

## 評価を自信に

私は、現在北海道社会福祉事業団というところで障がい者の自立支援施設を運営しています。

施設の運営に当たっては、利用者の皆さんの満足度を高めていくことが至上命題となっています。このため、自己点検はもとよりですが利用者やその家族の方々のご意見やご要望をお聞きしながら事業展開をしています。こうした努力は他法人でもやっていることですが、私は、今年度から新たに第三者による外部評価を導入することにしました。

それぞれの施設では、多くの職員が利用者に良かれとおもって仕事をしていますし、実際、職員の働いている姿を見ていて頭の下がる思いをすることがしばしばあります。

しかし、同時に、ともすると自分たちは障がい者福祉の専門家だという意識の中で独善的あるいはマンネリに陥っていることがありはしないか、ということに注意する必要があると思っています。自己評価だけでなく第三者の評価を得てこそ、利用者の信頼を確かなものにするができるだろう、というのが第三者評価を導入することにした動機です。

とはいえ、第三者の評価をいただくということになると、その為の資料づくりから評価スタッフの受入など施設側の負担は避けられません。また、評価の結果によっては、厳しい事態も想定されるということで、道内の法人としては当事業団が第一号となりました。

全施設を3グループに分け、3年に1回必ず第三者評価を受けることにしており、今年は福祉村が対象となりました。

結果は、一部改善すべき点があるとの指摘を受けましたが、総じて高い評価をいただき安心したところです。

私は、今回の一連の経過を見ながら、第三者評価を実施して良かったなと思っています。

その理由は、

- ・自分たちの仕事を原点から見直す機会になったこと
- ・結果はどうであれ、自分たちのやってきたことが客観的に評価されたこと
- ・これからの取り組みへの自信に繋がったこと

が挙げられますが、中でも、特に大事なことは評価が自信に繋がったということであり、この自信は、今後の更なる改善への意欲に繋がっていくと思っています。

こうした第三者評価は、福祉施設のみならず学校についても実施が強く求められています。しかし、多くの学校では残念ながら旨く活かされていない、あるいは形骸化しているなどの問題があるように思います。

そもそもは、学校自体が第三者評価の導入に積極的ではないと感じています。学校が名実共に子どもたちのための学校となり、また、地域に開かれた学校として活性化していくためにも、第三者評価を積極的に活用していくことを期待したいと思います。（塾頭 吉田 洋一）