を使用して未就学児の療育を中心とした事業（従来子育て支援課所管のイルカサークルを代替するもの）を実施する。事業の主体は旭市であり、本会は運営面を受託して責任を持つ形になる。

本事業所は従来市内保育所、あるいは他市のマザーズホームなどで受け入れていた発達に課題を持つ児童と家族に対し、療育サービスと集いの場を提供することが主たる目的となるが、このような形態の事業（直接処遇の委託事業）は本会として未知の分野なので、聖母療育園を中心としたバックアップ体制の下で円滑な運営を心がけ、児童、家族及び地域の信頼を得られるよう努力していきたい。

2-3 海上寮療養所精神科デイケア

精神科医療に求められる地域・在宅者対策として、海上寮療養所では海の星病棟3階スペースを転用して精神科デイケアを開始する。ここ数年来課題に挙げて準備を進めてきた経緯を踏まえて、外来患者やグループホーム利用者等を対象に事業を展開する。

2-4 旭市虐待防止センター及び基幹相談支援センターの受託

平成24年10月1日付で施行された「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づいて、旭市から虐待防止センター業務を本会に委託する意向が示され、本業との関係性が高い海匝ネットワークが担当することになった。また、相談支援事業を充実するために市町村に設けることができるとした「基幹相談支援センター」も同様に海匝ネットワークが担当することになり、25年度は受託初年度として人員増を図りながら新たな業務に挑むことになる。

一方、香取市も虐待防止センター業務を本会に委託する意向があり、香取障害者支援センターが担当して新年度を迎える。その結果、本事業所は香取市、多古町、東庄町、神崎町の一市三町から「虐待防止センター」及び「基幹相談支援センター」を受託することになる。

3 施設等の整備

3-1 防災拠点スペース（高萩福祉センター）整備工事

前述のとおり平成24年11月26日に着工した本整備事業は年度末の竣工予定が5月末に大幅にずれ込む可能性が強くなっている。耐震強化工事は年度内に完了する見込みなので新年度以降急ピッチで残る工事を進捗させるよう努力する。また、特殊浴槽関係設備が建築に含まれていないため別途資金調達を図って整備したい。

資金面では福祉医療機構からの借入が可能となったため、法人及び佐原聖家族園による自己資金調達と合わせて計画どおりに推移している。

新年度は建築面では細部の詰めを行いつつ5月末の完成を成し遂げること、運営的には7月当地での事業開始（仮称：聖ヨセフつどいの家・30人定員）に備えて人員配置や利用者募集に邁進すること、また、相談系事業所（香取障害者支援センター、香取就業センター）移転を計画的に推進することが当面の課題である。

3-2 聖母療育園外壁等修繕工事

築後25年を経過して老朽化が激しい外壁、屋根等の大規模修繕工事を、国庫補助金を申請しつつ計画する。24年度は障害者自立支援法基盤整備事業に基づく国庫補助金が得られて空調設備を全面的に改修することができたのでこれに続く本修繕事業を実施できれば積年の課題が解決することになる。

3-3 ふたば保育園園舎新築工事

震災被災後建物傾斜が激しく使用不能となっているため新築工事として計画を進めており25年度国庫補助金対象としては法人内で最優先事業としていたところ、2月末に補助金対象から外れる結果となったため、他の補助制度を模索するなど資金調達を別途検討する必要に迫られている。

いずれにせよ25年度事業として実行したい工事なので、敷地の関係による施設管理倉庫等の撤去など外構工事を含めた法人規模の設計を練る必要がある。

3-4 聖家族園内装改修工事

利用者のアメニティー向上のために、年数を経て老朽化した室内（居室・廊下等の壁）の改修工事を計画する。すでに社会福祉施設等施設整備費補助金要望書を提出しており、その動向を待つ関係で工期等は現段階で未定である。事業規模は約1600万円を予定している。

3-5 佐原聖家族園作業棟新築工事

24年度から継続した懸案となっている新築工事を計画、実施する。

4 その他の計画

4-1 友の家と旭障害者支援センターの統合

友の家は地域活動支援センターI型の機能を持ち、旭市、銚子市、匝瑳市の相談支援事業を受託しており、旭障害者支援センターも旭市の相談支援事業受託という入り組んだ形を整理して、利用者からも、自治体からも分かりやすい相談事業所とするため、旭障害者支援センターの機能と人員を友の家に吸収する形で25年度に臨みたい。

なお、友の家が現在受託している三市のうち銚子市からは26年度以降の委託を廃止したい旨の意思表示が既にあるので、そのことを見越した対応という側面もある。

4-2 ケアホーム旭・グループホーム旭（通称グループホーム支援センター）と ケアホーム香取・グループホーム香取の事業所名変更

障害者総合支援法の施行により平成26年4月、ケアホームとグループホームがグループホームに一元化され、これまで障害程度区分によって介護給付費対象のケアホームと訓練等給付費対象のグループホームに二分化されていたものがグループホーム一本に体系化されることになる。

本会ではこのことを視野に、グループホームを運営する事業所名変更を一年前倒しで行い一元化への道筋を明確に打ち出したいと考える。

については、次のとおり改称して25年度以降の運営に当たりたい。

①ケアホーム旭・グループホーム旭を ナザレの家あさひ

②ケアホーム香取・グループホーム香取を ナザレの家かとり

4-3 労務・税務等行政事務の法人一元化

過去、施設・事業所の成り立ちにおいて独立性を重視したために新規開設施設・事業所個々が労働基準監督署、ハローワーク、税務署、千葉県社会福祉事業共助会その他労務管理上必要とされる事務処理を行ってきた経緯がある。したがって職員異動時には、対外的にはA施設を退職してB施設に就職するという現象が生じていた。

このことは法人一体的運営という大義、また異動を円滑に進めて全体のレベルアップを目指すという目的に照らしても道理のないことなので、24年末から一元化に向けた検討を進めており、年度の切り替え時期にあわせて実行する予定である。

これによって名実ともにロザリオの聖母会の名の下に全施設・事業所及び職員が結集される形となり、これまで生じていた煩雑な事務的操作（給与グループ編成やハローワークへの届出、異動時の事務処理、個別の官公署訪問等）が一気に解消されることになる。

ただし、マイナス面は法人本部で統括する行為が一工程増えることによる人員増であるが、これは法人内の事務職員異動によって総数を増やすことなく工夫して解決していきたい。

4-4 法人顧問の就任

法人に顧問をおき、法人運営全般にわたる助言や指導をいただく中で、会計・人事・労務管理の面で本会運営をより充実させるとともに、第三者の視点を注入して法人運営の公共性維持と統治性向上に努める。

4－5 旧医師住宅改修

グループホーム立野ハウスに転用し、東日本大震災被災後空き家状態になっている本建物について改修の可能性を検討する。

5 会議

5-1 理事会

理事会は、本会の最高意思決定機関としての機能を果たすために原則として2カ月に一度、年6回の定例開催を予定している。特に、5月の理事会は平成24年度の事業報告と決算、平成26年3月は26年度の事業計画と予算が主な議題となる見込みである。その他、入札関連議案が生じた場合などには臨時理事会が招集されることになる。

なお、平成22年6月8日付で理事12名体制により法人運営に当たることになったが、前理事長死去により平成23年7月27日理事定数を11名に、飯島理事退任に伴って平成24年6月4日理事定数を10名に減員して現在に至っている。

また、監事については、向後文司監事退任に伴い、後任に元千葉興業銀行佐原支店長の加瀬博氏が平成25年3月27日付で就任する。

(1) 理事（10名）

- | | |
|---------|---------------|
| ①桑島 克子 | 理事長 |
| ②野口 厚司 | 専務 |
| ③佐々木日出男 | 海上寮療養所院長 |
| ④小嶋 昭三 | 元小学校長 |
| ⑤鵜澤 かね | 元国立武蔵療養所総看護師長 |
| ⑥吉川 敦 | カトリック司祭 |
| ⑦松井 安俊 | 元小学校長 |
| ⑧上野 秀樹 | 海上寮療養所訪問診療室室長 |
| ⑨佐多 範洋 | 海上寮療養所医局長 |
| ⑩石毛 敦 | 本部事務局長 |

(2) 監事（2名）

- | | |
|--------|--------------|
| ①高野 丈夫 | 元旭市社会福祉協議会会長 |
| ②加瀬 博 | 元銀行支店長 |

5-2 評議員会

評議員会は、社会福祉法人の公共性に鑑み、重要事項に関して意見を述べる諮問機関として理事会のけん制機能を果たすため、原則として年3回、5月、11月と平成26年3月に開催する予定である。審議事項は、定款施行細則第14条に掲げる事業計画と予算、事業報告と決算また定款の変更等についてである。その他緊急に審議が必要な場合などは理事長が臨時に招集する場合がある。

なお、平成25年8月31日に2年間の任期満了となるため改選が行われる。また理事定数が10名になったことと、11月に井上敬三評議員が退任したことによって平成25年12月17日付で定款変更を行い、評議員定数を2名減員した21名体制となり現在に至っている。

25年度の評議員会構成は次のとおりである。（五十音順）

(1) 評議員（21名・五十音順）

- | | |
|------------|--------------------|
| ①安西 淳一（議長） | 元会社役員 |
| ②伊藤 正一 | 旭市聴覚障害者協会会長 |
| ③伊藤 春雄 | 地元代表 |
| ④伊藤 幸子 | 法人研修課長 |
| ⑤江口 鎮男 | 元会社役員 |
| ⑥加瀬 和子 | 旭市母子寡婦福祉会矢指支部長 |
| ⑦加瀬 敏雄 | 職員代表 |
| ⑧河辺 真宏 | 家族会代表 |
| ⑨木村 潔 | NPO法人スペースびあ理事長 |
| ⑩久保寺満典 | NPO法人あんしん理事長 |
| ⑪越川 一幸 | 家族会代表 |
| ⑫小原 謙二 | 元会社部長 |
| ⑬関 光雄 | カトリック銚子教会司祭 |
| ⑭関口 幸一 | NPO法人ぼびあ理事長 |
| ⑮高澤 実 | ボランティア |
| ⑯田中 芳夫 | 自営業 |
| ⑰服部 紘一 | 元中学校長 |
| ⑱林 幸子 | 障害児支援活動グループ（NPO）代表 |
| ⑲平山 佐知子 | 東総地域の療育を考える会世話人代表 |
| ⑳村岡 龍太郎 | NPO法人ライフサポート楽楽理事長 |
| ㉑吉田 政男 | 家族会代表 |

5-3 法人運営会議

原則として毎月第3水曜日に開催し、理事会、評議員会の議決に基づいて日常的運営全般にわたる事項の協議を行うとともに、理事長の諮問機関として規定改正など理事会に対する意見具申等を行う。

なお、7月から高萩福祉センターを代表して聖ヨセフつどいの家所長がメンバーに加わる予定である。

- 構成員 理事長、専務、事務局長、理事
海上寮療養所、ワークセンター、聖母療育園、聖母通園センター、ふたば保育園、聖マリア園、聖家族園、みんなの家、聖家族作業所、ナザレの家あさひ（旧グループホーム支援センター）、ロザリオ高齢者支援センター、デイサービスセンター・ローザ、佐原聖家族園、聖ヨセフつどいの家、友の家、海匠ネットワークの各施設・事業所長等

5-4 経営会議

施設あるいは関連事業所グループ（海上寮療養所、聖母療育園＋聖母通園センター＋ふたば保育園、聖マリア園、聖家族園、佐原聖家族園＋ナザレの家かとり（旧ケアホーム香取・グループホーム香取）＋聖ヨセフつどいの家＋香取障害者支援センター＋香取就業センター、ナザレの家あさひ（旧グループホーム支援センター）、ワークセンター＋みんなの家＋東総就業センター、聖家族作業所、高齢者支援センター＋ロザリオ訪問介護事業所＋デイサービスセンター・ローザ、友の家＋海匠ネットワーク＋ロザリオ発達支援センター）ごとに、原則として毎月1回実施し、施設・事業所運営上の問題全般にわたって協議を行う。

- 構成員 理事長、専務、事務局長、理事
施設・事業所長、及び施設・事業所長が指名する幹部職員

5-5 その他の会議、委員会

(1) 研修委員会

法人全体及び施設内の研修計画立案と実施等に携わる人材を育成するため、施設横断的組織として平成18年11月に本委員会を発足して現在に至っている。

本委員会は研修課長、研修課職員、法人運営会議代表施設長と主要な施設から選任された研修委員で構成し、採用年度別研修会を運営・指導するほか年6回委員会を開催して施設内研修状況の確認や研修計画の立案を行う。具体的計画は本事業計画書の本部研修課欄に詳述する。

(2) 総合安全対策委員会

法人全体の総合的な安全対策を協議、検討する機関として月1回本委員会を開催する。委員は施設の防災委員等で構成し、法人・施設・事業所が連携をとりながら防災、安全、新型インフルエンザ等多様な課題に取り組んでいく。

なお、本委員会は従来の法人安全対策委員会と新型インフルエンザ対策委員会を統合して平成21年1月に発足した組織である。

今年度も東日本大震災の教訓を生かすため防災訓練に地震・津波対策を盛り込むなどして非常時の避難方法や防災体制の強化を図る。具体的計画は「7 防災・緊急

時の対策」に詳述する。

(3) 地域生活支援会議

地域の情報、課題等を確認、学習する場として全施設・事業所から関係職員（ケースワーカー等）を招集して月1回会議を行い、相談支援者としての技術・能力向上を図る。

24年度はこの活動が奏効して、入所系施設の特別支援学校生夏期受け入れが活発に行われた。

(4) 通所事業所連絡会議

法人内通所系事業所の管理者及びサービス管理責任者が2カ月に一度集合して、ケース検討、作業状況、サービス提供に係る事項等を協議、情報交換することを通して事業所間の連携を図ることを目的に平成23年1月に発足した。

24年度は、事業所相互の施設見学等を通じて理解を深め、かつ、横の連携を充実させることに努め、その成果として夏休み期間の特別支援学校生受け入れが活発に進むという例が見られた。

(5) 広報ロザリオ編集委員会

施設から選任された編集委員によって構成し、広報ロザリオ刊行に係る諸業務を企画、実践する。

なお、24年度は25年1月号から題字にロゴマークを採用した。

(6) 福利厚生センター運営委員会

職員の福利厚生事業を担当する福利厚生センターを運営するため、施設から委員を選任して、職員夏祭り、バレー大会等諸行事の企画、運営を担当する。

(7) 事務連絡会

会計、給与、人事、行政事務、その他法人・施設運営事務全般に係る事項を的確に遂行するために、関係事務職員を構成員として週1回連絡会議を行う。また、制度の変更、一部改正等施策の動向に応じた情報交換の場及び職員研修の場としても機能するよう運営する。

6 地域との連携（交流）

地域との連携や交流を促進するため、今年度も下記の行事等を実施する。

6-1 地元説明会

年一回（7月上旬）近隣在住の方々に対して本会の事業内容や将来の展望等を報告、説明するとともに、地域の方々からの本会に対する意見、要望を聞くなどして相互理解を深める機会とする。

なお、従来の海上療養所による年2回の近隣あいさつ回りや野中区作業への本部職員派遣等の交流活動に加えて、24年度本会が東町組長を務めたこと、13年に一度の浦賀神社ご神幸祭に職員を派遣したこと等により、この一年で地域との密着度が一気に深まった感があるので、今年度もより一層地域との関係作りに努めるとともに、3年に一度の組長当番を入所施設等が交代で務めるなどして地域の一員としての役割を果たしたいと考える。

6-2 ロザリオ福祉まつり

近隣の市町村から多くの市民が訪れる「ロザリオ福祉まつり」は、今年度で24回を数え、利用者や家族、ボランティア、職員を交えた一大イベントとして地域と利用者及び施設の交流を実現する最も大きな機会となっている。

昨年度は、法人創立60周年記念事業の一環としての企画・運営を行い、「輝け笑顔一信じる力、絆の力」を標語に利用者の姿や笑顔が会場の至る所にあるようなお祭りをめざして実施した。

今年度は、平成25年9月29日（日）を第一候補に計画を進めたい。

6-3 作文コンクール

東総・佐原地区の小中学生から福祉を題材にした作文を募集し、優秀作品を選考、表彰する本事業について、今年度も例年どおり6月に募集を開始し12月に表彰式を実施する。

なお、本事業はロザリオの聖母会の地域サービスの一つとして位置づけられるものである。

6-4 ボランティア受け入れ

先の「ロザリオ福祉まつり」などの全体行事には、今年度も近隣の中・高校生に学校を通じて協力を求める。また、その他随時施設内の行事や業務についてもボランティアの協力を求め、それらのことを通じて施設の社会化と地域との交流を図っていく。

なお、昨今の人材不足に対する長期的な対策として小中高校生のボランティア受け入れを位置づけ、彼らが将来福祉施設で働くことを望むような体験をしてもらえるよう心がける。

6-5 障害者週間行事

地域に拓かれた事業として位置づけて、会場を東総文化会館に求めて地域中心の、地域に開いた催しとする。具体的には、12月初旬、障害者週間の一日を目途に、ロザリオ福祉作文コンクール表彰式、ボランティア感謝式と講演会等を行う。

6-7 ロザリオの聖母後援会

経営基盤の脆弱な施設・事業所の環境整備やサービス改善を図る上で、また、法人独自事業の展開を図る上で後援会の存在は大きな支えとなっており、新後援会長の下、平成25年度は6月と26年3月に役員会を開催してロザリオ福祉まつりや後援会寄付金の使途などについてご協議、ご助言をいただく予定である。

○後援会役員名簿（敬称略・五十音順）

会長 米本弥栄子

役員 伊藤昭一、伊藤隆一、井橋千代子、遠藤誠、小澤利政、加瀬健一、加瀬さく子、小島卓、杉崎英雄、鈴木悦子、関本光彦、外口晴久、中田真司、長野千城、平野みどり

顧問 芳野積善

6-8 長島茂雄旗争奪野球大会

巨人軍長島茂雄氏から社会福祉振興のために優勝旗が贈られた。本会ではこれを機に施設職員の慰労、激励と地域青年との交流を目的としてこの大会を主催してきた。23年度は震災直後であったため開催を自粛、24年度は復興支援としての意義を見いだす中で開催し、今年度は再開後2年目を迎えることとなる。

6-9 陶芸教室

本会の陶芸室を地域に開放し、毎月第二土曜日に講師を招いて利用者、職員、地域の方々の交流の場を設けている。

7 防災、緊急時の対策

入所・通所・相談系合わせて1日800人超の利用者を数える本会の防災・緊急時対策は、施設毎のきめ細かな対策はもとより、法人全体の連携ある総合的な対策が重要である。そのため9月に全施設・職員参加の総合防災訓練を設定し、旭市消防組合、地元消防団の協力を得ながら通報・消火・避難誘導訓練等を実施する。なお、今年度の担当施設は聖家族園とする。

ロザリオの聖母会では、この訓練を含めた法人内外の安全対策を検討、遂行する施設横断的機関として平成21年1月に総合安全対策委員会を発足して法人全体の安全対策に努めている。

24年度は、施設・事業所が地震後の津波避難場所や経路の設定に注力したほか、年明け間もなく流行し始めた季節性インフルエンザの施設内感染防止に努力した。

25年度も本委員会の主導により、下記の年度計画の下、よりきめ細やかな対策に法人一体的に取り組む予定である。

新年度の課題として第一に挙げられるのは、地震・津波等防災対策の更なる充実である。

3. 11東日本大震災の経験から、施設個々の特性に応じた具体的かつ現実的な避難方法の確立が必要なことをわれわれは学んだ。それは、重心は重心、身障は身障、知的は知的とそれぞれの施設がそれぞれの利用者にとって最善と思われる対策を講じることである。

24年度は津波避難場所の特定と避難手段の確立に全ての施設・事業所が取り組むことを目標に掲げたが、第一次案では行政指定の避難場所（例えば矢指小学校）や旭中央病院などを指定する施設・事業所があった。これに関して理事会、評議員会で避難場所としての正当性や利用者にとっての避難生活（団体生活を強いられることなど）に対する妥当性を疑問視する声が挙がったため再度見直しを行うことになった。

その結果、例えば矢指小学校は海拔において本会敷地より低いことが判明したり、旭中央病院は災害時の拠点病院としての役割を担っているため一般市民が避難するには適当でないことなども明らかになったりしたので、実際に各自現地を確認するなどして再検討を行い一定の対策を講じることができた。

したがって今年度はその対策に基づいた避難訓練等が課題となる。

第二は、前年度からの継続となるが社会福祉法人あるいは施設としての災害時における地域貢献の方法を具体化することが挙げられる。

ロザリオの聖母会では旭市と契約して福祉避難所の指定を受けている。大震災では当地も被災したためこの約束は果たせなかったが、東北地方での一般避難所における障害のある人たちの苦境を聞くにつけ、また、国の方針として防災拠点施設の整備が予算化されている状況からみても、被災時における障害のある人たちの受け入れは福祉施設の社会的使命とも言える。

今年度は、高萩福祉センターが地域の防災拠点となるための国庫補助を受けたことにより旭地区より一足先に課題に取り組むことになるのでその進行を見守りたい。

第三は、交通安全への取り組みである。23年末に一施設で発生した人身事故は数年来なかった大きな事故であったが、これを契機に施設間ではドライブレコーダー搭載の機運が高まりをみせ、公用車への設置が100台中50台と急速に整備が進んだが、24年度事故発生件数は前年度の1.5倍を超える結果となったので、ドライブレコーダー設置のみでは奏効せず、いろいろな啓発活動と組み合わせて安全運転を促すよう働きかける。

第四は、職員の不祥事対策である。

障害者虐待防止法が平成24年10月1日に施行されたことを踏まえ、職員個々を信頼、尊重することを基本にしつつも万が一に備えた管理監督者の日常的なチェック機能を高めるよう努力する。具体的には毎月行われる経営会議の場において、虐待や不祥事に関する事項を議題に載せて逐次確認を行うこと、マスコミに関連報道が掲載された場合はLANの掲示板で紹介すること、そして関連研修会に職員を参加させる、職員アンケートを試みることなどである。

昨年末、東総文化会館において開催した法人創立60周年事業「障害者週間行事」の記念講演において講師の野澤和弘氏が語った「虐待防止法をマイナスイメージでとらえず、障害のある人たちの人生や生活をより豊かにするためという視点でとらえてほしい」という言葉が職員一人ひとりの心に刻まれるよう努力したい。

次に上記を踏まえた総合的な事業計画を記述する。

(1) 総合安全対策委員会事業計画

総合安全対策委員会は毎月第1水曜日の12:30から1時間程度開催し、各事業所担当者参加の下、法人全体の総合的な安全対策を協議・検討する。

ア 法人全体の防災・防犯対策の向上

- ①消防用設備・機器の定期点検の確認
- ②消防法令に基づく適正な運用の確認
- ③防災無線の配備と適切な運用
- ④防犯カメラの設置促進・管理
- ⑤感染症対策の継続・向上（インフルエンザ・感染性胃腸炎等）
- ⑥メール配信システムの効果・効率的な運用
- ⑦福祉避難所等地域との連携を強化する対策
- ⑧震災・津波対策マニュアルの見直しと避難訓練の実施
- ⑨非常時における生活物資の備蓄確認（飲料水・食料等）
- ⑩災害時・後の継続したサービス提供体制の確認と構築
- ⑪その他防災・防犯体制・事故対策の見直し

イ 利用者等安全対策の向上

- ①災害対策（特に地震・津波等天災時）
- ②サービス提供上の事故対策（事前の防止策検討と事後の迅速な対処及び情報共有システムの構築）
- ③無断外出、行方不明対策（同上）
- ④外出・外泊時の対策（同上）

ウ 安全運転対策の向上

①送迎車両の安全対策（安全運転講習会の継続実施、交通安全運動ごとのノボリ設置

や資料配布、LANや事務連絡会等での注意喚起、ドライブレコーダーの導入促進）

- ②訪問・相談系車両の安全対策（同上）
- ③通勤車両の安全対策（安全運転講習会の継続実施、交通安全週間ごとのノボリ設置や資料配布、LANや事務連絡会等での注意喚起）
- ④道交法違反行為対策（安全運転講習会の継続実施、交通安全週間ごとのノボリ

設置や資料配布、LANや事務連絡会等での注意喚起)

⑤運転者の健康・運行管理対策

エ IT・情報の適切な管理、及び体制の見直し

○業務上の電子情報を外部へ持ち出さない、個人用電子機器から内部へ電子情報を持ち込まないことの周知徹底。

オ クレーム対策

○近隣住民との軋轢回避（事前の情報提供と事後の迅速かつ真摯な対応）

カ 職員による私的ボランティア活動時の事故防止

○経営会議等での情報収集

○届出書による状況把握

【平成25年度月次対策項目】

- | | | |
|-----|-----|----------------------------------|
| 25年 | 4月 | 設備点検（ライフライン、給食、メールリスト確認） |
| | 5月 | 施設内外の環境整備（施設内、遊歩道、段差、草刈等） |
| | 6月 | 交通安全 講習会（交通事故防止、ドライブレコーダー確認） |
| | 7月 | 夏の事故対策（屋内外活動、イベント、熱中症、食中毒等） |
| | 8月 | 虐待防止と権利擁護、その他の関係事項 |
| | 9月 | 合同防災訓練（防災、食料の備蓄確認）福祉避難所対策（地域、行政） |
| | 10月 | 防犯対策（IT関連、個人情報保護、施錠、不審者、カメラ確認） |
| | 11月 | ノロウイルス等感染症対策（衛生用品等の備蓄確認） |
| | 12月 | 安全運転（飲酒、マナー、スピード） |
| 26年 | 1月 | 災害対策（火災、消防設備確認） |
| | 2月 | 医療・介護事故防止（転倒、誤嚥など） |
| | 3月 | 災害対策（地震、津波、3.11の振り返り） |

8 福祉サービスの向上

平成24年度も「ロザリオの聖母会福祉サービス共通基準」を用いて、全施設・事業所が自己評価を行った。

20年度から集計結果をより具体的に把握するために点数化を図っているが、24年度は、ワースト1位が「2-5-1 退所後のアフターケア」であり2年連続ワースト1位の「3-1-3 喫食環境」（24年度ワースト2位）を下回る評価結果となった。

続く3位は「3-11-2 金銭等の自己管理」であり2年連続2位から一つ評価を上げる結果になった。

点数減が激しい項目は「4-1-3 生活環境向上への取り組み」であり、前回ワースト40位だったものが今回8位に評価を下げた。点数は112.13から101.47と10.66点減少している。施設・事業所においては改修工事等にかかなりの力を注いでいるにもかかわらずの評価結果が何を意味しているか実情を分析して質の向上につなげたい。

また、24年度は虐待防止法施行直後という事情等を踏まえ、特に次の項目に的を絞って自己評価結果を注視した。

- ①虐待防止法施行を踏まえて、福祉サービス共通基準及び職員行動規範の中、体罰や人権侵害に関する項目
- ②昨年のワースト3（点数順位）の項目
- ③今年度千葉県内で発生した不祥事を踏まえて利用者預り金に関する項目

新年度も一定の的を絞って自己評価を行い、結果の分析を通じて施設・事業所の実情を把握した上でサービス改善に取り組むよう心がける。

また、本サービス基準を2007年に改定して以来、福祉制度は障害者自立支援法から違憲訴訟と和解、障がい者制度改革推進会議、障がい者総合福祉法の検討、平成22年つなぎ法、障害者総合支援法とめまぐるしい変化があること、また、虐待防止法施行、相談事業の充実、地域移行の促進等障害者を取り巻く環境が大きく変化したこと、社会福祉法人に求められる責務も地域への貢献など従来のそれから大きな変化が見られること、等々の時代環境を踏まえて福祉サービス共通基準の一部改訂を試みる年度とし、2013年版として刊行できるよう努力する。

一方、サービスの質の主要な部分が職員のコミュニケーション能力に依拠することは対人サービスの基本だが、施設・事業所によっては、この部分で利用者や保護者の方々との摩擦、軋轢を生じるケースが少なくない現実に照らして、研修課主導の下、コミュニケーション能力向上に係る研修会を設定する。

加えて、管理者と職員、及び職員間の縦横のコミュニケーション改善は職員の意欲、やる気を引き出し、ひいては利用者へのサービスの質向上につながるとの認識から、施設・事業所内の報告、連絡、相談を丁寧に習慣づけることや人事考課面接の機会を大切に扱うなどの地道な活動を繰り返すことによって着実に向上を図る。

第三者評価については、海上寮を除く入所系・通所系事業所が一通り受審を済ませた環境の中で、旭地区、香取地区合わせて定員80名を超えるグループホーム・ケアホームへのサービス評価について何らかの対応を検討する時期にきていると同時に、福祉系施設・事業所の2度目の受審も視野に入れる時期にきている。

9 苦情解決

本会の苦情解決制度は平成12年度にスタートして現在に至っている。

新設する施設・事業所にもれなく苦情解決マニュアルを整備するとともに、施設ごとに苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置し、第三者委員には法人全体で服部紘一氏、向後恵子氏に委嘱している。

苦情受付方法は口頭、文書等様々であるが、Eメールによる苦情受付も行っている。今年度も引き続きこの制度を実施していくが、利用者にとってより分かりやすい制度の紹介、施設内の掲示方法や苦情内容の職員間共通理解等の面をさらに向上させるよう取り組む。

なお、企業の苦情対応窓口（お客様相談室）には二通りの位置づけがあると聞く。一つは会社の法務部傘下におき自社防衛的対応を主眼とするもの、もう一つは商品開発部傘下に置いてクレームを商品改善・開発に結びつけようとするものだそうである。そして、当然会社の業績向上に寄与しているのは後者とのことである。

社会福祉法人にとっての苦情は、一部にはクレーム性の強いものも見られるが大多数は利用者と施設・事業所との非対等性の中から生じるサービスへの不満であることから考えると、本会および施設・事業所は、寄せられる苦情をマイナス感情で、あるいは自己防衛的態度で受けるのではなく、企業の後者の例にならって、問題をサービスの質改善・向上に結びつけようとする姿勢で対応することが肝要である。

10 情報公開

本会の広報紙である「広報ロザリオ」を年4回、4月、7月、10月、1月に発行する。その他6月には法人財務状況情報公開の一環として「事業報告・決算特集号」を、また12月には「作文コンクール特集号」を発行する予定である。

その他、インターネットによるホームページでは、各施設の事業内容やトピックスなど随時更新を促進して広く社会に情報を提供するとともに、アクセス数の増加を図る。

また、各施設・事業所においては個別の園だよりやニュースレター等を発行、発信して利用者、保護者及び関係者への情報提供に努める。

なお、昨今の社会情勢を踏まえると、本会の社会及び地域貢献的な性質をもつ各種事業を本広報紙によって社会に紹介することは重要な意味をもつと思えるので、25年度はこの視点を強く表現する紙面作りを心がけたい。