



2002
「アジア太平洋障害者の十年」
最終年

“KANAGAWA” 福祉タイムズ

2002 10 No.611

発行日 2002年（平成14年）10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/jinsyakyoku/>
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



「一つひとつが新鮮な発見」川崎市に住む尾崎わたるさんは、11年前脳出血で突然倒れた。動かない右半身で先が見えない不安と、負けたくない思いが絶えず交差した。そんな時、大好きな飛行機を描きたいと思った。アートビリティ（7面）を知り、助言をもらいながら描くうちに、夢中になっている自分を見つけた。「名も無き花や昆虫の様子を見ているとアイデアが湧いてくる。好奇心で溢れていた少年時代の心をいつまでも探し続けながら描きたい」と話す尾崎さんの瞳は輝いていた。（写真・文 菊地信夫）

あんどる

学校の授業が週五日制になり、教育方針も大きく変革されてきました。変革の中でも「開かれた学校づくり」の推進は、地域の人たちが学校教育への理解を示し、地域の教育力を活用できるようにしていくことです。

私たちも中学校より協力依頼をうけ、地域と学校のパイプ役になればと活動を始めましたが、これまで学校と保護者の関係がメインだった教育の世界で、地域住民と学校の接点を簡単に作れるものではありません。

「学校は生徒と保護者、教師の間に成り立つもの。地域の者に何ができる」との考え方も依然あつて、活動当初は理解と協力が、あまり得られない状況でした。

そこで考えたのが「ふれあい教室」です。これは学校を開放してもらい、地域住民との交流を深め、お互いに理解していこうというもので、囲碁や将棋、社交ダンス、茶道、七宝焼、そして、車椅子の体験等の催しを開催しました。当日はたくさんの方々が集まり、盛大なイベントとなりました。

今年も多くの参加が予定されていて、少しずつですが、子どもたちの育成への協力を通じ、地域と学校との接点も見えてきたように思います。

県民生委員児童委員協議会

広報委員長 鈴木立也

目次.....CONTENTS

- 福祉サービス運営適正化委員会の苦情解決事業.....2・3
- 福祉協働のもとチャンスを生かし可能性をひろげよう.....4
- 新たな市場参入を視野にあり方が示される.....5
- 高齢者をよりいきいきと過ごすために.....6
- 福祉用具のエキスパートをめざして.....6
- 連載・企業の姿勢から学ぶもの(7).....8・9

かながわ福祉サービス運営適正化委員会における苦情解決事業

～平成13年度福祉サービス苦情解決事業報告書から～

平成12年10月、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法第83条により設置された「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」（以下、委員会）事業も1年半を経過し、委員会の存在が周知されたことに伴い業務が増大してきています。

福祉サービス利用者等から申出のあった苦情の解決は、相互の信頼関係をより高めるために、事

業者段階での適切な解決が図られることが最も好ましいと考えられます。このため委員会では、まず苦情の当事者間での話し合いを推奨してきており、その多くが解決に至っています。

今回の特集では、これまでに委員会に申出がなされた苦情に対する解決事例を紹介しながら、事業者に求められる姿勢と、今後の課題について考えてみたいと思います。

苦情案件から読み取れるもの

平成十三年度に、委員会が受理した苦情案件は七十三件で、前年度の半年間の件数三十六件と、ほぼ変わらない件数に留まりました。しかし、委員会が苦情解決のために対応した回数は、延べ八百六十四回と、前年の回数（百六十四回／半年間）を大幅に上回っており、数多くの事情調査等を必要とする、解決困難な苦情案件の増加がうかがわれます。

苦情の対象となった事業者を所在地別に見ると（表1）、事業者の多い政令市、中核市が約6割を占めています。

また、申出のあった苦情を利用者別に見ると、高齢者や障害のある方々が全体の八割以上を占めています。前年に比べると精神障害当事者からの申出が大幅に増加しています。今後、支援費制度の導入により、さらに障害当事

表1 事業者の所在地別

年 度	県 域	横浜市	川崎市	横須賀市	不 詳	合 計
12年度(半年間)	13	16	3	3	1	36
13年度(1年間)	27	24	6	11	5	73

者からの申出の増加が推測されます。（表2）

一方、申出案件の七割は相談助言で解決に至っています。（三頁、表3）なお、この「相談助言」「紹介伝達」等の区分は、全社協の定めた分類によるもので、「相談助言」には事業者、行政等への事情調査、当事者間の話し合いの場の設定・立会が含まれています。

事例からみる解決への糸口

三頁の（図1）にもあるとおり、福祉サービスの処遇に関する苦情案件は、事業者が利用者に対して迅速で的確な、そして誠実な対応をしたか否かが、解決をすすめる上で重要なポイントになります。

そこで、苦情申出があった場合、事業者がどのような姿勢で対応して解決に至ったか、いくつかの事例をご紹介します。

表2 福祉サービス利用者別

年 度	高齢者	障 害 者			児 童	その他	合 計
		身体	知的	精神			
12年度(半年間)	22	9	4	0	1	0	36
13年度(1年間)	28	9	15	13	3	5	73

ポイント1 素早く設備を改善した

申出「デイサービスの送迎車の運転手が携帯電話を通過しながら運転していた危険だ（一般市民）」

対応 事情調査の結果、申出者は当委員会に申出をしつつ、事業者にもその旨を匿名の電話で伝えていたことが分かった。その通知を受けた時点で、事業者は危険を伴わない電話に機種変更し、苦情の原因が既に解決していることが判った。事業者の素早い対応で、事業者に対する一般市民の信頼がより高まったと推察される。

ポイント2 詳細な経過説明と今後の改善が約束された

申出「利用者は椅子で座位を保つのが不安定で、家庭では肘掛けのある椅子を利用していた。そのことを事業者に伝えたにもかかわらず、肘掛けのない椅子に座らせたために、転倒し、けがをした。事業者からは電話で簡単な説明しかされていない（利用者家族）」

対応 委員会の立会のもとに当事者間の話し合いが行われ、事業者から詳細な経過説明と、不快感を与えてしまったことに対する謝罪がなされた。また、同様の事故が発生しないための改善策の提示や家族と綿密に連絡を取るとの説明も行われ、申出者は納得した。

ポイント3 誠意ある謝罪と金銭

表3 苦情内容・対応内容別

区 分	相談助言	伝達紹介	あっせん	通 知	その他	継続中	合 計
サービスの内容	32	7	0	0	1	7	47
説明・情報提供	7	3	0	0	0	1	11
被害・損害	7	0	0	1	0	1	9
権利侵害	1	0	0	0	0	0	1
そ の 他	2	3	0	0	0	0	5
合 計	49	13	0	1	1	9	73

※利用料0

的保障がなされた
申出「短期入所中の夜間に利用者が喧嘩になり、ガラス戸に足をぶつけ大けがをした。喧嘩状態だったにもかかわらず、職員が適切な対応をせず、責任者に翌日まで連絡をしないうえ、入院後の事業者の対応も良くない。責任を明確にして謝罪し、今後同様な事故が発生しないように改善策を講じて欲しい。〈利用者家族〉」
対応 事情調査の結果、適切な職員の対応や安全を考慮した家具等の配置がなされていたため、事故の

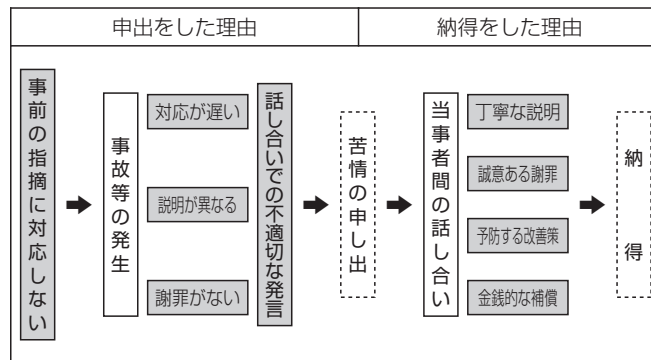
発生が予防できた可能性があった。また、職員マニュアルで「入院程度の事故は直ちに責任者に連絡すること」となっているのに、病院の都合で当日すぐに入院しなかったからと、担当職員は責任者に連絡をしなかった。委員会の立会で当事者間の話し合いが行われ、法人の責任者が、対応次第で予防可能な事故だったことを認め、誠意ある謝罪をした。また、改善計画の提示と、金銭的な保障がおこなわれたため、申出者は納得した。

福祉サービス向上に向けた課題

十三年度に受理した苦情案件の中には、現行の基準の充実、新たな指針等の制定、行政による指導等が必要と思われるものがありました。報告書では、その中から四つの課題を提起するとともに、社会福祉法により調査権、改善命令等の権限を有する県福祉部にもその取り組みを要請しましたが、各事業所においてもこれらの課題についてご検討いただければ幸いです。

○施設利用中の寄付
「高齢の利用者が行った高額寄付には疑義があり、事業者は慎重に対応して欲しい。〈利用者家族〉」
広く福祉施設に共通した、倫理面で様々な問題を含む課題であり、

図1 申出をした理由と納得をした理由



関係者による検討が望まれます。
○行政に提出する事故報告
「施設利用中に起きた二度の誤嚥事故（二度目の事故で死亡）の行政への報告の仕方、内容等に問題がある。〈利用者家族〉」
現行の規則等で報告の範囲・内容等の判断が、施設長に大幅に委

ねられていることから生ずる問題です。利用者の信頼を高める視点から、具体的なマニュアルの制定等の検討が望まれます。

○障害者の拘束
「重度の知的障害のある利用者の、骨折している足が車椅子に固定され、更に車椅子も転倒防止の

ため柱に固定されていた。人間の尊厳を奪う『拘束』を行いながら、説明を受けていない。〈利用者家族〉」
事業者は拘束禁止の原則を十分理解しながらも、利用者の安全配慮義務を履行するため、難しい判断を迫られます。このような事態が起きた時どう対応するのか。関係者による検討が望まれます。

帰宅時の職員の同行と対応

「母親の運転する車で一時帰宅を終え帰園する途中で、利用者が喧嘩になり、車から転落し大けがをした。同行職員の介助に問題がある。〈利用者家族〉」

このケースでは、職員が勤務時間外に善意で同行していましたが、一時帰宅の実施方法等は施設長の判断のもとに行われているのが現状です。このような問題は今後とも発生することが予想されるため、一定の基準や指針の策定などの検討が望まれます。

委員会での今後の取り組み

来年度より支援費支給方式が実施され、苦情の申出件数が増加することが予想されますが、利用者（申出者）、事業者の苦情解決責任者、第三者委員の方々と協働して、福祉サービスの質の向上に取り組んで行きたいと思っています。

（福祉サービス運営適正化委員会）

施設協働のもとチャンスを生かし可能性を広げよう

「神奈川セルプセンター」事務所が開設される

本年四月の発足以来、NPO（特定非営利活動法人）化の準備を進めてきた「神奈川セルプセンター」（会員七十一施設）が、法人格取得を契機に、去る九月十九日事務所開きを行いました。

本県内には、障害者の福祉的就労の場である福祉工場や授産施設などの法定施設が八十九カ所あり、企業や行政からの仕事の請負、自主製品の発注・販売活動を行うため、これまでは基本的に各施設毎に「営業活動」を行っていました。

本会社会就労センター協議会では、一年半の準備期間を経て、このセルプセンターを発足させました。セルプセンターでは、仕事の開拓や自主製品の販路拡大に向けた営業活動を共同化し、仕事の効率的な獲得と、受注した仕事を各施設に幹旋することで不況にも強い、足腰の強い施設づくりをめざしています。

これまでにほとんどの会員施設をセルプセンター職員が尋ね、生産品目等の情報を整備してきました。また行政にも積極的な調査を行い、今後の販売・受注の可能性を探るとともに、企業等にも営業

活動を展開しています。

職員の方は、「施設には多くの可能性が眠っている。実際に見聞きたことを大切に、取り組みを広げていきたい」と、豊富を語ってくれました。

本会としても、社会就労センター協議会を通じて、活動を支援していきたいと思っています。

（社会福祉事業課）



待望の事務所が開設され、五十嵐紀子理事長（中央左）を始め意欲を見せる理事の皆さん

◆ 神奈川セルプセンター

☎ 045-312-2959

※ S E R P (Support of Employment Living and Participation)

就労と生活、社会参加への支援の意

元気に、仲良く、豊かに、楽しく生きぬくために

「県老クラブ連合会」「友愛チーム」30周年を迎える

神奈川県老人クラブ連合会（ゆめクラブ神奈川）では、去る九月十八日、友愛チーム活動（以下、チーム）の三十周年を記念する集いを開催しました。

この活動は、地域社会の中で、高齢者が同世代の友人として相互に生活を支え合うことを目的に、全国に先駆けて、昭和四十七年に本県で実施されました。現在では、県内五百四十九のチームが、一人暮らしの高齢者の話し相手や日常生活援助等の活動を展開しています。集いの冒頭では、チームの活動推進に特に尽力された三十九名に、その功績を讃えるとともに、今後の更なる躍進を願い、特別表彰が授与されました。

記念講演では「聴くことの意味」と題し、東海大学健康科学部の村田久行教授のお話がありました。

ご自身も、傾聴ボランティアとして活動されている村田氏は、「生の終末期を迎えた方々が、昔のことを語ろうとするのは、自らの一生を自覚し、本能的にそのまとめをしようとする『生の回顧』ではないか。聴くことは、その魂の仕事をお手伝いしてあげること。また、自己の存在を見出し、生きる

力を引き出してあげることでもある。相手を気遣い、魂の声を汲み取ってあげられる関係を、チームで育んでもらえたら」と、活動への温かい助言がありました。

シンポジウム「笑顔がみたくてこんなにちは」では、老人クラブやボランティアグループ、民生委員児童委員協議会関係者が、コメントーターとして活動紹介や課題等を発表。相互協力で作り上げる福祉社会の必要性を、参加者とともに確認し合いました。（企画課）

※七面の「ひとネットワーク」で、特別表彰受賞者の方に活動をご紹介いただきました。

◆ 県老人クラブ連合会

☎ 045-311-8737



友愛チーム活動30周年記念特別表彰を受ける皆さんのようす

新たな市場参入を視野にあり方が示される

「内閣府「総合規制改革会議」が中間まとめを公表」

経済社会の構造改革を推進する観点から、必要な規制のあり方に関する基本事項について総合的に調査審議をすすめる、内閣府の「総合規制改革会議」では、本年度当初から各ワーキンググループに分かれ検討を行ってきた「分野横断的テーマ」についての中間とりまとめ（以下、とりまとめ）を公表しました。（※）

このとりまとめは、民間委員の意見を基に、各省合意に向けた努力目標として位置付け、基本的な合意に至らなかった事項については、問題意識や考え方を示すとともに、所管府省等における意見が添付されています。

新規事業の創出や経済活性化へのビジネス・生活インフラ整備等の五つの章立てで構成されているとりまとめの、第二章「民間参入・移管拡大による官製市場の見直し」では、社会情勢や労働環境、意識等の変化により、国民のニーズに対して、安価で良質なサービスの確保に向け、医療・福祉・教育・農業の各分野への、株式会社市場参入、拡大を求めています。特に福祉分野では、特養への株式会社参入の推進や、既に参

入が認められている、ケアハウスの資産基準等の不均等を是正するとされています。

厚生労働省ではこれを受け、「特養にあつては、介護高齢者の生活あるいは生涯全般を支援する施設の性格上、安定的で良質なサービスを提供する必要があることから、利益性を重視した株式会社参入は、サービスの低下を招きかねない。またケアハウスについては、社会福祉法人は、事業収入の用途や法人運営、財産管理に関わる公的関与の手段投入等の法的規制が課されていることを鑑み、資産基準のみを不均等と判断することは適当でない」との見解を示しました。

会議では議論を深めるとともに、今後の検討課題等も加味しながら、年内の「第2次答申」とりまとめに向け、調査審議をすすめる予定です。

※URL <http://www8.cao.go.jp/kisei/siryu/020723/>

（企画課）

読者の声

「命の尊さ」

こんな理不尽なことを、しないでください。

障害の「もと」があるからと、言つて、

生まれてくる幼な児の命を断つてしまふなんてー。

生の前に、死があるような死の準備もできないままに、

生の世界をしらないままに、それも、神ではなく、

神に生かされている人間がするなんてー。

こんな理不尽なことを、しないでください。

「NHK世界ハート展入選作品」

人間の尊厳を考えると「いのちの権利」「人権の普遍性と個性」を考へることであると、私は思います。最近、出生前診断として血清マーカーテストがされると新聞記事で知り、戦前の優性保護思想を思い、障害者を排除する理論につながる恐れを感じました。幸

せの価値観は、その人の意志の自己決定であり、選択です。ダウン症の息子をもつある母親が、かつて私に言いました。

「心の底から、この息子が愛しい。かえつて私の方が息子に生かされ、励まされているんですよ」入選した「命の尊さ」の詩の解説として、私はこう書きました。

『いつから人間は、こんなにも傲慢になってしまったのだろう。科学、医学の進歩や国家の権力を笠に着て、裁き得ない人が人を裁く、こんな理不尽に対し、堂々ともを言える人間がいないのだろうか』

私はまだ言える。しかし、生まれてくる幼な児には言えない。

「いのちの領域」は「神様の領域」である。私たちのいのちは科学的事実ではなく、人間的眞実にあるのだー。

（大石忠）

▶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@jinsyakyo.or.jp

県社協のひろば

高齢期をよりいきいきと過ごすために

―多彩に「かながわ高齢者文化祭」を開催―

老人福祉法改正により、九月十五日の「敬老の日」は「老人の日」に、十五日から二十一日までの一週間が、「老人週間」と定められました。かながわ長寿社会開発センターでは、高齢者の生きがい・健康づくりと、あらためて高齢者福祉への関心と理解を深める機会として、去る九月十四・十五日の両日、県社会福祉会館（横浜市神奈川区）及び隣地の沢渡中央公園で、

「第十四回かながわ高齢者文化祭」を開催しました。

大沢悠里氏（フリーアナウンサー）の講演では、巧みな話術に参加者の笑いが絶えず、世代間交流囲碁・将棋対局では、小中学生の強さに圧倒される場面も。セカンドライフセミナー



美術展の作品を熱心に鑑賞する来場者（左）と文化祭の世代間交流囲碁対局のようす（右）



1、趣味発見コーナーや生きがいづくりの相談、健康に関する情報提供、高齢者グループなどの日頃の活動成果発表等、多彩なコーナー展開に、約一千人が参加しました。

また、二十日から三日間は、アートガーデンかわさき（川崎市川崎区）で「第一回かながわシルバー美術展」を開催しました。県内の六十歳以上のアマチュアを対象に、日本画・洋画・彫刻・工芸・書・写真を募集。約百六十点の作品が集まり、その全てを展示しました。いずれ劣らぬ秀作に、感歎の声が場内のあちこちで聞かれました。

「人生を四季に例えるなら、高齢期は正に『みのりの秋』。豊かな秋にしたいですね」参加者からの言葉どおり、高齢者のいきいきと輝く姿が、清々しく感じられるイベントとなりました。

（かながわ長寿社会開発センター）

福祉用具のエキスパートをめざして

―福祉用具プランナー研修を開催―

今年度の福祉用具プランナー研修が、去る七月から九月にかけて開催されました。

この研修は、県内在住・在勤者で、福祉用具・住宅改造相談に関わる人や介護支援専門員で、ケアプラン作成に関わる人などを対象に実施されています。

今回の研修には百五十余名の応募があり、その中から選ばれた四十名が十二日間にわたって、かながわともしびセンター（県民センター十三階）の福祉用具展示場等で、用具の特性・種類や利用者・家族にとってよりよいプランニング方法について、演習を通じて学

習しました。

最終日には、財団法人テクノエイド協会の研修確認試験が行われ、合格者には同協会より福祉用具プランナー研修の修了証が発行されました。

平成十二年度より、旧神奈川県福祉プラザ（現かながわともしびセンター）で始まったこの研修も、すでに百三名（今年度受講者を除く）が修了し、福祉用具プランナーとして学んだ専門知識や技術を、介護の現場で生かしています。利用者・家族にとって身近な福祉用具の専門家として、その知識を生かした積極的な活動が期待されます。



リフターを使った移乗動作に取り組む受講生

福祉用具プランナーとは

（財）テクノエイド協会が提唱。

福祉用具を必要とする高齢者や障害者に対して、必要な福祉用具の選択を援助し、適切な導入計画を策定。かつ利用の支援及び適合格況を、モニター・評価まで行うことのできる福祉用具の専門家です。

利用者・家族の福祉用具に関する相談や苦情に応じ、福祉用具全般に関して利用者の立場から、利用者の選択や意志決定の支援を行う存在です。

（研修研究課）

Information

役員会のページ

◇理事会 9月20日・①正会員入会申込み、②県社協会長顕彰者の選考、③14年度一般会計並びに特別会計補正予算(案)、④15年新年賀詞交歓会、叙勲褒章等受賞者祝賀会、⑤理事の推薦、⑥各種委員会委員の選任について

◇新会員紹介

【経営者部会】(福風の谷

【施設部会】知的障害者更生施設やまびこ工房、介護老人福祉施設わかたけ富岡、介護老人保健施設ソレイユカーマ

アートビリティの作品を「活用」下さい

障害者アート専門ギャラリー「アートビ

リティ」では、審査会で選ばれた全国の障害者作家の作品約四千点を、有料で貸し出しています。使用料は作者に還元され、自立のための援助にあてられています。印刷物等には是非「活用」ください。

◇URL <http://www.artility.com/>

◇問合せ 東京コロニー・アートビリティ

TEL 03-5287-6061
FAX 03-5287-3866

損保ジャパン記念財団自動車購入費助成

◇対象 ①東日本地区に所在する、主に障害者の在宅福祉活動を行う団体(加齢に伴う障害者・高齢者を除く)、②社会福祉法人(小規模通所授産施設に限定)又は特定非営利活動法人。又は取得を目指している団体

◇助成額 自動車購入費一件百万円まで(購入価格は助成額の二倍以下が原則)

◇〆切り 11月5日(火) 当日消印有効

◇問合せ 損保ジャパン記念財団

TEL 03-3222-3622
FAX 03-3222-3634

運転免許取得をお考えの身障者の方へ

東園自動車教習所では国の委託により、身障者の方の運転教習を実施しています。操縦装置付き車両や手話による講習のほか、身障者専用の寮(有料)などもあり、安心して教習を受けることができます。また「身体障害者運転能力開発訓練センター」を併設。就職活動中の方が入所した場合、所定の教習費が無料となります。

◇問合せ 同センター(通称 東園)

所在地 埼玉県新座市堀ノ内2-1-46

TEL 048-481-2711
FAX 048-481-6578

寄託金品ありがとうございます

【寄託金】(敬称略)

▽社 神奈川県トラック協会相模支部▽田中良平

(計三八三、五三〇円)

【寄託品】(敬称略)

▽奥村勝子▽田平智恵子

【訃報】

本会副会長 酒井喜和氏(福岡県共生会理事長、助横浜市在宅障害者援護協会理事長、元横浜市会副議長、元助かながわともしび財団理事長)が、平成14年9月30日、急性心筋梗塞により急逝されました。享年72歳。故人は、経営者部会長、活動推進委員会委員、かながわともしびセンター運営委員として、本会事業の推進に多大なご尽力を賜りました。ご冥福を心よりお祈りいたします。

◇お詫と訂正 8月号の10面「かながわHOP情報」の連絡先名称に誤りがありました。正しくは「聴導大育成の会」です。お詫びして訂正いたします。

図書・資料

図 書

- ★生活福祉と生活協同組合福祉～福祉NPOの可能性(朝倉美江、同時代社)
- ★ホームヘルパーが支える介護現場(平出田鶴子、創流出版)
- ★痴呆性高齢者ケアの経営戦略(大國美智子・中西茂他、中央法規)
- ★障害者福祉がかわる～考えよう!支援費制度(いぶき福祉会、生活思想社)
- ★ひきこもりの思春期～いかに考え、いかに向き合うか(斎藤環他、星和書店)
- ★子ども虐待と援助～児童福祉施設・児童相談所のとりくみ(竹中哲夫、ミネルヴァ書房)

資 料

- ★在住外国人生活支援・相談員育成プログラム研究委員会報告書(本会)
- ★地域福祉権利擁護事業の機能拡充に関する研究/主任児童委員活動活性化事業報告(全社協)
- ★介護の現実と再構築～介護事故・医療行為・介護現場の真相を踏まえて(ヘルスケア総合政策研究所、日本医療企画)
- ★「訪問介護におけるサービス提供責任者の実態及びその資質向上に関する研究」報告書(ダイヤ高齢社会研究財団)
- ★デイサービス・ショートステイ・痴呆性高齢者グループホームにおける実態調査事業報告書(シルバーサービス振興会)
- ★人権ガイドラインを展望する～第6回療護施設と人権シンポ&全国交流集会/身障療護施設居住者の生活に関する調査(療護施設自治会全国ネットワーク)
- ★全障研第36回全国大会レポート集(全国障害者問題研究会)
- ★不登校児童・生徒のための野外活動プログラムの実践研究(神奈川県ふれあい教育振興協会)
- ★地域福祉活動計画(葉山町社協)
- ★大阪府野宿生活者実態調査報告書(大阪府立大学社会福祉学部都市福祉研究会)

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:TEL 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)

顧客の声を生かしたサービスへの取り組み

前回は、「日本鋼管病院」を紹介しながら、患者さんという一人の人間を包括的に受け止め、医師との間に信頼関係を築きながら取り組む、「インフォームドコンセント」のあり方について考えました。

今回は、「株式会社くらしの友」（本社東京都大田区）を訪ね、より良いサービスに結び付けていくために、顧客の声をどう生かしていくかを考えながら、社内全体で改革に取り組んでいるようすをご紹介します。

福祉サービスにおける危機管理

措置から契約に基づく福祉サービスへの移行は、利用者の権利や義務意識を高揚させ、福祉サービスにおける事故や問題を顕在化させることとなりました。同時に事業者は、質の高い福祉サービスの提供に向け、利用者の安心や安全を、これまで以上に重視した体制づくりが急務となっています。

豊かな感性を求めつづける企業

冠婚葬祭業務を中心に、地域に根ざしたサービスを提供する「株くらしの友」は、昭和四十二年に会員組織を基盤とした、サービス提供を行う互助会として開設されました。現在では関東圏の約三十八万世帯、百七十万人の会員を持つ企業へと成長を遂げています。平成七年度と十二年度には、消費



消費生活アドバイザーの日野さん（中央）を中心に、再発防止策や改善策を分析、検討していく

者志向の優良企業として通産大臣表彰を受賞しています。

「全国でも珍しい二度に渡るこの快挙は、ひとえに『お客様第一主義』の姿勢を貫いてきた成果が認められた結果だと思えます。弊社は、人として『人』と『人』との絆がりに喜びを共有し、かけがえない生命をまっとうしうる、たくさんの人々のために『豊かな感性』を求め続けることを生業としています。社会情勢とともに変化する消費者の意識を常に意識しつつ、お客様に感動していただけるサービスを提供していきたいと考えています」と経営・営業企画室部長の福本正行さんは話します。

言い辛い状況だからこそ「声は宝」

評価に奢ることなく、社内改革に積極的に取り組んでいるくらしの友では、多様化するニーズに柔軟に対応するために、顧客の声を系統化し、サービスに反映させていく取り組みを始めています。

「七年前に、社長室直結の『お客様相談室』を設けました。相談室では、サービス終了後、全てのお客様にお願いしているアンケートの回答や電話、来社でのご意見を、消費生活アドバイザーが総合的に把握して分析、その結果をもとに、関連部門の指導・管理を行

い (株)くらしの友

設立：昭和42年 4 月
資本金：2 億7,383万円
代表者：伴 良二
社員数：1,138人
主な事業：互助会の会員募集業務及び冠婚葬祭に伴う各種サービスの提供
本社：〒144-0051
東京都大田区西蒲田
8-3-1
☎03-3735-3101(代)
URL:<http://www.kurashinotomo.co.jp/>

「氷山の一角」その下にあるもの

くらしの友に届くアンケートは年間九百通余り。約二十項目に及ぶ質問は、社員の対応や説明、サービスに対する満足度のほか、外注している食事内容や僧侶の態度など多岐に渡り、回答するのは大変な作業と思われる。しかし、

ひと・ネットワーク¹²⁰

「友愛チーム対象者を
屋外に誘う」

小田原市夢クラブ
23区蒼龍会友愛チーム
代表 高橋章



今年は、春の終わるところから猛暑が続いたため、家の中でテレビを見続けて、外に出ない対象者が多かったこの夏。

夢クラブ会員と、町内公園の手入れに行く行き帰りに、対象者の家の前を通る際、涼風を入れる窓から「元氣かネ」「朝夕涼しいうちに外の空気を吸ったら」などと声をかけ、誘い合って公園にでかけました。そして、公園のベンチで、老人会の様子や近所の仲間の話をしているうちに話に花が咲き、いつの間にか日が西に傾いていて、「また明日ネ」とー。

この町内公園は、西湘バイパスの開通により、海岸と陸の間にできた空地から生まれました。小田原市にお願いして土盛りをしてもらい、夢クラブの会員と町内の青年の協力により整地していききました。

また、小田原市で地域緑化を目的に、自治会や商店会で組織されたボランティア団体「グリーンライフサークル」や「フラワーガーデン」からいただいた、桜山茶花やツツジ、ベゴニア、パンジーのほか、夢クラブ会員と友愛チームのメンバーが、自費を投じて購入した四季折々の植物を花壇に植え、少しずつ造成していききました。

町内の方はもとより、遠くは駅前の方たちも散策や犬の散歩に来ては、「いつ来ても何かの花が咲いていて、心が休まります」と言ってくれるので、毎日の雑草むしりや水かけに精を出しております。

夢クラブの茶会や新年会、総会等で昼食を伴う折には、歩行が困難な方には、友愛チームや夢クラブの仲間たちが手を添え、肩を杖代わりに貸して迎え、若い頃唄った詩を合唱したりしています。

私も80歳を越えますが、戦前・戦後の話をしたくても話し相手もなく、体の障害で外出もままならない対象者の、集いの中でのひと時の笑顔を見ると、友愛チームを作って良かったとしみじみと思う今日この頃です。

たくさんのご意見が書き込まれている自由記載欄を見ると、顧客のサービスに対する感心の高さを、うかがい知ることが出来ます。

「お客様相談室」の消費生活アドバイザー日野春代さんは、

「ご意見の多くは『説明が足りない(違っていた)』『担当者との連携が取れてなくてイライラした』などの苦情で、そのほとんどは細やかで、親身になった対応を心がければ改善できます。しかし苦情は困ること、恥ずかしいことと捉え、担当者に改善を求めるだけで、原因を究明せずに問題を片付けてしまう。『担当の方の献身ぶりに感動した』などの賞讃の言葉をいただいた際も同様で、他の社

員に紹介されず、本人だけに伝えられて終わってしまうことが多いのではないのでしょうか。苦情や賞讃の言葉の裏側にある、お客様の真意に真摯に向き合う社風を、社員全員で作りに上げていくことが最も大切だと考えます。弊社ではご意見に対する後日調査を行い、担当者へ報告書を提出してもらっています。『何故苦情となったのか?何故誉められたのか?』その原因や対応、創意工夫を全社員が共有することによって、お客様の心と感じあえるサービスに結び付けていきたいと思っています」と結んでくださいました。(企画課)

※URL <http://www.mhlw.go.jp/houdou/2002/04/h0422-2.html>

今月のまとめ

『顧客の声』をどう捉え、サービスに生かしていくか、これほどの企業でも命題になっているテーマです。

今、企業で積極的に取得されているISO(社会福祉施設にあっては、既に全国で三十施設以上が取得しています)の中にも、顧客満足(測定・分析・改善)の項目が定められています。

また第三者評価も、非常に前向きに考えられており、顧客の意見を反映させる取り組みの必要性和、それを重視したサービス提供が強く求められています。

顧客のうち、実際に苦情を伝えるのは、全体の約四〇%程度だと言われています。顧客が百人い

るとしたら、四人は実際に苦情を声にして伝えてくる訳です。そこで考えなければならぬのは、苦情を胸に抱えているのは、本当に四人だけなのか?ということですね。このような聞こえてこない苦情」の存在を思えば、声としてあがっている苦情は、どんなものも軽視することはできないのです。

その証拠に、苦情に迅速に対応し解決している企業に対しては、約九六%の方が、再度取引を希望するとも言われています。

今回紹介した様々な取り組みは、あくまでも仕組みだけでなく、大切なことは、全職員で目的を理解しながら、風通しの良い組織作りを進めていく事だと思います。



市民の視点で飛躍を目指す「始めの一步」

デイ ことは (藤沢市)

母体が発足されました。

ワーカーズ・コレクティブとは、地域で暮らす人たちが生活者の視点から、地域に必要な「もの」や「サービス」を市民事業として事業化し、メンバー全員が出資して経営を担い、労働する新しい働き方です。生協の共同購入事業を始め、家事介助や移動サービス等を行う在宅福祉関連事業や惣菜の販売、仕出し、情報提供、文化活動など、その活動は多岐に渡っており、本県内では、約百九十団体が活動を展開しています。

今回は、藤沢市内で介護保険指定事業の「デイ ことは」(以下、「ことは」を運営するNPO(特定非営利活動法人)「ワーカーズ・コレクティブ実結」(以下、実結)の理事長である武藤さんと、「ことは」管理者の服部さんに、お話を伺いました。

今何ができるかを常に考えながら

実結は、一九九四年に地域に特養ホームができたことを契機に、職員とともに介護を担い、市民の参加型福祉を広げる目的で、その



1日の定員は16名。小規模ならではの家庭的で暖かい雰囲気が漂います

で、提供していくことはできないかと考え、昨年、介護保険事業者の指定を受けるために必要な、法人格を取得しました。そして約一年の準備期間を経て、今年の七月に、市内初のNPOの運営する通所介護施設、「ことは」が誕生しま

した。現在は、地域に住む十五名の高齢者の方が利用されています。地主さんを始め、近隣の皆さんの温かい理解や他のワーカーズ・コレクティブのご協力をいただき、誰でも気軽に立ち寄れる、温かな施設づくりをしていきたいと思っています」と武藤さん。

メンバーからの借入金と、女性・市民が融資しあう「女性市民バンク」の快い支援により、歩み始めた「ことは」。その名称には、初心を忘れない「ことははじめ」という意味が込められています。

「経験や専門性が向上すると、利用者さんの本意を、専門的な視点で解釈してしまう余りに、その意志や思いを安易に考えてしまいがちです。同じ地域に生きる仲間としての視点を常に持ちながら、自分たちの身の丈に合った支援をしていきたいと思っています。また、地域のネットワークを生かしながら、様々な福祉資源が広がるよう、先陣をきった私たちが応援していきたいと思っています」と服部さんは結んでくださいました。

(企画課)

デイ ことは
連絡先 ☎ 0466-180-1930
NPOワーカーズ・コレクティブ実結
連絡先 ☎ 0466-314430

一社会福祉施設の設計管理一

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



特養ホーム
(厚木市)

新築・増築・改修等お気軽にご相談ください