

《経営理念》

夢あふれるシルバーの輝き
～まことのしあわせを求めて～

高齢になって第一線を退くと、それまで社会、家族のために尽くし、尊敬されてきた人が尊敬されなくなってしまい、輝きを失うことがある。

社会福祉法人まことは、ご利用者がこれまで積み重ねてきた人生を大切にして、これからの人生を輝かしいものにしようと考えている。

社会福祉法人まことに関わる、ご利用者・ご家族・地域の皆様・職員・職員の家族といった全ての人が夢を持って輝き、
「まこと」の「しあわせ」を感じることができる
場を提供するという使命がある。

《 基本方針 》

当法人の基本方針（法人が目指す理想的な姿）は以下の3つとします。

- （1） ホスピタリティの精神を発揮して、社会福祉法人まことに関わるすべての人が「まこと」の「しあわせ」を感じられるようになる。
- （2） 常にご利用者の尊厳を守ることを念頭に置いたサービス提供によって、ご利用者・地域の皆様の信頼を得て、地域福祉の拠点としての地位を確立する。
- （3） まことで働く人すべてが、相互に思いやる気持ちを持ち、自己研鑽を重ねることで、職員が働きやすく、やりがいを持てる魅力ある法人となる。

《理念・基本方針達成の為の具体的目標》

地域において「ホスピタリティ No.1」の法人を目指す

ホスピタリティとは「思いやり」「心からのおもてなし」です。我々の目指す、ホスピタリティNo1とは、思いやり・心からのおもてなしの精神を発揮することで、まことに関わる人々が相互に満足し、それによって信頼関係を高め、共に価値を高めていく「共創」の状態がどこよりも高い状態であるということです。

《 運営方針 》

1. 質の高い介護サービスの提供

ご利用者が安心してサービスを利用できるように「高い専門性に裏付けられたスキル」と「常にご利用者の尊厳を守るという視点」のもとに、一人一人のご利用者の個別性に応じた支援を行います。

2. 誠心誠意の対応で信頼を得る

お客様である「ご利用者」や「ご家族」、「地域の皆様」から信頼を得られるように、相手の立場にたって、しっかりと聴き、しっかりと見て、しっかりと心を傾けることを常に意識して、誠心誠意「思いやりの心・おもてなしの心（まごころ）」を持って接します。

3. 地域福祉コミュニティの創造

介護保険事業者として「高齢者を社会で支える」という責任を自覚して、常に愛情と奉仕の精神で、地域住民が地域内の福祉について主体的な関心を持って、援助を必要とする人々に対して積極的に支援する共同体造りに貢献します。

4. 能力開発と自己改革

常に問題意識（三省「現状で良いか」「改善すべき点はどこか」「どのように改善するか」）を持って、専門的な技術・技能の向上に努めることで能力を開発し、自己を改革することで、より適切、的確な支援ができるようになります。

《 しあわせの家 基本方針 》

しあわせの家の基本方針を次の通りとします。

1. ご利用者が安心して生活できる場所を創る
2. ご利用者の心に寄り添ったサービスを提供する
3. 職員が永く勤めることができる場所を創る

《 基本方針を達成するための具体的な方針 》

基本方針を達成するための具体的な方針を以下の通りとします。

- (1) 人としてあたりまえの生活をあたりまえに続けられるよう支援する。

あたりまえの日常のありがたさは失って初めてその大切さを実感すると言われています。私たちは、ご利用者にとってあたりまえの日々を過ごすことができるよう、丁寧に接することで安心を提供し、異常にも迅速に対応していくことが求められると考えます。

- (2) 心を込めた心に届く接客でご利用者を支援する。

人は物事に感動すると幸福感を覚え、そういった感情は人の心を豊かにし活力にも繋がると言われています。明るい挨拶と笑顔でお客様をお迎えし、お客様に「目を向けて」「耳を傾けて」「心を配る」そういった小さな行動の積み重ねが接客の基本です。何気ない日常の中で小さな喜びを感じていただけるように心を込めた、心に届く接客でご利用者の支援をさせていただくことが大切です。

- (3) チームコラボレーションによって多職種協働を実践する。

チームコラボレーションとは、互いのスキルを補い合える人が集い、確かな連携を取りながら一丸となって取り組むことを言います。職員それぞれに、得意・不得意がありますので、それを含めた個人が持つスキルに応じて互いに足りないところを補い合いながら、補って貰ったときには感謝の気持ちが伝えられる関係を構築できれば、職場内の人間関係が良好かつ強固なものになります。職制・職種間の役割はあったとしても、ご利用者の支援においては連携・協働することが必要不可欠ですし、それが充実した先には職員が永く勤めることができる場所があると考えます。

《しあわせの家 特養介護部》

しあわせの家 基本方針に則り、以下の通りに
職員が統一した意識を持って行動する事とします。

【統一した意識目標】

ご利用者様に

「目を向けて」「耳を傾けて」「心を配る」

接遇の乱れは心の乱れ

私達は介護のプロであるという事を自覚して

ご利用者様を支援させていただきます