

平成 29 年度事業計画

(平成 29 年 4 月 1 日)

- 社会福祉法人 致知会
- 救護施設 真和館

平成 29 年度事業計画目次

はじめに

I	法人本部（致知会）の体制整備	2
1	経営組織のガバナンスの強化	2
2	公益的な取り組み	2
①	お酒の悩みごと相談	3
②	節酒（HAPPY）プログラムの実施	3
③	お酒に関する出前講座	3
④	福祉の困りごと相談	3
⑤	無料・低額宿泊の受け入れ	3
3	養護老人ホーム「あそ上寿園」建設及び施設開設	3
4	法人本部（事務局）の強化	4
5	中・長期計画の策定	4
II	救護施設真和館がめざす方向	5
1	現場力の強化	5
(1)	新たなコミュニケーション手法の導入	5
(2)	5S運動の推進	6
(3)	QC活動の継続展開	7
2	アルコール依存症専門施設をめざして	7
3	精神障害者向けの新たな支援手法や支援ツールの開発	8
4	安全・安心の創造	9
(1)	自然災害への備え	10
①	ハード対策	10
②	ソフト対策	10
(2)	火災に対する備え	12
(3)	リスク管理	12
①	感染症対策	12
②	食の安全対策	13
③	服薬管理	13
④	日常の見守り	13
⑤	飛び出し防止対策	13
⑥	食事の見守り	14
⑦	お風呂の見守り	14
(4)	苦情処理	14
(5)	人権に配慮した入所者サービス	14
5	研修の充実・強化	15
	終わりに	15

平成 29 年度事業計画

はじめに

救護施設真和館は、施設をオープンしてみると、アルコール依存症者が半分近くを占めていたために、施設開設当初から、アルコール依存症対策に力を入れた取り組みをせざるを得ない状況にありました。その上に、様々な課題を抱えた処遇困難な重い精神障害の方も多数入所して来られました。今考えれば、開設当初は支援の技法も無く、職員は、まさに、戦場で戦っているような気持ちであったろうと思われます。

その中で、アルコール依存症の処遇につきましては、まずは、「飲まない、飲ませない」取り組みに注力し、4～5 年もすると真和館に入所すると「飲まない」で居られると関係者に知られるようになりました。

そうした中で、病院や自助グループの支援方法や支援ツールを学ばせて頂き、4～5 年前からは「地域に戻ってから飲まない」取り組みに力点が次第に移って参りました。

また、施設開設から 10 年目の平成 27 年度末に、真和館で日頃取り組んでいるプログラムを「真和館アルコール依存症回復プログラム」として体系化できました。

その内容は、朝は断酒の誓いから始まり、昼は AA ミーティングを始めとした種々の回復プログラム、夕方は断酒の集いで一日を終わります。

その間、外部で開催される様々なアルコール関連の行事やミーティングにも、入所者の希望に応じ、昼夜を問わずお連れしています。

ところで、今の真和館のアルコール依存症対策の最大の課題は、折角、社会復帰に向けてプログラムが出来上がり、職員の支援力も充実しているのに、地域に出るための訓練ができる人が、高齢であったり、若い方はウェルニッケ・コルサコフ症候群（器質性健忘症候群）のために、2～3 人しか在籍されていないことに有ります。実に残念なことです。

一方の精神障害者の処遇につきましては、施設がオープンし 11 年という歴史の中で、職員の精神障害についての理解も深まり、重い精神障害の方の支援も何とかできるようになりました。

ところで、真和館は、開設の翌年度から QC 活動に取り組み、入所者支援の様々な支援ツールや支援システムを開発し、入所者の処遇改善に積極的に取り入れて来ました。その中で最近、特に、精神障害者の支援に役立つと思われる新たな支援ツールも萌芽を見せ始めました。

そこで、今後 3～4 年間は、精神障害者向けの支援ツールの創造・開発に注力した取り組みを展開して行こうと決意しています。

真和館には、入所の問い合わせが年間 60 件程度有りますが、そのうちの 10 人程度の方しか受け入れができず、心苦しい思いをしています。

ここに、日頃の失礼を心からお詫び申し上げますと共に関係者の変わらぬ、ご指導・ご支援を宜しくお願い申し上げます。

I 法人本部（致知会）の体制整備

1 経営組織のガバナンスの強化

社会福祉法人の①経営組織のガバナンスの強化、②事業運営の透明性の向上、③財務規律の強化、④地域における公益的な取り組みの義務化などを目的とした「改正社会福祉法」が、平成 28 年 3 月 31 日に成立しました。

この中で、②事業運営の透明性の向上につきましては、致知会では設立当初から財務諸表を含め施設運営に関することについては、できるだけインターネット上で公表しており、この問題につきましては、問題なくクリアできると思います。③財務規律の強化につきましても、ここしばらくは、社会福祉充実残額も出て来ないと思いますので、当面、頭を悩ますことは、無いと思われます。

平成 29 年度から、致知会の経営に大きな影響を与えるのは、①経営組織のガバナンスの強化と④地域における公益的な取り組みについてであります。

①経営組織のガバナンスの強化につきましては、平成 29 年 4 月 1 日の法施行に向けて、既に、平成 28 年 12 月 10 日に理事会を開催し、「定款変更」を決議し、「評議員選任・解任委員会運営細則」を承認いただき、「評議員選任・解任委員」を選任し、さらに、評議員（推薦）候補者を決定したところであります。

平成 29 年 2 月 28 日に定款変更の認可を熊本県から頂きましたので、平成 29 年 3 月 18 日に「評議員選任・解任委員会」を開催し、理事会で推薦が有りました評議員候補者全員を「評議員」に選任頂きました。

その内の 7 名が現理事、2 名が現監事からの選任でしたので、理事が不足し、監事がいなくなりますので、その後任の理事 3 名、監事 2 名を 3 月 25 日の理事会で、選任しました。

年度が替わりますと 6 月に、評議員会を開催し、今一度、新たに 6 名の新理事と 2 名の新監事を選任し、引き続き新理事による理事会を開催し、理事長を選定することになります。

ここに、新たな組織体制の下、新たな役員による法人経営・施設運営が始まることになります。

そこで、役員一同、さらなる統治能力の向上に努め、社会福祉法人致知会、救護施設真和館、新たに開設される養護老人ホームあそ上寿園が、入所者は勿論のこと、広く社会に貢献できる法人・施設になるよう努力を続けて参ります。

2 公益的な取り組み

④地域における公益的な取り組みについては、改正社会福祉法に「日常生活又は社会生活上の支援を必要とするものに対して、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に努めなければならない」という新たな条文（第 24 条 2 項）が入りました。

致知会では、真和館が持っている専門的な機能を生かし、アルコール依存症と生活困窮者の支援を平成 28 年度からすることになり、施設の正面玄関やホームページに「お酒の悩みごと相談所」「福祉の困りごと相談所」の看板を掲げ、次の事業に取り組むことにしました。

平成 29 年度もこれらの「公益的な取り組み」に、着実に一步一步前進した取り組みを続けて参ります。

① お酒の悩みごと相談

アルコール依存症は、否認の病気ゆえに相談に結び付けるのが、なかなか困難ではありますが、放っておけば、日々事態は深刻化するばかりであります。そこで、本人・家族・関係機関などからお酒にまつわる相談を幅広く受け付けます。

② 節酒（HAPPY）プログラムの実施

1 日に清酒換算で 3 合（ビール中瓶 3 本）以上のお酒を飲まれる方は、多量飲酒者といってアルコール依存症になる可能性が高いと言われています。節酒プログラムを用いて、飲み過ぎにならないような支援をします。

③ お酒に関する出前講座

民生委員、アルコール関連団体、企業、保健指導機関、学校等が開催されるお酒に関する講演会や研修会に無料で講師を派遣します。

④ 福祉の困りごと相談

福祉に関する様々な相談、施設入所や通所に関する相談を受けます。

⑤ 無料・低額宿泊の受け入れ

生活困窮者に対して、公的機関（福祉事務所、市町村、社協）から依頼があれば、短期間ではありますが、無料・低額で宿泊と食事を提供します。

3 養護老人ホーム「あそ上寿園」の建設及び施設開設

養護老人ホームあそ上寿園につきましては、平成 27 年 9 月 14 日に阿蘇市選定委員会で「事業計画のプレゼンテーション」、翌 15 日には阿蘇市長から合格の通知をいただき、10 月 2 日には熊本県へ申請書を提出し、地元の乙姫地区への説明、地盤調査、測量・設計業務など建設に向けての諸準備を進めて来たところでもあります。

その結果、平成 28 年 5 月 9 日に熊本県から内示をいただき、早速 6 月 29 日に入札を致しましたが、地震の影響もあり建設費が高騰していましたので不落となりました。そこで、建設費を増額すると共に設計を見直して、第 2 回目の入札を 11 月 4 日に実施しましたが、これまた不落となりました。

幸いに、平成 29 年 1 月 11 日に実施した第 3 回目の入札で、株式会社吉永産業様に落札頂き、早速、下請け業者の手配や工程表の作成など段取りに掛かって頂き、着工の目途もつきましたので、3 月 13 日に吉永産業様の手で起工式が挙行されました。

なお、熊本地震の影響で、下請け業者の確保が非常に難しい状況になっており、さらに、国道 57 号線が不通になっていますので、通常より長い建設期間を要すると思われますので、工事の竣工・引き渡しは、平成 30 年 1 月末を予定しています。

一方、熊本県の方からは、平成 28 年度事業でありますので、できるだけ早くオープンするようという要請を受けています。

そこで、職員の確保ができれば、平成 30 年 3 月中の施設開設（オープン）を目指すことにいたします。

平成 29 年度は、「あそ上寿園」の建設事務及び施設設立事務を始め、入所者や職員の確保さらには、入所者処遇計画の樹立など膨大な業務量が見込まれますので、効率的な業務執行をめざして参ります。

4 法人本部（事務局）の強化

社会福祉法人致知会は、平成 17 年 10 月 11 日に法人設立、平成 18 年 4 月 28 日に救護施設真和館の施設開設が認可され、以来、一法人一施設という形で、経営を行って参りました。従いまして、法人事務は救護施設真和館の事務の一部という形で処理され、法人事務イコール理事会の開催というのが実態でした。

そこに、新たに平成 30 年 3 月に、「養護老人ホームあそ上寿園の経営」という新たな第一種社会福祉事業が加わることになります。

ところで、「養護老人ホーム」は、資金面が非常に厳しいと予想されますので、その対策として、事務員の配置はせず、人事・労務・経理等の事務は、法人本部で処理したいと考えています。そうなれば、救護施設真和館の人事・労務・経理等の事務も法人本部が担った方が組織全体としては、効率的な業務執行ができると思われます。

そこで、あそ上寿園の建設や施設開設に向けて本格的な始動が始まる平成 29 年 7 月頃を目途に、法人本部の充実を図り、将来的には、事務（経営）は、法人本部が担い、日常の入所者処遇（運営）は施設が分担する形の組織体制への移行をめざします。

そのために、平成 29 年度は、法人本部の事務処理を担う人材の確保と法人本部に移す業務の検討を始めます。

5 中・長期計画の策定

「平成 28 年度事業計画」で、『第 3 次中期経営計画』策定期の見直しについて」として、次のような記述が有ります。

【救護施設真和館では第 1 次の「中期経営計画」や「中期研修計画」が終了し現在は、第 2 次「中期経営計画（24 年 10 月～28 年 3 月）」や人材育成ビジョン（25 年 4 月～30 年 3 月）」に沿い、毎年度の年度計画が策定されています。

ところで、社会福祉法人致知会にとって、平成 28 年度は「養護老人ホ

ームの建設」や「社会福祉法人改革」という法人経営を根本から見直さねばならない大きな節目の年となります。そこで、「第3次中期経営計画」は、この2つのことに見通しがつくと思われる平成28年度末又は29年度始めに、新たな視点に立ち策定することに致します。】

そこで、本来なら、平成28年度末か、29年度初めには、中長期計画が策定されていなければならないところでしたが、4月の熊本地震で真和館が大きな被害を受け、「あそが上寿園」も入札の不落が続きました。

また、社会福祉法人改革につきましては、平成28年11月11日に具体的な改革の工程表が示され、平成29年6月に向けて、新たな組織体制や役員体制を確立して行かねばならない状況下にあります。

そこで、「中長期経営計画」につきましては、新たな役員体制の下、策定することがベターであると考えられますので、策定期間を、さらに1年延長し、29年度末から30年度初めに策定することに計画変更いたします。

Ⅱ 救護施設真和館がめざす方向

1 現場力の強化

現場力のなかった真和館も、施設開設以来、アルコール依存症者や精神に重い障害をお持ちの方を積極的に受け入れ、何とか、お世話をしている中で、徐々に現場力を培って参りました。

特に、真和館は「QC活動」や「5S運動」に取り組み、その中から現場の職員の知恵や経験を支援ツールや支援システムという形で落とし込み、現場の仕事に生かす取り組みに注力して参りました。

11年間という歴史の中で、それなりに、真和館らしい特色ある支援ツールや技法も開発され、介護・支援・調理の現場力も格段に向上して来ました。

お陰様で、毎年実施するアンケート調査や福祉事務所との面談あるいは2回に亘る第三者評価の報告状況から類推しても、殆どの入所者のみなさんが、真和館の生活に満足されていると判断できます。

しかし、現場には、まだまだ、やらねばならない課題が山積していますので、現状に満足せず、常に高みをめざす取り組みを進めて参ります。

具体的には、「5S運動」や「QC活動」を今後も、倦まず弛まず続けて行くことによって、職員一人ひとりの介護力を向上させて行くと共に「新たな支援ツールや支援システムを創造・開発」し、施設全体の支援力の向上をめざしていくことに有ります。

そこで、平成29年度は、次の項目に力を入れて参ります。

(1) 新たなコミュニケーション手法の導入

現在の福祉の世界は、「寄り添った支援」という言葉一色であり、その支援のツールの一つとして「受容と共感」という手法が用いられています。事実そのような手法が、不穏になったり、イライラした入所者の支援に大

きな効果を発揮しています。

しかし、真和館の場合は、重いアルコール依存症や精神障害をお持ちの方が、沢山入所されています。そのために、これだけでは、対応が困難な場合もあり、時には「切り込みと引き締め」といった向き合った処遇が必要になることもあります。

そこで、真和館では、受容と共感に「思いやり」という言葉を追加し「受容と共感と思いやり」とし、「切り込みと引き締め」には、「真因の発見」という言葉を追加しています。

しかし、向き合った処遇を実践することは、なかなか難しく、実践にあたっては、その方を真に思いやる心や豊かな人間性が必要となります。

そこに、より良いコミュニケーション手法として、クラフト（アルコール依存症者に対する家族のコミュニケーション法）とアサーティブ（自分の要求や意見を相手の権利を侵害せずに誠実に率直に表現する技法）がアメリカから入って来て、先進的な一部の病院等では既に、現場に取り入れられ始めました。

真和館でも 2～3 年前から、この 2 つの手法を支援の現場に取り入れるべく、模索をした結果、まずは、勉強だということで、1 人の職員を講師にして、平成 28 年度一年間、介護・支援関係の職員を対象にした勉強会を開催して参りました。

具体的な手法であるため現場の職員に大変好評で、何回か研修を重ねて行く中に、実験的に現場で試みる職員も出て来て、やってみると効果があることが分かってきました。

そこで、入所者のみなさんからは嫌われ、職員は腫れ物を扱うような対応をして来ていた入所者を対象にして、率直に悪い点を指摘し、誠実な話し合いを続けて行くうちに、2～3 ヶ月もすると他入所者や職員との関係が目に見える形でスムーズになって来た具体例も出てきました。

このように、良い事例も出て来ましたので、平成 29 年度も引き続き、クラフトとアサーティブの勉強会を開催すると共に、現場に意図的に、このコミュニケーション手法を取り入れることにより、施設内の人間関係の改善を図って参ります。

（２） ５Ｓ運動の推進

「真和館の施設運営に関する基本的な考え方と行動規範」の中には、「５Ｓ運動や QC 活動等を通して、ムリ、ムダ、ムラの無い効率的な経営をめざします」と謳われています。

しかし、この ５Ｓ（整理・整頓・清掃・清潔・躰）運動に取り組むには、現場力が不足し時間も無いということで、なかなか踏み込みが出来ないでいました。ただ、毎年の QC 活動の中で、どのチームかが、「定置管理」に取り組みましたので、「定置管理」という言葉自体は、真和館内では、すっかり馴染みの言葉になっていました。そこに、平成 26 年度（第 8 期）、27 年度（第 9 期）の QC 活動で「館内外の整理・整頓」に取り組むチームが 2 チーム

も現われ、真和館内の5Sに対する意識の高まりに大きく貢献しました。この流れの中で、平成28年度（第10期）のQC活動では、清掃・清潔を意識し「施設の臭い」と「入所者の臭い」の臭い対策に、これまた2チームが取り組みました。

平成29年度も引き続き、職員の意向で、「施設の臭い対策」と「入所者の臭い対策」に2チームとも続けて取り組むことになりました。

「5S」運動は、平成26年度を初年度にして、10年後（平成35年度）の目標を「ホテルやデパートに負けないクリーンな真和館」に置いていますので、平成29年度も、さらなる一步を着実に歩み続けて参ります。

（３） QC活動の継続展開

日本の企業の強さは、現場で働いている従業員の質の良さやまじめさ、自主性にあると言われ、現場の強さの象徴として、小集団（QC）活動がよく取り上げられます。

真和館も質が高く、生産性の高い、強い現場づくりをめざして、施設開設の2年目の平成19年度からQCサークル活動を取り入れ、平成28年度までにオフィス川久保の川久保先生（NECご出身）のご指導の下、10期の活動に取り組んできました。

その結果、真和館の介護や支援、調理の現場を動かしている「要」のシステムが、この10期に亘るQC活動の中から生み出されて来ました。

そこで、今後もQC活動を継続し、大会で発表される取り組みの中から、現場に役立つものを一つでも二つでも、実際の現場に確り根付かせ、真和館の現場力の強化に資して参ります。

2 アルコール依存症専門施設をめざして

真和館は施設開設以来、入所者の半数がアルコール依存症者という現実直面し、その対策に全力で取り組んで参りました。その取り組みの中心課題は、始めの内は「施設内で飲まない、飲ませない」という取り組みでした。4～5年かけて、この課題が達成できると真和館はアルコール依存症に強い施設として、関係者から広く認められ、頼りにされるような存在になりました。

そこで、5～6年目から、さらに、目標を高く掲げ、「地域に戻ってからでも飲まない」で暮らして行ける取り組みが始まりました。

その結果、年に1～2人という少人数ではありますが、地域で飲まないで暮らしておられる方も出て来られるようになりました。

そこで、真和館で10年に亘り取り組んで来た集大成として、現在、取り組んでいる様々なアルコール依存症対策を体系的に纏めることにし、真和館開設10周年に当たる平成28年3月に「真和館アルコール依存症回復プログラム（ARP）」として体系化しました。

今、現在は、このプログラムに基づき、館内で開催されている様々なア

アルコール関係の勉強会やミーティングに、入所者のみなさんは自由に参加いただくことになっています。

また、館外で開催される勉強会やミーティングにも、希望される方は、昼夜を問わず、何所へでもお連れする体制が整っています。

勿論、この「真和館アルコール依存症回復プログラム（ARP）」は、これまで、真和館が館の内外で実施していた内容を纏めただけのものですから、特に、入所者のみなさんが負担に感じることはありません。ただ、平成 28 年度は、熊本地震のために公共施設等が被害に遭い、会場確保が出来ずに、休止された行事やミーティングなどが有り、残念ながら、回復プログラムをフル稼働させられない状態にありました。

そこで、①ここ何年間かは、この「アルコール依存症回復プログラム」の体系に沿い、館内で開催する研修会については、さらに、内容を深めたものにし、館外で開催される勉強会やミーティングにも引き続き、積極的に参加して参ります。

また、現在、②「アルコール依存症回復プログラム」担当職員が、何かの都合で不在の場合でも代わりの職員で代役が務まるようアルコール関係の指導層を厚くする取り組みを進めています。平成 29 年度も、この人材養成の取り組みを一層、充実・発展させて参ります。

なお、昨年度（平成 28 年度）計画で重点課題としていた次の事項に対しても、引き続き、力を入れた取り組みを進めて参ります。

- ③ 飲まない環境づくり
- ④ アルコール専門病院との連携
- ⑤ 自助グループやアルコール関連団体等との連携
- ⑥ 社会復帰（居宅生活訓練）に向けた取り組み
- ⑦ クローズ・アディクション対策
- ⑧ アルコール依存症者の処遇に強い職員の養成
- ⑨ ピアカウンセリングの実施
- ⑩ 内観への取り組み

3 精神障害者向けの新たな支援手法や支援ツールの開発

真和館は重い精神障害をお持ちのため、精神科病院に長期入院されていた方の受け皿としての役割も果たしています。

病院から送り出される時には、施設で大丈夫だろうかと大変心配をして頂くこともありますが、殆どの方が、真和館で課題を抱えながらも楽しく生活して頂くことが出来ています。

ところで、真和館では、精神に障害を持たれている方に対して、①1 分間ラポール（信頼）と称して、日常のちょっとした精神状況の変化を素早く捉え、病院受診に繋げたり、②10 分間ケース会議と称して関係職員が朝の朝礼後に、不穏な入所者の対応に知恵を絞ったり、③よろず相談と称して様々な相談に乗ったりしています。

さらに、④30 分間ラポール（信頼）と称してカウンセリングをしたり、⑤ 詳しい個人のヒストリーを作り上げ、職員みんなでその個人史を分析し、その人に合った支援手法を見つけ出しながら入所者の精神安定に努めて来ました。

確かに、このような支援手法や支援ツールに取り組むことで、それなりの効果は上がっており、措置を頂いている福祉事務所や入所者を送り出して頂いている病院からは、「よく施設でこんな重い方をお世話できるな」といった評価も頂いています。

しかし、残念ながら精神障害につきましては、職員の知識も足りず、支援スキルもまだまだであります。施設としても、これまで、アルコール依存症対策に注力して参りましたので、アルコール依存症対策に匹敵するような支援ツールや支援の仕組みも、精神障害については、まだ、持ち合わせていません。

そこで、平成 29 年度から 3～4 年かけて、精神障害者向けのもっと骨太で効果的な支援ツールや支援システムの創設・導入に力を入れた取り組みをしたいと思っています。

まず一つは、お店などでは、売り上げの 8 割を上位 2 割のお客様が買って頂いているというパレートの法則というのが有ります。

確かに、真和館の定員 50 人の中で、常に、訴えが多く不穏な状態になっておられる方は、パレートの法則通り、上位 2 割の 10 名程度の方であります。そして、この方たちが、職員の相談・支援の仕事量の 8 割を占めています。この方たちの不穏やイライラの訴えを半分に減らせば、支援関係の全体の仕事量が 4 割減ることになります。

そこで、どのような場合に不穏になられるのか、問題の多い方 10 人程度の方を一人ひとり分析し、原因（引き金）となるものを見つけ出し、それを回避できれば、不穏状態が「未然に防止」できるのではないかという発想の下、新たな支援ツールの開発に取り組むことにしています。

なお、本支援ツールを実際の現場で生かすためには、一人ひとりの入所者の個人史・ヒストリーの分析が欠かせません。これまでは対象となる方の膨大な資料の中から、職員が苦労しながら改めて個人史を作り上げていました。

そこで、この多大な労力を無くすために、個別支援計画の月間纏めを何年分か重ねれば、自ずと個人史になるような様式に平成 29 年 4 月から改正することにします。

今一つは、真和館職員がこれまで、様々な精神障害をお持ちの方々を現場でお世話する中で効果があった体験や書籍などで語られている支援経験等を「支援の勘所」として纏めることにします。それを、職員が手元に置き、読み返すことで、効果ある支援に繋がるような取り組みを致します。

4 安全・安心の創造

（１）自然災害への備え

① ハード対策

施設運営の基本中の基本は、入所者のみなさんに事故のない安全な環境下で、心穏やかに安心した生活をして頂くことに尽きます。

この安全・安心をハード面から考察すると真和館の建物や設備は、平成18年3月にオープンした比較的に新しい施設であるため、災害には強いと安心していました。確かに、真和館は、熊本地震の震源地に近い所に位置しながらも前震では、建物や設備に被害が有りませんでした。

しかし、次の震度7の本震では、衣類棚が倒れ、5名の入所者が、危機一髪の状態となられ、まさに、奇跡的に助かれたという苦い現実もあります。

また、机の上の者は全て落ち、大型の機器類は倒れたり、大きく移動したりし、館内は足の踏み場もない状態でした。

水、電気、ガスなどのライフラインは止まり、電話、FAXなどの通信手段も断たれました。

また、屋根瓦はズレ、スプリンクラーやお湯の配管が破損したりし、修理までに10ヶ月以上を要しました。

考えてみますと、14日の前震では、予測されていた想定内の地震であり、16日未明の本震は、これまででは、考えられないような揺れ方で、想定を超えていたため、大きな被害が出てしまいました。

そう考えると、安全の想定を高くした建物や設備にすれば、安全は保たれるのかも知れませんが、これには多額のコストを要し、現実的な対策では有りません。

そこで、ハード面の改修や設備の安全対策につきましては、実体験ができました熊本地震を想定し、ちょっとした工夫で、より安全が確保できる対策を進めることに尽きるのかもしれません。

例えば、真和館では、外に面した窓ガラスに高透明熱反射・飛散防止フィルムを張り付けていたため、あの酷い揺れでも窓ガラスが1枚も割れず（飛散防止のフィルムが張り付けてない室内に面した介護スタッフ室の窓ガラスや電話ボックス、キャビネのガラス扉は割れました）に済みました。ただ、300万円という多額の経費が掛かっています。

なお、若干、話がそれますが、今回の地震で内装に様々な亀裂や穴が開いたりしましたので、修理が必要であり、さらに、照明器具やクーラー等の陳腐化あるいは入所者処遇の向上に向けて、2人部屋を1人部屋する工事なども考えて行かねばなりません。

そこで、ハード面の安全・安心計画を策定し、「施設整備積立金積立計画」などに、この計画を落とし込み、建築業界が落ち着くと思われる時点で、改修に取り組んで行くことにします。

② ソフト対策

真和館には「風水害・台風・地震等防災計画」という防災計画が策定され、この計画に基づき水や食料の備蓄が進められ、形だけではありますが対策も練られていました。

計画では避難にも触れられてはいますが、山西小学校の2泊3日、真和館での9泊10日の避難生活のような事態は、実際には起こりえないという想定をしていました。ただ、現実には、入所者のみなさんは消防団の協力のもと、直ぐに山西小学校に避難ができ、ケガもなく無事に避難生活に入って頂くことが出来ました。

毎月1回実施している避難訓練の積み重ねが、大きな力を発揮したものと思われます。

建物に対する安全性の過信は大きな過失でしたが、ソフト面は、職員の頑張りや様々な方々の支援もあり、一年近くが経過した今、改めて振り返って見ましても、大きな判断間違いも無く、幸運も手伝い、何とか無事に乗り切れました。あの大きな地震です。当初の2日間ぐらひは、茫然自失の状態でしたが、その後は、アタフタせずに残された資源、限られた手段を組み合わせ、スムーズな対応・対策が取れたと思われます。

この理由は、真和館の災害に対する日頃からの若干の備えと日頃の入所者支援への取り組み、建設業者との関係がしっかりと確立していたためと思われます。

熊本地震から学んだ教訓は、「想定を超えたことが起こること、これが災害である」ということでした。

職員が地震直後に一番にやることは、まず、入所者の安全確保であり、それが終われば、館内外のガス、電気、消防設備、スプリンクラー、水道等の点検をして、建物の2次被害を防ぐことであります。後者は、入所者を避難のために送り終え、ほっとして真和館の建物に目を移すし、あちこちで異常な音や煙、さらにはガス臭が充満する中で真和館の建物が熊本地震に喘ぎながらしょんぼりと力なく耐えていた姿を思い出すたびに出て来る教訓であります。

その要諦は、入所者に体で覚えて頂くまで避難訓練を繰り返し、避難訓練の終了後に、全ての職員に機器類の取り扱い方や止め方を周知徹底する訓練をしておくことであります。

また、平成29年度中に熊本地震を教訓にし、実践に役立つ簡単で骨太な「地震時の職員の行動基準」を策定することに致します。

地震直後の対策が終わると避難生活が始まることになります。いくら事前に細かな準備を積み重ねていても、発生する問題が事前の予想から外れ、外部環境が激変し、残された資源も限られてくるため、打てる手や解決策も限られてくるというのが現実であります。

ここでも、施設の日頃の介護力・支援力、災害に対する若干の備えと外部との繋がりが、力を発揮して参ります。

ソフト対策としては、「風水害・台風・地震等防災計画」のさらなる手直

しをすると共に、熊本地震級の大地震を想定したBCP（事業継続計画）の検討も必要となります。

（２）火災に対する備え

真和館は比較的に新しい施設であり、防火設備は一応整っていますので、ハード面での心配はしていませんでした。ただ、火災時の避難につきましては、睡眠薬を飲んで就寝されたり、障害のために避難の必要性を認識されていない方もおられるので、体に覚えこませる避難訓練を重視しておりました。

その結果、熊本地震では様々な問題点はありませんでしたが、あの大地震の中、職員の避難誘導の下、入所者同志助け合いながら大したケガも無く、無事避難ができました。

月に１回の避難訓練や入所者により組織されている自主防災組織の成果と思われます。

そこで、平成 29 年度も引き続き、①タバコの火の始末、②月 1 回の避難訓練の継続、③自主防災組織の教育・訓練などに力を注いで参ります。

また、これまで男性職員全員の「防火管理者資格取得」を目指していましたが、これを④女性職員にも枠を広げると共に、⑤防火設備の取り扱いにも習熟する取り組みにも力を入れて参ります。

さらには、消防署主催の⑥操法大会に職員を出場させ、初期消火の訓練の場とします。

（３）リスク管理

真和館には、身体や精神に障害をお持ちの方々が、多数暮らしておられますので、日頃の注意深い見守りとともに様々なリスクに対する対応・対策が必要となります。

① 感染症対策

感染症対策は、施設のリスク管理の中でも最も重要なものの一つであり、真和館では平成 24 年度に入所者 8 名、職員 2 名、平成 27 年度に入所者 4 名、職員 2 名がインフルエンザに罹患しました。前者は職員、後者は入所者が、外部の研修会参加時に感染したものであります。

幸い、２回とも対策が上手く行き施設内に蔓延はしませんでした。最近では、職員だけでなく入所者も館外での研修会の機会が多くなりましたので、特に、予防対策には気を付けた取り組みが必要になっています。

なお、厚生労働省から、「新型インフルエンザ等発生時における業務継続計画が示されましたので、本計画に基づき、新型インフルエンザ等の大流行が懸念される場合に備え、真和館が実施すべき事前対策、感染症防止対策並びに業務の継続・縮小・休止に関する行動基準・実施事項を平成 28 年 5 月 26 日に決めました。

② 食の安全対策

食の安全対策につきましては、衛生面に気を付け、食中毒を起こさないようにすると共に喉詰め事故を起こさないような調理方法や食事形態に工夫を凝らして参ります。

また、災害時の備蓄食料品は、5日分を確保することにします。

③ 服薬管理

服薬管理につきましては、薬の飲み忘れや誤薬が起きにくく、しかも効率的なシステムをQC活動の中で確立しています。「服薬管理体制」が出来上がって以来、お陰様で、事故に至る事例は、殆どありません。

しかし、それでも、偶にはヒューマンエラーと思われる事故が発生したり、中には、飲んだ真似をして、職員を誤魔化し、実際は飲まずにすまそうとされる入所者もおられます。

そこで、平成29年度は、今一度職員の動きが、マニュアルどおりの動きになっているのか、原点に立ち返り検証をして参ります。

④ 日常の見守り

真和館の入所者は、殆どの方が精神障害をお持ちの方々です。これらの方々に安心した生活を送っていただくためには、入所者一人ひとりの心身の状況を常日頃からの確に把握し、ちょっとした異常も見逃さないことが大事です。もし、異常や変化が見られたら、素早い対応を取るとともに、早めの病院受診に繋がります。

また、転倒事故の防止も大事な職員の務めです。お風呂などでの転倒にも気を付けて参ります。

⑤ 飛び出し防止対策

真和館には、精神障害や認知症のために、施設を飛び出される方がおられます。

極端な事例ですが、地震から暫く立ち、避難所では面倒をみられないということで、精神障害と認知症を有しておられる高齢の女性の方が入所されました。何と、この方は半年の間に、10回も飛び出され、しかも、山が大好きな方なので、どんどん山の中に入って行かれるので、見失わないよう職員は、必死で後を追いかけている状態です。

施設は人権の観点から施錠が出来ませんので、飛び出される恐れのある方の見守りや居場所確認に、常に、神経を使っています。

幸いなことに、国の補助金を頂き、平成29年2月末に防犯カメラの設置ができました。外部からの侵入はもとより、飛び出し防止に威力を発揮するのではと、期待をしているところであります。

⑥ 食事の見守り

最近、ステーキのお肉の喉詰め事件が起きました。検討の結果、切り方が大きすぎたということになり、後ほど、関係者一同、チョットした油断で、このような事故を起こしてしまったことを深く反省したところであります。

幸いにも、食事の見守りに入っていた職員が、日赤の研修で学んだ背部叩打法を使い、喉詰めの危機は、脱することはできました。真和館が常日頃から取り組んでいる食事の見守りと赤十字救急法の研修（3日間で資格取得）の効果が、目に見える形で現れた一例であります。

平成 29 年度も、これまで通り、喉詰め事故に備え、4 つの食堂に、最低 1 人の見守りの職員を配置し、素早い対応ができる体制を確保致します。

また、食事前（昼・夕）の嚥下体操も、引き続き実施して参ります。

⑦ お風呂の見守り

真和館では、お風呂の見守りにも、力を入れた取り組みをしております。

例えば、見守りをしていた職員の素早い対応で、湯当たりをされ気を失われた方が、助かれたケースなどもあります。

平成 29 年度も引き続き、お風呂の事故が起きないように、見守りに力を入れて参ります。

（４）苦情処理

苦情処理につきましては、「投書箱」「苦情処理窓口」を設置するとともに、「苦情処理第三者委員」を設置し、制度に則った解決に努めています。

また、毎月 1 回、月初めに、全入所者を集め、施設長が直接入所者のみなさんから苦情を聴き、その場で解決のための話し合いをする「対話集会」を引き続き開催して参ります。

さらに、秋には、全入所者に対して「苦情や要望」のアンケートを実施し、施設運営の改善に資しています。

また、これまでどおり、小さな苦情を丹念に拾い上げ、即対応する取り組みを進めて参ります。

（５）人権に配慮した入所者サービス

平成 23 年 6 月に「障害者虐待防止法」が成立し、平成 24 年 4 月 10 日から施行されました。このような国の動きに対応するために、真和館においては、人権に配慮した職員の行動基準が必要と判断し、平成 23 年 10 月に「入所者処遇に伴う人権配慮指針」を策定し、人権についての学習を深めて参りました。

さらに、平成 25 年 6 月に「障害者差別解消法」が成立し、平成 28 年 4 月 1 日から施行されました。

そこで、真和館においても、平成 28 年 4 月 1 日に「入所者処遇に伴う

人権配慮指針」を一部改正し、職員会議の場で、虐待や人権さらには、不当な差別的な取り扱いや合理的な配慮に関する勉強もして来ました。

平成 29 年度も、引き続き、職員会議の場などで、人権に関する意識高揚を一層図るとともに、日頃の言動に対する気付きを深める研修に取り組んで参ります。

また、平成 29 年度は特に、真和館の入所者サービスが、人権に対する配慮が十分になされているか、不当な差別的な取り扱いや合理的な配慮が不足していないかなどを点検して参ります。

5 研修の充実・強化

真和館は「第 1 次研修計画」「第 2 次研修計画（人材育成ビジョン）」を策定し、多くの時間と多大な費用を掛け、人材育成に取り組んでいます。

外部派遣研修としては、県社協や全国・九州・熊本県の救護施設関係者の様々な介護や支援の研修会、あるいは全国や熊本県の経営協のマネジメント関係の研修会等にもこれまで同様職員を派遣して参ります。ただ、余りに研修に出席する人の数が多過ぎるので、お風呂等がある場合には、介護に携わる職員が手薄になりがちですので、一部の研修については、派遣人数の削減も考慮に入れなければならない状態になっています。

さらに、日赤救急法養成講座や防火管理者資格取得研修会あるいは依存症関係やQC関係の研修会、最近良く利用させて頂いている雇用環境整備協会が実施されているマネジメント関係の研修会等にも多数の職員を派遣し、職員の資質の向上と現場力の向上に資して参ります。

また、内観の指導ができる職員の数を着実に増やすために、7泊8日の集中内観の研修にも引き続き派遣をして参ります。

職場内研修につきましては、引き続き堀端 裕先生のご指導の下「相談・支援研修会」を年に4回実施するとともに、随時「事例検討会」を開催して参ります。

また、平成 28 年度から始まったクラフトやアサーティブの研修会も引き続き、開催（年8回）し、職員のコミュニケーション技術の向上に努めて参ります。

終わりに

日本経済の長期低迷と社会構造の変動で、「経済的な困窮」あるいは「社会的な孤立」など様々な問題が生じています。

このような状況を受けて、国におかれては、「生活困窮者自立支援法」を制定され、生活困窮者の支援に取り組まれています。

改正社会福祉法にも、「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に努めなければならない」という条文（第24条の2項）が入りました。

そこで、社会福祉法人致知会においても、地域社会に貢献する取り組み

として（イ）アルコール依存症に対する相談・支援、（ロ）生活困窮者等に対する相談・支援、（ハ）生活困窮者等に対する無料又は低額での宿泊支援を致知会の新たな定款にも加えました

元々、救護施設は、長い歴史の中で、その時代その地域で最も光の当たらない人のために支援の手をさし伸べて来た施設であり、この分野は、最も得意とする分野であり、専門的な支援機能も有しております。

真和館の場合は、その上にアルコール依存症や精神障害に強いといった特色を持った施設です。

そこで、その持てる機能や強みを生かし、社会貢献に真剣に取り組んで参りたいと思っていますので、関係者のみなさまの変わらぬご指導・御支援を宜しく、お願い申し上げます。