

## 提案：福祉サービス職種別「利用者満足度調査票」設計・集計ソフトの独自開発

私たちがいま、第三者評価や調査を通じて取り組んでいる福祉サービス分野は、その地域に住む住民として期待が大きく重要な分野です。

一方、福祉サービス事業者にとっても、現在、多種多様な困難な経営課題を多く抱えている業界です。

この両面からのコンサルティングについては、われわれ経診会員が今後、取り組むべき努力課題と常々思っています。

われわれ湘南地区懇談会の多才で経験豊富なメンバーは、このような現場・現状にそれぞれの専門分野からの視点を置き、種々の仮説を立てて検証を重ねながらそれぞれの専門知識を活かし、地域住民の方たちの福祉ニーズに貢献したい所存です。

現在、利用者本位の福祉サービスをすすめるため、各都道府県別の「福祉サービス第三者評価」制度がありますが、受審する事業者への評価料補助は、県内では横浜市が一部実施しているのみの状態であり、実質的には受審事業者はごく一部に限られており、県下の第三者評価受審事情は極めて低調なのが実情です。

従って、今後の第三者評価実施への推進を図るため、また、第三者評価の代替として、当面、事業所が利用者ニーズを把握し経営改善を図るため、われわれは「利用者満足度調査」の推進を図る必要があると思います。

そのために、サービス職種ごとの、われわれ独自の「利用者満足度調査票」の設計・集計ソフトを開発し、さらに、このような調査をリーズナブルな料金で提供できる方向で検討を進めていきたいと思います。今後、われわれは、このような展開を図るために必要な方面との連携を重ねながら、利用者・事業者・行政のニーズが充足できる体制の構築を目指したいと考えます。

2008年5月8日

経診・湘南地区懇談会

[林田 均平](#)

[長屋 勝博](#)