

社会福祉法人等の
取組事例集



令和2年11月

三重県子ども・福祉部 福祉監査課

～ はじめに ～

社会福祉法人は、社会福祉事業を主たる事業とする非営利法人であり、制度や市場原理では満たされないニーズについても率先して対応していく取組が求められています。

また、社会福祉法人はその公的な性格を再認識し、官民の両方の性格を持つ者として、地域のまちづくりの中核的役割を果たせるよう、事業運営の内容や新たな事業展開、組織体制などについて、積極的に利用者、地域住民等の参画や情報提供を進め、地域の信頼を得ていくことも求められています。

介護保険サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者においては、サービスの提供に当たって、事業者には法令等を遵守した適正な事業の運営と利用者個々の状態に応じた適切なサービスの提供に加え、身体や生命の安全に関わる取組等、サービスの質の確保・向上が求められています。

このたび、これまでの指導監査時の提出資料等から県内の社会福祉法人等の取組事例を「社会福祉法人等の取組事例集」としてまとめました。

法人及び事業者の皆様には、本冊子に紹介します取組を参考にいただき、各種業態にとらわれないより一層の安全やサービスの質の向上につなげていただくことをお願いいたします。

なお、巻末に【参考】として当課が実施している指導監査における「よくある指摘」も掲載していますので、あわせて参考としていただけると幸いです。

目 次

I 利用者の安全確保の取組	頁
1 施設の管理、防犯体制、防犯措置	1
○ 施錠を徹底	
○ 防犯カメラを設置	
○ 防犯具を設置	
○ マニュアル等の整備、緊急時の体制を構築	
○ 防犯訓練を実施	
○ 施設内の巡回を徹底	
○ その他	
2 警察等関係機関との協力・連携体制、有事の際の迅速な通報体制 ...	2
○ 警察にパトロール・立ち寄りを依頼	
○ 警察に講演、研修の講師を依頼、又は警察主催の行事に参加	
○ 緊急時の連携・連絡体制の整備	
○ 警察等関係機関と、不審者等について情報交換・共有	
○ 日頃からの関係機関等との連携、交流	
○ その他	
3 利用者等の家族やボランティア、地域住民などとの連携体制	2
○ 地域の行事等に参加	
○ 不審者等についての情報交換・共有	
○ 施設の行事に招待	
○ 地域の団体等の受け入れ	
○ 施設の開放	
○ その他	

Ⅱ 地域における公益的な取組

- 1 地域社会に開かれた事業運営 4
- 地域住民参加型研修等の実施
 - 地域への施設や設備の提供
 - 高齢者向けサービス
 - 子育て支援
 - 地域住民との交流
 - 行政との連携
- 2 地域の様々な福祉需要に対応した先駆的な社会貢献活動の取組 6
- 相談窓口としての役割
 - 各種講座の開催及び人材育成
 - 交流・支援事業
 - 普及啓発事業
 - 大規模災害への備え

Ⅲ サービスの質の向上

- 1 利用者及び家族への具体的なサービス事例 8
- レクリエーション等の工夫
 - ITの活用
 - お試し訪問入浴の実施
- 2 働きやすい職場環境 9
- ITを活用した情報共有
 - 腰痛対策
 - 利用者確認の工夫
 - 時間外勤務等の縮減
- 3 安全対策・事故防止 9
- 見守り等の工夫

4 非常時対策	10
○ 備蓄食料についての情報共有	
○ リスク把握と対策	
5 職員の育成	10
○ 研修等の工夫	
○ 介護の標準化	
○ 達成度等の自己評価	
○ 介護職員処遇改善加算における評価方法	
IV 感染症対策	12
【参考】指導監査における「よくある指摘」	13

I 利用者の安全確保の取組

防犯に係る安全確保に当たっては、不審者の侵入等に対する様々なリスクへの対策、関係機関等との連携や情報共有、地域との防犯に向けた対応や交流が重要です。

施設の種別によって防犯に取り組む上での視点や方法は一様ではありませんが、下記の取組を参考として活用してください。

1 施設の管理、防犯体制、防犯措置

(ハード面)

○ 施錠を徹底

・複数での施錠確認、電子錠の設置、暗証番号を定期的に変更、チェック表等の記載、常時施錠し出入口を限定、インターホンで来客確認により施設の管理を徹底している。

○ 防犯カメラを設置

・玄関、裏口、職員通用口、職員室、廊下、駐車場に防犯カメラを設置している。



防犯カメラ作動中

○ 防犯具を設置

・さすまた(*1)、防犯ブザー、笛、催涙スプレーを設置し不審者侵入に備えている。

(*1)相手の動きを封じ込める武具及び捕具。「刺股」、「指叉」とも表記される。U字形の金具に2～3メートルの柄がついており、金具の部分で相手の首や腕などを壁や地面に押し付けて捕らえる。

(ソフト面)

○ マニュアル等の整備、緊急時の体制を構築

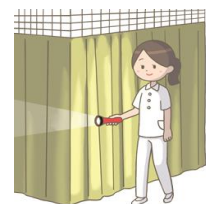
・危機管理マニュアルや防犯マニュアルを整備し、緊急時にはメール配信や電話で保護者や職員と連絡を取り合っている。

○ 防犯訓練を実施

・不審者対応訓練、通報訓練、さすまた訓練を実施し、不審者侵入時は合言葉で施設内に周知している。

○ 施設内の巡回を徹底

・朝夕に職員が巡回したり、夜間は夜勤者や宿直員が巡回することで施設の施錠等を確認している。



○その他

・「警備会社と契約」、「警察へ直通の非常通報装置設置」、「防犯ガラスシートの貼付」、「来客の入園許可証等の着用」、「防犯具としてネットランチャー(*2)、手錠、カラーボールの設置」などがあつた。

(*2)スイッチを押すだけの簡単な操作で瞬時に網が飛び出し、侵入してきた不審者に絡まり動きを抑制し、その間に避難する等の時間を稼ぐことができる防犯具。

2 警察等関係機関との協力・連携体制、有事の際の迅速な通報体制

○警察にパトロール・立ち寄りを依頼

・定期的、行事時、散歩時、不審者情報時、登降園時に近隣の交番や派出所に施設周辺のパトロールや施設への立ち寄りを依頼している。

○警察に講演、研修の講師を依頼、又は警察主催の行事に参加

・施設で実施する防犯研修、不審者訓練、通報訓練の講師を依頼したり、警察の主催する交通安全教室、さすまた講習、護身術講習、非行防止教室に参加している。



○緊急時の連携・連絡体制の整備

・関係機関の連絡先をよく見える場所(電話の付近など)に掲示したり、駐在所と迅速な通報方法を協議し、緊急時に備えている。

○警察等関係機関と、不審者等について情報交換・共有

・市からの不審者情報のメール受信、不審者・車を見た場合に警察等に連絡、警察発信の「絆ネットワーク」に登録し不審者情報等を得るなどにより情報交換・共有をしている。

○日頃からの関係機関等との連携、交流

・警察等の職員を施設の行事へ招待したり、行事の前や散歩時に挨拶をしている。



○その他

・警察の他に連携している関係機関としては、市役所(施設を所管する部署、防災担当、危機管理担当)、防犯協会があつた。

3 利用者等の家族やボランティア、地域住民などとの連携体制

○地域の行事等に参加

・防災訓練、祭り、安全パトロール、敬老会、自治会の会議に参加している。



○ 不審者等についての情報交換・共有

・保護者、近隣住民、近隣施設と不審者等の情報交換・共有をしている。

○ 施設の行事に招待

・行事: 訓練、講演会、祭り、運動会、カフェ、介護予防教室

・招待者: 保護者、自治会長、民生児童委員、老人会、ボランティア、警察、近隣住民

○ 地域の団体等の受け入れ

・地域のボランティア団体、中学校・高等学校の職場体験を受け入れている。

○ 施設の開放

・地域住民等に施設の会議室等を開放している。



○ その他

・連携強化を目的として、「自治会加入」、「防犯協議会加入」、「行事前などに近隣に挨拶」、「散歩時に挨拶」、「回覧板に施設便りを入れる」があった。また、連携している近隣施設としては、市民センター、小中学校、保育園、幼稚園、高齢者・障がい者施設などがあった。



～よくある言い間違い、書き間違い～



これまでの指導監査等において、よくある「言い間違い」や「書き間違い」をしがちな文言をご紹介します。

- × 消化訓練 ⇒ ○ 消火訓練
(よく見かける「間違いあるある」です。)
- × ヒヤリハット ⇒ ○ ヒヤリハツ
(「ヒヤリ」としたり、「ハツ」としたりする事例・経験から来ています。)
- × シュミレーション ⇒ ○ シミュレーション
(英語では、simulationです。)
- × グランド ⇒ ○ グラウンド
(英語では、groundです。)
- × 各位様 ⇒ ○ 各位
(「各位」には敬称が含まれているので、「様」を付けると二重敬語となります。)

Ⅱ 地域における公益的な取組

すべての社会福祉法人は、その高い公共性にかんがみ、「社会福祉事業及び第26条第1項に規定する公共事業を行うに当たっては、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努めなければならない」という責務が課されています。(社会福祉法第24条第2項)

また、各法人が、地域の福祉ニーズ等を踏まえつつ、法人の自主性、創意工夫による多様な地域貢献活動を行うことが求められていますので、参考としてください。

1 地域社会に開かれた事業運営



○ 地域住民参加型研修等の実施

・ロコモティブシンドローム(*3)、生活習慣病をテーマに理学療法士と管理栄養士による予防教室を開催している。

(*3) 年齢と共に運動機能が低下し、自立度が低下することで、介護が必要となる可能性が高い状態のこと。

・認知症・介護予防のための各種教室(音楽療法、3B体操(*4)、家族・地域介護教室、麻雀サロンなど)を開催している。

(*4) ボールなどの用具を使って、誰でも無理なく楽しむことができる体操のこと。

・地域住民と共に行う防災訓練を年2回実施している。



○ 地域への施設や設備の提供

・必要としている地域住民(団体)に対し、車椅子や介護ベッド、レクリエーション用品等の貸し出しを行っている。

・グループホームのダイニングキッチンを週に一度無償で開放し、町内の方を中心に親睦を深める場を提供するとともに、障がい福祉への理解を広げ、地域ニーズの収集を図っている。

・サークル活動や研修会開催等のための地域交流スペースの提供を行っている。

○ 高齢者向けサービス



・地域の高齢者の交流の場として、ゲーム、健康講座、栄養講座、体力テスト、昔むかし遊び、バイキング形式の食事会などを行い好評を得ている。

・利用者の就労支援の場として地域の高齢者等への配食サービスを実施している。

○ 子育て支援

- ・保育園に通っていない0～2歳児を対象に子育て支援活動(保育体験と子育て相談)に取り組んでいる。
- ・子育て支援センターを併設しており、保育園行事と交流を持って、地域老人会やボランティアの方の協力のもと、地域の子どもたち、保護者に密接に寄り添っている。



○ 地域住民との交流

- ・地域住民参加の運動会や夏祭りを開催している。
- ・地元自治会敬老会との親交を通して、児童養護施設の子供たちと地元住民の交流を深めている。
- ・地域の中学生、高校生の職場体験や実習の受入れを行っている。
- ・毎月、ボッチャ(*5)交流会を開催し、市内の学校や県内の障がい福祉サービス事業所に参加してもらい、スポーツを通して交流の輪を広げている。



(*5) 重度脳性麻痺者もしくは同程度の四肢重度機能障がい者のために考案されたスポーツ。
(ジャックボールと呼ばれる白いボールに、赤・青のそれぞれ6球ずつのボールを投げたり転がしたり、他のボールに当てたりして、いかに近づけるかを競う。パラリンピックの正式種目。)

- ・地域に向けて定期的にアートギャラリーを開催している。
- ・イベント開催や広報誌を通して介護サービスの内容や施設運営について地域住民への情報提供に努めている。
- ・地域の自治会長と連絡を密にし、介護分野で困窮している地域住民の情報を取り入れ、相談援助に繋げるようにしている。

○ 行政との連携

- ・町が主催する月2回の地域ケア会議に専門職(理学療法士・管理栄養士等)を派遣するとともに、地域リハビリテーション活動の支援や、認知症初期集中支援チーム員に専門職を派遣するなど、町の福祉行政に対し積極的に協力している。

また、高齢者見守りネットワークへの協力や、災害時には緊急避難所として施設を地域へ開放するなどの取組を行っている。

- ・市と高齢者見守り体制整備事業を契約し、地域包括支援センターまたは市(長寿社会課)と連携し、24時間の相談体制に取り組んでいる。

2 地域の様々な福祉需要に対応した先駆的な社会貢献活動の取組

○ 相談窓口としての役割

・町社会福祉法人連絡協議会の取組として、各施設・事業所に相談窓口を開設している。相談内容は障がいに限らず、児童、高齢、困窮等、福祉に係る地域住民の身近な心配事、相談事を受け付けている。



○ 各種講座の開催及び人材育成

・生活・介護支援サポーター、福祉協力員の養成講座を開催し、地域住民から養成。サポーターはサロン活動の運営や多世代交流への参加等、福祉協力員は隣近所、組程度の範囲で見守り、声かけ、訪問活動を実施している。

・自治会単位での情報共有会議を開催し、民生委員、福祉協力員、サポーター等が一堂に会し、気になる方や心配な方の情報を共有することで、予防的な支援や地域での新たな取組の実施につなげている。

・福祉人材の育成・教育を目的としたボランティア養成講座を開催している。

・地域住民を対象に災害ボランティアコーディネーターを養成している。

○ 交流・支援事業

・天然温泉を利用した足湯を無償で一般開放することによって、地域住民の健康増進やリフレッシュに寄与するとともに、高齢者が交流できる憩いの場を提供している。

また、地元の老人会に対しても介護予防教室の開催なども行っている。

・社会的養護施設等退所児に対する継続的な支援を行っている。

・引きこもり者の孤立を防ぐ家族の集いを開催している。

・子ども食堂とタイアップし、家庭の事情で学習機会の十分整わない生徒を週2回受け入れ、学習支援の機会を提供している。



・住民自治協議会を単位とした主体的な福祉課題解決のための地域福祉ネットワーク会議結成の働きかけを行っている。

・建築、医療、福祉の専門職で住宅改修を行うリフォーム研究会の支援を行っている。

・介護家族のケアと相互支援を目指す介護者交流事業を開催している。

○ 普及啓発事業

- ・成年後見を普及させる様々な取組(福祉後見サポートセンター等)を実施している。
 - ・地域交流スペースを地域の自治会行事や子ども食堂等の関係者に場所を提供し、地域住民へ児童養護施設の役割等の普及啓発に努め、地域に開かれた施設運営に取り組んでいる。
- また、地域の教育関係者、民生児童委員、住民向けに児童養護施設を知ってもらうための見学会や研修会を実施している。地域での里親支援や里親登録、ホームステイ事業を通して里親普及啓発に努めている。

○ 大規模災害への備え

- ・津波避難ビルや福祉避難所を設置している。
- ・自治会と災害時避難協定を締結している。
- ・地域との合同防災訓練を実施している。
- ・津波救命艇を設置している。



～『社会福祉法人』の名称～

社会福祉法人の名称については、下記の①、②に注意する必要があります。
また、社会福祉法人以外の者は、その名称に「社会福祉法人」又はこれに紛らわしい文字を用いてはならないとされています。(社会福祉法第23条)

- ①宗教色の強い名称や個人名、会社名から引用したものを法人の名称に用いるのは適当ではありません。
- ②所轄庁単位で既に使用されている名称と同一のものを法人の名称に用いることも適当ではありません。

Ⅲ サービスの質の向上

多様化する利用者等のニーズに対応した質の高いサービスを提供するためには、事業者自らがサービスの質の向上を図り、必要となったときに適切で良質なサービスを利用できる環境を整備することが必要です。また、利用者の増加に伴い、職員の人材確保が大きな課題となっており、職員が意欲をもって働くことのできる処遇改善や仕事に対するイメージアップを図るための取組が求められています。

サービスの質の向上に向けて各事業所が取り組み、成果をあげている事例を紹介していますので、参考としてください。

1 利用者及び家族への具体的なサービス事例

○レクリエーション等の工夫

- ・レクリエーションを、音楽系・運動系・作業系から当日選択できる仕組みを導入している。
- ・夏野菜づくりや花の栽培、金魚等生き物の飼育等を、施設屋内で利用者とともにやっている。
- ・利用者の在宅生活、社会参画の継続を目的に、近隣の企業に協力で出張販売車に来てもらい、食料品等の購入ができる機会を創出している。
- ・デイサービス利用者の昼食を、日替わり定食・うどん・そばから、当日朝に選択できるようにしている。



○ITの活用

- ・タブレット端末等を導入し、アプリを利用した幅広いレクリエーションの提供や、認知機能低下予防のためのリハビリに利用している。
- ・支援経過記録等入力データを管理し、生活状況をグラフ化して、利用者とその家族に情報提供している。



○お試し訪問入浴の実施

- ・訪問入浴検討中の利用者や家族に対し、訪問入浴の良さを知ってもらうことを目的として、お試し訪問入浴を実施している。

2 働きやすい職場環境



○ ITを活用した情報共有

・電子システム(タブレット端末含む)を導入し、ケア記録やバイタル記録、写真等を登録し、事務の効率化、情報共有化を図っている。
また、リアルタイムに利用者の状態変化を把握し、職員間でより密に連携をとるようにしている。

○ 腰痛対策

・介護用リフトやストレッチャー等、福祉用具を活用し、職員の腰痛予防、負担軽減を図っている。



○ 利用者確認の工夫

・利用者の個別ケースファイルの表紙に個人の写真を貼り、利用者をイメージしやすいように工夫している。

○ 時間外勤務等の縮減

・毎月開催している幹部会議、ケア会議、衛生委員会、感染・褥瘡委員会、入浴委員会、事故ヒヤリハット委員会、行事委員会等の会議や研修会を、以前は夕方以降に行っていたが、原則として就業時間内で行うことにより、時間外勤務や休日出勤を減らすことができている。

3 安全対策・事故防止

○ 見守り等の工夫

・利用者がトイレに行く際、ベッドからの転落事故が予想されるため、利用者の排せつパターンを記録し、声掛け、食前・食後のトイレ誘導を行うことにより、見守りを充実させて、ベッドから降りる際の転落事故防止に努めている。
・職員及び全利用者を小グループに分け、グループごとにケアプラン等を検証し、チームカンファレンスを実施するなど、事故防止に取り組んでいる。
・利用者の体動(睡眠、寝返り、離床、呼吸、脈拍等)をモニター画面でリアルタイムに確認することができる「見守り支援システム」をベッドに設置し、職員の夜間の負担軽減とともに体調変化の早期発見や事故防止に役立っている。

4 非常時対策

○ 備蓄食料についての情報共有



・利用者の食形態に配慮した非常災害用備蓄食品提供計画を作成し、提供方法等について職員間で共有している。

○ リスク把握と対策



・送迎車の運行コースにおける災害のリスクを、事前に把握するよう努めている。
・訪問介護サービス提供中の災害を想定し、マニュアル化に取り組んでいる。



～非常時対策 ローリングストック法～

ローリングストックとは、日常的に消費する食品を多めに購入し、食べた分をこまめに補充することで、有事の際には非常食として活用する方法。メリットとして、備蓄食料の賞味期限切れを防ぐことができ、日頃から食べ慣れたものを非常食とすることができます。

(出典)「三重県備蓄・調達基本方針」より

5 職員の育成

○ 研修等の工夫

・「身体拘束廃止」に向けた研修として、利用者の立場を考えるロールプレイングを実施している。研修後には、自己チェックリストで確認し、統計を取り、結果を掲示して、研修後のさらなる啓発に努めている。
・「事例報告会」を開催し、各部署ごとに研究発表を行い、職員個々の資質向上とチームワークの形成を図っている。

○ 介護の標準化

・介護の標準化を図ることを目的とした、介護士育成のための独自の客観的臨床能力試験(OSCE)(*6)を導入している。

(*6) Objective Structured Clinical Examinationの略。技能と態度を客観的に評価する方法。

○ 達成度等の自己評価

- ・訪問介護サービス記録表に「サービス計画の自己評価」欄を設け、訪問介護計画に対しての達成度を確認している。
- ・登録ヘルパーを含め、全介護職員が自己評価を実施し、その結果を分析、サービスの質の向上に努めている。



○ 介護職員処遇改善加算における評価方法

- ・介護職員処遇改善加算における「介護職員の能力評価」の取組について、能力評価判定者と職員が話し合いながら行っている。

IV 感染症対策

新型コロナウイルス等感染防止対策として、職員、利用者等の「命と健康」を守るためには、まずは、感染予防を行ったうえで「持ち込まないこと」「広げないこと」が大切です。

そのために、各施設等が取り組んでいる内容を紹介していますので、参考としてください。

- 職員はマスクの着用等の咳エチケット、手洗い、出勤前に体温を計測している。



- 送迎時には、保護者の園内立ち入りを制限し、子どもの受け渡しは保育園外で行い、もし保護者が園内に入る場合は、手指消毒、マスク着用、検温を実施している。

- 慰問や外部面会者の制限、面会は予約制にしている。



- 家族とのオンライン面会を実施している。

- 面会、業者等の来所時には、名簿に名前等を記入し、手指消毒、検温、マスクの着用、短時間での終了、人数制限を依頼している。

- 登園後に子ども、職員ともに検温を行い記録している。



- 食事やおやつは、時間をずらしたり、席を離し向かい合わせを避けている。



- 食事やおやつ時は、机にパーテーションやビニールシートを設置している。

- 午睡時は、間隔を空け、隣と頭の向きが違うよう交互に布団を敷いている。

- 玩具、ドアノブ、門扉、手すり等は消毒を徹底し、トイレは使用するたびに消毒している。

- 飛沫防止シートを設置している。(玄関や入り口、事務所や会議室の机等)

- 行事、入浴はフェイスシールドを使用している。

- 3密を避け、少人数での行動に配慮し、行事等を見直している。

- 支援時は常時使い捨て手袋を装着している。



- 職員は勉強会等で対応を統一、感染者の対応をシミュレーションしている。

【参考】指導監査における「よくある指摘」

近年の指導監査で「よくある指摘」を下記のとおりまとめました。

どの指摘も利用者の安全確保等に関する重要な項目ですので、是非とも取組事例を参考に改善に取り組んでください。

- 防犯対策について、危機管理マニュアル等に明文化すること。
- 定期的に不審者対応訓練等を実施すること。
- 不審者対策について、施設の体制整備や研修等を実施すること。
- 地域住民と見守りや情報提供等の連携を図るとともに、警察との協力・連携体制の強化に努めること。
- 緊急時の職員の連絡体制を構築すること。
- 玄関等の鍵の管理を徹底すること。
- 年次有給休暇の取得実績が少ないので、年度当初から計画的に取得できるように努めること。
- 職員の腰痛防止対策を実施すること。
- 利用者の転倒事故が多くみられるので、転倒防止対策を講じること。
- ナースコールは、利用者の手の届く位置に設置すること。なお、利用者の安全確保等を考慮して設置しない場合は、代替措置を講じること。
- 自らその提供する介護福祉サービスの質の評価を行い、常にその改善を図ること。
- 事故やヒヤリハットについて記録に残し、職員の安全意識の向上に努めること。
- 事故やヒヤリハットに適切に対応するためのマニュアルを作成すること。
- 事故発生防止のための研修等を定期的(年2回以上)に実施すること。
- 身体拘束を行うときは、身体拘束廃止委員会等で必要性について慎重に検討すること。
- やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。

- 身体拘束の適正化のための研修を定期的(年2回以上)に実施すること。
- 虐待防止マニュアル(指針)を作成し、定期的に職員研修を実施すること。
- 苦情相談窓口について、連絡先を利用者等の見やすい場所に掲示すること。

令和2年11月作成

三重県子ども・福祉部 福祉監査課

〒514-8570

三重県津市広明町13番地

電話 059(224)2258

FAX 059(228)2085

E-Mail kansa@pref.mie.lg.jp

ホームページアドレス

<https://www.pref.mie.lg.jp/KANSA/HP/index.htm>