

特集

試す価値あり！「福祉QC」サークル活動

「活気ある職場とサービスの向上を目指して」

福祉のお仕事をされている皆さん、「福祉QC」を耳にしたことはありますか？

社会保障制度が大きく変革するなか、社会福祉施設等は、常に質の高いサービスと健全な経営が求められています。もちろん、それには元氣な職場環境と職員の人材育成があつて

「どうして「福祉QC」なのか」

●キューシーって何？

「QC」とは、クオリティ・コントロールの略で、品質改善や業務改善を意味します。

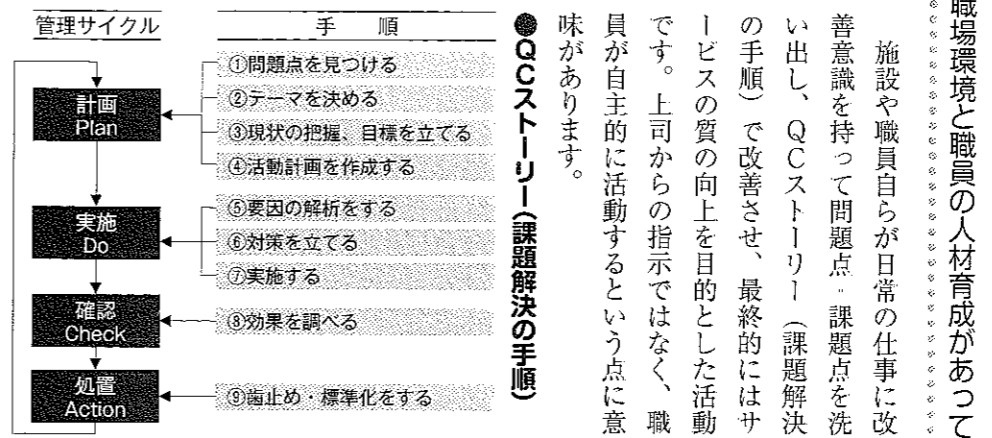
不良品やコスト・時間の削減等を解決する手法として、昭和37年に日本で生み出され、今や世界中へと広がりました。労働者による、課題改善のための自主的な小集団活動（サークル活動）は、我が国の製造業界のほとんどの会社で取り入れられ、成果を出しています。

●ならば福祉業界でも

新しい発想による経営管理として、福祉業界でもQCの手法を活かせないだろうか。平成元年、日本福祉施設士会によって「福祉QC」が誕生しました。

施設や職員自らが日常の仕事に改善意識を持って問題点・課題点を洗い出し、QCストーリー（課題解決の手順）で改善させ、最終的にはサービスの質の向上を目的とした活動です。上司からの指示ではなく、職員が自主的に活動するという点に意味があります。

●QCストーリー（課題解決の手順）



●「福祉QC」こんな効果が

- ①提供サービスの向上
- ②職員のスキルアップ
- ③職員の活性化

福祉の現場で働く職員の皆さんは、目の前の利用者お一人おひとりと向き合い、求められるサービスを目標として日々努めていることでしょうか。しかし改めて見直すとムリ・ムダ・ムラに気づかれます。「福祉QC」を導入すれば、一つのサービスにどの位の費用がかかり、どの程度の効果を挙げたのか明確になるのです。

●実践例をちよっと紹介

本会が経営する施設では、平成13年度から積極的に「福祉QC」を取り入れています。その中から精神障害者社会復帰施設宮城県援護寮の一連の取り組みより、その一部を抜粋して紹介します。

【テーマ】
下げよう！電気代！地域生活に向けた節電の方法を身につけよう！

【サークル紹介】
サークル名：劇的スッキリし隊
メンバー：23歳～51歳の職員9名

【テーマ設定理由】
宮城県援護寮は、精神障害のある方（入院治療の必要はないが地域生活を送る上で支援を要する方）へ、自分に合ったスタイルで生活できるように一定期間生活訓練を行う、浴室・

1ヶ月のモデル的な使い方として算出。
〔基本料金のほか、当施設の個室に置いていない冷蔵庫、洗濯機等の電気代を除いて計算した額〕



▲自由にアイデアを出し合うメンバー

【対策の立案】

トイレ付き個室の入所型施設です。将来アパートを借りる等して地域生活を送るためには、利用者の多くは節約を心掛けなければなりません。そこで節約を考える機会として、節電（金銭管理）の訓練を取り上げることになりました。当施設使用料は光熱水費込みの一律設定で、実際には個人別で電気代を徴収することはありませぬ。しかし今回、居室の電気メーターで計測すると大幅な個人差が浮き彫りになりました。

【目標設定】

利用者さん全員が、居室の電気代を1,500円以内に抑えよう！

平成19年度「福祉QCサークル活動」発表会

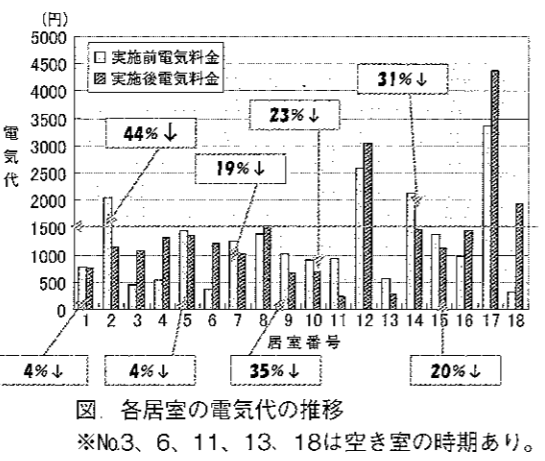


▲本会主催「福祉QCサークル活動」発表会

具体的要因	どうする	具体的な方法	担当職員	いつまで
長期入院からくる経験不足	電気を消す習慣をつける	消し忘れ対策チェックシートを作成し視覚的に訴える	A	9月上旬
生活の現実感が無い	地域生活について知る機会を持つ	当施設OB,OGから実生活を聞く	B-C	10月の交流会
		電気保安協会の職員を招き、セミナーを開催する	D	10月下旬
電気料金が当施設使用料に含まれているため実感がない	（請求しな）いな飯の請求書を作成する	居室の電気メーターを電気に基づいて請求し、自分料額を認識してもらう	E	10月中旬
節電に対する基準がない	基準額を決める	地域での生活と現状を比較しながら電料の基準額を設定する	F	10月下旬

【結果・効果】

電気代を1,500円以内に抑えられた利用者さんは、目標である全員にはならなかったものの、実施期



間中、常時居室利用していた方13名中8名に節電の効果がみられました。また、節約の意識付けだけではなく、安全な電化製品の使用についても学ばれました。

なお、歯止めとして対策をさらに見直し、今後も実践を続けていきます。

「精神障害を抱えながら、いかに地域での生活を暮らしやすいものにしていくか」が援護寮の役割であり、今回取り組んだQC活動の考え方もその中でもありました。目の前にある課題について「どうしてそうなんだろう」と活動メンバー全員が意見を出し合うことで、今まで気づかなかったことが見えたり、新たな対策が生まれたり。QCの手法は、課題を整理していく上で、とても有効なものとして日々の業務の中でも活かされていますよ。

興味のある方は「こちらまで」

本会は、「福祉QC」サークル活

【お問い合わせ先】

宮城県社会福祉協議会
福祉事業・研修部 人材育成・研修課
〒980-0014
仙台市青葉区本町3-7-4
(宮城県社会福祉会館1階)
TEL 022(225)8479
FAX 022(217)9388
http://www.miyagi-sfk.net/

●場所/宮城県管工事会館

※詳細は本会ホームページでもご案内します。

そのほか、「福祉QC」に関するご相談は本会人材育成・研修課が受けします。

●福祉QC活動管理者・監督者研修

■研修日/6月27日(金)

●市町村社協への出前支援

法人として取り組む場合の進め方や具体的な手順をアドバイスします。

●福祉QC活動管理者・監督者研修

■研修日/6月27日(金)

●場所/宮城県管工事会館

※詳細は本会ホームページでもご案内します。

そのほか、「福祉QC」に関するご相談は本会人材育成・研修課が受けします。