

— 事業者調査の方法 —

Ver1.3

平成22年9月版

序. 福祉サービス第三者評価の目的

- 福祉サービス第三者評価事業は、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを目的とするものである。
- 福祉サービス第三者評価を受けた結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となることも目的の一つ。
- 福祉サービス第三者評価とは、事業者の実施するサービスの質を当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する取り組みである。

1. 事業者調査の基本的な考え方

(1) 基本的な考え方

事業者調査は、県が定めた事業者調査票を利用して実施するものとし、事業者自らが調査票に記入する自己評価と、県が認証した評価機関の調査員が訪問して行う訪問調査を実施するものとする。

(2) 評価項目

事業者調査票の評価項目は、全てのサービスに共通する評価項目と、サービスの種別によって異なる個別の評価項目に大別するものとする。

評価項目は、国の示すガイドラインを参考に千葉県福祉サービス第三者評価・情報公表推進会議内に組織された第三者評価・情報公表基準等委員会の意見を得て決定しており、今後対象サービスを拡充する際にも基準等委員会に諮り決定する。

(介護サービス以外の福祉サービス)

① 共通項目（47項目）

- ・ 福祉サービスの基本方針と組織（9項目）
- ・ 組織の運営管理（18項目）
- ・ 適切な福祉サービスの実施（20項目）

② 種別項目

- ・ 保育所（27項目）
- ・ 児童養護施設（34項目）
- ・ 乳児院（19項目）
- ・ 障害福祉サービス（25項目）
- ・ 児童館（29項目）…P. 9も参照のこと

■新評価項目（共通項目と種別項目を一本化）

- ・ 保育所（37項目）…平成22年度は旧評価項目と併用。23年度より完全移行。

（介護サービス）

① 共通項目（19項目、居宅系サービスは15項目）

- ・ 福祉サービスの基本方針と組織（9項目）
- ・ 組織の運営管理（10項目、居宅系サービスは6項目）

② 種別項目

— 居宅系サービス —

- ・ 訪問介護（29項目）
- ・ 訪問入浴介護（28項目）
- ・ 訪問看護（33項目）
- ・ 通所介護（32項目）
- ・ 福祉用具貸与（26項目）
- ・ 居宅介護支援（26項目）

— 施設系サービス —

- ・ 特定施設入居者生活介護（31項目）
- ・ 老人福祉施設（30項目）
- ・ 老人保健施設（34項目）

■新評価項目（共通項目と種別項目を一本化）

- ・ 老人福祉施設（40項目）…平成22年度は旧評価項目と併用。23年度より完全移行。

※ 今後、順次サービスを拡充、及び評価項目見直し予定。

（3）評価基準

項目ごとの評価は、Aは「実施していて、内容が十分である」、Bは「実施しているが不十分である」、Cは「実施していない」とし、ABCの3段階評価で示すものとする。

評価は、評価機関の評価調査員の合議で決定するものとし、訪問調査の結果に利用者調

査の結果も合わせて決定するものとする。

評価に当たっては、項目ごとに着眼点を確認することとなるが、すべての着眼点を実施されているから「A」という単なるチェックでは無く、それぞれの項目を総合的に確認して評価するものとする。

■新評価項目での評価基準

各標準項目のチェック数（実施数、未実施数）を記入する。

（４）事業者の個人情報等の取扱い

事業者調査を行うにあたっては、様々な場面で多くの個人情報を扱うことになるため、その取扱いは慎重に行う。

① 訪問調査等の留意点

- ・ 訪問調査での調査時に個人情報の掲示があった場合は、持ち帰らないようにして、不要な個人情報を保有しないこと。
- ・ 事前送付資料などに個人情報が記載されている場合は、評価終了後、速やかに返却するなど、事前に決めておくこと。

② 調査結果の取り扱い

- ・ 調査結果を事業者に報告する場合、その報告内容から個人が特定できないように留意すること。

2. 具体的な調査方法

（１）事前説明

評価機関と福祉サービス事業者との間で、任意に契約を締結した後、評価機関は事業者に対して、以下の項目に関する事前説明を行う。

- ① 評価の目的、趣旨
- ② 評価全体の流れ（スケジュール）
- ③ 評価基準の概要
- ④ 自己評価の実施方法（評価方法、提出期限）
- ⑤ 利用者調査の実施方法（調査手法の決定、対象者の選定、場所の確保）
- ⑥ 訪問調査の流れ（居室等への立ち入り同意も得る必要あり）
- ⑦ 事業所視察の実施（時間・場所・人数）
- ⑧ 訪問する評価調査員の氏名、評価実績などプロフィール
- ⑨ 事前提出資料の確認（資料内容・提出期限）
- ⑩ 当日確認資料の確認

- ⑪ 評価結果の通知方法
- ⑫ 守秘義務、個人情報保護規定
- ⑬ 評価料金（支払方法、支払時期）
- ⑭ その他（オプション調査の実施など）

（２）自己評価、事前提出書類の提出

- ① 自己評価は、千葉県の第三者評価では事業者が義務づけられており、自己評価を実施することで事業者自らが提供する福祉サービスの課題や問題点を改めて認識するものとする。
- ② 事業者は、各評価項目の着眼点を参照に自ら提供する福祉サービスを評価するものとし、実施に当たっては出来るだけ多くの職員が参加することで課題や問題点の認識を共有化するものとする。
- ③ 評価結果は事業者調査票に記入し、定められた期限までに評価機関に提出する。
- ④ なお、評価の実施に必要な書類は以下のものである。

（事前に評価機関に提出する書類例）

- ・ 自己評価結果
- ・ 利用者調査（利用者が記載したもの）
- ・ 事業所パンフレット
- ・ 事業計画書、事業報告書、収支予算書、決算書
- ・ 重要事項説明書（ひな形）
- ・ 契約書（ひな形）
- ・ 組織表 など

（訪問調査当日に確認する書類例）

- ・ 個別記録
- ・ サービスの標準的な手順、留意点を示したもの
（接遇に関する手順・考え方、身体拘束・虐待に関する手順・考え方 などを含む）
- ・ 安全管理に関する書類
- ・ プライバシー保護、個人情報の取扱いに関する規定
- ・ 利用者の相談記録、利用者からの意見・要望及びその処理記録
- ・ 勤務記録、福利厚生、研修に関する書類 など

（３）事前準備

- ① 訪問調査を行う評価調査員は、調査前日までに事前打ち合わせを行う。
- ② 評価機関は、事前打ち合わせ日の概ね２週間前までに、事業者からの事前に提出された書類を評価調査員に送付する。

③ 評価調査員は、事前打ち合わせにおいて、以下の内容を確認する。

- ・ 自己評価結果、事前提出書類の検証
- ・ 当日のタイムスケジュール
- ・ 役割分担（リーダー、各担当項目の決定等）
- ・ 評価の方法（現場又は書面で確認すべき項目）
- ・ 施設視察のポイント
- ・ その他特に留意すべき事項の確認

(4) 訪問調査

① 評価機関は、訪問調査の日時等を事業者へ通知する。

② 訪問調査は、訪問調査の実施に当たっては、組織運営管理部門、サービス部門各 1 名以上の 2 名以上の評価調査員が実施するものとする。

③ 訪問調査では、以下の作業を行うものとする。

- ・ 施設視察（留意事項の点検、確認）
- ・ 利用者へのヒアリング、コミュニケーション（実施する場合のみ）
- ・ 事業者調査（事業者への聞き取り、書類の確認）

④ 事業者への聞き取りにおいては、運営責任者（施設長等）のほか、事務担当者及び直接処遇する職員など、評価項目について回答することができる職員の出席を求めること。また、評価の対象となる取り組みが事業所単位では無く、法人単位である場合は法人担当者の出席を求めるものとする。

⑤ 聞き取りについては、評価項目をあらかじめ順番を決めて質問を行う。

この際、項目ごとに質問者と記録者など役割を事前に決めておき、順調に聞き取りが進むよう配慮する。

訪問調査時の留意点（9つのチェックポイント）

1 指導的態度・高圧的な態度をとらない。

評価は、事業者のあら捜しではなく、事業者の提供するサービスをよりよいものにするため、現在のサービス内容を正確に把握し、望ましい水準へ誘導する手助けを行うものです。評価の趣旨をかんがみ、指導的な態度やサービス内容に批判的・高圧的な態度をとらないようにします。

2 入所施設は利用者の「住まい」であることを意識する。

施設は、利用者の「住まい」であり、収容されているものではありません。

評価調査員は、施設内でのプライベート空間と公表空間の区別を意識し、尊重しなければいけません。

3 職員の仕事の邪魔はしない、しかし積極的に意見を聞く。

職員は多忙であるため、評価だからと言って無駄な労力をかけないように意識することが必要です。

しかし、評価に当たって分からないことや知りたいことは、積極的かつ効率的に聞かなければいけません。

4 関係書類・聞き取り・観察により、事実を正確に把握する。

事業者の発言を鵜呑みにするだけでは、正確な事実把握はできません。マニュアルや記録等の書類、利用者や職員の複数の聞き取り、サービス提供場面を実際に観察するなどして、事実を正確に把握することが必要です。

5 見たこと・聞いたこと をできる限り記録に残す。

評価を適切に行うには、評価の根拠となる事実を正確に記録しなければいけません。

評価調査員の記憶が新しいうちに、見たこと、聞いたことをできる限り正確に記録しておくことが必要です。

6 訪問調査の場で、評価調査員の口から評価結果を伝えない。

評価結果の取りまとめは、あくまで訪問調査終了後に評価調査員の合議により行います。

誤解を生む原因になるので、訪問調査の段階で、評価調査員個人の口から評価結果を伝えてはいけません。

7 評価調査員の個人的な意見を言うことは、基本的に差し控える。

評価調査員の役割は、評価のための情報を得ることが第一の目的です。従って評価調査員の個人的な考えで事業者にアドバイスしたり、改善を指導することは基本的に差し控えることが必要です。

ただし、事業者との対話は調査には必要不可欠ですので、質疑を補足するために具体的な例示を行うことは問題ありません。

8 守秘義務・個人情報保護を徹底する。

調査で得られた情報が外部に漏れることは、評価機関の責任問題に発展するだけでなく、評価制度そのものの信頼性を損なうこととなります。当然のことですが守秘義務を徹底するとともに、調査で知りえた個人情報についても漏洩しない（漏洩した疑いを持たれない）よう体制を組んで評価を行うようにします。

また、以前に担当した事業者の名称が分かる（推測される）ようなかたちで、事例の引用等を行わないようにします。

9 限られた時間を有効に活用する。

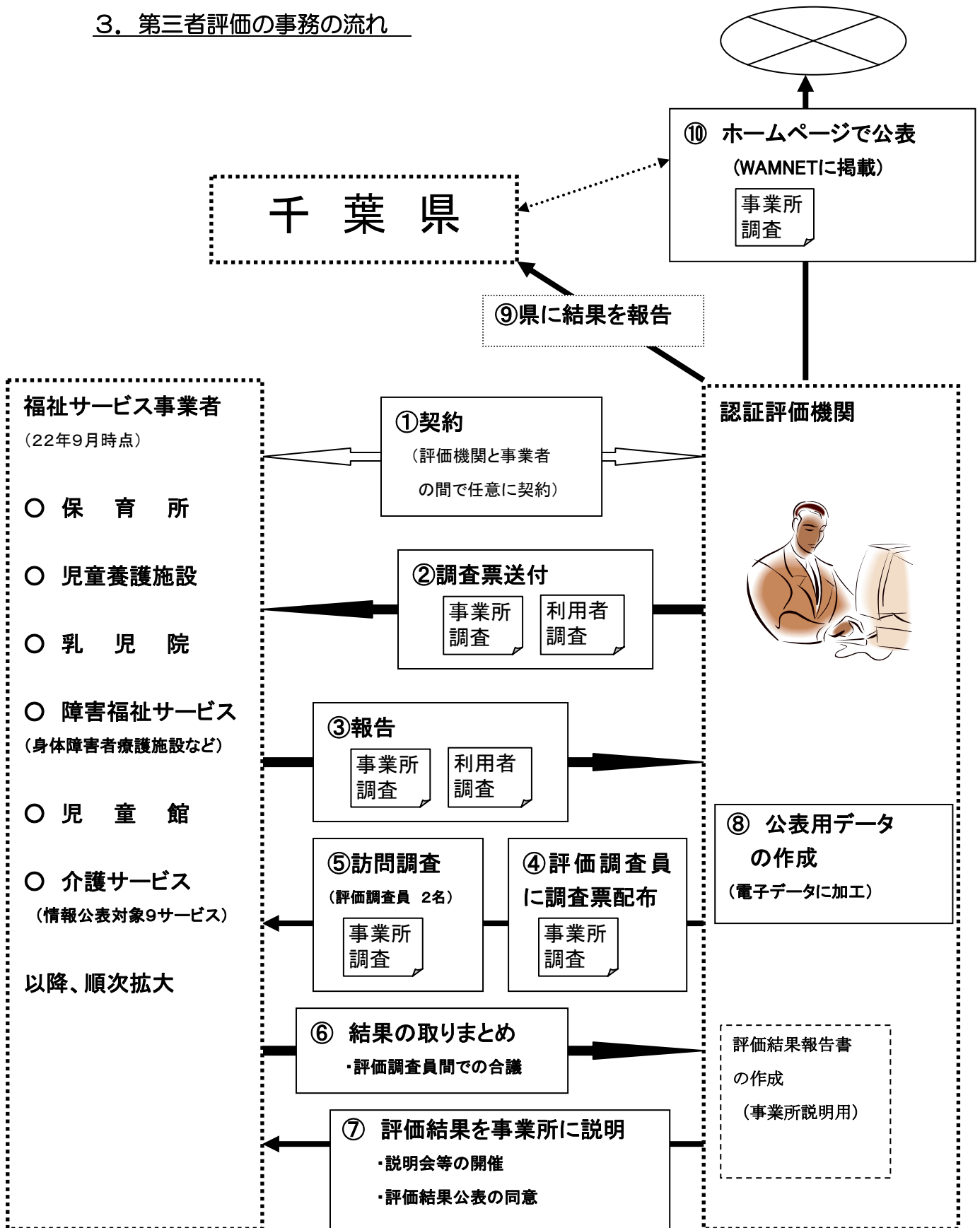
調査は、最低でもまる 1 日かかるものであり、対応する職員を長時間拘束するものから、事前準備は十分に行い、効率のよい対話を心がけることが必要です。

また、雑談や評価に関係ない質問等はなるべく差し控えるようにします。

(5) 評価結果のとりまとめ、評価結果公表の確認、評価結果の公表

- ① 訪問調査後、訪問調査を行った評価調査員の合議により評価結果を取りまとめる。
- ② 評価機関は、評価結果を取りまとめた後、結果を公表するにあたり、事前に事業者の同意を得るものとする。
 - ① 評価機関は、評価結果を千葉県に報告する。なお、公表に同意しない事業者があった場合には、その旨、千葉県に報告するものとする。
 - ④ 評価機関は、同意を得た事業者の調査票をホームページに公表する。

3. 第三者評価の事務の流れ



(平成 18 年 10 月追加)

児童館における事業者調査票の読み替え、対象外項目

(1) 評価を行わない項目

項目 Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。

- 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。(県44)

(2) 言葉を読み替えるもの

個別支援計画(県基準) → サービス実施計画(児童館特有内容)に読み替え

項目 Ⅲ-4-(2) 個別支援計画の策定

- 一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。(県45)
 - ※ 個別の支援計画→サービス実施計画 と読み替えて評価する。
- 個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。(県46)
 - ※ 個別の支援計画→サービス実施計画 と読み替えて評価する。