



参考・参照になる情報を ～リファレンスサービス～

有限会社リファレンス 代表取締役 井上さゆり



会社を設立してから15年が経つ。長かったようで、あっという間だったようにも感じる。

設立する前は、米国老人ホームの運営会社に勤務し、主任オペレーティングマネージャーとして、日米における高齢福祉の調査・研究及び高齢者施設（アシステッド・リビングホーム）の企画開発を担当していた。その経験を活かし、平成8年に、「医療・福祉・教育関係者（対人援助者）の参考になるコンサルティング・サポートを行うこと」を事業の柱とし、少人数ながら様々な事業を進めてきた。

福祉施設の開設なら予定の土地がある段階からプロジェクトに参画し、建設予定現場の周辺調査、施設の規模や理念とコンセプトを考え、運営内容の企画・立案に着手する。建物全体やドア・照明・手すりなどの細部に至るまで設計企画も行う。もちろん設計士が図面を作成するが、そこで働く職員や入居者の目線や動線を考えながらアドバイスしていく。行政機関等への許認可申請や時にはゼネコンと一緒に近隣の住民説明会にも立ち会う。つまり始まりから完成まで、事業主の意向も汲みながら関わっている。

今までに何度となく「リファレンスが施設を創って、直接運営されたら？」と言われてきたが、「介護事業を始めたい、やりたい」と思っている方は多い。しかし、福祉制度や施設運営、人材教育などの知識を持つ人が少なく、それらの情報を提供しながらサポートする必要性の方が高かった。また、医療・福祉分野のIT化は民間企業より遅れており、質の高いサービスの提供には情報公開や情報の共有は欠かせない。15年前は今のようIT化は進んでおらず、医療・福祉分野においては皆無だった。しかし、病院や施設がホームページを持ち、情報発信していくニーズはあると信じていた。

起業してから半年が経った頃、情報収集と学習を兼ねて講演会やセミナーに参加していた中、あ

る一人の医師と出会った。その医師は在宅でがん患者の療養を支援する“ターミナルケア”を実践していた。その医師の素晴らしい理念と先進性に突き動かされ、「先生の活動理念を紹介するホームページを作って情報発信しませんか。」と話をもち込み、制作したホームページが好評となり、その後は紹介だけで次々とホームページ制作・管理の依頼が舞い込んだ。今では60社ほど医療・福祉・民間企業のホームページの管理をしている。当社で制作する場合は、そこで働く人達を思い浮かべながら、どのような姿勢で取り組んでいるかが伝わるよう、また、ホームページをご覧になるユーザーが求めている情報を発信し続けるホームページを心がけている。

現在は、社会福祉法人が抱える組織体制の問題や職場環境の改善、権利擁護実現に向けての取り組みとして、個人の欲求確保（例えば処遇の改善）や正しい評価を受けられる環境設定のために、調査・分析、改善のお手伝いをしている。また、福祉サービス第三者評価事業においては、さらにサービスの質の向上に繋がるとともに、組織内での課題の共有化を図ることができる。こうした第三者評価の実施は、福祉サービスの全体的な水準を高めて行く役割を担っている。

今後も社名の「リファレンス」に恥じないよう、参考・参照になる情報を提供しながら、対人援助者の支援に努めていきたい。

プロフィール

平成8年11月 (有)リファレンスを設立

URL：<http://www.reference.co.jp>

主な事業内容：

介護事業支援コンサルティング・運営アドバイザー

福祉サービス第三者評価事業【大阪府評価機関認証】

医療・福祉・教育機関のWeb制作・広報支援

組織行動マネジメント調査・分析・立案