

長野県福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第2条第15号に規定する評価手法、評価項目等について

長野県福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第2条第15号に規定する「評価手法、評価項目等」について以下のとおり定める。

1 評価の対象となる福祉サービス

評価の対象となる福祉サービスは、別表1のとおりとする。

2 評価の実施

(1) 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、福祉サービス事業者との連絡調整等について、評価機関が責任を持って行うこと。また、評価機関は、評価の実施に当たって、福祉サービス事業者と文書による契約を取り交わすこと。

(2) 一件の評価は、2人以上の評価調査者がチームを組んで実施すること。また、そのチームは、福祉サービス分野を担当する評価調査者と組織運営管理分野を担当する評価調査者で構成すること。

なお、当該チームは、資料作成、福祉サービス事業者との連絡調整、集計作業等を行う事務担当者を置くことができる。ただし、事務担当者は、評価機関と雇用関係にあること。

(3) 一件の評価では、書面調査、利用者調査及び訪問調査を実施すること。

(4) 評価の実施に当たって使用する評価項目等に係る調査票は、福祉サービスの種類ごとに次のとおりとする。

ア 書面調査で使用する事業所プロフィール

イ 書面調査及び訪問調査で使用する事業評価票

ウ 利用者調査で使用する利用者調査票

3 書面調査

(1) 書面調査とは、福祉サービス事業者による事業評価票に基づく自己評価、施設や事業所（以下「事業所」という。）の概要を把握する事業所プロフィール及びその他資料（事業所のパンフレット、事業報告書、事業計画書、組織図等をいう。）の提出により、事業所の機能や特徴を理解するとともに、組織運営やサービスの実施概況を把握する手法をいう。

(2) 福祉サービス事業者の自己評価は、次の2つの方法で行うこと。

ア 経営・運営幹部（経営者又は管理責任者及び各部門の長等の重要事項を決定する権限を有するメンバーをいう。以下同じ。）の合議による自己評価

イ 全職員（経営・運営幹部を含む。また、数ヶ月に1日しか勤務しない非常勤職員等は除く。以下同じ。）による各自自己評価（ただし、事業所の規模が小さく、経営・運営幹部の自己評価に全職員が参加することが出来る場合は、全職員による各自自己評価を省略することができる。）

(3) 全職員による各自自己評価の結果は、訪問調査前に福祉サービス事業者に送付するとともに、その結果を訪問調査の際に活用すること。

4 利用者調査

(1) 利用者調査とは、利用者へのアンケート又は聞き取りにより、利用者の意向や満足度を把握する手法をいう。

(2) 利用者調査は、利用者本人への全数調査を原則とするが、実施に当たっては、福祉サービス事業者と十分な協議をし、無理のない範囲で最大限の対象設定とすることができる。また、その場合は、恣意的な選定にならないよう留意すること。

なお、利用者とは、福祉サービスを実際に利用する本人自身であるが、福祉サービスの種類によっては、家族に本人の立場に立って回答する場合、保護者も利用者本人と捉えて調査を実施する場合、利用者本人が回答する又は利用者本人が回答できないときは家族が本人の立場に立って回答する方法を組み合わせる場合もある。

(3) 利用者調査の方法は、(1)のとおりアンケート方式及び聞き取り方式の2つの方式があり、福祉サービスの種類ごとの方式及び調査の対象者は、別表2に定めるとおりとする。

(4) 利用者調査の聞き取り方式については、チームを構成する評価調査者のうち2名以上が分担して実施すること。なお、評価調査者の直接的な指揮監督のもとオンブズマン（オンブズパーソン）等補助者の協力を得て実施することができる。

- (5) 利用者調査の実施、集計、分析は、訪問調査前に実施し、結果を訪問調査前に福祉サービス事業者に送付するとともに、その結果を訪問調査の際に活用すること。

5 訪問調査

- (1) 訪問調査とは、書面調査及び利用者調査の分析結果を踏まえ、事業所を訪問し、ケア場面の観察（福祉サービスの提供現場が個々の家庭である在宅訪問系サービスについては、福祉サービス事業者の希望に応じて、あるいは、必要に応じて行うことも可。）、面接、記録等の書面確認などを行い、評価項目の実施状況を確認するとともに、その他評価に必要な情報の収集・確認をする手法をいう。
- (2) 評価項目の実施状況等のすべての確認は、チームを構成する評価調査者のうち福祉サービス分野を担当する評価調査者と組織運営管理分野を担当する評価調査者の組み合わせで行うこと。なお、複数の組み合わせができる場合は、評価項目の実施状況等の確認を分担して行うことができる。
- (3) 面接には、経営・運営幹部等の出席を求めると。また、現場職員のみとの面接を行うこと。ただし、事業所の規模が小さいため、経営・運営幹部とそれ以外の職員に分けることが困難な場合は、現場職員のみとの面接を省略することができる。
- (4) 訪問調査は、1日ないし連続した2日で実施すること。
- (5) 訪問調査では、ケア場面の観察、面接などを行う前に、福祉サービス事業者に事前に送付済みの全職員による各自自己評価の結果及び利用者調査の結果について、説明を行うこと。

6 評価結果の決定

- (1) 評価機関としての評価結果は、訪問調査後速やかにチームを構成する評価調査者全員で会議をもち、各評価調査者が確認・分析した結果を合議により、チームとしての一つの評価結果を決定することにより行うこと。

7 福祉サービス事業者への評価結果報告

- (1) 福祉サービス事業者への評価結果報告は、事業所において報告会を開催して行うこと。
- (2) 評価機関は、県が定める評価結果報告書様式を取り込んで、評価結果を福祉サービス事業者に報告するとともに、併せて公表についての同意を確認すること。
- (3) 報告会では、評価結果報告書に基づいて、説明、質疑応答、改善課題に対する改善への助言等の議論を行うこと。また、福祉サービス事業者と評価機関で、見解の相違のあるところについて話し合う場とし、事実誤認があった場合は、双方の合意により、評価結果を修正することもできるものとする。
- (4) 評価機関は、評価結果報告終了後、公表についての同意があったときは、福祉サービス事業者に、「第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント」（評価結果に対する意見・感想や評価を受審後の改善経過などのコメントを記載するもの）を、電磁的に作成し電磁的に保存した媒体及び当該媒体を出力した書面（署名及び押印をすること。）により当該評価機関へ提出することを依頼すること。

8 県への評価結果等報告

- (1) 評価機関は、福祉サービス事業者への評価結果報告の終了後、福祉サービス事業者の公表の同意・不同意にかかわらず1月以内に、県が定める評価結果報告書様式により、電磁的に作成し電磁的に保存した媒体を書面に出力した評価結果等を県へ報告すること。ただし、社会的養護関係施設に係る評価結果等の県への報告は不要とする。
- (2) 評価機関は、(1)の規定により評価結果等を県へ報告したときは、その評価結果等の電磁的に作成し電磁的に保存した媒体を、県へ報告した日の属する年度の翌年度から起算して3年間保存すること。
- (3) 評価結果の公表に関する詳細については、長野県福祉サービス第三者評価事業評価結果取扱要領に定める。

9 個人情報の取り扱い

- (1) 評価の過程で収集する情報の取り扱いは、福祉サービス事業者と取り交わす契約書に明記し、遵守すること。
なお、契約書に明記する必要がある事項は、次のとおりとする。
ア 収集する情報は、評価実施に必要な最小限の情報とし、評価機関は評価以外の目的に使用しないこと。
イ 個人情報が記載された書類は、事業所外へ持ち出さないこと。
ウ 回答の記入された調査票等の書類は、保存年限到達後は速やかに廃棄すること。
- (2) 評価の実施に当たって、福祉サービス事業者に対し、福祉サービス事業者が利用者の同意を得る旨の確認を行うこと。
- (3) 利用者調査票及び全職員による各自自己評価のための事業評価票については、各個人の回答結果を当該評価機関以

外の者が見ることのない回収方法を採用すること。

附 則

この規定は、平成 17 年 9 月 12 日から施行する。

附 則

この規定は、平成 18 年 2 月 1 日から施行する。

附 則

この規定は、平成 18 年 3 月 2 日から施行する。ただし、別表 1 及び別表 2 の改正規定は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規定は、平成 18 年 9 月 8 日から施行する。

附 則

この規定は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規定は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規定は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規定は、平成 29 年 9 月 1 日から施行する。

附 則

この規定は、令和元年 5 月 10 日から施行する。

附 則

この規定は、令和 2 年 5 月 11 日から施行する。