

ヒューマンサービス組織のサービス質の管理方法としての TQM 活動に関する事例研究

○東国大 朴 冀一(韓国社会福祉学会会員)

趙 修慶(金井区総合社会福祉館・韓国社会福祉学会会員)

〔キーワード〕 サービス質管理、総合的品質管理(TQM) 福祉QC, 顧客満足

1. 研究目的

本研究の論旨は TQM の適用過程とそれに伴う成果はどうなるかを考察するため大きく三つの問題領域を設定した。一つ、非営利組織である社会福祉機関でどんな手続きを経て TQM を遂行するか、二つ TQM を遂行しながらサービスの質の管理と顧客の満足のため職員達がどんな管理技法と技術を適用するか。三つ TQM の遂行過程上に現れたサービスの質に対する評価と顧客の満足度に対する成果の測定である。

本研究を通じて非営利的な組織、特に社会福祉の組織で TQM が非常に必要であると主張する根本的な理由は社会福祉組織の生き残りが機関が提供するサービスの質にかかっているからであり、サービスの質の向上において物的な要素よりは人的な要素(クライアントが満足できる専門的なサービスを提供する職員)がもっと重要であると考えからである。それで韓国の社会福祉界は最近の福祉環境の変化に対応しながら韓国の社会福祉機関に合う機関管理のモデルとして TQM を開発する必要がある。従って本研究は地域の社会福祉センターで TQM を直接に遂行して見て、その過程で適用した社会福祉サービスの管理技法を開発し、それによる TQM の遂行の結果を測定して韓国の社会福祉機関の組織管理方法として TQM モデルを提案することに目的がある。

2. 研究視点と方法

TQM を実行した理由は社会福祉組織に適した機関管理モデルを開発して、その理論を現場で適用することによって職員に専門性を向上させるためのサービス管理技法と成果測定の方法を訓練させるためである。TQM 活動の時間的な範囲は 2005 年 3 月から 2007 年 9 月までである。研究期間中に遂行した TQM の 6 段階別に 19 の遂行課業活動の結果を中心に記述し、3 年にかけて行われた活動に対する調査を通じて成果を分析することにした。

従って本研究は TQM という理論に基き、3 年かけて一つの福祉センターで行われたということから事例研究のモデルの中の解釋的な事例研究にあたる。事例研究をした理由は社会福祉学が実践学問並びに應用学問にあるからで先進国の理論と経験を韓国の社会福祉の現場に適用して見て、その結果を通じて韓国的な福祉モデルを開発すべきだと考えたからである。だから本事例研究は金井総合社会福祉センターでの時間の経過による TQM 活動の成果を発見する過程であると言える。

3. 倫理的な配慮

本研究は倫理的な配慮として調査結果は統計的に処理し、研究以外の目的には使わないことを文書で説明し、应答者の同意を得た。

4. 研究結果

本研究の一番目の結論は、TQM は一連の手續を経て遂行しなければならないということである。本研究で進めた 6 段階は社会福祉組織の TQM モデルに適した遂行過程であると考えられる。ただ具体的な課業においては各組織の人的・物的資源と環境に合わせて融通性を持って運営すればいいと思われる。そして本研究の成果測定に現れたように TQM での重要な段階は部署別の改善対策の樹立(4 段階)と社会福祉機関の問題発見及び認識の段階(1 段階)となった。

二番目の論旨である TQM 遂行上の活用可能な技法と技術は QC7 技法とその外の色々な技法が活用できるものと考えられる。本研究の結果はサービスの質の管理と顧客満足のためには QC7 技法の他にも機関診断測定方法と CIM 分析が必要であり、またサービスの質の把握のために SERVEQUL と、ポートフォリオ、クライアント集団の把握が必要で、成果測定のために MOB 評価方法を活用できるというのである。何よりも TQM 活動の教育訓練の過程で補うべきところは、技法の適用に対する持続的なフィードバックとその間学んだ技法を単位事業とかプロポーザル作成時とかプログラム結果報告書などに徹底的に適用し、技術を蓄積すべきであろう。

三番目の論旨であるサービスの質と顧客満足に対する成果測定の結果を見るとサービスの質と顧客の満足度は毎年、向上はしたものの目立つ変化は見られなかった。この結果は社会福祉機関が TQM を長期間に渡り持続的に実施するべき必要性を物語っている。

結論的に言うと発表者は 3 年にかけて TQM 遂行を通じて TQM が地域社会福祉センターのサービスの質と顧客満足度を向上させる有効な機関管理技法であることがわかった。また TQM の遂行で職員自らが問題を確かめ、解決しながら参加とチームワークによる意思決定とパートナーシップを育てることができるのを確認した。特に 3 年目に入ると、職員達の TQM 技法に対する理解が深まり、活用度もよくなった。よって福祉機関では TQM を持続的に遂行して行くのがもっと効果的であると考えられる。

従って発表者は韓国の他の社会福祉機関や施設だけでなく、行政機関の社会福祉担当の部署でも TQM の遂行モデルを導入することを提言したい。本研究は社会福祉行政の理論と実践を繋いだところに大きな意味があると思われる。また現在の TQM の理論を發展させ新しい解釈と適用が可能になるかと考えられる。