

特集

利用者満足の追求

Point of View

全国身体障害者施設協議会 総務・広報委員
生田 善一（愛知県・あしたの丘 施設長）

我々療護施設は、日々の施設運営の中で、はからずも当たり前のように障害者福祉の「措置制度」に関わってきましたが、身体障害者福祉法制定以来の大改革により、この4月から、利用者本位のサービスを提供する利用契約「支援費制度」に移行します。

この制度の目指すものは、障害者本位での質の高いサービス提供、そして在宅・地域福祉サービスの充実・推進であります。

我々療護施設は、今まで実施できなかった施設経営の改善や、ホームヘルプサービスを含む在宅サービスに、徐々に取り組み始めております。またサービス評価やリスクマネジメント、苦情解決等のあり方や制度づくりについても早急な実施を求められております。

この時、利用者はどのような気持ちで療護施設を利用したいと思っているのでしょうか。利用者にとって療護施設はどうあって欲しいのでしょうか。果たして療護施設は、利用者本位のサービスが提供できるのでしょうか。多くの不安や課題があります。

これら不安や課題を解決するため、今回は「利用者満足の追求」をテーマとし、これに沿った座談会と実践事例を示しました。

利用者本位のサービスの実現のために、我々療護施設の“サービスや職員の質”の向上が求められています。これは、一般社会での購買事情と同じで、当然のことだと考えられます。利用者は、欲求するものが自分の施設になれば、他の施設へ変わりたいと思うでしょう。もしあったとしても質が悪ければ求めませんし、今後について考えることになるでしょう。施設も職員も、そのことに気づいて“やる気”を起こすか、課題や対策をすすめていく中で、サービスが職員の質をレベルアップすることが必要です。

職場の意識や気持ちは、本来自分からの意志で変化・変革していくものと考えられますが、外部からの影響によって変わることも多くあります。例えば、施設の設備や備品、運用システムや職員の人員配置等について“第三者サービス評価”を受けようとする時、同業上部監査評価等委員会やオンブズマン等の活動に照らし、職員も参加して学習し、教育されることができるISO認証取得の方面からのサービス評価を選ぶ法人もあろうかと思えます（経費的なことはこの際問わず）。この特集の中でも一つの方法論として実践事例を示しています。

また職員の意識改革の一つに人事考課があります。しかし、人事考課と聞くと職員が“査定”と間違えて、不安や不満を内在化することもありますので、十分な説明が必要と思われる。職能資格取得制度、役職制度、人事考課制度、給与制度等全てを連結させた人事考課を設けることにより、職員間に正しい競争原理が働き、自己啓発へと導いていくことになります。

支援費制度に振りまわされない運営方針と経営能力を、施設・法人の管理者は身につけなければならないと思います。この時だからこそ、利用者満足を追求し、サービスや職員の質を向上させ、安定した特徴ある施設運営を行いたいものです。