

奈良県における福祉サービス第三者評価事業推進体制



第三者評価事業検討会(関係各課担当者)

- 第三者評価にかかる連絡・調整
- 推進組織に対する助成・助言等
- 推進組織確立のための運営

調整・助成

奈良県福祉サービス第三者評価推進組織

推進組織	委員長 福祉部長 委員 福祉部次長、関係5課長 事務局 福祉政策課
認証及び基準等委員会	○第三者評価機関の認証 ○第三者評価事業に関する苦情等への対応 ○その他第三者評価事業の推進 ○第三者評価基準及び第三者評価の手法の策定 ○評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修の実施 ○第三者評価事業に関する情報公開及び普及啓発 ○第三者評価結果の公表等
推進組織内容	○各委員会メンバー 学識経験者、社会福祉士、介護福祉士、施設経営者代表 施設利用者代表、福祉部次長 ○苦情対応は第三者評価機関を通じて行い、運営適正化委員会と連絡を密に行う。

連絡・調整

運営適正化委員会(県社協)

- 苦情処理への対応

情報公開

WAM NET

奈良県推進組織ホームページ

認証
基準の策定
研修の実施

第三者評価機関

- 評価結果、公表等に対する苦情対応については、基本的に評価機関で行う。
→責任を持って評価を行う
- 評価以外のことについての苦情対応は推進組織で行う。

事業報告

評価

委託契約

評価申込

苦情対応

福祉サービス事業者

- 評価結果については、施設に掲示するほか、利用者やその家族についても公表する。

評価結果の情報公開

利用者・家族

評価結果の通知

情報の利用

【ポイント】

- 各担当課の担当者による検討会を設置
(各基準等の(案)を作成)
- 苦情対応は、基本的に評価機関と事業者との協議で解決する。
(評価に関する苦情)
その他の苦情は、推進組織で受付。