

# 福祉福祉サービスにおけるリスクマネジメント ～ 質の向上がリスクを軽減する～

リスクマネジメントを「苦情をいかに回避するか」という狭い概念でとらえていないでしょうか。福祉サービスにおけるリスクマネジメントには、利用者一人ひとりに対し「より質の高いサービスを提供することによって多くの事故が未然に回避できる」という考え方、すなわちクオリティーインプルーブメント(QI)を基本理念に取り組みを進めることが大切です。今回は、兵庫県対人援助研究所を主宰する稲松真人さんのアドバイスを含めながら、福祉分野におけるリスクマネジメントについて概観します。

## 理論編

### リスクマネジメントとは?

#### ■ リスクとは予想との“ズレ”

リスクとは、何らかの損失及びそれが起きる可能性のことをいいます。その損失が起こらないようにする対応策がリスクマネジメントです。大阪市社会福祉研修・情報センターのリスクマネジメント研修の講師で、兵庫県対人援助研究所主宰・稲松真人さんは、リスクマネジメントについて次のように説明します。

「リスクとは利用者に利益をもたらすためにサービスを提供しているのに、予想した利益でなく予想とのズレにより発生する損失のことをいいます。ズレの原因はさまざまですが、人間の“思いこみ”によるものが少なくありません。したがって人が人を支援する福祉職員にリスクはつきものといってもいいでしょう。そのうえで、予想とのズレによる事故を限りなく“ゼロ”にするため、あるいは、万が一起きてしまった事故に適切に対応し、同じような事故が再び起きないように対策を講じることをリスクマネジメントといえます」

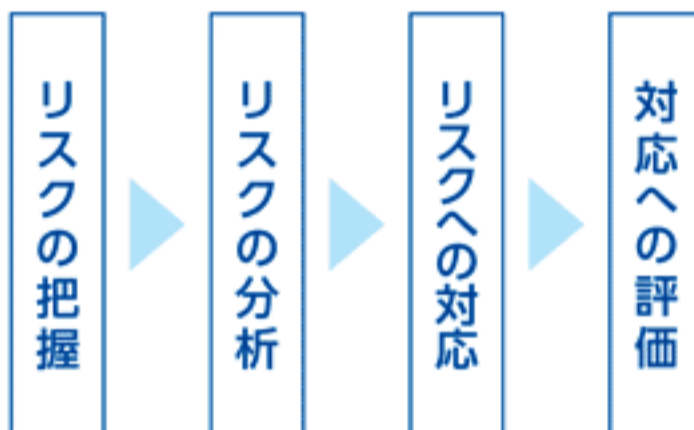
### リスクマネジメントの実際は?

#### ■ リスクマネジメントのプロセス

リスクマネジメントは「リスクの把握」

「リスクの分析」「リスクへの対応」「対応への評価」という流れがあります(図1)。

(図1)リスクマネジメントのフローチャート



#### ■ 1. リスクの把握

事故を防止するためには、第一に現状を的確に把握しなければなりません。そのために行われているのが事故を記録する「事故報告書」や事故にはつながらなかったが「ヒヤっとした」「ハットした」経験を記録する「ヒヤリ・ハット報告書」、また、苦情解決窓口寄せられる情報等を収集することが考えられます。

ヒヤリ・ハット報告書には「発生日時」のほか「ヒヤリ・ハットした場面」「誰が、何を、どのような状況で、どうなったか」「どうすれば防げるか」という「防止対策」などを記入します。

事故報告書には「第一発見者」「事故発見状況」「事故発生直後の応急処置」「事故後の対応」「状況図」のほか、事故原因の分析として「利用者の要因」「介護者の要因」「場所・設備の要因」などの項目も入ってくるでしょう。

なお、このような事例を十分に収集するには、日頃から安全管理の重要性に対する認識や、同じような事例が再び起きないようにするために提出する目的に対して職場内でのコンセンサスがとれていること、そして報告書を提出した職員を責めないことが前提です。

福祉施設長の経験もある稲松さんは「施設長時代の報告書に、ときどき『すみませんでした』という記述がみられました。しかし、ヒヤリ・ハット報告書も事故報告書も始末書ではありません。あくまでも、損失の可能性を避けるための必要なデータとして記入し提出してもらうものです。『誰がやった』のではなく『なぜ起きた』という視点が大事で、そのためには客観的な情報をどれだけ集められるかがカギ」とアドバイスします。

#### ■ 2. リスクの分析

ヒヤリ・ハット報告書や事故報告書などのデータを用いて、リスクがなぜ起こっているのか分析し、今後の事故防止への対応につなげる原因分析に使われる手法のひとつに「SHEL」モデルがあります(表1)。

また、職員の要因には「ヒューマンエラー」(凡ミス、誰でもやってしまう、慣れ過ぎて起こるもの)と「プロフェッショナルエラー」(知識や技術などプロとして当然を持っているはずのものが身につ

いていなくておこるもの)があり、対応策も異なります。

### 3. リスクへの対応

リスク分析をしたら、その結果を日々の業務にいかすことが必要です。リスク処理には損失の回避や防止をする「リスクコントロール」と事故が起こった時どうするか、損失をどう減らすかを示す「リスクファイナンス」があります。

「リスクコントロール」には、サービス提供の設計図ともいえる業務マニュアルづくりが効果的です。個々の業務を「標準化」したマニュアル、特に危険が多く潜んでいる移動・移乗や入浴にまつわる事象事例集、災害や感染といった危機管理のためのマニュアルなどを作成してもいいでしょう。利用者個別に対応が必要なことは、防止策とともに個別援助計画などに反映させて職員で情報を共有します。

「リスクファイナンス」としては事故対応マニュアルや苦情対策マニュアルをつくっておくといいでしょう。

マニュアルづくりで大切なのは、何よりも現場の意見や工夫、知恵を最大限にいかすことです。

### 4. 対応への評価

その取り組みを評価するには、マニュアル通りの行動ができていることが前提です。マニュアルはあるが読んだことはなく、マニュアルと違った動きをしていけば、マニュアルの評価はできません。常日頃から目を通したり、研修で使用するなどの工夫が必要です。さらに、取り組みを客観的にとらえるために、第三者評価機関に委ねてみるのもいいでしょう。

## リスクマネジメントのポイントは?

### 利用者、家族とのコミュニケーション

まず、契約時に関係法律に盛り込まれている重要事項の説明義務等を遵守したうえで、さらに必要となるサービスの内容や料金などについてあらかじめ説明し、理解が得られたか確認しておくことが大切です。

サービス利用中であっても継続的に、利用者の状態等に関する情報を提供し、サービス内容の変更や決定の際には、利用者や家族の意向を十分に尊

重しましょう。このことは、後のトラブルを防止するだけでなく、サービスを提供するうえで必要となる情報をより正確に把握できます。

家族との日常的かつ有効な情報交換を行う場合には、施設の側から働きかけて関係をつくった方がいいでしょう。また、誰が、いつ(どの程度の頻度で)、どのような方法で情報交換をするのか、一定のルール化をしておくことも有効です。なぜならば「必要に応じて」といった漠然とした取り決めの場合「行われない」ことが考えられます。

### 職員間における情報の共有化と周知の徹底

リスクマネジメントの取り組みを組織全体で推進していくためには、事故内容や事故原因はもちろん、利用者一人ひとりの状態(特にサービス提供上の留意点や忌避事項など)や発生した状況、その後の対応策等についても情報共有が必用です。情報を共有することによって、対応する職員によるサービスのばらつきが少なくなり、危険要因も共有できることから、事故の防止につながります。

また、リスクマネジメントの取り組み方針や方策をすべての職員に周知する必要があります。職員会議以外にも、防止月間や標語の設定、ポスターの作成・掲示による啓発、研修会の開催などさまざまな方法があります。また、勤務によって研修会に参加できない職員にも知らせる必要があります。

## 事故が起きてしまったら?

### 一番のニーズは正確な「事実」

発生した事故を前にしてその利用者の家族等が一番知りたいことは「事実」です。事故発生後、できるだけ早いうちに関係した職員から事情を聞き、事実の確認と記録を行います。事故に関係した職員は気が動転していることを想

(表1) SHELモデルによる分析例

(事例: 機械浴槽での入浴支援中、利用者がストレッチャーごと床に転落した)

SHEL	要因	対策例
ソフトウェア (Software) 職場の教育体制、 マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>●入浴に関するマニュアルがない</li> <li>●機械浴槽に関する説明書がない</li> <li>●各利用者の入浴に関するアセスメント、ケアプランがない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●入浴に関するマニュアルを作成する</li> <li>●説明書をメーカーから取り寄せる</li> <li>●アセスメントを行い、ケアプランを各利用者について作成する</li> </ul>
ハードウェア (Hardware) 建物、設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●安全ロック装置が二重になっていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●機器販売会社を通じてメーカーに検討を依頼する</li> <li>●ストレッチャーを安全なものに替える</li> </ul>
環境 (Environment) 生活環境、労働環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>●機械入浴をいやがり、騒いでいる利用者がいた</li> <li>●入浴する利用者が他にも大勢いた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●入浴する利用者の人数や組み合わせを考える</li> <li>●浴室全体を見渡す職員を配置する</li> </ul>
人 (Live-ware) 職員の要因、 利用者の状態	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介助職員がストレッチャーの使用法に不慣れだった</li> <li>●介護職員が騒いでいる他の利用者に気を取られていた</li> <li>●介助職員が動転して応援の職員を呼ぶのに時間がかかり、救急措置が遅れた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●安全確保に着目した機器使用の研修実施を徹底する</li> <li>●職員間で声をかけ合い、頼み合える雰囲気づくりに取り組む</li> </ul>

出典: 全国社会福祉施設経営者協議会編『福祉施設におけるリスクマネージャーの実践』2006

定して、冷静に対処しなければなりません。

次に利用者からは「今後どうするのか知らせて欲しい」というニーズが出てきます。したがって、事故後の早い時期に発生した事故の要因分析を職員の参画のもとで多角的に行い、具体的な再発防止策を検討・実践し、結果をきちんと家族等に説明をして、納得を得ることが重要です。

## ■ 利用者の感情を引き受けて

事故後の対応にあたる姿勢について稲松さんにうかがいました。

「どちらに非があろうとも、事故によって大きな苦痛をこうむるのは利用者やその家族であることを念頭におきましょう。そして『事故をうまく納めよう』とするのではなく、まずは、素直に利用者やその家族の感情を引き受けることが大切です」

## 最後に

日頃から利用者や家族との円滑・良好なコミュニケーションがあるなか、利用者一人ひとりについて適切なアセスメントがなされ、それに基づく個別・具体的な援助計画があり、十分な記録によってサービス提供されていれば、万一、事故が起きてしまった場合でも、事故発生の因果関係等を納得してもらいやすく、その後の解決に向けた相互のやり取りがスムーズに行われやすくなるでしょう。

リスクマネジメントとは、日常業務に何か特別なことを追加するのではなく、日常の業務をさまざまな角度から見直して改善すること、すなわち「サービスの質の向上」にほかなりません。

最後に、リスクマネジメントに取り組もうとする福祉職の人たちへ稲松さんからアドバイスをいただきました。

「福祉は結果を出すのではなく、プロセスそのものが仕事なんです。『うまくやろう』『早く結果を出そう』と思わず、基本に忠実にいていねいにやっていくと、

少しずつ変わってきます。『あわてない、あせらない、あきらめない』を心でつぶやきながら実践することです」



稲松 真人さん

## 実践編

### 事例 1

## 泉尾特別養護老人ホーム 大正園の場合

### 職員が元気で はじめて質の高いケアに

泉尾特別養護老人ホーム大正園は、長期入所者が約100人、ショートステイ利用者8人、デイサービス利用者27人、合わせて毎日約130人が利用しています。利用者の介護度は平均4.11で、利用者の97%以上が介護度3以上。施設長の高橋健治さんは「利用者の高齢化とともに、介護現場でのリスクは非常に高く、日頃から気をつけなければならないことは年々増えています」と話します。

こうした状況に備えて7~8年前から、同園ではリスクマネジメントの仕組みを構築し、医療的ケア安全対策委員会、感染症防止対策委員会、介護力向上対策委員会など各種委員会を運営するほか、事故防止委員会・合同事故防止対策委員会においては、同法人内の別の福祉施設等と合同で年6回開催するなど、情報交換しながら組織的に取り組んでいます。

また、全職員のスキルアップを図るため、研修参加や資格取得を積極的に支援していて、現在の年間収益の0.5%

から1%を職員の研修費用に充てようとしています。

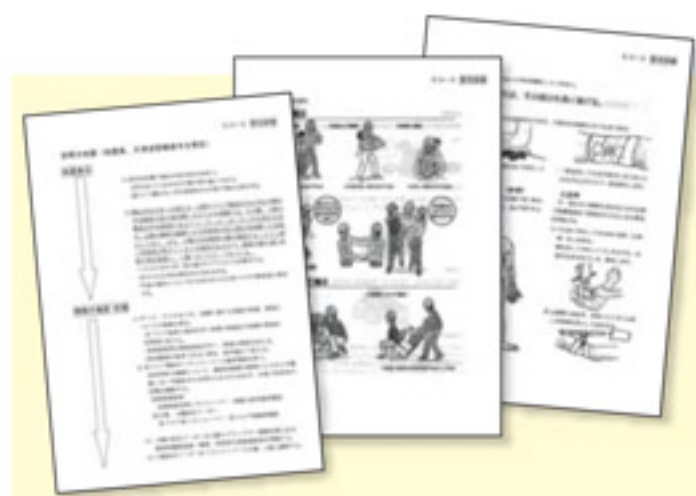
## 介護職員が 家族と直接つながる

リスクマネジメントを担当する介護主任の黒木祐輔さんに現場での取り組みについてうかがうと、最も多いのは「転倒」、「皮膚の損傷」、ベッドや車いすからの「ズリ落ち」であるとのこと。

主に「ヒヤリ・ハットレポート」と「園内事故報告書」によってリスクの把握・分析を行っています。問題なのは報告のなかに「事実ではなく『~かもしれない』という想像したことが含まれているため、正しい要因が抽出されず、何度も同じ事故を繰り返すこと」だそうです。そこでヒヤリ・ハットについて週1回、状況のモニタリングを行い「分析が正しいか」「最初に出した対応策で防止できるのか」を検討しているそうです。

「園内での実際の解決事例を多く収集し、事例検討会を実施することで、職員の不安をなくし自信につなげたいと思っています」と黒木さん。

リスクマネジメントに対する意識を向上させることは、多くの福祉施設での課題です。大正園もそうでした。とこ



●災害のリスクマネジメント：海に近い大正園は、東日本大震災の直後から災害対策の取り組みを開始。南海地震が発生した20分後に津波が5.5mの高さまでくることを想定した災害マニュアルを職員の手で作成している。避難誘導の段取りや応急措置法など実際に災害訓練を行いつつ改善。非常食や、利用者を屋上へ避難させる昇降装置付き車いすの設置など、毎年一定の予算を災害対策に当ててハード面の準備も着々と進めている。

ろが、介護の担当者と入所者の家族がダイレクトに連絡をとる機会が増えてから、少しずつ意識が変わってきているそうです。

「数年前から、リスクマネジメントの一環として、本園では一人の利用者に対し朝6時～夜10時に起こった事故やヒヤリ・ハット事項をその都度、家族に報告しています。園内には日々いろいろなリスクがあることを家族に知っていただくのが目的です。以前は、これを相談員や主任等の決められた職員が家族へ連絡をしていました。ところが担当職員が直接伝えるようにしたところ、職員には利用者の家族等とスムーズに対応する技術の習得だけでなく『自分たちで、やらなあかん』という自主性が身についてきたようです」。

## 事例②

# すみれ保育園の場合

## 子どもの育ちと一体に考える

0歳から就学前の子ども210人を預かるすみれ保育園。園ではどんな事故が多いのか、副園長の遠藤さんに尋ねました。

「出会いがしらの衝突やつまづきで口を打つことが非常に多いです。ここ数年増えているのは、ぶつかり事故。これは遠近感覚や反射神経の充分発達していないこと等が原因だと考えられます。テレビやゲームなど平面をみる時間が、以前の子どもと比べて圧倒的に多くなったことも一因にあるのではないのでしょうか」

園では、そうした子どもたちのリスクを積極的に軽減するため、安全面のチェックだけでなく、子どもたちの遠近感覚や反射神経を育てる取り組みをあそびや生活の中に取り入れています。

同様に、日頃の生活習慣が、子どもたちの事故を起こす原因となる例があります。例えば、子どもたちの朝の動きが活発でないと感じたことから、保護者にアンケートをとったところ、子ども

たちが夜型(午後10時～11時就寝)になっていることがわかりました。なかには1歳児が午後11時まで起きているという極端な例も。園では「成長の著しい乳幼児期に子どもの生活リズムを見直しましょう」と1年かけて保護者とともに取り組みました。その結果、寝る時間が約1時間早くなり、午前中のおそぶ姿に変化がみられました。

園長の池脇みき子さんは、保育園のリスクマネジメントについてこう話します。

「常に子どもの“育ち”と一体になって行うところが保育園特有かもしれません。事故やケガを防ぐために、安全な環境を整えることは当然ですが、園での保育の内容が子どもの成長にとって最適かを見直したり、家庭を含めた24時間の生活に問題がないか考えています」

## 確認→押印を習慣化し 周知を徹底

すみれ保育園の取り組みで、とりわけ徹底しているのが情報の共有や周知です。

例えば「ヒヤリ・ハット報告書」。ヒヤッとした場面と本人が考えた対策を記入して主任に提出。主任が同チームの全スタッフに伝達したら押印します。その報告書に対し管理職が気づいたことなどがあれば追記し、すべて掲示板に貼り出します。すべての職員が目につく場所に掲示するため、全員が目を通すことをなします。

このほか、内外の研修については、参加できなかった職員が参加者と同程度の情報を得られるように工夫しています。「研修の参加者が作成した研修報告書を職員間で回覧し、職員会議等で

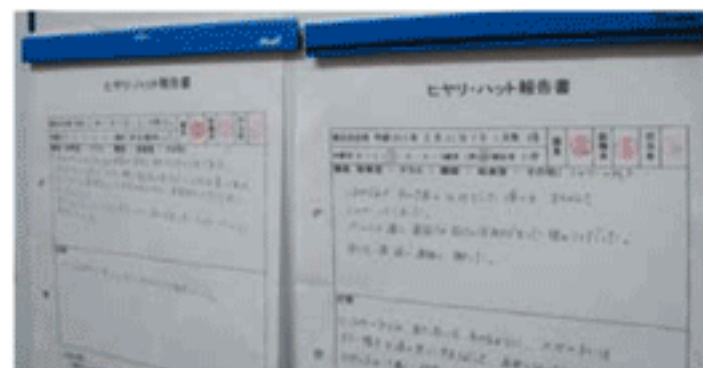
参加者が研修内容のポイントを伝えます。研修報告書と研修先で配付された資料などはファイルされ、誰でもみられるようになっています」

このように周知を徹底するようになったのは「福祉サービス第三者評価(※)」を受けた2010年度から。「第三者評価の評価チェックシートを作成しながら、掲示するだけで安心していることに気付きました」と池脇さんは振り返ります。

すみれ保育園では、9種類の出勤時間があり、30分刻みに出勤してきます。本来ならば混乱し、伝え漏れが生じやすい環境といえます。しかし、各自の確認・押印が徹底されているため、昨日あったことを知らない人はいないそうです。

「もしも、読んでいない人がいたら『え?知らないの?』と周囲から指摘されるほどに情報の共有が定着し、職員のリスクに対する認識が変わったと感じます」と遠藤さん。

課題は、職員の危険予知能力とのこと。「意識は向上していますが『こうするとどんな危険性があるのか』と予測することができるようになっていかなければなりません。『ヒヤリ・ハット報告書』や『事故報告書』等で『なぜ、起きたのか』『次はどうすればいいのか』を考え鍛えてほしいですね。主体性のある保育士になれるよう、管理職もフィードバックし、最大限努力したいと思っています」



職員が集う部屋に掲示しているヒヤリ・ハット報告書(すみれ保育園)

### ※福祉サービス第三者評価とは

福祉サービスを提供する事業所のサービスの質について、公正・中立な第三者機関が専門的・客観的な立場から評価を行うしくみです。

第三者評価では、評価基準により、社会福祉法人・施設等の組織運営や人材育成の取り組み、サービス提供体制の整備、具体のサービス内容等を評価します。

大阪府が認証した評価機関の一覧は、大阪府庁のホームページで閲覧できます(「大阪府第三者評価機関」で検索)。

# 講座案内

大阪市内の社会福祉関係施設・機関・事業所に勤務する方

## ①社会福祉施設職員階層別研修「指導的職員研修」

福祉施設の指導的職員としてリーダーシップを発揮し、職員の倫理の確立や部門の問題を解決するための手法、職員指導・育成の方法などチームリーダーとしての知識・技術を学ぶとともに自己啓発を図ることを目的とします。

- 日 時…平成25年11月27日(水)、12月3日(火) 午前9時30分～午後5時
- 講 師…津田耕一(関西福祉科学大学教授)、新崎国広(大阪教育大学准教授)
- 定 員…30人 (申込多数の場合は抽選)
- 会 場…大阪市社会福祉研修・情報センター
- 受講料…4,000円
- 締切日…10月16日(水)
- 受講決定…10月下旬頃に受講決定通知書を送付します
- 申込方法…ホームページ (<http://www.wel-osaka.jp>)から申し込むか、申込用紙をダウンロードしてファックスしてください

大阪市内の社会福祉関係施設・機関・事業所に勤務する方

## ②スキルアップ講座「パーソナリティ障がいの理解と対応」

パーソナリティ障がいについて正しく理解し、福祉専門職としてどう対応すればいいのか、支援者側が工夫すべき支援の視点について具体的に学びます。

- 日 時…平成25年12月10日(火) 午後1時30分～4時30分
- 講 師…篠原由利子 (佛教大学教授)
- 定 員…40人 (申込多数の場合は抽選)
- 会 場…大阪市社会福祉研修・情報センター
- 受講料…1,000円
- 締切日…10月29日(火)
- 受講決定…11月上旬頃に受講決定通知書を送付します
- 申込方法…ホームページ (<http://www.wel-osaka.jp>)から申し込むか、申込用紙をダウンロードしてファックスしてください

### ◆上記講座の申込・問合せ先

①②③④大阪市社会福祉研修・情報センター 〒557-0024 西成区出城2-5-20 ☎06-4392-8201 ☎06-4392-8272 ☎<http://www.wel-osaka.jp>  
⑤⑥大阪市こころの健康センター 〒534-0027 大阪市都島区中野町5丁目15番21号 都島センタービル3F ☎06-6922-8520 ☎06-6922-8526 Email: [kokoro@city.osaka.lg.jp](mailto:kokoro@city.osaka.lg.jp)

### 申込記載事項

【必須項目】①研修(講演会)名、②名前(ふりがな)、③年齢、④連絡先住所(〒)、⑤電話、ファックス番号、⑥勤務先(所属)  
※必須項目以外にも、必要な項目がある場合がありますので、忘れず記載ください

大阪市内の社会福祉関係事業所に勤務する方、大阪市内在住・在勤・在学者

## ③国際セミナー「地域福祉を担う新たな福祉～英国福祉系社会的企業「トパーズ」の実践から学ぶ～」

イギリスでは、公共サービスを担うNPOが事業化を進め、社会的企業(ソーシャルビジネス)として活躍しています。「トパーズ(Topaz)」の事業戦略は、革新的なサービスの提供であり、住民を意思決定の過程に参画させるプログラムで、新たな地方自治の担い手として注目されています。本セミナーは、地域福祉の視点から「トパーズ」の先進的な活動を学び、私たちの活動への気づきを得ることを目的としています。

- 日 時…平成25年10月11日(金) 午後2時～4時30分
- 講 師…【講演者】ディー・ケンプ (ソーシャルワーク社会福祉系社会的企業トパーズ・マネジャー) 【通訳・コメンテーター】 山本隆(関西学院大学教授)
- 定 員…100人(先着順)
- 会 場…大阪市社会福祉研修・情報センター5階大会議室
- 参加費…無料
- 申込方法…当センターホームページ (<http://www.wel-osaka.jp/>)の申込フォームに入力するか、申込用紙をダウンロードしてファックスでお申し込みください
- その他…当日直接会場にお越しください。定員超過でご参加できない場合のみ、ご連絡します

大阪市内の社会福祉関係事業所に勤務する方、大阪市内在住・在勤・在学者

## ④介護実習講座 講演会「認知症の治療とケア」

介護に関する意識啓発や介護知識・介護技術の普及を通して、高齢者の生活の質の向上を図り、高齢者を社会全体で支える地域づくりを支援することを目的に開催する講演会です。今回は、認知症の症状やその原因について理解を深めるとともに、基本的な治療方法、症状への対応方法について学びます。

- 日 時…平成25年11月30日(土) 午前10時30分～12時30分
- 講 師…金本元勝(大阪市立弘済院 附属病院認知症疾患医療センター・医師)
- 定 員…100人(先着順)
- 会 場…大阪市社会福祉研修・情報センター5階大会議室

- 受講料…無料
- 締切日…11月12日(火)
- 受講決定…11月上旬頃に受講決定通知書を送付します
- 申込方法…ホームページ (<http://www.wel-osaka.jp>)から申し込むか、申込用紙をダウンロードしてファックス、はがきや電話でお申し込みください

大阪市内の社会福祉関係事業所に勤務する方、大阪市内在住・在勤・在学者

## ⑤こころの健康講座 「睡眠と健康—眠りについて学ぼう—」

皆さんよく眠れていますか?睡眠は身近であるわりには、意外と詳しくは知られていません。よい睡眠により、健康的な毎日を送ることができます。本講座では、睡眠について、専門医がわかりやすく説明します。

- 日 時…平成25年11月11日(月) 午後2時～4時
- 定 員…100人(先着順)
- 会 場…大阪市こころの健康センター
- 受講料…無料
- 締切日…11月8日(金)
- 申込方法…電話、ファックス、メールのいずれかで講座名、氏名、連絡先をお伝えください

大阪市内の社会福祉関係事業所に勤務する方、大阪市内在住・在勤・在学者

## ⑥薬物関連問題市民講座 「薬物依存症～依存症を持つ人を理解し支えること～」

薬物依存症について正しい理解を深め、支援や予防について考えてみませんか。薬物問題に興味をお持ちの方や支援者の方、ぜひご参加ください。

- 日 時…平成25年11月26日(火) 午後2時～4時
- 定 員…50人(先着順)
- 会 場…大阪市こころの健康センター
- 受講料…無料
- 締切日…11月20日(水)
- 申込方法…電話、ファックス、メールのいずれかで講座名、氏名、連絡先をお伝えください



# キャリアデザインとキャリアパス ～自己期待と他者期待の融合～

生涯を通じた職業人生経路「ワークキャリア」は、個人の視点である「自律的キャリアデザイン」と組織の視点である「キャリアパスの支援」から構成されています。キャリアデザインは「職員が自律的にキャリアの進路・道筋を描くこと」、キャリアパスは「法人や事業体における職員のキャリア（経験）の進路・道筋」といわれています。

本号では、職員にとって内的条件であるキャリアデザインについて考えます。

### キャリアデザインの方向と考え方

自分自身の職業上の経験の進路・道筋を描く「キャリアデザイン」には、2つの方向があります。一つは福祉専門職として専門スキル・実践能力のキャリアアップ、もう一つは組織人として職位・職責・職階に応じたキャリアアップです。

### キャリアデザインの考え方

キャリアデザインはその言葉の如く、キャリアを描く（デザインする）ことをいいます。描くポイントは、①これまでを振り返り（福祉の仕事に就職した動機、これまでの仕事内容や取り組み等）、②これからのキャリアの目指す方向・目標・計画（キャリアビジョン）を、③意識化すること、です。

これまでの蓄積・培ってきたもの（過去）を振り返り、未来（将来）の可能性をイメージしながら、現在をどう動くかを考え行動につなげていきます。

#### 〈キャリアデザイン4つの問い〉

- ① できることは何か（持ち味・能力）
- ② やりたいことは何か（動機・欲求）
- ③ 意味を感じることは何か（志・価値観）
- ④ どのような関係をつくり生かしたいか（関係性）

図1 ● キャリアデザイン4つの問い  
—他者期待の認知を前提として—

#### 自己期待（自己イメージ）の認知



#### 他者期待の認知

（あるべき姿・求められる役割行動）

- 福祉サービスの担い手として求められるもの
- 所属する組織の一員として求められるもの
- 担当する仕事、チームの一員として求められるもの

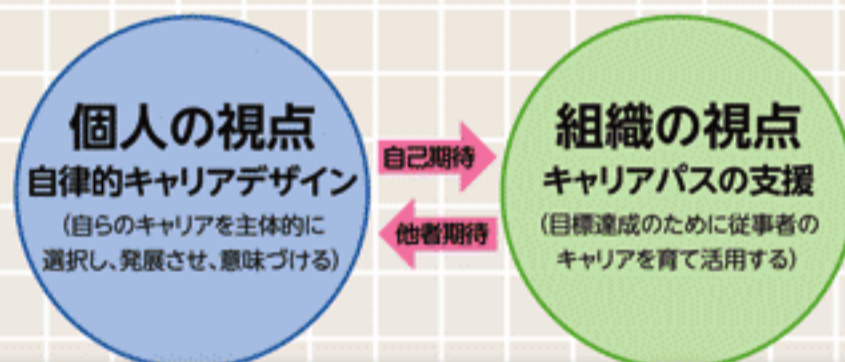
### 自己期待と他者期待の融合

キャリアデザインは職員自身の内的条件として、自ら描くものですが、その前提にあるのが「他者期待の認知」（組織や所属から求められる役割行動・あるべき姿を理解すること）です。いくら自分自身で将来像をイメージしても、それを支援する職場の環境や体制がなければ実現が難しいからです。それを理解したうえで、自分自身の目指したい福祉専門職員のイメージ（自己期待）を認知します。

図2 ● 組織におけるワークキャリアの考え方

#### 組織におけるワークキャリアの考え方

■ 自己期待と他者期待の融合（調整・統合）を目指す



#### 相互依存の関係

- 個人は仕事および機会を提供する組織に依存
- 組織は個人の職務遂行能力に依存

職員の資質や専門性の向上は、本人自身の満足度やキャリアが高まるだけでなく、法人や事業所としての財産（人財）価値が高まり、利用者や地域にとって必要不可欠な存在になることを意味します。職員が描くキャリアデザインと、職員のキャリアアップを支援する「キャリアパス」が車の両輪であることがわかります。



次号では、より良いキャリアアップの過程とキャリアパスについて掲載します。

※福祉職員キャリアパス研修課程指導者養成研修課程（全国社会福祉協議会・中央福祉学院）研修資料を参考に作成

# 福祉の歴史散歩

大阪の福祉の源流をたどる



## なにわの福祉を支えた実業家たち(利益を社会に)③

### —鳥井信治郎と邦寿会など—

本稿は三話完結の第三話です。

寿屋(サントリー)の創業者で、国内初のウイスキー生産を行った鳥井信治郎(1879~1962)は、早くから福祉に関心が深く、福祉団体「邦寿会」も創設しました。

鳥井信治郎は、明治12年1月、大阪市東区(中央区)の釣鐘町の商家(両替商、のちの米穀商)で、末っ子として出生。大阪商業学校に進みましたが、2年で退学。「商人に学問なんかはいらん。身をもって学べ」という親の方針によるものでした。

13歳のとき、小西儀助商店(東区道修町)へ丁稚奉公(住込)。ここは輸入洋酒や合成酒等も扱う薬種問屋で、鳥井は、自慢の「鼻」と「舌」をフルに活用して、洋酒の製造法・鑑定法を学び、これが、彼の生涯を決定します。3・4年修行したころ、先輩と喧嘩ばかりしてクビになってしまいました。

明治32(1899)年、20歳のとき、独立して「鳥井商店」(西区靱中通)を開業。ついで、明治39(1906)年、「寿屋洋酒店」と改称し、本格葡萄酒の醸造、発売を行いました。日本人の口に合うように工夫した「赤玉ポートワイン」などです。

株式会社「寿屋」の創業は大正10(1921)年12月で、資本金は百万円でした。ただし、「社長」という呼称を嫌い、「大将」と呼ばせ、得意先周りをするときは、羽織袴でなく、印半纏を着用しました。名より実をとったのです。

鳥井は、当時としては珍しいほど広報宣伝に力を注ぎました。芸者たちの隠語の「日の丸」(生理)を「赤玉」といわせ、医学博士に「健康に有効」との証明書を書かせて宣伝に活用しました。「赤玉ポートワイン」のポスター(セミヌード)も話題を集めました。

こうして「赤玉ポートワイン」が大当たりし、次いで、半練り歯磨「スモカ」、「オラガビール」なども開発・発売して、業績をあげました。

やがて、国内初のモルトウイスキー醸造に着手(山崎工場を建設)しました。しかし、醸

成するまでには何年も要し、しかも、毎年続けて仕込まなければならないため、資金繰りに窮し、「スモカ」、「オラガビール」などを売却するハメとなりました。

こうして漸く、「サントリーウイスキー」「トリスウイスキー」の発売に漕ぎ付け、わが国随一の洋酒会社に成長させたのは周知の通りです。

鳥井は、母の影響を受けて信心深く、慈善活動を他に類を見ないほど頻繁に行っています。例えば、毎年、釜ヶ崎(あいりん地区)に臼や杵などを運び込んで餅つきをし、付近一帯の貧困世帯に餅を配布しました。また、匿名の奨学資金を設けて貧困学生の援助を行いました。「陰徳あれば陽報あり」との母の教えに従ったのです。

徳風学園には、給食用米を継続して提供。これが通学意欲を大いに高めました。子どもたちは給食に釣られて学校に向かい、親も食い口が減るので積極的に通学させたからです。

そのほかにも、慈善事業へ随時出費しました。大正12(1923)年9月の関東大震災の際には、輸送船をチャーターして、被災者への救援物資を送っています。

鳥井は、利益を①顧客・得意先へのサービス、②社会還元(世のため、人のため)、③事業資金、設備充実に三分するべきだ、というのが口癖だったといえます。

「邦寿会」を設立してバラバラの社会事業を組織化したのは、妻(クニ)の死去が動機のようなのです。昭和16(1941)年、財団法人(戦後、社会福祉法人)に組織変更しました。

なお、邦寿会は、戦争直後、路上生活者のための粥の炊き出し(大阪駅周辺)をし、戦災者等の宿泊者施設「駒川宿泊所」(のち、母子寮「駒川ホーム」)、「赤川宿泊所」(のち、養護老人ホーム「赤川ホーム」)や、「赤川保育所」を設立しました。

また、鳥井は、邦寿会とは別に、九条賢子が昭和30(1955)年に設立した保育園「無

憂園」(此花区伝法)にも、設立当初から物心両面で支援、理事長に就任していました。

明治・大正期の大阪では、市民たちの福祉活動が他では類を見ないほど活発でした。ここで述べたことはごく一部に過ぎません。小河滋次郎は、次のように続けています。「そしてこの趣味が…段々生活に多少の余裕のある中流以上の人の間にも行われ…新聞に悲惨な記事が出ると、或は新聞に託したり、或は直接金品を贈ったり、或は区役所へ持参するということが盛んになり、救済趣味の向上が著しく認められる」と。

近年、企業のフィランソロピー(社会貢献活動)ということがよくいわれるようになっていますが、この頃は、まだ実業家個人の活動が中心です。その中であって、本山彦一が毎日新聞の編集方針の一つに「利益は公共事業に」を掲げたこと、鳥井信治郎の口癖が「利益の三分の一を社会還元(世のため、人のため)に」であったことは特筆すべきでしょう。

とはいえ、企業のような大きな活動だけが重要なわけではありません。むしろ、それぞれの地域に住む人たち、いわば名もなき人々による活動(何でも自分の提供できるものを、無理しない範囲で出し合いこと)こそ重要です。明治・大正期の大阪では、それがあつたようです。有隣小学校が設立されたとき、「一度この美拳を発表せられるや、四方同情の人士先を争い学校用品、衣類、帽子、靴、下駄、浴券等寄贈するものあり、かくして…たちまちにして開校は行はれたり。」と「難波警察署沿革誌」は述べています。



※この稿は、大阪市社会福祉研修・情報センターで開催された「社会福祉史の市民講座」の講演(講師:西野孝 花園大学名誉教授)から抜粋したものです。(言葉については、歴史的事実として当時の表現をそのまま使用しています)



図書紹介

「介護従事者のための応対接遇ガイド」

吉田 輝美 著  
ぎょうせい 2012年  
実際にあった介護サービス提供中の苦情をもとに、苦情の発生を予防する方法について、ケーススタディなどを用いてわかりやすく解説。



「老筋力」トレーニング & ケアBOOK  
100歳になってもひとりでも歩ける！」

久野 信彦 著  
祥伝社 2012年  
あの、きんさんを105歳で歩かせた高齢者向けの筋力トレーニングの方法。身近な日用品でできる、13の実践メニューをやさしく解説。



「扉を開く人 クリスティーン・ブライデン  
認知症の本人が語るということ」

永田 久美子 監修  
クリエイツかもがわ 2012年  
46歳でアルツハイマー型と診断されたクリスティーンさんは、認知症の当事者が語ることで注目された。この本では、日本での講演で語った言葉などが紹介されている。



DVD紹介

「バリデーション入門 認知症の高齢者とのコミュニケーション法」

全国コミュニティライフサポートセンター  
25分 2013年  
認知症の高齢者に対して、尊敬と共感をもって関わることを基本とした実用的コミュニケーションテクニック。ケアワーカーだけでなく介護をする家族にも役立つ。



「重症心身障害児・者の呼吸リハビリテーション  
生活を支援するための実践的呼吸ケア」

アローウィン 48分 2012年  
内容は「呼吸障がいと呼吸リハビリテーション」「呼吸ケアの基本 ポジショニング」「呼吸ケアの基本 体位変換」「呼吸ケアの基本 呼吸介助・廃痰介助」「包括的呼吸ケア」など。



「ツレがうつになりました。」

東映 121分 2012年  
仕事をバリバリこなすサラリーマンの夫が、ある日突然、心因性うつ病だと診断される。妻は、うつ病の原因が会社にあったことから夫に退職を迫る。会社を辞めた夫は徐々に体調を回復させていくが…。



図書・資料閲覧室からのお知らせ

福祉の専門雑誌も貸出ししています

福祉の動向やトピックス、現場ですぐに活用できる技術など、最新の情報が掲載されている福祉や介護に関する専門雑誌をそろえています。昨年に貸出しが多かった雑誌の一部を紹介します。ぜひ1度借りてみてください。

雑誌タイトル	発行所	内容
ケアマネジャー	中央法規	介護専門職のための総合情報誌。ケアマネ向け。
おはよう21	中央法規	介護専門職の総合情報誌
通所介護&リハ(隔月)	日総研	稼働率アップのレクや機能訓練など。
認知症介護(季刊)	日総研	認知症の人の心と身体を理解し、穏やかな関係を育むための、ケアプランや実践例など。
介護人財マネジメント(隔月)	日総研	施設経営者・管理者・リーダー向け。研修・人材育成・リーダーシップなど。
ブリコラージュ	七七舎	介護現場の情報交流誌。三好春樹氏責任編集。



大阪市社会福祉研修・情報センター2階の図書・資料閲覧室では、福祉に関する図書・DVD・ビデオなどを、無料で貸出ししております。(認知症、介護技術、手話のDVDや、福祉関係の雑誌などが充実しています。)

開室時間：月曜日～土曜日 午前9時30分～午後5時

休室日：日曜日・祝日(土曜日は除く)・年末年始

☎06-4392-8233







## ●生活習慣病予防のため 特定健診を受けましょう!

大阪市国民健康保険では高血圧症や糖尿病などの生活習慣病の予防や早期発見のため、特定健診を実施しています。

私たちの健康をおびやかす、心臓病、脳卒中、糖尿病…。これらの生活習慣病は、ほとんど気がつかないうちに進行するので、身体の状態を確認するためには毎年の健診が欠かせません。毎年健診を受け検査値を見ていくことで、結果が正常の範囲内でもどの項目が変化しているのか、気づくことができます。

対象となる方には「受診券」をお送りしていますので、ぜひ特定健診を受けましょう!

<b>対象者</b>	大阪市国民健康保険に加入されている40歳以上の方 (来年の3月31日までに40歳になる方を含みます)
<b>受診場所</b>	①各区保健福祉センターや地域の小学校等の集団健診会場 ②府内取扱医療機関
<b>検査内容</b> (基本的な項目)	●身長・体重・腹囲・診察・血圧測定・血中脂質検査・肝機能検査・ 血糖検査・尿検査 ●腎機能検査(大阪市以外の医療機関では実施しません)
<b>費用</b>	無料
<b>必要な物</b>	「受診券」、「国民健康保険被保険者証(保険証)」「個人票」

※受診券がお手元に届いていない場合や紛失された場合は、お住まいの区の保険年金業務担当(保険年金:保険)にお問い合わせください。  
※75歳以上の方は、後期高齢者医療健康診査を受けましょう。

問合せ▶大阪市福祉局保険年金課(保健事業グループ)  
☎06-6208-9876 ☎06-6202-4156

## 健康生活 応援グッズ

歩行車で外出の機会を増やしてみませんか?

歩行車

身長に合わせてられて  
操作も簡単。  
マイペースで歩行練習。



### ●ヘルシーワン T-R 75

ハンドルの高さは5段階調節可能。握るだけでラクラク操作の手元ブレーキや安全、耐久性に優れた大型キャスターで方向転換もスムーズです。

コンパクトで  
使いやすい  
歩行車。



### ●シンフォニーSP

軽量アルミフレームで、小柄な方でも使用しやすいサイズ。左右片方のレバー操作で両後輪を制御。バッグもマチ付きなので収納性も抜群です。

一定の速度を超えると  
抑速機能が働き、  
下り坂も安全。



### ●ティゴブリトルR

男性にも女性にもなじむデザイン。最大押し手高さが65~92cmまで調節が可能。下り坂では抑速機能でブレーキが働き、転倒を防止します。

問合せ  
公益社団法人関西シルバーサービス協会 事務局  
〒542-0065 大阪市中央区中寺1-1-54  
大阪社会福祉指導センター2階  
☎06-6762-7895 FAX06-6762-7894  
HP<http://kansil.jp>

## 今月の 自助具 ページめくりスティック

資料提供 HUMAN universal design office 岡田 英志さん

### 主な適応疾患・対象者▶

- ふるえや、しびれ等で指先に力が入らず本のページをめくることが出来ない方。

### 機能・特徴▶

- 軽くて長めのカーボンパイプは、わずかな動きで広い可動域を確保できる。
- 先端に設けたシリコン製円柱体が、紙面をしっかりと捕らえる。



●使用法

### 使い方▶

- 本のページにスティック先端のシリコン部を押し当て、横にずらすことで、楽にページがめくれる。



問合せ▶大肢協ボランティアグループ・自助具の部屋  
☎06-6940-4189 (月・水・金 10:00~15:00)

# ♥福祉職員のメンタルヘルス相談♥

自分の心の声に正直に…

## 「しんどいな…」と思ったら、まずお電話を!

福祉の仕事に携わる職員の方々のストレスから生じる様々な問題の相談に応じています。

毎週土曜日(祝日の土曜も実施)、午前9時30分～午後4時、専用電話回線を開設し、臨床心理士による電話相談及び来所相談を行っています。

また、相談の予約については、平日(午前9時30分～午後4時30分)も受け付けています。



### ●メンタルヘルスセルフチェック

こんなことはありませんか?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> いろいろしてだれかに当たってしまう         | <input type="checkbox"/> 自分だけが頑張っていると思う              |
| <input type="checkbox"/> なかなか疲れが取れない               | <input type="checkbox"/> だれも自分のことを理解してくれない           |
| <input type="checkbox"/> やる気がおきない                  | <input type="checkbox"/> 常に仕事のことが頭から離れない             |
| <input type="checkbox"/> 不安になったり心配になったりして気持ちが安定しない | <input type="checkbox"/> 仕事のミスが増えてきた                 |
| <input type="checkbox"/> 職場に行くのがつらい                | <input type="checkbox"/> この仕事に向いていないのではないかと思う        |
| <input type="checkbox"/> 気がつくと、職場の仲間の輪から外れている      | <input type="checkbox"/> 自分の仕事に自信が持てない               |
| <input type="checkbox"/> 職場の人間関係がうまくいかない           | <input type="checkbox"/> もっと利用者やその家族と良い関わりをしたいのにできない |
| <input type="checkbox"/> 毎日の業務が追われて、心のゆとりがない       | <input type="checkbox"/> お酒、タバコの量が増えた                |

電話または来所(まずはお電話ください)

# ☎06-4392-8639

大阪市社会福祉研修・情報センター

●住所: 大阪市西成区出城2-5-20

●相談員: 臨床心理士

●相談料: 初期相談無料

※秘密厳守します



メンタルヘルス相談では、ご本人からだけではなく、周囲にいる同僚や上司の方からのご相談も受け付けています。

## あなたのお好みに仕上げます。

パンフレットやカタログなど、

作りたいものがカタチにならず困っていませんか?

当社が企画から納品にいたるまで、各専門スタッフが、

あなたのお好みに合わせて仕上げます。

デザイン、制作のことなら気軽にご連絡ください。

TOTAL CREATION

# AD.EMON

株式会社 アド・エモン

〒530-0045 大阪市北区天神西町8-19 法研ビル5F

TEL:(06)6362-1511(代) FAX:(06)6362-1510 E-mail:info@ad-emon.com

<http://www.ad-emon.com>

(広告)

情報誌

# ウェルおおさか

## 広告募集!

主に大阪市内の社会福祉関係専門職及び社会福祉活動従事者を対象に、社会福祉に関する情報を提供している本誌(情報誌「ウェルおおさか」)では、広告を募集します。

●発行日/偶数月1日発行(年6回)

●発行部数/36,000部

●主な配布先/大阪市内の社会福祉施設・事業所、大阪市区役所、各区保健福祉センター、各区社会福祉協議会、地域包括支援センター、各区障害相談支援センター、区民センター・ホール、市立図書館、府内の福祉系専門学校・大学等、大阪市営地下鉄主要駅など、約1,200か所

詳しくはホームページ(<http://www.wel-osaka.jp>)をご覧ください。下記までお問い合わせください。

大阪市社会福祉研修・情報センター(情報誌担当)

☎06-4392-8229 ☎06-4392-8206

■会議室等の使用料

(単位:円)

室区分	利用人員のめやす	時間区分	午前	午後	夜間	昼夜間
			9:30~12:30	13:00~17:00	18:00~21:00	9:30~21:00
4階	会議室(1)	99	3,800	5,100	3,800	11,400
	会議室(1)東	45	1,900	2,600	1,900	5,800
	会議室(1)西	54	2,900	3,800	2,900	8,600
	調理実習室	50	3,800	5,100	3,800	11,400
	介護実習室	36	5,700	7,600	5,700	17,100
5階	大会議室	144	5,800	7,700	5,800	17,400
	会議室(2)	60	2,900	3,800	2,900	8,600
	講座室(1)	36	1,900	2,600	1,900	5,800
	講座室(2)	36	1,900	2,600	1,900	5,800
	演習室(1室利用)	18	1,000	1,300	1,000	3,000

大阪市社会福祉研修・情報センターのご案内

**開館時間** / 午前9時から午後9時まで(土・日曜日は午前9時から午後5時まで)  
ただし、展示ギャラリー、図書・資料閲覧室は午後5時まで

**休館日** / 国民の祝日(土・日曜日と重なる場合は除く)、年末年始(12月29日~翌1月3日)

●それぞれの開設日・時間

項目	直通電話番号	開設日(休館日を除く)	開設時間
会議室など利用の問い合わせ	06-4392-8200	毎日	午前9時~午後9時(土・日午後5時まで) (会議室の申込・お支払いは午前9時30分~午後5時)
研修関係の問い合わせ	06-4392-8201		午前9時~午後5時
図書・資料閲覧室	06-4392-8233	月~土曜日	午前9時30分~午後5時

貸室ご利用の皆様へ

大阪市社会福祉研修・情報センターでは、貸室ご利用の皆様により計画的に便利にご利用いただくため、空室状況を公開し、FAXによる申込みを受付けています。

① 空室状況をホームページに掲載しています。

空室状況は、ホームページの「センターご案内」→「貸室利用のご案内」→「空室一覧」に、PDFで4カ月分掲載。

URL / <http://www.wel-osaka.jp/>

② 利用申込の受付は4カ月前からです。

利用日の4カ月前から、電話や直接窓口で予約いただいたうえ、所定の用紙で申し込みください。

受付時間は午前9時30分から午後5時まで

☎06-4392-8200

●FAXによる申し込み手続きの手順

FAXによる申込は、ホームページの「センターご案内」→「貸室利用のご案内」→「FAXでのお申し込み」に、申込手順を掲載しています。

☎06-4392-8206

※ファックスでの申し込み可能な期間は、利用日の4カ月前の午前9時30分から利用日の3日前までです。



交通 / ご来所には【市バス】【地下鉄】【JR】をご利用ください

●市バス

【長橋二丁目】バス停すぐ  
7系統(あべの橋~住吉川西)・52系統(なんば~あべの橋)

●市営地下鉄・四つ橋線

【花園町】駅(①・②出口)から徒歩約15分  
【大国町】駅(⑤出口)から徒歩約15分

●JR大阪環状線・大和路線

【今宮】駅から徒歩約9分

所在地 / 〒557-0024 大阪市西成区出城2丁目5番20号

設置主体 / 大阪市

運営主体 / (指定管理者)  
社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会

電話 / ☎06-4392-8200(代表)

ファックス / ☎06-4392-8206

URL / <http://www.wel-osaka.jp/>

人権啓発キャッチコピー

(テーマ)児童虐待防止推進月間

「平気だよ」優しい子どもが、嘘をつく。

松本 優作さん(平成24年度「人権啓発ポスターデザイン・キャッチコピー募集」事業 人権啓発キャッチコピーの部 特別奨励賞)の作品です。