

# 福祉現場 からの声

企業と連携して「こんなことしたい」「あんなことができ  
れば」という福祉現場からの声です。

## 高齢者福祉

- 介護・福祉機器の商品を共同開発する。
- 洗髪研修により、理美容店の洗髪技術を学ぶ
- 企業の中でCSR等に取り組んでいる所に依頼し研修を行う
  - CSRの具体的な取り組みを聞き、職員の意識を高める。
  - コスト意識について、具体的な取り組みを施設内で実施する。
- 接遇並びに危機管理研修
  - 接遇研修  
利用者に対しては元より、職員間においても相手の気持ちを思いやり、満足されるサービスの提供および活気あふれる職場づくりのための接遇技術について、企業で実施されている研修を取り入れる。
  - 危機管理研修  
サービス提供中に発生が想定される様々な危険に対応するため、企業で実施されているリスクマネジメント（危険を最小限に抑える管理運営方法）にならない、施設独自の方法を企業の例を参考に全職員で研究する。
- 接遇研修、苦情対応研修、事業計画の見直し（→経営戦略を含めた事業計画の策定）
- 企業のもつノウハウによる支援
  - 接遇について  
企業の持っている接遇技術を取り入れる。
  - 苦情対応について  
企業の持っている苦情対応技術を取り入れる。
  - 企業から見た福祉施設の改善点・問題点等

未熟な部分をご指摘いただく。

- 企業が提供するサービスを参考にする。  
ホテルコストの導入→おもてなしの視点  
顧客（利用者）満足・CSの視点  
→更に「個人満足（PS）＝QOL」にまで高める  
→その為に「顧客（利用者）のニーズに合致したサービスの提供」

## 障害者福祉

- 企業とのコラボ製品の開発
  - 企業と連携した製品づくりを行う・根気強く取り組む手作りの良さと品質面で評価していただき、商品につなげたい。
- 電化製品修理や簡単な作業指導
  - 備品や設備等の故障や破損が多く、長年の勤務者（営繕）が退職の為。
- 商品の開発・製造・販売についての研修
  - 営業について、企業の理念、技術、心構えなどを学習する。
  - 製品の販売、製造についての福祉施設のもつ「甘え」「弱さ」を克服する。
- ①就労支援、及び授産事業に必要な営業技術を習得する。  
②利用者が描くイラストを使った商品の共同開発及び販路確保。  
③企業内における業務委託。  
④就労を目指す利用者の見学、実習の受け入れ。
- デザイン展開への指導やイラストレーター、フォトショップ等の技術指導
  - 利用者の絵画作品等を社会の中で発表して

いく機会を増やすために専門的なデザイン・グッズ化の技術を学び、商品化していきたい。又、取り組みの様子、商品等を多くの方に見ていただくためのパンフレット作成に注力したく、関連するPCスキルを身に付けたい。

#### ● 接遇研修、情報管理の仕方

- 利用者に対して、企業の接遇ノウハウを取り入れる。
- 情報管理をするための危機管理（金融・保険関連会社）。
- 教材・補助具製作の技術協力（パソコンソフト関連など）。

#### ● 企業での現場研修

- いわゆる福祉職に勤める者の弱い部分、サービスを提供するという意識の欠如や自らの立場の理解の欠如をどう学んでもらい、身につけてもらうか。

#### ● 作品展の企画

- 展示会を通し、作品の魅力を伝える。
- 展示会スタッフを合同で行い、交流を図る。

### 児童福祉

#### ● 企業・福祉施設・学識者等による子育て支援の共同研究（支援メニューやプログラム作成等）。

#### ● 園芸・音楽等クラブ活動の指導。

#### ● 企業の持つグラウンド等の貸し出し

- 母子生活支援施設は児童福祉施設でありながら、遊び場やグラウンドの設置基準がなく、子ども達がのびのびと野球やサッカー

ー・ドッチボールなどの遊びを楽しむスペースが確保されていません。さらに、近年は児童公園などの多くが、少年野球やその他有志のクラブ活動などに占有され、施設の子どもや児童館に通う子ども達の遊び場スペースの確保ができない現状があります。

### 保育所

#### ● 接遇研修（保護者への対応等）やリーダーシップ研修、人事考課

- マナー意識、接遇研修を学ぶ。
- 企業の社員研修のあり方、方法を学ぶ。
- 自己評価や人事考課を実際、やり方を学ぶ。
- リーダー的職員の意識の向上を学ぶ。

#### ● 接遇研修、社員研修などの受け入れ（現場体験学習）

- 接遇について企業の持っている接遇技術を取り入れる。
- 保育現場の体験を通して、乳幼児と触れ合う体験を通して、子育てや保育への理解や関心を深めてもらい、女性・男性を問わず、男女共同参画社会の実現、次世代の育成などに貢献する。

#### ● 接遇研修や利用者ニーズを生かした企画の実施

- 接遇について企業のもっている接遇技術を取り入れる。
- PDCAを活用した運営を取り入れる。

#### ● 企業だけではなく、地域全体で

- 保育所関係についていえば、主任児童委員に積極的になるとか一施設（法人）のみがバザーや色々な取り組みではなく全体の福祉大会も低調。

## ● 職員の意識改革

- してやっている(?) → させていただく
- 保護者より選ばれる保育園に変革する事により、少子化の時代を乗り切る。

## 市町村社会福祉協議会

### ● 事業計画の立て方研修

- 社会ニーズの把握と事業企画立案のポイント。
- 企画を実施していく際の組織づくりとマネージメント技法。

### ● 企業と住民との協働コミュニティビジネス

- 企業のノウハウを学びコミュニティビジネスにつなげる。
- 生きがいづくりの創造。

### ● シニアボランティア講座

- 地元の企業、病院等に案内チラシを配布し、定年退職後、第二の人生を送るにあたって、ボランティア活動を選択肢の一つに加えて欲しいという目的で開催する。

### ● 地域福祉活動研修会「企業の力を地域につなぐ研修会」

- 高齢者や認知症など判断能力が充分でない方とともに暮らせるまちづくりを目的とし、一般の企業や事業所などを対象に日常生活に配慮が必要な高齢者への理解を深める取り組みを行い企業・事業所の視点や角度から行う地域生活支援活動を開発するための関係を築く。
- 福祉側のノウハウを企業側に提供すること

で、高齢者を含め誰にとっても利用しやすい企業・店舗づくりをすすめ、同時に企業側の業績向上（利用者増・売上増）につなげる。

### ● 地域福祉に関する研修

- 団塊の世代の方を中心とした、地域福祉活動についての研修を行うことにより、退職されてからの社会参加についてのきっかけづくりと、退職後の自分の生き方についても考える機会を与える。これらの方々が地域の福祉力として活躍していただく。

### ● 暮らしの知恵講座

- 個々の企業が持つ専門の製品や商品の取り扱い、また関連するノウハウや知識について情報提供し、暮らしの向上を図る。

### ● 「シルバーサポート店（事業所）」の登録や従業員向け「シルバーサポーター講座」の開催

- 一人暮らし高齢者や認知症高齢者など、心配な方に対してあたたかい声かけ、見守りをすすめ安心して暮らせる地域づくりに貢献。
- 企業の従業員を含めた地域ぐるみの見守り体制。
- 若年層、これまで関心の低かった方への地域福祉への意識向上。

### ● 移動スーパーや要配慮者の安否確認ができるようなシステムの構築

- いつまでも安心して、住み慣れた地域で生活し続けるためには、食の確保が必要なため。企業からの製品提供。