

第2回 信頼と支持を得る情報開示の取り組み

創立時から続く「一年のあゆみ」をはじめ 多くの媒体を利用して積極的に情報を発信

[京都・宇治明星園]

社会福祉法人 宇治明星園 理事長
辻村 禎彰



社会福祉法等の改正法案が今国会に上程された。
本連載の第1回では、松原由美氏（明治安田生活福祉研究所 医療・福祉政策研究部長）より、社会福祉法人をめぐる状況やこれからの法人経営のポイント等について解説いただいた。第2回からは、こうした状況を受け、国民から一層の信頼を得る法人経営をすすめるため、各法人における実践の参考に資する取り組みを連載する。

宇治明星園の設立精神は「地域に開かれた 地域に根ざした 地域住民に支えられた施設づくり」であり、この考え方に基づき早くから情報開示を積極的に進めている。具体的な取り組みの一つとして、一年に一回発行する「明星園グループ総合情報誌・一年のあゆみ」が挙げられる。法人の創立時

から発行しているもので、今年度、40号を発刊する予定である。当法人の事業内容、一年間の出来事、決算のほかヒヤリハット、事故の状況についても掲載している。法人の理念、施設の活動を知っていただくために最大限の「情報開示」につとめている。

情報開示への
取り組み

40年前の「記録を残す」ことへの思いが グループ総合情報誌へと繋がる

「足跡の記録」が多くの人に
読んでもらうものに変容

「一年のあゆみ」を発行するに
至った理由は、「社会福祉法人と

しての足跡をしっかりと記録し、
残しておく必要がある」という強い
思いがあったからである。その
ため、当初掲載していた内容は、

現在の「一年のあゆみ」が「見せる工夫」をしているため、事業報告・計画などの詳細は別刷りを作成し開示している



平成 27 年度 事業活動（経営）計画（案）
職員教育研修計画（案）
（平成 27 年 2 月 17 日 第 1 回 役員会議決定、第 2 回役員会議）
期：平成 27 年 4 月 1 日
至：平成 28 年 3 月 31 日

部会	事業名	ページ
1) 法人本部	1.1) 本部	1-2
	1.2) 職員教育研修計画	3-4
2) 高齢者福祉部	2.1) 高齢者ホーム・ショートステイ	5-6
	2.2) 高齢者ホーム訪問介護サービス	7-8
	2.3) ホームヘルプサービスセンター	9-10
	2.4) サービスセンター	11-12
3) 高齢者福祉部	3.1) サービスセンター	13-14
	3.2) サービスセンター	15-16
	3.3) サービスセンター	17-18
	3.4) サービスセンター	19-20
4) 高齢者福祉部	4.1) サービスセンター	21-22
	4.2) サービスセンター	23-24
	4.3) サービスセンター	25-26
	4.4) サービスセンター	27-28
5) 高齢者福祉部	5.1) サービスセンター	29-30
	5.2) サービスセンター	31-32
	5.3) サービスセンター	33-34
	5.4) サービスセンター	35-36
6) 高齢者福祉部	6.1) サービスセンター	37-38
	6.2) サービスセンター	39-40
	6.3) サービスセンター	41-42
	6.4) サービスセンター	43-44
7) 高齢者福祉部	7.1) サービスセンター	45-46
	7.2) サービスセンター	47-48
	7.3) サービスセンター	49-50
	7.4) サービスセンター	51-52
8) 高齢者福祉部	8.1) サービスセンター	53-54
	8.2) サービスセンター	55-56
	8.3) サービスセンター	57-58
	8.4) サービスセンター	59-60



創立時の「一年の歩み」。
1976年の発行から現在に至る

「一年のあゆみ」39号は2013年－2014年の1年間の活動、経営情報、第三者評価受審結果などを掲載している

決算を含めた1年間の事業活動の報告や、今後の事業計画などが主なものであった。それが変わり始めたのは、評議員や理事にも「一年のあゆみ」をご覧になっていた。だくようになったからである。

もともと当法人は、市民の代表の方々によって設立された経緯がある。したがって評議員や理事は地域の方々によって構成されているので、そうした方々に法人の現状をきちんと把握していただく必要があった。そのためには、「一年のあゆみ」を事業報告、計画などの足跡だけではなく、もっと施設の活動、人の息遣いを感じられるようなものにしていくと考えたのである。

「一年の歩み」はその後、苦情等の窓口の担当者、サービス向上提言委員、自治会長、民生委員のほか「地域の福祉をよくする会」の役員などにも見ていただくことになった。さらに当法人の事業拠点が増え、事業領域も拡大してくるにつれて、情報量も格段に増えてきた。そのため、じっくりと読んでいただくというよりは、目で見て分かっていただけるような誌

面構成へと変化していった。こうして『一年のあゆみ』は記録から情報誌へと少しずつ変容し、現在のスタイルに至っている。

選任された職員が編集委員となり出版物を編集・制作

現在の「一年のあゆみ」は年ごとにテーマを決めて特集を構成し、さらに各事業拠点の1年間の事業報告、トピックス、イベント情報を掲載している。さらに府・市からの指導監査報告、実地指導報告、第三者評価報告も盛り込み、ヒヤリハット、事故までもプライバシーに配慮して掲載している。「一年のあゆみ」はまさに宇治明星園グループの情報を開示する総合情報誌なのである。

当法人では「一年のあゆみ」のほかにも各事業拠点が独自に季刊誌を編集・制作している。それは「季刊紙・明星園」「季刊・白川」「小倉タイムス」「グループホームだより」という名前で大むね3カ月に一回のペースで発行している。

施設の日頃の活動の紹介、行事・イベントなどを、職員はもち

ろん利用者の方にもどんどん登場していただき、文字通り「顔の見える施設」をアピールしている。

こうした出版物の他に、当法人ではホームページで各年度の「運営情報開示データ」として「事業実施状況報告」「決算報告書」「財産目録」「監査報告」「現況報告書」を開示している。また、本年1月にホームページの改修をし、職員がリアルタイムで情報を更新できるようにしたことで、法人の情報を一層積極的に地域に発信できるようになった。ホームページ作成業者にも当法人のことを良く理解してもらおうことが大切で、思いを共有していただいたうえで、管理・運営に協力していただいで

いる。

当法人はこのように、情報誌の発行や様々な事業・地域のニーズに応じた取り組みを行う中で、地域の方々に当法人のことを理解していただいているが、昨今の社会福祉法人の地域における公益的な取組に対する指摘を受け、ホームページの事業内容を掲載するコンテンツ内に、「地域公益活動」のコンテンツを設け、法人の取り組みを社会に発信している。

「地域に開かれた 地域に根ざした 地域住民に支えられた施設づくり」を設立精神とする私たちがとって、法人の様々な情報を開示することはとても大切なことであると認識している。

情報開示のプロセス

情報は全面開示が基本方針だが、どのようの開示するかが大きな課題

「一年のあゆみ」の編集・制作は、各事業拠点で選任された5人の編集委員が全体の取りまとめを行っている。それぞれの事業拠点の紹介ページの原稿は、編集委員

とそれを補佐する職員が本来の業務をしながら作成している。そうしたスタッフによって「一年のあゆみ」は約半年の期間をかけて制作され、毎年敬老の日にあわせて

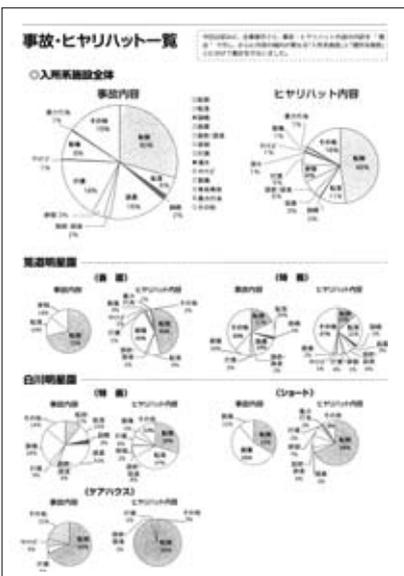
発行される。発行部数は800部から1000部程度で、費用は100万円程になる。

「座談会」で内容を検討し各担当者を決めて編集へ

編集内容については、理事長である私と管理職、主任クラスの編集委員が「座談会」の名前で編集会議を開き、ざっくりばらんにPRすべき内容や特集やトピックスなどについての打ち合わせをする。この段階で最も悩むのが、どこまでの情報を開示すべきかという点である。

情報は基本的に全面開示することにしており、当法人では事故やヒヤリハット、苦情なども開示しているが、それについてはまだ賛否両論がある。

苦情はそのまま開示すると誤解を招き、他の法人や法人の方々にご迷惑をかけることもある。また、苦情の内容によっては、苦情を寄せた方が特定できる場合もある。そのため、その点はきちん判断し、苦情を寄せていただいた方のご承諾をいただくなど配慮をしている。その結果、開示をしないというケースもある。情



苦情内容	件数	対応状況
職員による利用者への対応	1件	対応済み
施設設備に関する苦情	2件	対応済み
利用者の健康に関する苦情	3件	対応済み
利用者の生活に関する苦情	4件	対応済み
利用者の権利に関する苦情	5件	対応済み
利用者の安全に関する苦情	6件	対応済み
利用者のプライバシーに関する苦情	7件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	8件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	9件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	10件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	11件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	12件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	13件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	14件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	15件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	16件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	17件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	18件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	19件	対応済み
利用者の苦情に関する苦情	20件	対応済み

「一年のあゆみ」に掲載されている「事故・ヒヤリハット一覧」「苦情報告一覧」。プライバシーに配慮した情報開示を行っている。



「一年のあゆみ」の編集・制作に活躍するスタッフ

情報開示は社会福祉法人として

情報開示の
効果

社会福祉法人としての透明性を高め
地域からの理解を深め信頼関係を築く

報の全面開示は大事ではあるが、とても難しい問題だとも感じている。また、地域の方にとってわかりやすい情報を公開するにはどうしたらよいか、ということも、全面開示の必要性とどのようにバランスをとって対応していけばよいか、悩ましいところである。

一方、季刊紙の編集・制作を担

当するのは各事業所で約5〜10名の職員たちによって編成される編集委員会である。4つの季刊紙は、それぞれ350部から500部発行しているが、入居者や地域の方々に読んでもらうことを考え、できるだけ地域の人の顔が見えるような編集に心がけている。

の透明性を高め、地域の方々の理解を深め、強い信頼関係を築くためには不可欠である。また、当法人の「一年のあゆみ」や季刊紙の編集・制作に携わることによって、職員の視野が広がるという面も見逃せない点である。

仕事を理解していただき
職員への信頼が高まる

「一年のあゆみ」を一番よく読んでくださったのが、入居者のご家族や当法人に関わっていらっしゃるボランティアの方々であ

る。どちらもご自分に関連する記事や写真に興味を持たれて読み始めるようであるが、読んでいるうちに当法人の今まで知らなかった部分を知っていただき、さらに職員の仕事の姿勢や福祉に対する考え方を理解してもらい、一層信頼感を深めてくださっているようである。

また、同業者の方や学校の先生方にも「ぜひ欲しい」という方がいる。学校の先生方は、学生たちに「地域の福祉活動とはどういうものか」を教えるための教材として使ってくださいている。

さらに大学の先生は、研究の一環として福祉現場における事故やヒヤリハット、苦情などに関心を持たれている方もいる。そのようなして読んでいただけることはとてもありがたいことだと思う。

季刊紙づくりを通じて
職員の成長が促される

当法人では、季刊紙の編集・制作に携わるのは情報開示ばかりではなく、職員教育の一環だと捉えている。自分が働いている事業所のことをよく理解することが大事

であるし、その上で何をどうPRしていくのかということも含めて勉強してもらいたいと考えている。こうした経験から施設の全体的な状況を把握できるようになり、利用者の方をはじめ地域の方々の接点を持ち、人間関係を築くことができる。また、自分が事業所でしている仕事を客観的に見ることができるので、仕事の重要性や自分の役割を確認でき、やりがいを実感することもできる。

当法人は情報開示には早くから努めてきている。その経験を生かし、内向きにならずこれからも積極的に情報を発信していきたいと考えている。

社会福祉法人 宇治明星園

■事業内容

- 高齢者福祉事業
- ・ 菟道明星園
- ・ 白川明星園
- ・ 小倉明星園
- ・ 伊勢田明星園
- 保育事業
- ・ 明星保育園

■法人認可 昭和49年1月7日

■所在地

〒611-0022
京都府宇治市白川鍋倉山22番地10