

「誰もが自分らしく生きられる」ための第三者評価でありたい

特定非営利活動法人市民セクター  
よこはま福祉サービス第三者評価事業部  
事務局 湊 岳美



神奈川県で「福祉サービスの第三者評価」への取組みが始まって、一年になろうとしています。当会は本県の認証機関・横浜市指定機関として、すでに数件の実績を挙げています。

ところで、「評価」とは何でしょう。ある評価基準に基づき、対象の質や状態がどの程度であるかを測り、その結果をなんらかの評点で表すものと捉えられると思います。しかし一般的には、自分より上の者から一方的に与えられてしまう不条理なもの、との印象が強いかもしれません。

福祉サービスの第三者評価の特徴は、対象事業者を多角的視野で捉えることでしょう。決して評価機関（第三者）が一方的に評点を決め付けるものではありません。判断のベースになるのは、事業者自身が行う「自己評価」です。それを基に、家族アンケートや利用者本人調査、提供サービスの観察、書類調査、そして事業者からの聞き取り調査等により、評価調査員が総合的に判断します。

その際心掛ける重要なことは、事業者の実状とその背景を十分に理解し、事業者と同じ土俵に立って（対等な立場）調査を進めることです。

それぞれの事業者を見る目は、一様であってはならない、つまり、評価基準に合致する画一的な質の向上のための評価であってはならないと思うのです。

利用する人、働く人、見守る人、一人ひとりにとって、「自分らしく」生きられるかどうかを、一つの尺度として持っていたい。

市民セクターよこはま

☎：045-222-2023

E-mail：info@shimin-sector.jp

URL：http://www.shimin-sector.jp

ました。その結果、店舗形態や営業体制、味やメニュー、店員教育など多岐にわたるテーマの振り返りを行い、その成果が少しずつあらわれてきました。何よりも大きな収穫は、「利用者自身が『頑張っただけだから売り上げが伸びた』という自信と喜びを得ることができたこと」と上澤さんは言います。主に接客を担当する梶田さん、中尾さんは「お客さんには常に笑顔で接します。おいしく食べてもらいたいから」と話し、厨房で調理を担当する吉濱さん、池田さんは「つゆは自信を持って出しています。いつも賑わうお店にして、将来は私たち（利用者）のみのお店にしたい」と力強く話します。

職員で副店長の熊谷佳代子さんは「利用者さんには細かく目を配る必要はありますが、逆に学ぶこともあります。彼ら自身の自立に向けて、職員としてどうサポートしていくかを日々の中で感じています」と語られました。杜の台処の取り組みは、地域や企業等の新たな連携や協働から新しい就労支援策を生み、それが障碍を持った方の自立の可能性として、有機的につながることについていっていると言えるでしょう。最後に加藤さんは、「利用者賃金は、現在は作業工賃として計算しているため、SELP・杜の利用者八十六名それぞれに、月額平均三万円の工賃を支払っています。

👁️ 今月の視点

障害者年金を合わせると一人約十萬となりますが、杜の台処は独立採算の店を目指し、この十萬円を目標として、利用者と共に頑張ります」と結んでくださいました。「杜の会」では利用者が「職人」として作業に取り組んでもらうことを強く意識しています。障碍を持った方が働くことにとどのような思いを持っているのか、それに相応しい支援のあり方について、どう考えていくか、そして、職員が何をサポートすればいいのか。その答えの一つがこの「杜の会」の取り組みではないでしょうか。障碍のある人もない人も共に働

杜の台処  
横浜市栄区笠間1-1-106 B  
ルリ工大船内  
☎045-1895-13700  
営業時間：(月～土) 午前10時30分～午後7時

き共に暮らす。そうした社会の実現に向けた今回の取り組みは、障碍を持った方の自立につながる可能性を示唆するものと思います。就労促進・支援の一例として、福祉分野のみならず雇用等の分野にも参考となるよう、積極的に発信していく必要性和重要性を感じました。(企画課)  
※本文では法人の意向により、「障碍」と表記させていただきました。