

地域密着型サービス第三者評価実施要領

特定非営利活動法人はりま総合福祉評価センター(以下「当センター」という。)における地域密着型サービス第三者評価の実施については、本実施要領に基づいて行うこととする。

1. 地域密着型サービス第三者評価の目的

外部者が定期的に訪問し、一定の評価項目に基づいてケアサービスの提供に関する実態を調査点検し、事業者と改善点を明らかにすることを通して、以下の点を達成していくことを目的とする。

- ① 利用者及び家族の安心と満足を図ること
- ② ケアサービスの水準を一定以上に維持すること
- ③ 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを促すこと
- ④ 継続的に評価を行うことを通じて、関係者による自発的な研修等によるケアの向上を促す教育的効果をねらうこと
- ⑤ 地域密着型サービスに対する社会的信頼を高めること

2. 地域密着型サービス第三者評価の基本方針

地域密着型サービス第三者評価の実施にあたっては、以下の方針に基づいて行うものとする。

- ① 調査は、各事業所の欠点のみを指摘したり、一方的な指導をすることを目的としない。
- ② 調査は、事業所の質の向上という共通の視点に立って、調査者は改善に向けての支援者という役割意識を持って、これにあたる。
- ③ 調査者は、中立・公正な立場を堅持して調査を行うものとする。
- ④ 調査は、中立・公正の姿勢を持ちながら、事業所とともに考えていく姿勢で取り組む。
- ⑤ 訪問調査の実施に際しては、調査者と事業所との対話を重視した調査を心掛ける。

3. 地域密着型サービス第三者評価の体系及び評価項目

地域密着型サービス第三者評価の実施にあたっては、市町が特に定める場合を除き、兵庫県の定める、指針及びガイドライン、評価関係帳票によるものとする。なお、認知症対応型共同生活介護事業所については、評価を受ける事業所が複数のユニットで構成されている場合には、特別な事情がある場合を除き、下記の評価手続きはすべてのユニット毎に行った上で、最終的な評価は事業所全体を単位として行うものとする。

4. 地域密着型サービス第三者評価の構成

地域密着型サービス第三者評価は、当センターの所属する複数の評価調査者(そのうち、1名を主たる調査者とする。)により実施された「書面調査」と「訪問調査」の結果を総合した上で、当センターとしての決定に基づき行う。

5. 書面調査

当センターは、事業所から地域密着型サービス第三者評価の依頼を受けた場合には、所定の手続きに基づき、契約の締結を行った後に、「現況調査」と「自己評価調査」を行うため、次の書面の提出を求める。

(1) 現況調査

第三者評価を受ける事業者から、次の書面の提出を受けて行う。

- ①パンフレット ②運営規程 ③利用(入居)契約書 ④重要事項説明書
- ⑤介護計画書(未記入のもの) ⑥業務日誌等(未記入のもの)
- ⑦職員勤務時間表 ⑧食事内容の記録(実際に食べた1週間分の食事メニュー)
- ⑨運営推進会議議事録
- ⑩過去1年間の利用者の入れ替わりの状況及び職員の異動状況が分かる書類
- ⑪その他参考資料

(2) 自己評価調査

第三者評価を受ける事業者から、3ヶ月以内に実施した自己評価結果票(様式1)の提出を受けて行う。

(3) 利用者家族調査

原則としてすべての利用者の家族を対象として、利用者家族等アンケート(様式3)による調査を行う。アンケート調査を郵送で行う場合には、個人情報保護の観点から、アンケート調査票の送付は事業所が行い、回収を当センターが行うものとする。

6. 訪問調査

- (1) 訪問調査は、書面調査を実施した後に、2人以上の評価調査者が事業所を訪問し、第3項の評価項目についての調査を行うことにより実施する。
- (2) 訪問調査は原則として1日間とし、当該事業所の運営状況の概要等について評価調査者全員が管理者等から説明を受けた後、現状の確認及び所定の評価項目に関する状況の調査を行う。
- (3) 所定の調査作業を終了した後、管理者等を交えて全体的な総括と確認を行い、訪問調査を終了する。

7. 評価結果の決定

- (1) 主たる調査者は、書面調査及び訪問調査の結果を総合的に判断し、第3項の評価項目について、訪問調査を行った評価調査者全員の合議により評価を行い、遅滞なく調査報告書(様式1)を当センターあて提出する。
- (2) 当センターは、(1)の報告書の提出を受けたときは、当評価センターが定める第3の評価調査者との合議のもと報告書の内容を確認の上、評価を受けた事業所に対して、郵送又は電子メールにより同報告書の写しを送付し、意見がある場合には挙証資料を添付した上で、当

センターが定める日までに提出することができる旨を告知する。

- (3) 当センターは、(2)の告知期間が経過した後に、(1)の報告書を踏まえて当センターとしての評価結果を決定する。

また、評価を受けた事業所から告知期間内に(2)の意見及び挙証資料の提出があったときは、これを考慮して(1)の報告書の内容を主たる評価調査者と検討し、当センターとしての評価結果を決定する。

ただし、いずれの場合にあっても、(1)の報告書又は評価を受けた事業所からの(2)の意見と挙証資料について専門的な観点から審査を行う必要があると判断したときは、当評価センター運営細則に定める評価審査委員会を開催するものとし、その審査結果を踏まえた上で、当センターとしての評価結果を決定する。

8. 結果の通知等

当センターは、評価結果を決定したときは、これを、評価を受けた事業所に通知するとともに、事業所から提出された自己評価及び第三者評価結果(様式 1)及び、目標達成計画を、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システム(WAMNET)」に掲載する。

また、当該結果を、評価を受けた事業所に通知する際は、当該事業所としての評価結果に関する事後の改善状況を「WAMNET」に掲載する手続きについて、併せて情報提供するものとする。

9. 評価手数料等

本実施要領に定める評価の手数料、並びに第三者評価の途中において、以後の業務が遂行できなくなった場合の精算の方法は、次のとおりとする。

(1) 評価手数料

1) 認知症対応型共同介護事業所(グループホーム)

グループホームのユニット数に応じて、次の手数料額とする。ただし、手数料には、消費税並びに交通費は含まないものとし、別途請求を行う。

1～3ユニット	85,000円
4～6ユニット	127,500円

(2) 評価業務中止に係る精算の取扱い

第三者評価業務申込者の都合並びに災害等の特別な事情により、評価業務が履行できなくなったときは、当センターは受審事業者に対して、次の金額を請求する。

訪問調査実施日の 10 日前まで

申込者の都合による場合	評価手数料の 20%
災害等の特別な事情による場合	評価にかかった郵送料等の実費相当額

訪問調査実施日の 10 日前以降

申込者の都合による場合	評価手数料の 50%
災害等の特別な事情による場合	評価手数料の 20%

10. 守秘義務

地域密着型サービス第三者評価に係る守秘義務は次のとおりとする。

- (1) 当センターは事業所より提出された資料について善良なる管理者の注意を持って保管するものとする。また、当センターは、業務執行上知り得た機密事項を他に漏らしてはならないものとする。この守秘義務は契約終了後も同様とする。
- (2) 当センターは、利用者調査及び事業評価の実施において得られた、記入者が特定される可能性のある調査結果については、記入者が特定されないよう加工した上で事業所に報告できるものとする。回答の記入された個別の調査票については、当センター以外の者に漏洩しないよう、廃棄する等の処理を行なうものとする。
- (3) 当センターは、利用者等に関する情報が記載された書類については、事業所への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業所の外に持ち出さないこととする。
- (4) 当センターは、事業所が業務上作成している内部資料等については、原則として事業所への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業所の外に持ち出さないこととする。ただし、事業所の同意がある場合にはこの限りではない。その場合、当センターは事業所から提供された本件業務に関する資料等を善良なる管理者の注意をもって管理、保管し、かつ本件業務以外の用途に使用しない。
- (5) 当センターは、本契約に基づき作成した評価結果及び報告書を、善良なる管理者の注意をもって5年間管理、保管した後、廃棄処分するものとする。保管期間中は、本件業務以外の用途に使用しない。

11. 緊急時の報告

- (1) 当センターは、緊急を要する事項(明らかな法令違反により、利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合等)があった場合には、監督行政機関等に事業者や利用者等に関する状況等の情報を提供できるものとする。
- (2) 前項に関わらず、「兵庫県地域密着型サービス第三者評価機関認証実施要領」並びに、「兵庫県地域密着型サービス第三者評価の実施について(指針)」、その他兵庫県の告示・通知等、あるいは、当該事業所を管轄する市町の条例・告示・通知等に定めがある場合、当然に、兵庫県若しくは当該事業所を管轄する市町の定めが優先されるものとする。

12. 兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会への報告

- (1) 当センターは、年 1 回「現況報告書」により第三者評価の実施状況等について兵庫県福

祉サービス第三者評価推進委員会へ報告するものとする。

- (2) 当センターは、四半期ごとに「実施状況報告書」により、第三者評価の実施予定及び実施状況等について兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会へ報告するものとする。

13. その他

- (1) 本実施要領は、評価を受ける事業所からの求めに応じて開示することとする。
- (2) 本実施要領の改訂については、当センターの理事会において協議し、兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会の承諾を得て行う。

平成 30 年 4 月 2 日

令和 2 年 3 月 25 日 理事会協議

特定非営利活動法人

はりま総合福祉評価センター

理事長 田 中 洋 三