



2002  
「アジア太平洋障害者の十年」  
最終年

# “KANAGAWA” 福祉タイムズ

2002 **5** No.606

発行日 2002年（平成14年）5月15日  
毎月1回15日発行  
発行所 〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡4-2  
社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会  
TEL045-311-1423 FAX045-312-6302  
http://www.progress.co.jp/members/jinsyakyo/  
編集発行人 清水勝夫  
定価 80円（郵送料込）  
印刷所 株式会社 神奈川機関紙印刷所  
昭和27年1月30日 第三種郵便物認可



「痒い所に手の届く介護を」伊藤順一さんが「メルスリー鎌倉」を立ち上げたのは3年前。「メルスリー」は伝説の「こまもの屋」さん。その名の通り、日常の介護支援はもちろん旅行の要望にも応え、観光地のトイレや旅館の対応状況等を自分の足で調べ、その方に合った計画をお薦めする。より快適にと、昨年寄贈された小型バスも会員や友人の協力を得て自分で改造した。会の運営は決して楽ではないが、「私たちが必要としている方のお手伝いをしっかりやって行く事が先決です」と語る。（写真・文 菊地信夫）



高校時代の友人が自宅の玄関先で、通りすぎる人たちをのんびりと眺めていました。  
その姿は定年後の人生にゆとりをもっているようでもあり、少し寂しそうな感じも受けたので、声をかけてみると意外な言葉が返ってきました。

定年退職してほどない頃は、早く起きて会社に行くこともなく、すべてが自分の自由な時間だと思つくと、これから老後の人生がバラ色に思えて嬉しかった。朝食のときに好きな酒を少し飲んでもよかつたし、眠くなればいつでも横になれる。贅沢をしなければ年金生活も楽しいものだと思つたそうです。

でも一年を過ぎた頃から、日常生活が少しずつ変わり始めた感じがして、何をすることも億劫になり、近所の人と出会うこともなるべく顔を会わせないようにしたり、何事にも消極的になり、元気な頃の自分を見失つてきたというのです。彼は定年後の考え方で、生活のペースを大きく変えてしまったようです。

もう一度地域の中で、同じような悩みを持つ仲間が、元気な時の自分を見つめ直しながら活動できる「いきいきサロン」を作りたいものです。

県民生委員児童委員協議会  
広報委員長 鈴木立也

## 目次……………CONTENTS

- ともしび運動推進に向け新体制スタート……………2・3
- DV被害者支援活動の広がりを目指して……………4
- 聴覚障害者に優しい街は自分たちの手で……………4
- 福祉医療施設のMSWたちは今……………6
- 預金者の思いを乗せロッキ号は走ります……………6
- 連載・企業の姿勢から学ぶもの(2)……………8・9

# ともしび運動推進に向け新体制スタート

県民の福祉意識の醸成と積極的参加など福祉の土壌づくりから、総合的な福祉施策の展開まで幅広い取り組みをめざし、昭和51年からスタートした「ともしび運動」。平成4年に設立し、運動を中核的に推進してきた「財かながわともしび財団」が、本年3月をもって解散し、

4月より本会と組織の一体化を図りました。今回の特集では、ともしび運動のこれまでの歩みを振り返りながら、これまでの運動を新たな体制の中でどう生かし、更なる地域福祉の推進につなげていくのかを考えていきたいと思います。

## 改めてともしび運動とは

「ともしび運動」（以下、運動）

は、高齢者も若者も、男性も女性も、障害のある人もない人も、国籍が違って、ノーマライゼーションの理念のもと、共に手を携えて歩むことができる「ともに生きる」福祉社会をめざし、公・共・私の参加と協働によって進める県民運動です。

「県民一人ひとりの胸にともしび」ともいって、でもそれを次から次へと点じていけば、今は光が届かない人にまで広がり、太陽のように社会全体をくまなく明るく、暖かく照らすことができる」と、昭和五十一年に当時の県知事、長洲一二氏が「一燈をもちよう」と提唱したことから始まりました。

運動の開始当初は、民生（福祉）、教育、労働、衛生、青少年等の各部署が、それぞれに取り組んでいた福祉施策の総合化、体系化や県民への意識啓発など主に行政主導による取り組みが中心でした。

そこで五十二年に、県民の寄附と県の補助金を原資とする「ともしび基金」を設立。その果実（利子）を活用した、県民主体の運動を推進していきました。

翌年には、教育、女性、青少年、

高齢者、商工、労働等の関係団体が参加する「ともしび運動をすすめる県民会議」（以下、県民会議）が発足し、県民活動の組織化が図られました。

また、五十七年には「ともしび」の理念が、より県民に浸透するよう、各市町村に運動推進組織（以下、推進組織）が整備されました。

## 第一期ともしび運動（昭和五十一年～平成三年）

「参加と平等」をスローガンとした、五十六年の国際障害者年を契機に、障害者地域作業所の整備など、障害者の社会参加に向けた様々な運動が、多くの県民の協力により展開されました。

また、推進組織が中心となって行っている「障害者の日街頭キャンペーン」も、この時期に始まった取り組みのひとつです。平成元年には、運動をより目に見える形にと、障害者の就労の場である「ともしびショップ」の第一号店を県庁新庁舎にオープンし、現在二十九店舗が県内で運営されています。

## 第二期ともしび運動（平成四年～平成十二年）

人生八十年時代と言われる、本格的な高齢化社会における新たな運動の展望として、高齢者の生きが

「一人ひとりの生きる願いを大切に、お互いの願いを持ち寄り、その実現をめざす地域づくりの運動」へと育つ。このマークはそんな思いをこめ、だれもが持っている心のともしびをデザインしたものです。



ハートの中にあかあかと燃えるともしびを表しています。

いづくり事業に積極的に取り組む必要が出てきました。

そこで従来の事業に加え、国の「ゴールドプラン」に基づく「明るい長寿社会づくり推進機構」の機能を併せ持つ、新しい組織として「財かながわともしび財団」（以下、財団）が平成四年四月に設立され、高齢者の健康・生きがいづくりと、介護予防等の取り組みを展開しました。

また、定年後のサラリーマンの社会参加を促進するため「サラリーマンOBの社会参加活動に関する調査研究」（四年度）を実施。五年度から十年度までは「企業等社会貢献活動懇談会」や、セミナー等を開催しました。

更に運動の推進と、明るい長寿社会づくりを計画的に取り組む必要性から、七年度からの五カ年計画である「かながわともしび財団事業実施計画(第一次計画)」を策定し、事業を展開してきました。

計画の最終年度である十二年度には、この間の社会状況の変化を踏まえた五カ年計画「第二次ともしび運動推進計画」の策定に着手し、五つの柱(別表)に基づいた事業を展開しています。

### 県社協との統合で目指すもの

第二次ともしび運動推進計画の策定と同時期に、県社協では十三年度から五カ年を計画期間とする、「新神奈川県社会福祉協議会活動推進計画」の策定に着手していました。

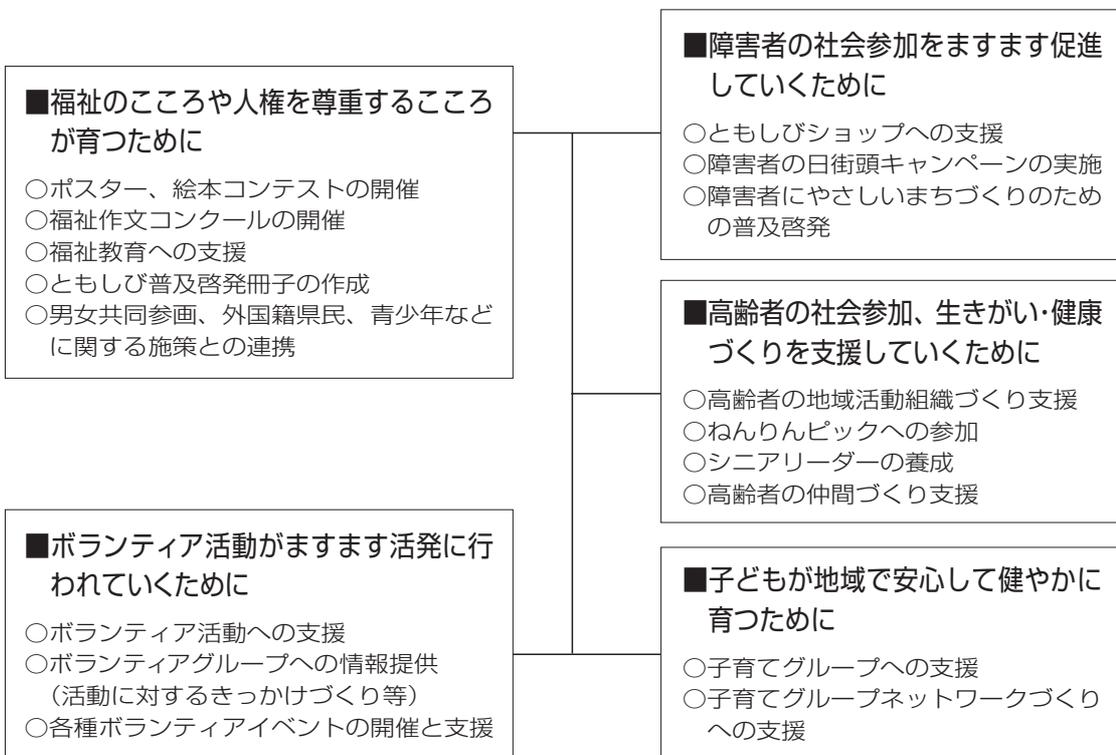
県社協では、それまでも当事者活動の活性化に向けた取り組みや、ノーマライゼーションの実現に向けた、高齢者・障害者の権利擁護を促進するなど、運動と連動した取り組みを行ってきました。

しかし、十二年「社会福祉法」が施行され、地域福祉の推進役として社協の位置付けが明確化されたことを踏まえ、今後、県民の福祉意識の昂揚と連帯を図るため、これまでの運動の成果を生かした事業を展開する必要性が生まれてき

ました。  
そこで十二年度に、県社協、財団、神奈川県三者による検討会を設置し検討を開始しました。その結果、

①県社協の事業展開において普及啓発の機能が強化され、社会福祉法で示された地域福祉推進の役割が明確になってきたこと。  
②県社協の大きな役割の一つであ

### 第二次ともしび運動推進計画体系図



る市町村社協への支援に対しても、市町村ともしび運動推進組織は、いくつかの地域を除き、市町村社協に設置されていることから、一元的に行うことができること。  
③かながわボランティアセンターとの関係では、運動を福祉教育の推進と学習機会の提供にあわせ推進することができ、また、当事者活動への支援策とあわせ展開することができるとし、財団と県社協の一体となった組織再編を行うことになりました。

### ともしび運動は地域福祉そのもの

「自立と社会連帯に基づく地域社会づくり」これは基礎構造改革の言葉ですが、運動の理念である「ともに生きる福祉社会づくり」と意味を同じくするもので、これまで「一燈をもちよろう」と活動を展開してきた運動は、地域福祉の推進そのものといえます。

これまで培った県社協と財団の双方の経験と実績を最大限に生かし、より地域に根ざした運動の展開を図りながら、だれもが心豊かにいきいきと暮らせる「ともに生きる社会づくり」に取り組みます。皆様のより積極的な参加をお願いします。

(ともしび普及課)

## DV被害者支援活動の広がりを目指して

―みずら設立10周年記念シンポジウムを開催―

ドメスティック・バイオレンス（配偶者や恋人等からの特に女性に対する暴力。通称DV）被害者の支援活動を行う「特定非営利活動法人ながわ女のスペースみずら」が設立十周年を記念し、「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」（以下、DV防止法）をテーマに、「DV防止法をどう活かすか―シエルター・私たちの危機―」と題したシンポジウムを、四月十九日にワークピア横浜（横浜市中区）で開催しました。

DVはこれまで当事者間の「個人的な問題」と捉えられてきましたが、昨年十月に施行された「DV防止法」では、DVは犯罪行為であり、人権侵害にあたりと明確に位置付けました。シンポジウムでは大学教授らシンポジストが、DVに対する人々の「他人が踏み込めないもの」という意識のあり方や、シエルター（緊急一時保護所）運営の厳しい実情等について問題提起をし、「法ができたのは大きなことだが、始めの一步でもある。これからDV防止法を現実的なものにしていくためには、法に沿いながら当事者の声を聞き、問題点を具体的に挙げていくことが

必要」と今後の課題を挙げました。

最後に、コーディネーターを務めたみずら事務局長の阿部裕子氏が、「DV被害者は

十年間の活動を一緒に育ててきたパートナー。

だが現状では被害者であるにもかかわらず、逃げ、隠れなければならず、今日

のシンポジストに加わることができない。具体的な支援はまだこれからである」と語り、その言葉の深さと重さを感じているかのように、多くの参加者が深くうなずいていました。

今後、NPOや行政、関係機関等が互いに協働し、DV被害者の安全確保や自立支援を進めていくか、その取り組みが注目されます。

◆かながわ女のスペースみずら  
045-451-3776  
（企画課）



会場内は多くの参加者であふれシンポジストに熱い視線が送られました

## 聴覚障害者に優しい街は自分たちの手で

―横浜市中途失聴・難聴者協会講演会から―

去る四月二十一日、横浜市健康福祉総合センター（横浜市中区）において「横浜市中途失聴・難聴者協会」（略称 浜難聴）主催の、聴覚障害者のバリアフリーに関する講演会が、(株)ワールドパイオニア社長の、中園秀喜氏を講師に迎え開催されました。

聴覚を失いながらも「障害ゆえに生ずる不便を解決することで、必ずビジネスは成立する」と信じ、十年前に聴覚障害者の生活に役立つ商品の開発や販売を行う、現在の会社を設立された中園氏。

講演は自らの経験をもとに、公共施設や病院、ホテル等の障害者に対する取り組み状況や、様々な機器や活用方法を紹介しながら、聴覚障害者のバリアフリーを考えていく形式で進められました。

中園氏は「車イスの方のためのスロープや手摺り、視覚障害者のための点字ブロックや誘導装置等、障害のある方が地域社会に参加していく環境は徐々に整いつつあります。しかし聴覚障害の場合、障害の程度が外見上には見え

ないため、認知や理解、配慮がなされにくいのが現状です。私たちは聞こえないがゆえに情報弱者になり、常に危険にさらされているのです。街の中や公共施設に案内板の設置したり、簡易筆談器やFAXを常設することは簡単なことだと思ふのに、環境が整備されないのは、ひとえに私たちが声を上げていないからではないでしょうか。世の中が変るのを待っているだけでは駄目です。私たちが世の中を変えるのです」と環境改善に向け、当事者自らが行動を起こす必要性を語りました。

その力強い言葉に参加者の多くは、ありのままの姿で参加できる地域社会作りに向け、一様に気持ちを新たにしている様子でした。



環境改善のために一人ひとりが主役になって欲しいと語る講師の中園氏（写真右）

◆横浜市中途失聴・難聴者協会  
045-475-2061  
FAX 045-475-2064  
（企画課）

神奈川県はどこに、  
どんな施設があるの？

## インターネットホームページで探す 県内社会福祉施設・団体の地図情報

アジア航測(株)との共同開発により、本会で把握している社会福祉施設・団体の基礎的な情報を、地図や施設種別・名称などの条件からホームページ上で検索することができます。また、神奈川県障害者自立生活支援センター(KILC)が保有するリアルタイム情報も紹介しています。

<URL> [http://kanagawa.survey.ne.jp/index\\_kanagawa.html](http://kanagawa.survey.ne.jp/index_kanagawa.html)

このURLは、当該事業の趣旨にご賛同をいただいた事業所の協賛金により運営されています。

### 【協賛事業所紹介】

(株)NTTファシリティーズ一級建築士事務所 / (株)プログレス / (株)あんざい / トコスエンタプライズ  
(株) / (有)横浜総合印刷 / (株)柴橋商会 / (株)神奈川機関紙印刷所 / (株)安江設計研究所

## 読者の声

私の冬の趣味といえば、スキー！  
けがに注意しながら長年楽しんできましたが、三月に左足首の靭帯を損傷して、なんと全治二カ月。いきなり松葉杖の生活が始まりました。  
普段簡単に出来る事が、全て大変な事に思えました。歩く事はもちろん階段の昇り降り、何をするにも人の三倍以上はかかりました。年度末で仕事が忙しかったこともあり、会社をお休みすることもままならず、大船から新橋への通勤は非常に辛かったです。最近では駅に、エスカレーターやエレベーターが増えています。エスカレーターは一方しか無い事が多く、そのほとんどが昇りでした。けがをされるとわかりますが、降りの方が案外大変な事に気付きます。駅では苦勞しました。

私の席がたくさん空いているのにもかわからず、好んで座っている人も多く、決して人には譲らない。優先席って何のためにあるのかわからなくなりました。実際、松葉杖で優先席の前に立っても席を譲ってもらえず、違う席の人に譲ってもらったという事もありました。以前ニュース番組で「全ての席が優先席」と言っていました。そういう気持ちを持つて人間が減ってしまっている事が非常に残念です。

外国では障害者用の駐車スペースを使用すると、罰金などが課せられるところもあって、弱き者を助けるという福祉に対する国民への意識啓発が、非常に進んでいると思えます。日本ももっと頑張らなくて、意識改革をしていって欲しいものです。

毎日が慌しいと目先の物しか見えず、脇にある本場に大切な物を見落としていきます。

(ヤ)キキキ(一)

▶ 投稿をお寄せください ◀  
「福祉について思うこと」をテーマにした投稿をお待ちしています。他のテーマや今まで本紙に掲載してきた内容への意見でも結構です。700字を目安にしますが、分量は問いません。匿名でも結構です。原稿は郵送などで、県社協企画課タイムズ係へお送りください。

FAX 045-312-6302  
Mail kikaku@jinsyakyu.or.jp

# 県社協のひろば

## 福祉医療施設のMSWたちは今

「相談室のドラマ」を発行

二十六の病院・診療所が加盟する、神奈川県福祉医療施設協同組合（以下、医療協）が発行する機関紙「福祉医療」に、長年にわたり連載されている「相談室のドラマ」。医療ソーシャルワーカー（MSW）自身が、日頃の相談活動について書いているものです。

この度、本会福祉医療分科会と医療協では、無料または低額で診療を行っている、福祉医療施設の活動や役割を知ってもらおうと、連載記事をもとに、冊子を共同で発行しました。

互いを思いやり、支えあう夫婦の姿に感動し、時には互いの気持ちがかみ合わない患者と家族の間に立つて戸惑う。またある時は自らの無力さを思い知らされて苦しみ、ある時は言葉を発することもままならない患者から、手話で精一杯の「ありがとう」を伝えられ…。

単なる相談記録やケース検討ではなく、MSWが患者やその家族たちと共に悩み、喜び合いながら、専門家・臨床家としての冷静さと、人間

としての優しさを持って、いきいきと働く姿がこの冊子に描かれています。五十年前には全国で四百人足らずだったMSWが、今日では三千人を超え、県内の福祉医療施設でも五十三人が活躍しています。平成十二年に、厚生省（現厚生労働省）が「社会的な援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会」の報告書をまとめました。そこには在外国人やホームレスなど、社会的援護を必要とする人々の医療問題を背景に、福祉医療施設の積極的なサービス展開を期待する一文が織り込まれています。今、MSWの役割に大きな期待が寄せられています。



「病気は人生の縮図」患者さんと一緒に怒ったり悩んだり、泣いたり笑ったり。福祉医療の現場からの発信

としての優しさを持って、いきいきと働く姿がこの冊子に描かれています。

五十年前には全国で四百人足らずだったMSWが、今日では三千人を超え、県内の福祉医療施設でも五十三人が活躍しています。

平成十二年に、厚生省（現厚生労働省）が「社会的な援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会」の報告書をまとめました。

そこには在外国人やホームレスなど、社会的援護を必要とする人々の医療問題を背景に、福祉医療施設の積極的なサービス展開を期待する一文が織り込まれています。

今、MSWの役割に大きな期待が寄せられています。

預金者の思いを乗せロッキー号は走ります！  
中央労働金庫より福祉車両寄贈される

（社会福祉事業課）

勤労者が資金を出し合って作られた「労働金庫」（通称ろうきん）は、その非営利性や独自性を生かしたサービス展開や、社会貢献活動を行っています。

神奈川県ろうきんでは、創立四十五周年を記念して、平成九年に始めた「ふれ愛サポート預金ロッキー」を生かして、車いすでも乗降可能なストレッチャー等の装備のある福祉車両「ロッキー号」を、移送サービスやデイサービスなど、高齢者や障害者の方を対象とした在宅福祉サービスを行う、県内各地の社協等へ寄贈する活動を、三年前から続けています。五年計画の四年目にあたる本年度は、平塚市・大和市の両社協への寄贈が決まり、四月十日にワークショップ

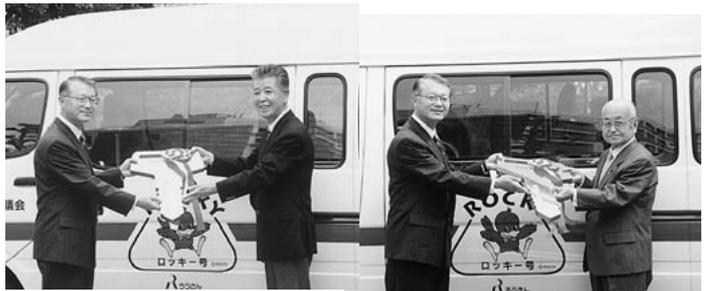
横濱（横浜市中区）において寄贈式が行われました。寄贈にあたり中央労働金庫神奈川地区本部福寿本部長より「ロッキー号」には、福祉金融機関として働く人の暮らしを支えてきた私たちの思いと、預金を託してくださった皆様の温かい気持ちが入められています。この車両が地域の中で親しまれ、有効に活用されることを願っています」と挨拶がありました。

また、本会清水常務理事から「多様な福祉需要の高まりとともに、社協が行う在宅福祉サービスは、これまで以上に重要な役割を担っていくと思う。寄贈していただいた福祉車両を大いに役立て、地域福祉の増進に努めていきたい」と、感謝の言葉が述べられました。

ろうきんのイメージキャラクター「ロッキー」の明るい笑顔と、イメージカラーの青色のラインが爽やかなロッキー号。街を元気に疾走するその姿を見かけたら、温かいエールをどうぞよろしくお願ひします。

※神奈川ろうきんは、平成十三年四月に合併して、中央労働金庫となりました。

（かながわボランティアセンター）



福寿本部長よりロッキー号のゴールデンキーを贈呈される、平塚市社協木島会長（写真左）と大和市社協伊田会長（写真右）

## 役員会の動き

◇理事会 4月16日・①正会員入会申し込み、②任期満了に伴う役員推薦、③任期満了に伴う評議員の選任、④任期満了に伴う各種委員会委員の選任について

## ◇新会員紹介

【経営者部会】(福) 真幸会、(福) 湘南育成園、(福) 心の会

【施設部会】知的障害者通所授産施設多摩川あゆ工房、ケアハウス湘南の里、特養ささりんどう鎌倉、老人デイサービスセンターさくらの里、知的障害者通所授産施設あすなる学苑

## みんなのVPM@NOON

◇内容 障害を持つドライバーによる講

## 図書・資料

### 図 書

- ★社会福祉関係施策資料集2001/支援費制度《かんたん》ガイド(全社協)
- ★実務と経営分析のチェックポイント～社会福祉法人の新会計基準(小室豊允、創元社)
- ★車椅子のナディー(福沢美和、文芸社)
- ★児童相談所援助活動の実際(町田清・坂本健ほか、ミネルヴァ書房)

### 資 料

- ★かながわの保健福祉情報Vol.4 社会福祉施設等経営法人(本会)
- ★ともしび運動第2期のあゆみ～かながわともしび財団の10年(かながわともしび財団)
- ★第10回全国ボランティアフェスティバルかながわ実行委員会報告書(同実行委員会)
- ★地域における痴呆性高齢者のためのインフォーマルサービス普及事業報告書(全社協)
- ★介護保険施設における安全で快適な生活をめざして～身体拘束ゼロに向けて(東京都社協)
- ★重複重度障害者<重症心身障害者>が利用する障害者地域作業所の日中活動支援を考える/障害者地域作業所実態調査報告書(県障害者地域作業所連絡協議会)
- ★ひばりが丘レポート第5巻(県立ひばりが丘学園)
- ★サービス利用者としてコーディネーターに期待すること～地域療育等支援事業のあり方を問う/虐待はいま・知的障害児虐待防止研究事業/自分たちの力を強めよう～本人活動スキルアップ研修事業(全日本手をつなぐ育成会)
- ★久良岐乳児院10年の歩み平成元年～平成11年(久良岐母子福祉会)
- ★地域福祉権利擁護事業<福祉サービス利用援助事業>に関する調査(奈良県社協)
- ★在宅ケア支援モバイル情報環境構築事業報告書(高浜市社協)
- ★地域支援・コーディネートマニュアル(全国在宅介護支援センター協議会)
- ★カウンセリングルームガイド IN 神奈川2002(タック心理福祉相談室)

本会「福祉資料室」がこの1カ月間に収集した主なものを掲載しました。福祉資料室には閲覧室があり、文献検索、資料利用相談、貸出し等のサービスも行っています。

- ◆利用時間：月曜日～金曜日(第3金曜、祝日、年末年始等を除く)の9時～17時
- ◆貸出し：2週間3冊まで
- ◆問合せ：☎045-311-8865

URL <http://www.progress.co.jp/members/jinsyakyo/tosyo/>  
(HPでも図書・資料の検索ができます)

演、自操型福祉車両(足で運転する車・ジョイスティックカー・手動運転補助装置付車両等)の展示・試乗、免許取得や改造車購入のための相談など(入場無料)

◇日時 6月2日(日) 10時～16時30分

◇会場 国立身体障害者リハビリテーションセンター(所沢市)

◇昨年の模様を紹介したビデオ(送料込800円)を頒布しています。ご希望の方はお問い合わせください。

◇問合せ 働いしずえ

☎03-5437-5491

FAX03-5437-5492

## 日揮社会福祉財団社会福祉助成事業

◇対象 ①県内の障害者又は高齢者の福祉事業団体(当事者・法人団体・上部団体等に準ずる団体、並びに地域作業所・授産施設等) 30団体程度、②県内の障害者又は高齢者福祉支援ボランティア、ホームヘルプサービス組織等、15組織程度

◇助成内容 福祉設備・機器購入費、事業活動費あるいは事業運営費補助

◇助成金額 ①②とも、福祉設備費・購入費、事業活動費50万円限度、事業運営費10万円限度

◇申し込み 所定の申し込み用紙をFAX又は郵送にてご請求ください

◇〆切り 5月31日(金) 必着

◇問合せ 働日揮社会福祉財団

☎045-714-3391

FAX045-714-3404

## 太陽生命ひまわり厚生財団

### 社会福祉助成事業

◇対象 ①在宅高齢者等の福祉に関する事業、②高齢者等の心の癒しに資する事業、③民間ボランティアグループ等の活動、④障害者福祉への啓発、開発、普及事業、⑤障害者授産施設または小規模作業所の整備事業、⑥障害者福祉に関する事業に必要な車輛整備、⑦老人保健、生

活習慣病または高齢者福祉に関する研究、調査

◇助成金額 総額5千万円(各対象ごとの助成額はお問い合わせください)

◇申し込み 所定の申し込み用紙をFAX又は郵送にてご請求ください

◇〆切り 6月末日必着

◇問合せ 太陽生命ひまわり厚生財団

☎FAX03-3272-1626

## 寄託品あつがとんじりまつた

【寄託金】(敬称略)

▽東電労組神奈川総支部▽神奈川県指定自動車教習所協会▽横浜東親会▽県総務部庁舎管理課車両班共用車有志一同▽田中良平▽脇隆志

【寄託品】(敬称略)

▽神奈川定年問題研究会▽東電労組神奈川総支部▽三浦工務店▽大成建設(横浜支店)▽北村

## ホスピタリティと顧客満足

前回は、制度や社会情勢の変革の中で、社会福祉法人が地域福祉の中核的存在となるために、今後の経営のあり方をどう捉えていったらいいのかを考えてみました。今回からは、利用者主体のサービスを提供していくために必要な事柄を、企業の様々な取り組みを紹介しながら考えていきたいと思います。今回は、足柄下郡箱根町にある「富士屋ホテル」を訪問し、顧客満足を実現するために、従業員のホスピタリティをどのように引き出しているのか、その活動のようすを紹介したいと思います。

## ホスピタリティという言葉

皆さんは日頃何気なく使っている「サービス (service)」という言葉の語源をご存知でしょうか。

サービスは、ラテン語の servus (奴隸) という言葉から生まれたと言われてます。その語源からも、サービスにおける顧客との関係は、主人と従者という「タテの関係」にあるといえます。

一方「ホスピタリティ (hospitality)」という言葉の語源は、同じくラテン語の hospes (客人の保護者) と言われています。この言葉は、巡礼者や旅人を寺院に泊めて、手厚くもてなすという意味に由来しており、顧客と提供者との間は、常に信頼関係と共存共栄の喜びが存在する「ヨコの関係」にあるといえます。近年多くの企業では、能率性や有効性を優先するサービスから、顧客との精神的、文化的共生を目指したホスピタリ

ティという概念のもとでの企業活動を展開し、経営転換を図ろうという気運が高まりつつあります。

## お客様のホンネで作る至誠の心

「富士屋ホテル」(以下、ホテル) は日本初のリゾートホテルとして、明治十一年に箱根町宮ノ下に誕生しました。以来一世紀に渡る今日までの間に、国内外の多くの著名人がこのホテルを訪れています。



お客様一人ひとりの目線にたった時、初めて真心をこめたおもてなしをすることができる

「当ホテルでは創業時より『至誠』を社是とし、お客様一人ひとりに真心を込めたおもてなしをすることを心掛けてきました。基本理念に『5つのS』(心をこめて〈Sincerity〉、迅速に〈Speedy〉、笑顔絶やさずに〈Smile〉、安全に〈Security〉、目配り・気配り・思いやり〈Sensibility〉)を掲げ、おもてなしの心を表現しています。ともすれば私たち従業員の仕事の効率や、能率を向上させるために考えられがちなこれらの事柄を、お客様の考え方を基礎に考えることで、『思い込み』のおもてなしから、お客様の『ホンネ』に基づくおもてなしを提供していきたいと考えています」と副支配人の安藤昭さんは話します。

## 努力した人が報われる職場作り

「私たちの仕事はお客様に夢を与える誇れる職業です」と語る安藤副支配人ですが、会社とともに社員全てが幸せで、夢や希望を持つていなければ、お客様に夢を与えることはできないと語ります。

「昨年四月より『努力した人は報われる』をコンセプトに、新しい人事制度と教育制度を導入しました。これは、これまでの学歴や実力、専門性の有無等を重視した制度を一新し、社員一人ひとりの仕

## 富士屋ホテル株式会社

〈設立〉 明治11年7月  
 〈資本金〉 5億327万円  
 〈代表者〉 小佐野隆正  
 〈従業員数〉 1,300人(単独)  
 〈主な事業〉 観光業(ホテル・レストラン・ゴルフ場経営等)  
 〈本社〉 〒250-0404  
 足柄下郡箱根町宮ノ下359  
 ☎0460-2-2211(代)  
 〈URL〉 <http://www.fujiyahotel.co.jp/fujiya/>

事に対する取り組みや姿勢を評価することで、賃金に反映させていくというものです。まず最初に職能資格制度を『仕事の難しさ、複雑さの度合』と『求められる職務遂行能力』に分け、等級と職位の分離を行いました。また、賃金テーブル(給与体系)を公開し、努力次第であと何年後に自分がどの位の給料になるか、また職務に對しどの位の評価を得られれば、自分の今後の処遇がどう変わるのかなど、将来の姿が明確に見えるようにし、社員が努力により成長した過程を評価できる環境を作りました。更に、支配人の立てた目標に基づき、社員が自分で目標を立て、いつまでにどのように達成するか具体的な計画を出してもらい、社員全員が共通した目標に向かって前進できる体制を作りました」また社員の資質向上の面では、長期休暇の取得や福利厚生面での充実を図るとともに、「より高い専

# ひと・ネットワーク<sup>115</sup>

「知的障害のある人の就労の場で働くなかで思うこと」

神奈川県労働プラザ(Lプラザ)  
ともしびショップ店長  
山室治子



神奈川県が、知的障害者の人たちの就労できる場を創っていきこうという運動の中から生まれた「ともしび喫茶1号店」(平成元年に県庁新庁舎にオープン)にはじまり、現在4店舗のともしびショップを、神奈川県手をつなぐ育成会が運営しています。

ショップで就労する人たちの在籍期間は有期限で6年となっており、その間に次の就労に結びつくように、ステップアップの教育・指導がショップの店長及び支援者の主な役割となっています。私がこのショップにたずさわるようになって丸7年がたちました。

年々少しずつ、情報と知識と経験を積み重ねていくうちに、悩みも深くなってきました。あたりまえのことですが、一人ひとりが独立した人格で、対応も個々に対して、細かい配慮が必要となってきます。知的障害者の人たちのとりまく環境の良し悪しは、とりもなおさず私どもスタッフの環境作りにかかっており、大きな重責を荷っているといえます。より良い環境を、よりよい日々をと思ひめぐらすと悩みも深くなってくるわけです。たくさんの方々の、ご援助ご協力のおかげで、次の就労へと結びつき、元気に巣立っていく姿をみる時、喜びはひとしおです。

知的障害者の人たちを取り巻く福祉環境が、集権行政から地方行政へと流れが変わっていくなかで、環境改善に向け、多くの方のご支援とご協力を切に望む一人として、更なる発展と広がりを期待してやみません。

## 社員すべてが誇れる職場に

ホテルではやる気が反映される職場作りから、社員個々の士気を高める人事制度の導入と合わせ、職場の働きやすさや楽しさを重視した活動にも力を注いでいます。「社内」に『富士屋ホテルを良くする会』を発足させました。会では、全社員が自分の担当部署ではない

門性を持つ社員を高く評価し、社内資格を与える『CS・プロフェッサー認定制度』を設けました。また自己啓発を支援するために、ホテル業務に関係のある約百種類の通信教育講座の履修や、約五十種類の資格取得に係る報奨金の支給などを実施しています」と言葉が続きます。

職場を経験することで、お互いの仕事を理解し、協力し合える体制作りをしようと職場体験研修を実施しています。また日頃疑問に思っていることや、業務の効率化を図るための提案事項等をパソコン上のシートにより受け付け、改善提案委員会を通じ職場に反映させています。お客様に心から満足していただき、気持ち良く過ごしてもらうためには、私たち社員もお客様と同様に、自分たちの職務に満足し、気持ち良く働くことができる職場環境を作っていくかなければ、お客様の立場に立ったおもてなしをすることはできないと思っています」と結んでくださいました。

(企画課)

## 今月のまとめ

「会社とともに社員全てが幸せで、夢や希望を持っていないければ、お客様に夢を与えることはできない」という結びの言葉からも分かるように、今回の連載では社会福祉法人の職員を、「内部顧客」として捉えていく必要性について考えてみたいと思います。

最近では社会福祉法人の間でも、顧客満足(CS:Customer Satisfaction)の略)と従業員満足(ES:Employee Satisfaction)の略)の両方が揃ってこそ、サービスが成り立つという概念が徐々に浸透してきていますが、内部顧客として職員を明確に位置付けている法人はまだ多くないと思います。サービスを提供する職員に満足

感が無い状態で、顧客(利用者)に真の満足感を与えることは不可能です。

社会福祉法人だからといって、「職員はボランティア精神のもと奉仕の心で役割を果たすべき」という考え方は、顧客が本当に満足するサービスには結びつかないという点を再認識してください。

今回、従業員満足を図るための具体的な方法は、あえて例示しません。それは経営者が「職員へのホスピタリティ」の重要性を理解し、真剣に検討するプロセス(過程)を踏むことが大切だからです。職員皆さんが「素敵な仕事です」と言える職場環境を整備していきたいものです。



## ギャンブル依存症者と家族の回復の場

### ワンダーポート（横浜市瀬谷区）

「ギャンブル依存症」と呼ばれる「病的賭博」は、ギャンブルを「遊び」として捉えられず、節度を持って遊ぶことができなくなる病気です。WHO（世界保健機構）やアメリカの精神医学の分野では、この病気をガンや糖尿病等と同じ意味で、治療により回復する病気と認定し、様々な支援活動が行われています。しかし、病気としての認識が薄い我が国では、本人の意志の問題として片付けられてしまいうことも多く、支援体制が整っていないのが現状です。

今回は、この病気で苦しむ人やその家族を支援し、回復と社会復帰に向けた活動を、平成十二年から行っている「ワンダーポート」の中村施設長にお話を伺いました。

### 根底にあるものを見つめ直すこと

ワンダーポートでは、ギャンブル依存症から回復した方々がスタッフとなり支援を行っています。

「十六歳の頃からギャンブルにはまり足抜けできなくなった私は、次第に社会や家庭から孤立

し、精神的にも経済的にも追い込まれていきました。その時、偶然書店でアルコール依存を解説した本を読み、自分の症状と酷似していることに驚くと同時に、初めて自分は病気だと認識したのです。その後、依存症者の自助グループ



ワンダーポートの取り組みは、関係業界にも着実に広がりを見せ始めています（大分県遊技業協同組合青年部主催のセミナーでの講演の様子）

（G.A.ギャンブラーズ・アノニマス（略））に参加し、同じ病気を持つ仲間と語り合ううちに依存症者の居場所作りをしていこうと会が発足し、検討を重ねた結果、二年前に日本で始めての回復施設ワンダーポートがオープンしまし

た」と中村さんは話します。

ワンダーポートでは、回復に専念できるような生活の場の提供や、体験を語り合うG.A.のプログラムを礎にしたミーティングを開催し、依存症者の回復に向けた支援活動を行っています。

「病気になると、自分自身のコントロールが難しくなります。意志でギャンブルを止めることができず、生活がギャンブルに支配されてしまうため、本人はもとより家族も不健康になり、社会的にも経済的にも追いつめられていきます。私たちは病気の原因を、ギャンブルの存在や本人の意志の弱さ、借金などのせいにしては回復には至らないと思っています。同じ病気を持つ仲間と語り合うことで、病気であることを認めること。そして、根底にある家庭や社会での様々な問題を認識しながら、自分自身と向き合っていくことが回復への糸口だと思っています。今後は病気の理解促進に向けた取り組みや、家族を支援する活動にも積極的に取り組んでいきたいです」と結んでくれました。

（企画課）

ワンダーポート

連絡先 ☎045-1303-1262-1

e-mail: onedaypt@galaxy.ocn.ne.jp

## — 社会福祉施設の設計管理 —

株式会社 安江設計研究所  
YASUE & ASSOCIATES' Inc.

東京都港区高輪2-19-17-808

TEL03(3449)1771代/FAX03(3449)1772

E-mail: yasue-a@nifty.com



特養P.O新築（横浜市）



新築・増築・改修等お気軽にご相談ください