

# ひと・ネットワーク<sup>115</sup>

「知的障害のある人の就労の場で働くなかで思うこと」

神奈川県労働プラザ(Lプラザ)  
ともしびショップ店長  
山室治子



神奈川県が、知的障害者の人たちの就労できる場を創っていきこうという運動の中から生まれた「ともしび喫茶1号店」(平成元年に県庁新庁舎にオープン)にはじまり、現在4店舗のともしびショップを、神奈川県手をつなぐ育成会が運営しています。

ショップで就労する人たちの在籍期間は有期限で6年となっており、その間に次の就労に結びつくように、ステップアップの教育・指導がショップの店長及び支援者の主な役割となっています。私がこのショップにたずさわるようになって丸7年がたちました。

年々少しずつ、情報と知識と経験を積み重ねていくうちに、悩みも深くなってきました。あたりまえのことですが、一人ひとりが独立した人格で、対応も個々に対して、細かい配慮が必要となってきます。知的障害者の人たちのとりまく環境の良し悪しは、とりまなおさず私もスタッフの環境作りにかかっており、大きな重責を荷っているといえます。より良い環境を、よりよい日々をと思ひめぐらすと悩みも深くなってくるわけです。たくさんの方々の、ご援助ご協力のおかげで、次の就労へと結びつき、元気に巣立っていく姿をみる時、喜びはひとしおです。

知的障害者の人たちを取り巻く福祉環境が、集権行政から地方行政へと流れが変わっていくなかで、環境改善に向け、多くの方のご支援とご協力を切に望む一人として、更なる発展と広がりを期待してやみません。

## 社員すべてが誇れる職場に

ホテルではやる気が反映される職場作りから、社員個々の士気を高める人事制度の導入と合わせ、職場の働きやすさや楽しさを重視した活動にも力を注いでいます。「社内」に『富士屋ホテルを良くする会』を発足させました。会では、全社員が自分の担当部署ではない

門性を持つ社員を高く評価し、社内資格を与える『C.S.プロフェッサー認定制度』を設けました。また自己啓発を支援するために、ホテル業務に関係のある約百種類の通信教育講座の履修や、約五十種類の資格取得に係る報奨金の支給などを実施しています」と言葉が続きます。

職場を経験することで、お互いの仕事を理解し、協力し合える体制作りをしようと職場体験研修を実施しています。また日頃疑問に思っていることや、業務の効率化を図るための提案事項等をパソコン上のシートにより受け付け、改善提案委員会を通じ職場に反映させています。お客様に心から満足していただき、気持ち良く過ごしてもらうためには、私たち社員もお客様と同様に、自分たちの職務に満足し、気持ち良く働くことができる職場環境を作っていくかなければ、お客様の立場に立ったおもてなしをすることはできないと思っています」と結んでくださいました。

(企画課)

## 今月のまとめ

「会社とともに社員全てが幸せで、夢や希望を持っていないければ、お客様に夢を与えることはできない」という結びの言葉からも分かるように、今回の連載では社会福祉法人の職員を、「内部顧客」として捉えていく必要性について考えてみたいと思います。

最近では社会福祉法人の間でも、顧客満足(CS:Customer Satisfaction)の略)と従業員満足(ES:Employee Satisfaction)の略)の両方が揃ってこそ、サービスが成り立つという概念が徐々に浸透してきていますが、内部顧客として職員を明確に位置付けている法人はまだ多くないと思います。サービスを提供する職員に満足

感が無い状態で、顧客(利用者)に真の満足感を与えることは不可能です。

社会福祉法人だからといって、「職員はボランティア精神のもと奉仕の心で役割を果たすべき」という考え方は、顧客が本当に満足するサービスには結びつかないという点を再認識してください。

今回、従業員満足を図るための具体的な方法は、あえて例示しません。それは経営者が「職員へのホスピタリティ」の重要性を理解し、真剣に検討するプロセス(過程)を踏むことが大切だからです。職員皆さんが「素敵な仕事です」と言える職場環境を整備していきたいものです。