

## 利用者中心のサービス

07/08/06 四日市大学総合政策学部 教授 松井真理子  
(NPO法人市民社会研究所 代表)

### 1 基準

NPOは、自分が提供するサービスの利用者とその価値をよく理解し、彼らとよい関係を築くこと。具体的には、利用者のニーズに合った、サービスのデザイン、供給、サービスの評価と見直し等を行うこと。また、サービス利用者が、NPOに対して前向きな寄与ができるよう働きかけること。

### 2 達成レベル

レベル1：サービス利用者とは誰かが明確であること。サービス利用者の情報が収集、記録されていること。

レベル2：サービス利用者がNPO活動に一層参加していること。利用者のフィードバックがサービス提供に変化を及ぼしていること。

レベル3：NPO組織全体のサービス利用者参加について見直し、更なる促進や改善のための戦略開発を行うこと。

### 3 エビデンス

#### レベル1

- ・ 利用者グループや提供するサービスを定義する目的があること。
- ・ 利用者のニーズを満たすためのマネジメントレポートがあること。
- ・ 団体のリーフレットやちらしがあること。
- ・ 差別や排除がないことの記録を含む、アクセスできる利用者の記録があること。
- ・ 利用者からの意見の記録があること。

#### レベル2

- ・ 利用者からの意見、不満、提案の記録があること
- ・ 利用者満足調査、利用者懇談会等の実施
- ・ 調査研究レポート、政府の戦略、関連する政策文書
- ・ 目標に対する利用者満足調査結果とレポート
- ・ 利用者の不満、提案とそれに対して取った対応の記録

#### レベル3

- ・ 利用者参加の方針やプランがあること
- ・ 利用者懇談会の議事録、利用者満足調査についての理事会の議事録 等
- ・ ニーズアセスメントの結果
- ・ 利用者の意見に基づく戦略的な計画作成
- ・ 類似団体のベスト・プラクティスの記録
- ・ コメントや提案の記録

- ・ 利用者の不満、提案の分析とそれに対して取った対応の記録

#### 4 自己評価基準（・該当しない ・取り組み始めたところ ・取り組み中 ・該当する）

##### レベル1

- ・ 利用者グループが明確に定義され、差別されたり排除されたりしていないこと。
- ・ サービスは利用者のニーズに基づいており、特別のニーズや表に出にくいニーズをもつ特定のグループについても気配りをしていること。
- ・ 利用者はサービスについての情報が十分に与えられ、かつ選択肢が与えられていること。
- ・ 利用者に関する情報は記録され、関係者がアクセスできる状況にあること。
- ・ サービスに関する利用者の意見、不満、提案が収集されていること。

##### レベル2

- ・ 利用者からの恒常的な意見聴取システムがあること。
- ・ 利用者の意見を求めるためにさまざまな手法が使われ、その意見がサービスに関する決定に影響を与えるよう利用されていること。
- ・ 利用者に関すること、特に表に出にくいニーズをもつグループについて理解するため、現実の行動をとっていること。
- ・ 利用者満足のレベルに即した目標が設定されていること。
- ・ 不満や提案については、公開で議論され、迅速に対応すること。

##### レベル3

- ・ 利用者参加についての総合的な方針や計画があること。
- ・ 利用者の意見が理事会レベルに反映されていること。
- ・ 利用者の意見が将来のサービス予測に利用されていること。
- ・ すべての新しいサービスは、利用者の意見を適切に反映させることによって開発されていること。
- ・ 自らの利用者満足目標の設定を、他の質の高いNPOと比較すること。
- ・ 利用者からのコメントや提案が恒常的に得られていること。
- ・ 不満が繰り返し発生しないよう、予防的なアクションをとること。

#### ポイント

- \* サービスの内容はどのように決めているか。
- \* 利用者の声はどのように拾い、どのようにフィードバックしているか。
- \* NPOのミッションと対象者