

社会福祉法人伸こう福祉会
理事長 足立聖子

法人概要

法人名称：社会福祉法人 伸こう福祉会

創 立：1999年

所在地：神奈川県横浜市、川崎市、
鎌倉市、藤沢市等の湘南地域

事業総数：50事業

社員数：1,230名（2019年2月）

売上高：59億円（2018年度実績）

平均年齢：44.6歳

前例がない。
だから、やる。

法人概要



介護事業 = 「クロスハート」



保育事業 = 「キディ」



障害者支援事業
= 「クロスハートハイツ & ワーク」

前例がない。
だから、やる。

基本理念

たくさんのおよきものを
人生の先輩たち、後輩たち、
そして地域みなさまに捧ぐ

前例がない。
だから、やる。



みんなと一緒に支えあう

1. 世界中の国から来たスタッフが学んだケアの方法を自分の生まれた国へ持ち帰り、彼らと連携して新しいケアの形をつくる
2. 年齢や心身の状態にかかわらず、誰もが「居心地が良い」と感じる場所となる
3. 家族によって、家族のために運営される場所となる

前例がない。
だから、やる。

多様なスタッフと共に働く

年齢の違い



15歳

前例がない。
だから、やる。

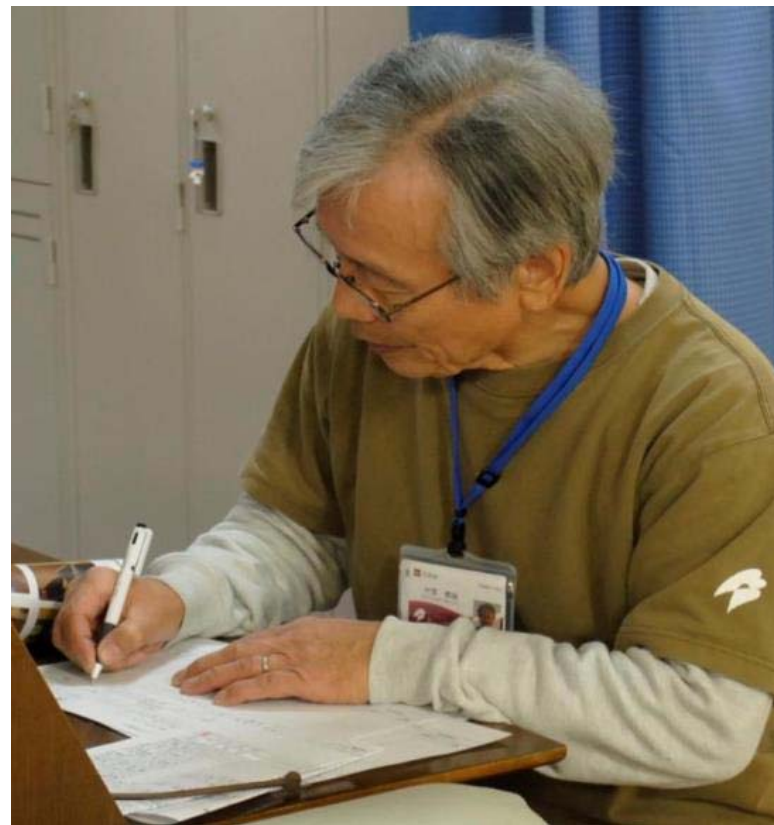
SHINKO
FUKUSHI KAI

多様なスタッフと共に働く

年齢の違い



15歳



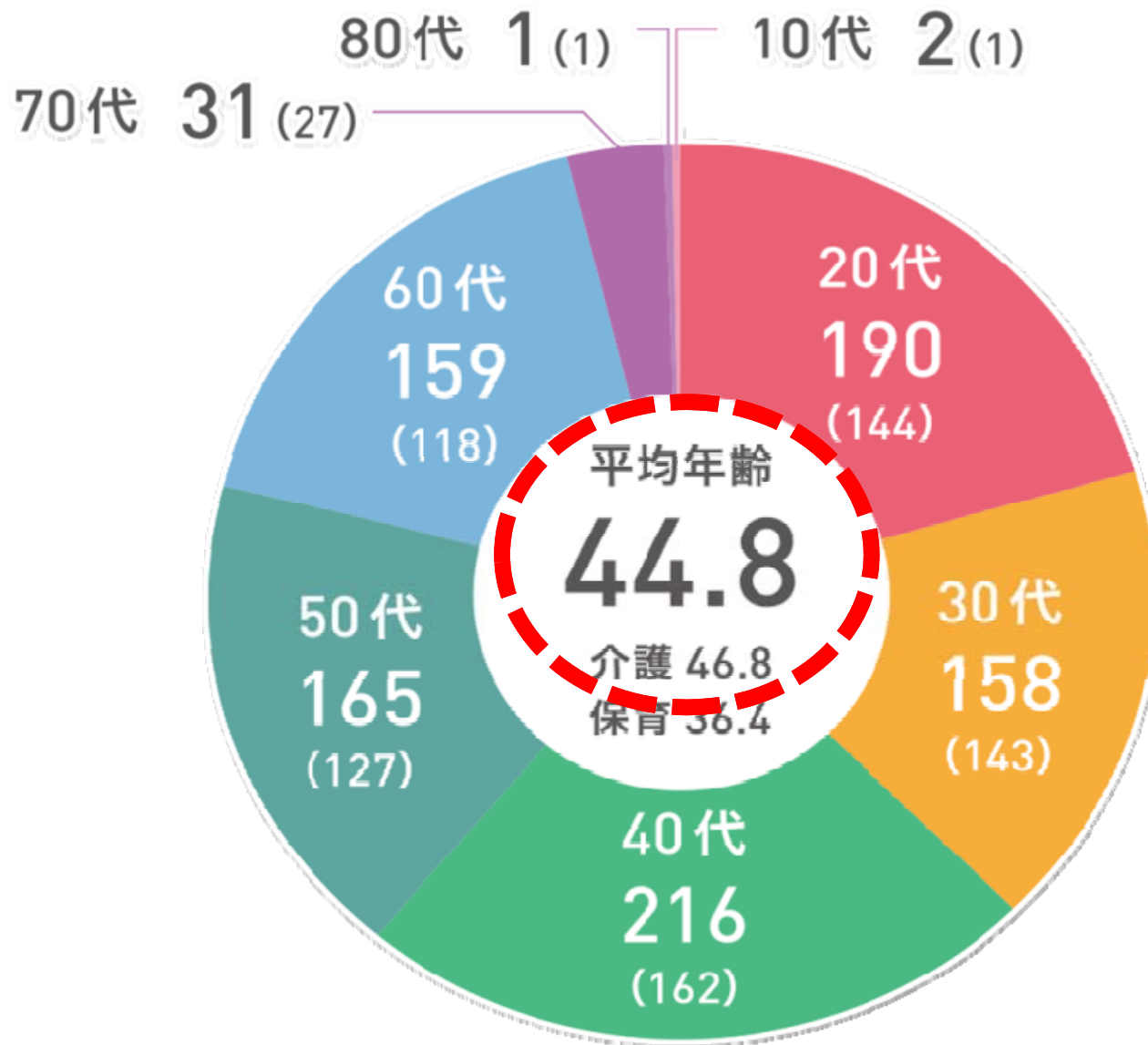
80歳

前例がない。
だから、やる

SHINKO
FUKUSHI KAI

多様なスタッフと共に働く

年齢の違い



前例がない。
だから、やる

多様なスタッフと共に働く

障害や病と共に生きる

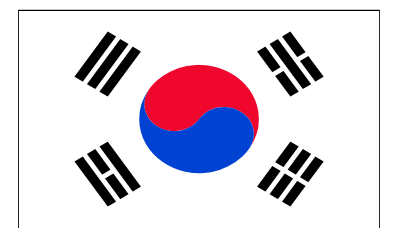
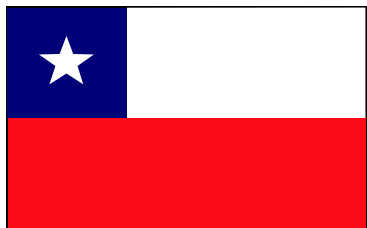
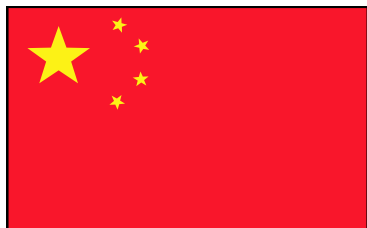
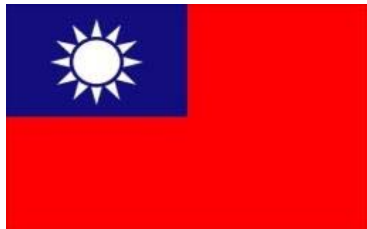


前例がない。
だから、やる

SHINKO
FUKUSHI KAI

多様なスタッフと共に働く

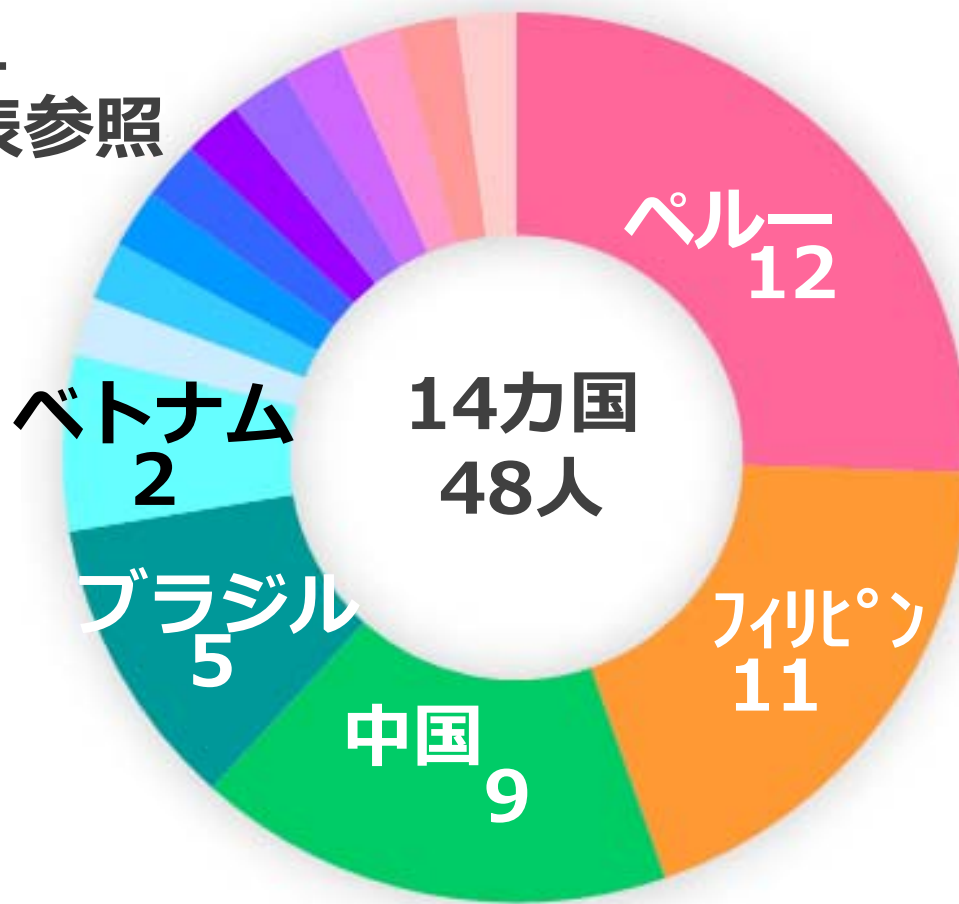
国籍の違い



前例がない。
だから、やる。

国籍の違い

各1
下記、表参照



アジア		南米		欧州		アフリカ	
タイ	1	アルゼンチン	1	イギリス	1	ギニア	1
ミャンマー	1	パラグアイ	1	スウェーデン	1	ガンビア	1
韓国	1	ベネズエラ	1				

前例がない。
だから、やる

多様な人材と 働く時の留意点

前例がない。
だから、やる。

「外国人」スタッフと働く上での課題

- 「キャリア」の捉え方の違い
- 「責任と連携」の捉え方の違い
- 「ワークライフバランス」の考え方の違い
- 「衛生観念」の違い
- 「言語」の課題
- 「各種制度」への理解
- 「死生観」の違い（宗教の理解）



前例がない。
だから、やる。

多様なスタッフと共に働く

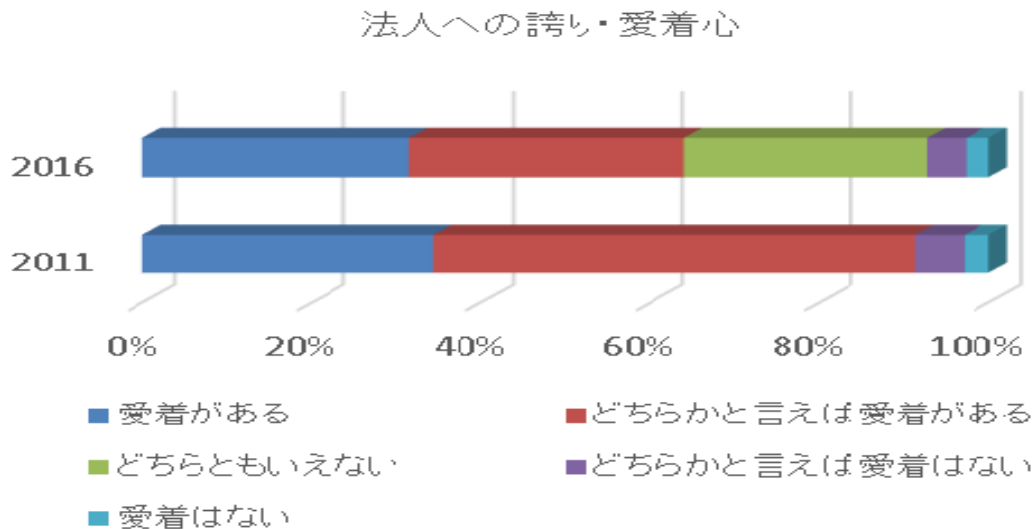
理解する

理解
してもらおう

前例がない。
だから、やる。

SHINKO
FUKUSHI KAI

スタッフを理解する： スタッフアンケート・満足度調査



社会福祉法人 伸こう福祉会 従業員満足度調査

■ 属性 ※該当部分に○をつけてください

項目	①	②	③	④	⑤
F1 事業	① 養育事業	② 介護施設型(特養・GK)有料	③ 介護付き型(デイ)有料・有料・無料	④	⑤
F2 年齢	① 30歳以下	② 30歳～39歳	③ 40歳～49歳	④ 50歳～59歳	⑤ 60歳～69歳
F3 雇用形態	① 常勤	② 非常勤	③	④	⑤
F4 性別	① 男性	② 女性	③	④	⑤
F5 国籍	① 日本国籍	② 日本以外	③	④	⑤
F6 在職年数	① 1年未満	② 1～3年	③ 3～5年	④ 5～9年	⑤ 10年以上

■ 職内事項

項目	その思い	ややその思い	どちらかといえばその思い	その思い	その思いがない
Q1 法人の理念・ビジョンに共感している					
Q2 法人の経営目標や実現方法は、社員に明示されている					
Q3 法人は非営利企業である					
Q4 経営トップ層は、社員と信頼関係にある					
Q5 経営トップ層は、社員の成長を促している					
Q6 経営トップ層は、社員の福利厚生を重視している					
Q7 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q8 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q9 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q10 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q11 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q12 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q13 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q14 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q15 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q16 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q17 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q18 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q19 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q20 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q21 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q22 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q23 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q24 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q25 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q26 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q27 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q28 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q29 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q30 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q31 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q32 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q33 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q34 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q35 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q36 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q37 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q38 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q39 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q40 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q41 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q42 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q43 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q44 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q45 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q46 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q47 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q48 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q49 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q50 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q51 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q52 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q53 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q54 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q55 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q56 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q57 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q58 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q59 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q60 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q61 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q62 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q63 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q64 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q65 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q66 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q67 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q68 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q69 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q70 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q71 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q72 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q73 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q74 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q75 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q76 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q77 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q78 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q79 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q80 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q81 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q82 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q83 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q84 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q85 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q86 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q87 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q88 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q89 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q90 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q91 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q92 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q93 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q94 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q95 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q96 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q97 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q98 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q99 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					
Q100 法人は、社員が誇れるようなサービスを提供している					

■ 職内事項

項目	その思い	ややその思い	どちらかといえばその思い	その思い	その思いがない
Q91 法人が提供するサービスで満足している					
Q92 法人が提供するサービスで満足している					
Q93 法人が提供するサービスで満足している					
Q94 法人が提供するサービスで満足している					
Q95 法人が提供するサービスで満足している					
Q96 法人が提供するサービスで満足している					
Q97 法人が提供するサービスで満足している					
Q98 法人が提供するサービスで満足している					
Q99 法人が提供するサービスで満足している					
Q100 法人が提供するサービスで満足している					

前例がない。
だから、やる。

SHINKO
FUKUSHI KAI

⇒毎年一回、スタッフの「想い」に耳を傾ける

多様なスタッフと共に働く

スタッフを理解する：理事長への手紙ボックス



前例がない。
だから、やる。

SHINKO
FUKUSHI KAI

⇒毎月1度回収、記名の場合は必ず返事を出す

スタッフを理解する：スタッフの心身・生活を守る

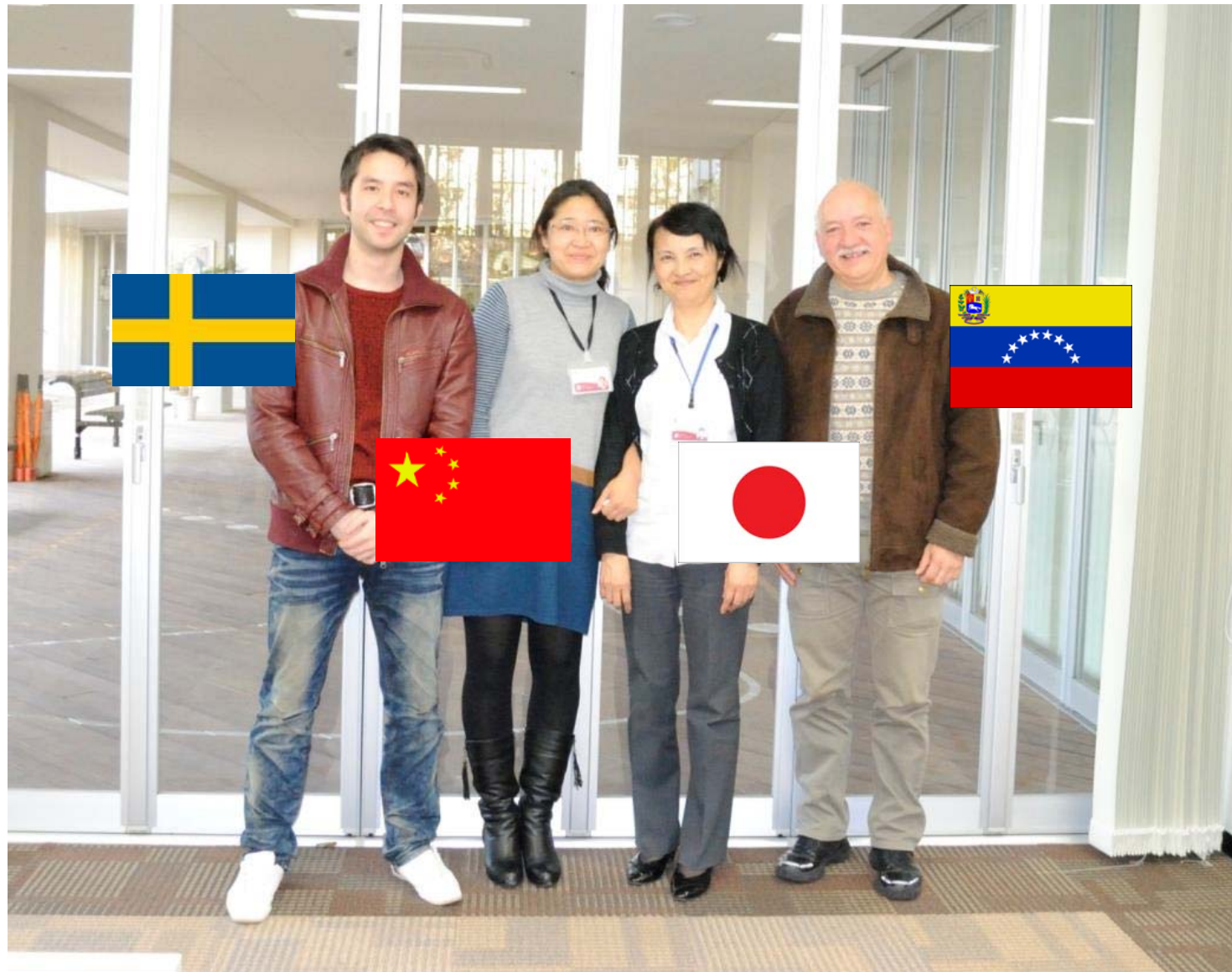


⇒保健師との面談、セルフマネージ研修、寮など

前例がない。
だから、やる。

多様なスタッフと共に働く

異文化を理解する：国際業務推進室



前例がない。
だから、やる。

SHINKO
FUKUSHI KAI

⇒ 外国籍スタッフが自身が、仲間を支援

多様なスタッフと共に働く

法人を理解してもらう: スタッフハンドブック



第3章 スタッフに守ってほしいこと ～らしさを大切に～

4 おもてなしの心



お客様に対するおもてなしは、私たちの仕事の一部、当たり前のことです。私たちが「おもてなし」する相手は、一緒に働く仲間たち、施設を訪ねてくださったご家族や来訪者など、私たちのホームに足を運んでくださった全ての方です。

Heart of hospitality

Hospitality towards our customers is of course a part of our job. Those we show hospitality towards include our colleagues whom we work together with, the people living in our homes, their families and people who come and visit our facilities.

Corazón hospitalario

La hospitalidad hacia nuestros clientes es, por supuesto, una parte de nuestro trabajo. Aquellos a quienes mostramos hospitalidad incluyen a nuestros compañeros de trabajo, a las personas que viven en nuestros hogares, a sus familias y a las personas que vienen a visitar nuestras instalaciones.

热情接待

对客户的服务是我们工作的一部分。我们的“热情接待”也包括于我们一起合作的同事,来到我们设施的看望老人的家人以及为了访问我们设施而远道而来的客人们。

5 Oneファミリー



スタッフも、そのご家族も同じように私たちにとって大切な存在です。伸こう福祉会で働くすべてのスタッフとその家族は「Oneファミリー」として、ともに助け合います。

One Family

Our staff members and their family are also important to us. All staff members at Shinko Fukushikai and their families are part of "One Family", where we help and support one another.

Una familia

Nuestros miembros del personal y sus familiares también son importantes para nosotros. Todos los miembros del personal de Shinko Fukushikai y sus familiares forman parte de "One Family", donde nos ayudamos y nos apoyamos mutuamente.

大家庭

无论是职员还是职员家属对于我们来说都是很重要的人。在伸江福祉会工作的职员以及职员家属作为我们大家庭的一员,大家相互帮助成长。

⇒ルールや理念を4か国語で表記し、全スタッフに配布する

前例がない。
だから、やる。

SHINKO
FUKUSHI KAI

多様なスタッフと共に働く

理解してもらおう：インターナショナルクラブ



日本語	English	Español	中文
お食事 (お食)	meal	comida	餐
ごはん (お飯)	rice/food	arroz/comida	米饭
あさごはん (朝ごはん)	breakfast	desayuno	早餐
ひるごはん (昼ごはん)	lunch	almuerzo	午餐
ばんごう (晩飯)	dinner	cena	晚餐
あさごはん (朝ごはん)	breakfast	desayuno	早餐
ひるごはん (昼ごはん)	lunch	almuerzo	午餐
ばんごう (晩飯)	dinner	cena	晚餐
飲み物	drink	bebida	饮料/饮品
水分	fluid	fluido o líquido	水分
飲み下	drinking	beber/ tomar	喝/ 饮

New Employee College



Crossheart

Social Welfare Corporation
Shinko Fukushikai

まもってほしいルール

1. やすむときはかならずれんらくをする (ちこくするとき、はやくかえるときも)
2. おとしよりにはやさしく、ていねいに
3. おとしよりをしぼったり、へやにとじこめたり、たたいたりしてはいけない
4. おとしよりについて、そとではなしてはいけない、しゃしんをかってにとつてはいけない (HPIにのせてもいけない)
5. きになること、いつもとちがうことは、リーダーにほうこくする

前例がない。だから、やる。

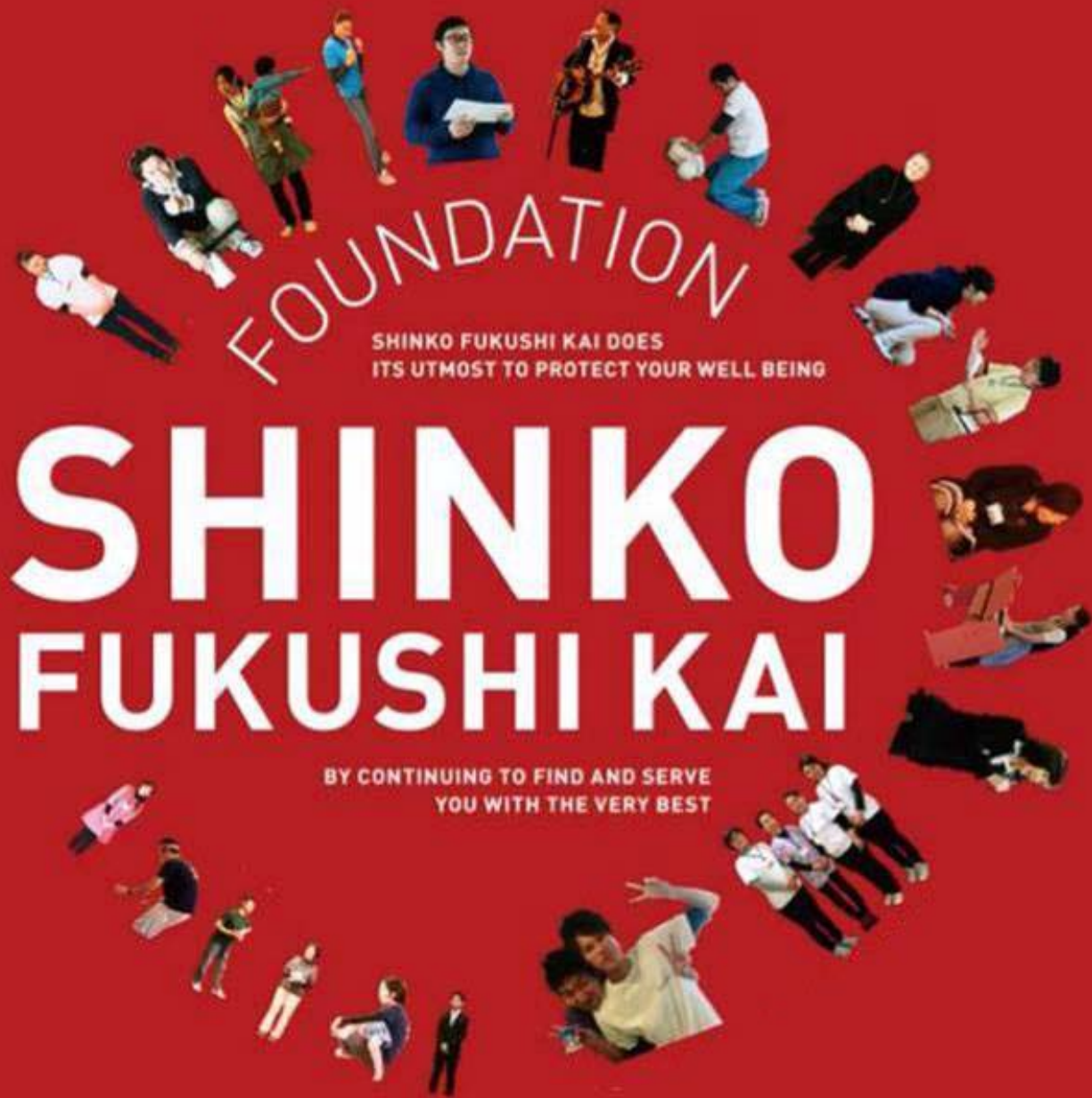
SHINKO FUKUSHI KAI

⇒ 外国籍スタッフが定期的に集まる研修会を開催

今後、計画をしていること

- IT/IoTにより現場の生産性と利用者の自由度をあげる
- エビデンスに基づく、スタッフのストレス軽減の仕組みを構築
- 記録媒体の多言語化、IT化
- 映像（DVD）による研修制度
- スタッフケアプランの導入
- 給与と評価がリンクする「新評価制度」の導入
- スタッフデータベースの整備

前例がない。
だから、やる。



FOUNDATION
SHINKO FUKUSHI KAI DOES
ITS UTMOST TO PROTECT YOUR WELL BEING

SHINKO FUKUSHI KAI

BY CONTINUING TO FIND AND SERVE
YOU WITH THE VERY BEST

ご清聴ありがとうございました