

# 事業の透明性と 情報公開の歩み

社会福祉法人みなと寮 理事長 大西 豊美 (厚 - 8期、No.1213)



## 1. 「最後の砦」として

私ども社会福祉法人みなと寮は、1952(昭和27)年に、大阪市港区で生活保護施設の更生施設みなと寮の事業を開始し、以来60年あまり生活保護事業と高齢者福祉事業を中心に運営してきた。現在では救護施設を5カ所、特別養護老人ホームを3カ所、その他にも高齢者福祉の在宅サービス関連事業を数カ所運営するに至っている。

社会福祉を取り巻く状況は年々厳しくなっているが、当法人の中核事業である救護施設の運営は社会のセーフティネットの役割も帯びており、様々な生活を経る中で生活困窮に陥った人々にとっては、心身共に支援を受けることができる「最後の砦」といえる。

また、高齢者福祉サービスの事業も、今後の超高齢社会の中では大変ニーズの高い取り組みである。一方で、急激なサービス事業者の増加の中でサービスの質に大きな差が出てきているのも現実であり、早急にスタンダードなサービス基準の確立が求められる。

## 2. 現場サイドからの情報公開を自主的に

私どもの法人は長年、救護施設で培ってきた生活困窮者の支援など、社会福祉法人が本来

から備えている社会的弱者への救済機能と高潔な使命感を高齢者福祉でも実践すべく、民間企業の参入と新設社会福祉法人の増加で競争が激化する中で、社会福祉法人としての基本的姿勢を堅守して、利益追従型の高齢者福祉サービスと一線を画したサービスを追求してきた。

そのための、大きな手段になったのが情報公開、情報開示の手法である。福祉や医療の世界ではまだまだ情報公開は進まず、また情報の利用の仕方も一般に周知されていないのが現状と思われる。事業の透明性の確保のためには、必然的に情報公開の推進が必要になってくるが、「透明性」という部分だけが口先で言われているだけであり、実態としては不透明な部分が多いのが現状ではないだろうか。それらの中で私どもが取り組んできた情報公開は、現場サイドに視点を引き寄せて、本当に求められている情報を開示していこうという試みである。

高齢者福祉では、「介護サービス情報の公表」という制度が厚労省主導で始まっている。ただし、当初から考えられていた利用者による適切な事業者選択の支援が、この制度で本当に実現できているのかは疑問もある。情報公開の流れは国の主導ではなくて、地域のそれぞれの法人・施設から、個別的に多様な形で発信されて

いくことで広がっていくものだと考えている。介護サービス情報の公表がきっかけとなって、情報公開のあり方を考えていくことができればすばらしいのだが、そのためには別の形の情報公開の実践が必要になってくる。

### 3. ブログ化により発信力が高まる

私どもの情報公開の本格的な展開は、2002(平成14)年の愛港園(特別養護老人ホーム)のホームページの制作から始まった。それまでの社会福祉法人・施設のホームページは極めて内容が固定的であり、テキスト中心の説明型のものが多かった。この頃からインターネット回線のブロードバンド化が普及し始めて、画像などをすばやく見ることが可能になってきた。これらの高速回線を利用してまったく新しい形の情報公開を考えようとして愛港園のホームページを立ち上げることになった。①写真を多用して視覚に訴えること、②毎日新しい情報を発信すること、③事業の透明度を高めるための情報公開を工夫すること、この3点を中心においてホームページの展開を始めた。

それらを試行錯誤しながら1年半が経った時に、新たな機能としてブログが日本に導入されはじめた。今でこそ大いに普及したブログであるが、当初はブログの持つ意味やインパクトはあまり理解されていなかったと思う。愛港園は、2003(平成15)年12月にホームページ上でのブログ化に着手した。ブログが導入されたことにより、職員一人ひとりが気軽に情報を発信できるようになり、情報公開の形が具体的に变化してきたのだと考えている。愛港園のホームページは、このブログを最初に社会福祉法人で活用した施設である。

### 4. 現場の思いと適切なサービス情報を伝える

私たちの情報公開については、「現場サイドに視点を引き寄せて」と書いた。具体的にはホー

ムページ上で「介護の現場より」、「献立紹介」というコンテンツに代表されるように、原則的には日々の生活の情報を発信することに重点を置いている。

施設情報の全面的な公開のために、一時は30を越えるコンテンツを発信してきた。利用する人にとって本当に必要な情報とは何かを提供したいという思いが、施設の運営全体を網羅する形で表現されていたのだと思う。

もちろんこれらの情報公開を進める上で、職員の協力と意思一致は大切な要素である。最初は理解してもらえなかった部分もあったが、ホームページの公開を推進する中で徐々に理解してもらえるようになった。

現在、法人の中では、弘済院第1特別養護老人ホームのホームページが情報公開としては一番進んでいる。9つのコンテンツ(別表)を基本に、現場の想いを伝えること、適切なサービス情報を提供すること等に職員が一丸となって取り組んでいる。(http://www.kosaiin1toku.jp/)

また、情報公開に関するたくさんの意見を頂くことで、表現についても更に奥行きのあるものに変化してきたと考えている。批判的な意見も含めて情報公開のあり方を今後も模索していきたい。

### 5. セキュリティ対応、情報公開のさらなる深化を

また、情報公開を進めていくためには情報のセキュリティを高める努力が必要だと痛感するようになった。セキュリティを万全にすることで情報公開が安全に行えるのだと思う。個人情報保護法の考え方も浸透する中で、利用者の写真の利用などにも変化があり、ご本人やご家族の同意の上で個人情報は公開されているが、これが強制的にならない工夫や配慮が施設には必要なのだと思う。

現在では「ネットストーカー」問題も浮上してい

るように、施設の情報公開がまったく意図しない方向に悪用されるという問題も出てきている。それらの問題も含めて情報公開に対する法人の明確な姿勢が大切であり、個別の問題ではなく包括的な姿勢として、情報公開がこれからの社会福祉にとってプラスになっていくのだという強い意志を示していくことが重要になってきている。

社会貢献を進め、地域福祉へ向けた連携を深めていくためにも、福祉施設の情報公開はますます必要になってくる。まだまだ法人全体としては情報公開を徹底できていないわけではないが、将来を見据えながら私どもが行ってきた公開の手法を更に深めていきたいと思っている。

## みなと寮 弘済院第1特別養護老人ホーム ホームページによる情報公開の概要

- ① 法人概要
  - 施設・事業所紹介
  - 理念・基本方針
  - 法人沿革
- ② 施設概要
  - 基本情報、ポリシー
  - 施設内案内(居室、共用部の写真、フロアレイアウト)
  - 食事への取り組み
  - 行事・クラブ活動紹介
- ③ 介護の現場より(介護職員による日常の出来事ブログ)
- ④ マイ・ホーム紹介(利用者撮影の写真を用いた利用者目線での施設紹介ブログ)
- ⑤ 献立紹介(管理栄養士による献立とレシピ紹介ブログ)
- ⑥ ケアマネブログ(ケアマネジャーによるブログ)
- ⑦ 情報ツール(各ブログ、関係ブログの更新状況の表示ページ)
- ⑧ 文書アーカイブ
  - 法人・施設の個人情報保護に関する書類
  - 事業計画と事業報告
  - 財務諸表
  - 利用者の嗜好調査、満足度アンケート結果
  - 施設内通信紙
- ⑨ 採用情報

他、施設アクセスや個人情報保護ポリシー、サイトマップ 等



弘済院第1特別養護老人ホームのトップページ