

宮崎県福祉サービス第三者評価業務実施要領

平成 20 年 3 月 28 日
福祉保健部指導監査・援護課

(目的)

第 1 条 この要領は、宮崎県福祉サービス第三者評価事業推進要綱第 6 条に規定する第三者評価の手法及び第 7 条に規定する評価結果の取扱いについて定めることにより、第三者評価の適切な実施を図ることを目的とする。

(評価基準)

第 2 条 評価機関は、国が定める福祉サービス第三者評価基準ガイドライン（以下「評価基準」という。）を用いて評価業務を行う。

(契約)

第 3 条 評価機関は、契約に先立ち、事業者に事業の趣旨、評価内容、評価の手法、評価調査者等の重要事項を説明しなければならない。

2 評価機関は、評価を実施するに当たっては、評価を受ける事業者と文書による契約を締結するものとする。

3 契約書には、次に掲げる事項を盛り込まなければならない。

- (1) 契約の目的
- (2) 契約期間
- (3) 評価項目及び手法
- (4) 評価調査者
- (5) 契約金額及び支払い
- (6) 評価機関の義務
- (7) 県への報告及び結果の公表
- (8) 評価機関及び評価調査者の守秘義務及び禁止行為
- (9) 事業者の義務
- (10) 契約の変更及び解除
- (11) 損害賠償及び苦情対応
- (12) 双方の協議

(評価調査者・機関の責務及び業務)

第 4 条 一件の評価は、2 名以上の評価調査者（認証要領第 2 条（3）a、b の双方を含む。）が一貫して実施するものとする。

2 評価調査者が評価業務に従事する場合は、必ず当該評価機関に所属する評価調査者であることを証する身分証明書を常時携帯し、事業者及び利用者等に対する調査を行う場合は、これを提示し、身分を明らかにした上で実施する。

- 3 評価機関は、評価の実施に当たっては、評価調査者の選定、評価手法の遵守、評価結果の決定、事業者との連絡調整等について、責任を持って行うものとする。
- 4 一件の評価では、利用者調査、書面調査及び訪問調査を実施するものとする。

(利用者調査)

第5条 評価機関は、評価の一環として、利用者の福祉サービスに関する意向等を把握するための利用者調査を実施し、その結果を訪問調査の資料として活用する。

なお、訪問調査前に集計、分析を行い、利用者個人が特定されないように留意し、訪問調査の前に「利用者の声・意見」として、事業者に提供することが望ましい。

- 2 調査対象者の選定に当たっては、次に掲げる事項について留意するものとする。
 - (1) 対象者は、原則、利用者本人とするが、認知症高齢者、知的障がい者・児又は乳幼児など利用者本人の意向確認が困難な場合には、家族又は保護者として行うことができる。
 - (2) 対象者の選出は、原則、評価機関が利用者名簿等から無作為に行うこととするが、利用者等の状態に応じ、事業者と協議のうえ、実態に応じた対象として差し支えない。
 - (3) 対象者数は、原則として、次のとおりとする。

定員	対象者数
30人以上	定員の30%あるいは30人のいずれか多い人数以上
30人未満	全利用者

- 3 調査方法については、次に掲げる事項について留意するものとする。
 - (1) 調査方法は、アンケート調査又は聞き取り調査によることとするが、必要に応じ、事業者と協議の上、その他の方式を採用することは差し支えない。
 - (2) アンケート調査に当たっては、調査票は事業者から送付することとし、回答は直接、評価機関に送付するか、事業者が回収する場合は、密封のまま評価機関に回付する旨明らかにしておくなど、利用者がありのままの意見を表明しやすい方法を工夫する。
 - (3) 聞き取り調査に当たっては、事業者の協力を得て、調査対象者が気兼ねなく回答しやすいような環境づくりに努める。
また、本人の状態等に十分に配慮し、日常的に利用者とのコミュニケーションがある事業者以外の者に支援してもらうことが妥当と判断した場合は、支援を受け実施する等柔軟に対応する。
- 4 調査に使用する標準的な項目については別紙のとおりとするが、評価機関が、施設の種別や利用者の実態を勘案の上、適宜、項目を追加又は修正して使用することは差し支えない。

(書面調査及び訪問調査)

第6条 書面調査は、評価基準等に基づいて事業者が行う自己評価の結果と次に掲げる

当該事業者の組織及び事業の概要等を示す書類に基づき、サービスの実施概況等を把握する。

- (1) 事業概要（施設概要）
 - (2) パンフレット
 - (3) 予算書、決算書及び付属書類
 - (4) 事業報告書
 - (5) 事業計画書
 - (6) 組織図（事務分掌）
 - (7) その他必要と認める書類
- 2 前項の自己評価は、評価基準等の評価項目について、事業者自らが各部門に従事する職員の評価を取りまとめ、運営管理部門及び福祉サービス部門の職員等の合議により作成する。
- 3 訪問調査は、利用者調査及び書面調査の集計・分析結果を踏まえ、現地において評価基準に沿って運営や福祉サービスの実施状況を把握・検証する方法により行う。

（評価結果のとりまとめ）

第7条 評価結果の取りまとめは、当該評価業務を実施した評価調査者を含めた2人以上の合議により行うものとする。

- 2 評価決定委員会を設置している評価機関にあっては、評価決定委員会の承認を得て評価結果を決定する。

（評価結果の報告等）

第8条 評価機関は、取りまとめた評価結果について、速やかに事業者に報告し、評価内容を説明する。

- 2 事業者は、評価の結果、改善が必要な事項が認められた場合は、改善計画を策定するものとする。
- 3 評価機関は、評価結果及び改善計画の公表の可否について、事業者の意向を確認した上で、次の各号に掲げる文書を県に提出する。
 - (1) 福祉サービス第三者評価結果報告書（報告様式第1号）
 - (2) 評価結果の公表に関する同意書（報告様式第2号）
 - (3) 改善計画書（報告様式第3号）
- 4 前項に掲げる改善計画書について、事業者が策定に期間を要する場合は、後日、評価機関を経由して、県に提出するものとする。

（評価結果の公表）

第9条 県は、事業者の同意を得た評価結果及び改善計画書を、独立行政法人福祉医療機構が運営する「福祉保健医療情報ネットワーク」（ワムネット）及び県のホームページ等で公表する。

- 2 公表の期間は、評価実施日の翌年度の初日から起算して3年間とする。

(改善事項の再評価)

第10条 評価結果を公表した事業者は、改善を行った事項に関する一部の評価項目について、公表期間内に限り、再評価を受審することができるものとする。

なお、公表期間終了後に再度、評価を受審する場合は、新たな評価として、全ての評価項目を受審しなければならない。

- 2 評価機関は、事業者から再評価の依頼を受けた場合は、予め改善状況を聴取し、改善が行われたとする期日と評価項目に応じた判断に必要な期間とを十分勘案した上で、再評価を実施するものとする。
- 3 再評価の手法等については、前条までの規定に準ずるものとするが、利用者調査については、省略しても差し支えない。

附 則

この要領は、平成20年3月28日から施行する。

この要領は、平成30年4月1日から施行する。