

## 2 基本用語の解説

### <経営>

福祉サービスにおいては、「経営」という用語はあまりなじみがなく、一般に「運営」といって使われていました。措置から契約へという大きな流れの中で、福祉サービスにおいても「運営」から「経営」へと考え方を転換する必要があります。

「運営」と「経営」の違いは、重点の置きどころです。「運営」は、決められた枠の範囲で運営の理念と一定の基準にもとづいて、事業所を維持していくという意味合いが強い用語です。利用者を自ら開拓し、利益を得て将来に備えるということは重点ではありません。「経営」は民間企業で一般的に使われている用語で、自らのリスクで事業を立ち上げ、競合企業がひしめく市場の中で経営理念とビジョンの実現に向けて常に変革をし、存続・発展していくことに重点が置かれています。

### <経営層（運営管理者含む）>

民間企業では、ここでいう「経営層（運営管理者含む）」を経営者、経営陣、トップマネジメントなどと呼んでいます。事業評価の対象となっている事業所の「経営層（運営管理者含む）」とは、実質的にその事業所の基本方針等を決定しており、最大の権限と責任を有する人を意味します。ワンマン経営の場合は一人ですが、通常は重要方針を決定する会議に出席している数人のメンバーがそれにあたります。

### <利用者>

利用者とは、基本的に利用者本人を指しますが、保育所や児童発達支援事業等の場合は保護者を、高齢者や障害者のサービスの場合は後見人等を含んで利用者という用語を使っている場合があります。

### <リーダーシップ>

組織には通常複数の階層があり、一人でも部下を持つ人は広い意味でリーダーです。また特定の課題のために臨時編成されたチームのリーダー（プロジェクトリーダー）も含まれます。

リーダーシップとは、目的を達成するために関係するメンバーを効果的・効率的に動かす力です。職務権限として与えられた力で部下を動かすことは可能ですが、それだけでは強力なリーダーシップを発揮することはできません。部下が信頼し、従えば自分のためにもなると思うようなリーダーである必要があります。

### <事業所の理念・ビジョン、基本方針>

理念は経営理念、運営理念ともいわれますが、その事業所が一番大切にしている考え方や行動の指針で、かなり集約され凝縮されたキーワード的表現になっていることが一般的です。

事業所のビジョンとは、5年後、10年後といった長期的将来に、事業所をどんな状態にしたいかを記述したもので、関係者が協力して目指すべき姿をいいます。

### <問題、目標と課題>

問題はあるべき姿と現実の姿の間にギャップが生じている状態です。既に発生している問題もあれば、将来発生する可能性のある問題（リスクともいう）もあります。これらの問題の中で解決するために行われなければならない事項が課題に相当します。

また目標は現状よりも高いレベルに設定されるので、設定されたと同時に問題が発生したのと同じ状態になります。目標に到達するために行われなければならない事項も課題です。

### <取り組み・しくみ>

事業評価の評価項目の中に頻繁に「取り組み」「しくみ」という言葉が出てきます。ここでいう「取り組み」「しくみ」は以下のようなものを含む非常に広い概念です。

- ① 組織図や職務分担
- ② 各種規則、規程
- ③ 各種計画（中・長期計画、単年度計画、月次計画等）
- ④ 各種マニュアル（基準書、手順書、手引書等）
- ⑤ 習慣化しているルール、方法 ※
- ⑥ 各種会議や打合せ ※

「取り組み」「しくみ」には、事業所全体にかかわるものから、特定の職種の特定の活動にかかわるものまでが含まれており、「取り組み」「しくみ」同士が密接に関係している場合もあります。「取り組み」「しくみ」間の連携がよくとれていれば、相乗効果が期待されます。

（「しくみ」：仕組みられた全体の構造や各部の有機的関係を指す、「取り組み」：あることを解決処理するため、一所懸命に取り組むことを指す）

- ※ ⑤、⑥についての確認は、他の項目に比べ困難さを伴う場合がありますが、会議録や手帳への記載、メールのやりとりなどで確認できた事例も見られます。

### <家族等・保護者等>

高齢者や障害者のサービスでは家族等には後見人や代理人を含みます。

### <地域>

サービス項目において使われている「地域」とは、基本的には、事業所が所在する地域や利用者の生活圏を指します。

利用者の意向や状況、家族の状況等により、地域とのかかわり方は様々です。そのため、「地域」とは具体的に物理的な範囲や対象を示すものではありません。