

社会福祉法人こうほうえん における経営品質向上活動の取組み

社会福祉法人 こうほうえん

住所/TEL 鳥取県米子市両三柳1400 / 0859-24-3111

URL/E-mail <http://www.kohoen.jp/> / e-mail: kohoen-y@sanmedia.or.jp

経営理念

<理念>

私たちは、地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される『こうほうえん』を目指します

<基本方針>

私たちは、サービス業のプロとして、正しい情報を伝達し、自分が受けた、保健・医療・福祉サービスの、提供・改善に努めます

事業内容及び定員

介護老人福祉施設 (30、50、64、74、90、104、115名) 7施設、
介護老人保健施設 (100、80、50名) 3施設、
ケアハウス (50×3、60、70名) 5カ所、
リハビリテーション病院 (48床) 1カ所
保育所 (120名) 2園、 夜間保育所 (30、45名) 2園、
デイサービス 12カ所、 訪問介護 4カ所、
訪問入浴 2カ所、 訪問看護 3カ所、
訪問リハ 1カ所、 デイケア 4カ所、
ショートステイ 7カ所、 特定施設 4カ所、
福祉用具 1カ所、 グループホーム 8カ所、
小規模多機能3カ所、 居宅介護支援 6カ所、
生活支援ハウス (20名) 4カ所、高齢者向け優良賃貸住宅 (102室) 1カ所
高齢者向け優良賃貸住宅 (42室)、保育所 (100名) 品川区にて建設中、他

収入

(法人全体)
平成19年度決算

①社会福祉事業	5,349,181千円
②老人保健施設	1,047,151千円
③公益事業	1,112,649千円
④就労支援事業	23,875千円
⑤病院	726,496千円
⑥収益事業	770,152千円
合計	9,029,504千円

従業員数

(法人全体)

1,493名 (非常勤含む) (平成20年8月1日現在)

当面する経営課題

- 平成21年度介護報酬改定への対応
- リーダー層の育成
- 就業形態多様化、事業所小規模化に対応できる育成体制構築
- 職員定着に向けたモチベーション向上策の立案実施
- 内部統制体制の再構築
- 地域との密着度の向上に向けた取り組み
- 地域ニーズに対応できるエリア内の連携強化

発表する取組みに着手した理由、背景

社会福祉基礎構造改革以降、福祉業界は「利用者によるサービスの選択」「介護報酬による収入構造変動」「社会福祉法人の使命の追求」といった、文字通りの転換期にあった。平成12年当時こうほうえんは、事業数40、職員数500名を超え、規模の拡大とこれら環境変化に対応できる新たな経営の在り方を模索していた。

その頃、人事交流研修を開始した米国の法人から「米国経営品質賞」の存在を知った。1年間の調査の結果、本活動が経営の成熟度を向上させる取り組みであり、環境変化の中でも地域に必要とされ続ける社会福祉法人を目指すのに適した活動であると判断し、平成16年より本活動への取り組みを開始した。

発表する取組みの現時点での効果

- 価値観の浸透度の向上
- エリア内の連携体制の強化
- 職員の、法人目標・法人の取り組みに対する納得度の向上
- 職員満足度の向上
- 職員による自主的な地域活動への参加
- 他法人、他企業からの研修協力・共同研究依頼（平成20年度社会福祉推進事業内示）

社会福祉法人こうほうえん における経営品質向上活動の取組み

1. 経営品質向上活動とは

- 経営にも品質（成熟度）があるとする「日本経営品質賞」のフレームワークに従い、法人の経営品質を高めていく活動
- 顧客満足、競争優位、職員重視、地域との共生の視点で法人の全ての仕組みに一貫性と整合性を持たせる活動

2. こうほうえんにおける経営品質向上活動（第24回報告内容）

- 経営陣からのアプローチ : 対話を通じた「価値観」の明確化（互惠互助）
- 現場へのアプローチ : 勉強会を通じた「土壌」の耕作（活動の受け入れ）

3. 導入及び見直した制度

- 経営者会議、エリア代表者会議
- 年度目標（価値観実現、達成管理、エリア体制）制度見直し
- サンクスレター制度
- クロス・ファンクショナル・チーム
- セルフチェック
- リフレッシュ休暇
- 職員紹介制度
- 表彰制度
- 社内報

4. 現在の取組み

- 法人本部の機能見直し
- 人事制度の見直し
- 目標・予算管理方法の見直し
- バランス・スコア・カードの導入

【活動経過】

2002年（平成14年）	11月	米国法人との人事交流開始	
2003年（平成15年）	6月	日本経営品質賞 調査開始	
	9月	社内報 創刊	
2004年（平成16年）	1月	経営品質向上活動 取り組み宣言	
	1月	現場勉強会 開始	
	5月	経営幹部の日本経営品質賞研修参加	
	10月	セルフアセッサー内部養成	
2005年（平成17年）	5月	組織プロフィール策定会議 設置	
<以上 第24回経営者大会報告>			
2006年（平成18年）	1月	大切にしたい価値観「互恵互助」発表	
	4月	法人年度目標 策定法変更	
	9月	サンクスレター制度導入	
	10月	第1回クロス・ファンクショナル・チーム設置	
2007年（平成19年）	1月	法人中期目標発表	
	1月	エリアスローガン導入	
	3月	「互恵互助」第2版 発表	
	4月	BEP エンパワーメント導入	
	4月	表彰制度（元気ハツラツ賞、理事長賞）導入	
	4月	地域防災協定締結	
	5月	経営者会議、エリア代表者会議設置	
	5月	第1回 セルフチェック実施	
	5月	職員紹介制度導入	
	6月	リフレッシュ休暇制度 導入	
	9月	第2回クロス・ファンクショナル・チーム設置	
	2008年（平成20年）	2月	バランス・スコア・カード導入勉強会開始
		3月	エリア状況表導入
4月		エリア年度目標導入	
6月		第2回 セルフチェック実施	

—以上—