

ミッション（mission）とは「任務や使命」のことです。この「任務や使命」には、大きく分けて三つの要素が含まれます。まず第1に「到達すべき目標がある」こと。第2に「目標に進んでいく行動がある」こと。そして第3に「それらが何かに求められていること」です。例えば「我が社のミッションは、社会の食文化を豊かにするために、新鮮な野菜を安く食卓に届けること」と言った場合、この文章には到達目標（＝社会の食文化を豊かにする）と、行動（＝新鮮な野菜を安く食卓に届ける）と、義務（＝社会からの要請）という三つの要素が隠されています。

マネジメントを発明したとされるピーター・ドラッカー氏は「マネジメントをその役割によって定義しなければならない」とし、役割を三つ挙げています。

第一は、組織に特有の使命、目的を果たすこと。第二は、仕事を通じて働く人たちを生かすこと。第三は、社会の問題について貢献することである。まとめると、「組織の人たちを生き生きとさせ、高度な成果を上げる」ことがマネジメントです。

正しいことをするには、何が正しいかを決めなければなりません。プロジェクトマネジメントの体系を見ると、プロジェクトの計画を立てる前に戦略性を吟味し、実施すべきプロジェクトを選定せよ、と書いてあります。つまり、「何のためにこのプロジェクトをやるのか」、「やることは正しいのか」を考え抜くこと。当然、この段階で経営者を交えた検討の場を設けなければなりません。我がくわのみのミッションを考えるに際し、到達目標は、

- ◎ 利用者一人ひとりが個性や能力を発揮し、自らの人生を選択するとともに、それぞれの価値に応じて「しあわせ」や「夢」を実現できるような「くわのみ」の実現を目指します。

この目標に進む行動として次の3つの課題に取り組みます。

- （1）安全な生活の確保
- （2）健やかな暮らしを育む支えあい社会の構築
- （3）安心を支える医療・福祉の提供

これらの取組にあたっては、「常に誰のために、何のための支援か」を念頭に置いて、保護者、市町、関係機関などと丁寧な対話を重ね連携・協働して、上記の実現に向けて情熱と気概をもって行動します。

◎ 重点的な取組

＜くわのみの理念＞

1. 心の通い合う支援を心の通い合う仲間が提供します。
2. 地域で住み慣れた生活を続けるための福祉拠点の役割を果たします。

＜くわのみの基本方針＞

1. 誰に対してもいつも笑顔で敬意を持って接します。
2. 利用者のひとりひとりの自立した暮らしを支えます。
3. 利用者や家族に納得していただけるサービスを提供します。
4. 情報公開を積極的に行い、透明性のある運営を行います。
5. 効果・効率を考えた運営をし、経営の安定に勤めます。

「くわのみ」というサービス提供機関は、誰に対し、何を、どう支援していくのか。その目標、目指すところは何なのか、その原点から整理する必要があります。パート職員だから、新任職員だからという差は、サービス提供機関としては許されません。

三重県では北川知事の時代に行政経営品質が取り入れられ、福祉に費用対効果など効果を求められました。（一人の職員を研修に参加させたときに、時間や人件費を裂いて参加させた効果があるのか検証する）最初は、福祉に経営品質はなじまないと思いました。しかし、リッツカールトンホテルが高い料金設定でも多くのリピーターを獲得し、黒字経営を続ける背景に、ルームサービスやドアボーイまで全ての職員が、お客様の好みを把握し、サービス提供を行っていること、その姿勢の原点が20の行動規範であることを知りました。

いくつかの成長企業も視察し、共通していることは、ミッションやビジョンを持ち、行動規範が浸透していることを知りました。

くわのみも、職員が、胸を張って堂々と言えるものを作りました。また年に1回自己評価を行い、職員でバージョンアップをしていきます。

### ミッション（使命・存在価値）

- ① 「くわのみ」は、障がいをもたれた方が、現時点で社会生活を営むことが何らかの理由で困難なために利用しており、利用者の将来社会的な自立を目指します。
- ② 「くわのみ」は、社会福祉法人の指名たる公共性・公益性の理念を損なうことなく、障がい者のニーズに応じた適切な支援を行い、一人の人としての暮らしの場を提供し、利用者本位のサービスによる社会参加と就労を目指し、大胆且つ柔軟な施設運営に取り組めます。
- ①、②を通じ、三重県内の障害福祉に貢献していきます。

### ビジョン

ミッションを実現するために、私たちは、利用者一人ひとりが個性や能力を発揮し、自らの人生を選択するとともに、それぞれの価値に応じて「しあわせ」や「夢」を実現できるような「くわのみ」の実現を目指して次の5つの課題に取り組めます。

- ① 利用者の皆様に信頼される「くわのみ」をめざします。
- ② 利用者の安全・健康・生活・文化を育む「くわのみ」をめざします。
- ③ 地域社会の皆様、関連機関の皆様、専門職の皆様に満足していただけるよう、活動を続けます。
- ④ 幅広く質の高い支援を提供します。
- ⑤ 職員が、やりがい、誇りを感じる職場づくりをめざし、くわのみの価値の向上をめざします。

そして、これらの取組にあたっては、「常に誰のために、何のための支援か」を念頭に置いて、保護者、市町、関係機関などと丁寧な対話を重ね連携・協働して、共生社会の実現に向けて情熱と気概をもって行動します。

## <20の行動規範>

平成22年6月1日

### 1、<運営理念>

ミッション・ビジョンにはくわのみの現在の存在理由・将来の向かうべき方向が明示されています。私たち職員は、これを理解し、自分のものとし、日々の業務で実践します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 2、<志と事業参画>

私たち職員は、出身市町を中心とした地域機関、知的障害者福祉関係民間団体のサービスの質と専門性の向上に貢献します。この貢献への志をもって、事業参画を通じ、関係機関と共に成長します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 3、<社会的貢献>

私達の職務の果たす社会的貢献を全職員で共有し、検証し、その進展に努めます。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 4、<利用者・保護者・関連機関>

私たちが対応する利用者・保護者・関連機関は、私達の良きアドバイザーであり、支援者であり、評価者です。私達は、皆様からのご意見を糧とし、より良質なサービスの提供を行います。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 5、<全職員がCS（カスタマーサポート）担当>

全職員がCS担当です。苦情を受けた職員は、真摯に受け止め、改善にあたります。そして、この体験を全職員で共有し、組織的な改善につなげます。

＊カスタマーサポート：苦情やトラブルに対し電話やメール、面接で対応すること。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 6、<ビジネス・パートナー>

私たちは常に、より良き事業目標を持ったビジネス・パートナーを求め、協力し、成長を共にします。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 7、<リーダーシップとフォロアーシップ>

私たちは、常に成長を動機づけてくれるリーダーとパートナーシップを築き、フォロアーシップを発揮してチームワークで生活者・関連機関の満足を継続して高めます。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 8、<やりがい>

職員のやりがいが、生活者・関連機関の満足度を高め、より良い事業へ導く重要な要因であると考えます。私たちの業務が創出する貢献をやりがいの根拠とします。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 9、<俊敏な行動>

私たちは、私たち自身の行動が価値を提供するものであることを知っています。しかし、その行動の価値はタイムリーでなければなりません。時を逸せず、「くわのみ」の運営理念と自らの良識に従って迅速に行動します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

### 10、<失敗と敗者復活>

正しい動機で行動したことは、失敗しても許され、敗者復活が推奨されます。行動しな

いことは責められます。失敗を礎として、体験に基づく知識・価値・感動を共有します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 1、＜マナー＞

私たちは、全ての方に対して、常に公平に、礼節を守り接遇をします。同時に暖かな親しみをもてる接遇であることも両立させます。そして職員同士においても、これを実践します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 2、＜耳を傾ける＞

常に対応する全ての方の声に耳を傾け、要望の実現に全力を注ぎます。職員同士においてもこれを実践し、やりがいの創出に努めます。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 3、＜コミュニケーション＞

マナーを守り、良好なコミュニケーションを行います。そして、常に効率的な情報伝達を行います。言葉遣いは、肯定的な話し方を心がけます。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 4、＜会議＞

全ての会議は本音で話し合い、少数意見や反対意見を大切にし、結果を行動へ反映します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 5、＜明確化と改善＞

私たちの考え方、行動、成果を常に明確にし、情報収集に努め、事実に基づいた検証と評価を実施し、常により良い事業をめざして仕組みや方法を改善します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 6、＜安全＞

私達は、利用者と職員の安全を第一に考えます。交通事故や業務活動上の事故を未然に防ぐために一人一人が意識を持って取り組みます。情報の漏洩や破壊に対する防止策にも一人一人が自分自身のこととして取り組みます。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 7、＜身だしなみ＞

私たちは、服装・身だしなみの保全を常に心がけます。非礼・怠惰・華美・不潔な印象は退けます。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 8、＜整理・整頓＞

私達の職場は、私達と利用者の生活の場、作業の場です。利用者の期待を実現し、常に機能的に、効率的に仕事を進められるよう生活用品、備品、書類などの整理・整頓を日常的・継続的に実施します。「くわのみ」の資産を守るのは職員一人一人の役目です。節約して環境保全につとめ、コストの節減をはかります。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 1 9、＜研鑽＞

職員の全ては、自主、自立、自己責任を大切に、専門的な職業人として期待に応えられるよう常に継続して研鑽します。「くわのみ」は、職員の研鑽を支援し、これに要する環境を提供します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5

#### 2 0、＜誇りの実践＞

勤務中でも勤務時間外でも「くわのみ」の職員としての誇りを持ち、その誇りにふさわしい言動を実践します。

出来なかった	普通	出来た		
1	2	3	4	5