

第三者評価手法及び第三者評価結果取扱要領

茨城県福祉サービス第三者評価機関認証等要項別紙「茨城県福祉サービス第三者評価機関認証基準（以下、「認証基準」という）」2(1)に基づく「第三者評価の手法及び第三者評価結果の取り扱い」を以下のとおり定める。

1 対象サービス

- ・ 特別養護老人ホーム
- ・ 通所介護
- ・ 訪問介護
- ・ 軽費老人ホーム
- ・ 養護老人ホーム
- ・ 保育所（認定こども園（幼稚園型を除く）及び地域型保育事業を含む）
- ・ 児童館
- ・ 小規模住居型児童養育事業
- ・ 児童自立生活援助事業
- ・ 婦人保護施設
- ・ 知的障害者・児福祉サービス（以下に掲げるサービス）

| 種 別 | 対 象 サ ー ビ ス |
|--------|---|
| 入所支援 | 障害者支援施設，障害児入所施設 |
| 訪問支援 | 居宅介護，重度訪問介護，同行援護，行動援護，重度障害者等包括支援等 |
| 通所支援 | 療養介護，生活介護，自立訓練（機能訓練・生活訓練），障害児通所施設，多機能型事業所，地域活動支援センター等 |
| 共同生活支援 | 共同生活援助，福祉ホーム |
| 障害児支援 | 障害児入所施設，障害児通所支援 |
| 就労支援 | 就労移行支援，就労継続支援（A型・B型）等 |

2 書面調査の手法

書面調査は，事前に送付した評価基準に基づき事業者が実施する自己評価と，事業所概要を表した書面等により行うものとする。

3 利用者調査の手法

(1) 実施方式は，以下のいずれかにより行うものとする。

- ① アンケート方式（利用者等調査票による事前調査）
- ② 聴き取り方式（利用者等からの聴き取り調査）
- ③ コミュニケーション方式（①及び②の併用）

(2) 対象者数は，原則として下表のとおりとする。

| 事業所の定員 | 対 象 者 数 |
|--------|------------------------------|
| 30人以上 | 定員の30パーセント以上あるいは30人のいずれか多い人数 |
| 30人未満 | 全利用者 |

※ただし，利用者の実情に応じて上記の人数を調査することが困難な場合には，聴き取り等の調査が可能な利用者の30パーセント以上の人数とする。

4 訪問調査の手法

(1) 1件の第三者評価に2人以上の評価調査者が一貫してあたること。

(2) (1)の評価調査者には、「認証基準」1(2)ア a 又は b に該当するものがそれぞれ1人以

上含まれること。

(3) 実施内容は以下のとおりとする。

- ・ 施設内の視察による実情確認
- ・ 書面調査や利用者調査の結果に基づく、法人の代表者及び施設長等の管理者や、直接処遇職員からの聴き取り
- ・ 現場での書面確認

5 評価結果の取りまとめ及び決定

- ・ 評価結果の決定にあたっては、評価の公正・中立性を確保する観点から、評価調査者の合議により取りまとめを行い、評価結果を決定するものとする。
ただし、評価結果を決定するための委員会を別に設置した場合は委員会によるものとする。
- ・ 評価結果の取りまとめにあたっては、評価項目ごとの判断根拠や、特に評価の高い点、改善を要する点に留意し合議を行うものとする。

6 事業者によるサービス改善への取り組みと再評価

評価機関は、5における評価結果取りまとめの後、事業者と協議のうえ、短期間で改善可能なもの限り、必要に応じて事業者が行うサービス改善への取り組みを調査・再評価できるものとする。

7 事業者及び茨城県への評価結果の報告について

- ・ 評価機関は、5及び6による評価結果を事業者に報告するものとする。
- ・ 評価機関は、評価結果の公表について、事業者の同意の有無を確認するものとする。
なお、同意の有無の確認にあたっては、評価機関は評価結果公表の意義について十分な説明を行い、事業者の理解を得られるよう務めるものとする。
- ・ 評価機関は、評価結果を事業者に報告し、公表に関する同意の有無を確認した後、30日以内に県に対して書面及び電子媒体により評価結果を報告するものとする。

8 評価結果の公表等

(1) 評価結果は、別紙「福祉サービス第三者評価結果」（総括表及び個票）により公表するものとする。

| 公表資料 | 内 容 |
|------|----------------------|
| 総括表 | 事業者情報、総評、事業者のコメント など |
| 個 票 | 評価項目別の評価結果、コメント |

(2) 公表手法は下表のとおりとする

| 主 体 | 公 表 手 法 |
|------|--|
| 評価機関 | 評価機関は、インターネット上のホームページ、事務所における閲覧等により評価結果を公表するものとする。ただし、事業者の同意を得られない場合には公表しない。 |
| 事業者 | 掲示、広報誌、インターネット等の媒体により公表するものとする。 |
| 県 | 評価機関からの報告を受け、当該評価結果をインターネット上のホームページその他の媒体で公表するものとする。 ただし、事業者から公表に関する同意を得ていない評価結果については、公表しないものとする。 |

(3) 評価結果の公表期間及び有効期間については、評価が終了した日が属する年度を含み3

年目に該当する年度の末日までとする。ただし、事業者が希望する場合には、評価が終了した日から1年を超えた日以降において、有効期間内に再度評価を実施することができる。この場合には再度評価を終了した日から新たな有効期間を起算する。

9 評価事業に係る文書の保存期間

評価事業に係る文書の保存期間については、5年とする。保存期間の起算日は、当該評価が終了した日の属する年度の翌年度の4月1日とする。

10 個人情報等の取り扱い

- ・ 評価事業に関連して収集する情報は、評価の実施に必要な最小限の情報とし、以下のア～ウの事項を事業者と取り交わす契約書に明記し、遵守すること。
 - ア 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 保存年限到達後は速やかに廃棄すること。
- ・ 評価の実施に際して、事業者に対し、事業者が利用者の同意を得る旨の確認を行うこと。
- ・ 利用者調査表及び事業者自己評価表については、個々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。

11 本要領の適用期間

平成19年4月1日から適用する。

軽費老人ホーム、養護老人ホーム、障害者支援施設（旧知的障害者更正施設）、保育所については平成27年4月1日から、その他の分野については平成26年12月1日から適用する。

認定こども園（幼稚園型を除く）及び地域型保育事業については平成28年11月7日から適用する。

障害者・児福祉サービスについては平成29年 月 日から適用する。

(別紙)

福祉サービス第三者評価結果（総括表）

①第三者評価機関名

| |
|--|
| |
|--|

②施設・事業所情報

| | | | | |
|------------------|----------|-------------|--------|---|
| 名称： | | 種別： | | |
| 代表者氏名： | | 定員（利用人数）： 名 | | |
| 所在地： | | | | |
| TEL： | | ホームページ： | | |
| 【施設・事業所の概要】 | | | | |
| 開設年月日 | | | | |
| 経営法人・設置法人（法人名等）： | | | | |
| 職員数 | 常勤職員： | 名 | 非常勤職員： | 名 |
| 専門職員 | (専門職の名称) | 名 | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 施設・設備の概要 | (居室数) | | (設備等) | |
| | | | | |

③理念・基本方針

| |
|--|
| |
|--|

④施設・事業所の特徴的な取組

| |
|--|
| |
|--|

⑤第三者評価の受審状況

| | |
|---------------|-------------------------------------|
| 評価実施期間 | 平成 年 月 日（契約日）～ 平成 年 月 日（評価結果確定日） |
| 受審回数（前回の受審時期） | 回（平成 年度） |

⑥総評

◇特に評価の高い点

◇改善を求められる点

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

⑧評価細目の第三者評価結果（別紙）

評価細目の第三者評価結果（個票）

※評価細目について、判断基準に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

| I-1-(1) 理念，基本方針が確立・周知されている。 | | |
|--------------------------------------|-------|------|
| 評価細目 | 評価結果 | コメント |
| I-1-(1) ① 法人や施設（事業所）の理念が明文化されている。 | a b c | |

I-2 経営状況の把握

| I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。 | | |
|--|-------|------|
| 評価細目 | 評価結果 | コメント |
| I-2-(1) ① 事業経営を取り巻く環境と経営状況が的確に把握・分析されている。 | a b c | |
| I-2-(1) ② 経営課題を明確にし，具体的な取り組みを進めている。 | a b c | |

～以下，評価基準に沿って評価細目毎に公表

