

福祉サービス第三者評価の実施に関する要綱

特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター

2018年4月より適用

当法人における福祉サービス第三者評価事業において、公平かつ適正な評価を実施するため、「事業実施における倫理と遵守事項、標準的な評価要領、手順及び料金に関する事項」について、この要綱を定める。

I 事業実施における倫理要綱

評価事業の実施にあたっては常に公正・中立な立場で評価事業を実施することを目的とし、以下のとおり倫理要綱を定める。

1 使命及び責任

私たちは、福祉サービス利用者及びその家族（以下「利用者等」という。）に対しては、最適な福祉サービス事業所（以下「事業所」という。）を選択できるようなサービス情報を提供し、また、事業所に対しては、質の高いサービスを提供することができるように、客観的な立場による評価情報を提供することにより、福祉サービス全体の質の向上を図ることを使命とする。

2 公正な態度

私たちは、評価事業の実施にあたり、事業所または利用者等に対し、偏見に基づく一切の差別を行わず、常に公正な態度をもって評価事業を実施し、その信頼を保持するものとする。

3 人権の尊重

私たちは、評価事業を実施するにあたり、利用者等に調査協力を強いることのないよう、利用者等の意志に十分配慮し、人権を尊重する。

また、評価事業を実施するにあたり、協力者による支援を受ける場合には、当該協力者に対しても、利用者等に調査協力を強いることのないよう、利用者等の意志に十分配慮し、人権を尊重するように適切な指導を行う。

4 苦情等窓口の設置

私たちは、当該評価事業に関する問い合わせや苦情に対応する窓口を設け、事業所、利用者等に周知し、誠実に対応する。

5 評価事業所との関係

私たちは、評価契約を締結している対象事業所との間において、評価の中立・公正を害するような一切の利害関係を生じないものとする。

6 配慮義務

私たちは、評価事業の実施にあたり第三者評価機関として認められる範囲を超えて、事業所に業務上の不必要な負担をかけ、不利益をもたらすようなことはしない。

7 守秘義務

私たちは、第三者評価事業に関する守秘義務について必要な事項を定め、評価を実施するうえで知り得た情報を、第三者に漏洩しない。

II 守秘義務並びに遵守事項

第三者評価事業の信頼性を高めることを目的とし、以下のとおり守秘義務について必要な事項ならびに遵守すべき事項を定める。

1 目的外使用の禁止

当法人が事業において収集する情報は、評価の実施に必要な最小限の情報とし、評価以外の目的には決して使用しないものとする。

2 漏洩の禁止

評価に関与するすべての者は、評価を実施するうえで知り得た福祉サービス事業所（以下「事業所」という。）及び対象事業所の利用者等に関する情報を、第三者に漏洩しない。この義務は契約終了後も同様とする。

3 情報の提供

前項の規定にかかわらず、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、事業所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。

4 評価事業所への報告

評価の実施に当たって対象事業所の利用者への聞き取りの結果など、得られた記入者等が特定される可能性のある情報については、記入者等が特定されないよう加工したうえで、事業所に報告するものとする。

5 利用者等に関する情報等

事業所への訪問調査を行う際、対象事業所の利用者等に関する情報が記載された書類については、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。

6 事業所に関する情報等

事業所への訪問調査を行う際、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はこの限りでない。

7 評価情報の保管

当法人が作成した第三者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します。保管期間中は、本件業務以外の用途に使用しません。

8 評価調査時における禁止事項

評価に関与するすべての者は、評価を実施において以下の行為を禁止する。

- ① 評価料金とは別に金品を受領すること。
- ② 利用者等に対する宗教活動、政治活動、その他迷惑行為。
- ③ その他、評価機関の信用を傷つけ不名誉となるような行為。

Ⅲ 第三者評価の実施要領

1 評価対象サービスと評価基準

- ・ 当機構で行う本事業の対象となる福祉サービスは、以下の通りとする。

★兵庫県福祉サービス第三者評価の場合

障害分野

救護施設、社会福祉事業授産施設

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）、障害児通所支援、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

児童分野

保育所、児童館

高齢分野

特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護、訪問介護

その他

婦人保護施設

- ・ 本事業で使用する評価調査票（第三者評価基準並びに利用者調査項目）は、兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会（以下「委員会」という。）が定めた共通評価項目を踏まえ、分野及び施設形態ごとに当法人が作成した以下の調査票を使用する。

（1）基本調査票（事業所のプロフィール等基本情報）

（2）事業評価票（自己評価及び実地調査の情報）

（3）利用者調査票（利用者調査の情報）

2 評価の実施

（1）評価の実施にあたっては、評価受審の申込書により、評価の希望のあった事業所に対し、本要綱の定めに従い責任を持って実施する。

（2）評価は当法人が選定した3人以上の評価調査者が一貫して実施する。

－評価における評価員の構成は、「委員会」の定めた要件を満たす対象サービスの専門性に応じた福祉分野を担当する者と組織運営管理分野を担当する者を組み合わせ、3人以上を1チームとして評価を実施する。ただし、実地調査は、それぞれの分野を担当する者2人以上のチームで実施する。

（3）評価は、以下のとおり自己評価に基づく書面調査、利用者の意向や満足度を調査する利用者調査及び直接事業所等を訪問し、基本理念、組織運営の状況や提供されているサービスの状況を確認する実地調査により行う。

① 書面調査

事業所による自己評価、基本調査票及びその他の資料（事業所のパンフレット、機関紙、重要事項説明書など）の提出により、事業所の機能や特徴及びサービスの概況を把握、分析する。

なお、事業所による自己評価は、所定の事業評価票に基づいて、経営者層及び職員の合議によって行われなければならない。

② 利用者調査

利用者へのアンケートまたは聞き取りにより、利用者の意向や満足度を把握、分析

する。調査の実施にあたっては、事業所と協議のうえ、利用者総数の2割以上（最低対象者 20 名）を選定し、行うものとする。

なお、本調査は、原則として利用者本人の回答によるものとするが、利用者の状況によっては、家族等による回答と組み合わせて行うことがある。

ただし、児童分野においての調査は任意とし、家族による回答を基本とする。

③ 実地調査

実地調査は、2名以上の評価調査者により、事前に提出された書面調査や利用者調査を基に、実地によるヒアリングおよび現地確認を実施し、事業評価票を用いて、評価に必要な情報収集や実施状況等を確認する。

また、調査に当たっては、経営・運営幹部等と現場担当職員両方の出席を求める。ただし、事業所の規模が小さく、幹部が現場職員を兼任している場合は、兼務幹部職員の出席により調査を行う。

3 評価結果の決定

・ 評価の結果については以下の三つの審議を経て決定し、速やかに事業所に報告する。

① 評価調査員総合評価

実地調査を行なった評価調査者を含む 3 名以上の担当評価調査者の合議により総合評価を行ない、事業調査票を作成する。

② 一次（形式）審査

法人事務局において、評価調査員総合評価と自己評価を点検し、形式審査を行うとともに、「委員会」の様式に基づき、評価結果報告書を作成する。

また、明らかな解釈誤りによる差異や過去の評価結果との整合性については、この段階で事業所と事前協議を行い、整理する。

③ 二次（評価決定委員会）審査

一次審査において判断することが困難な項目等について、第三者評価機構に設置される評価決定委員会により二次審査を行い、評価決定を行う。

評価決定委員会については、委員 9 名（理事会にて指名されたもの）が交互に参加し構成され、3 名以上の出席により成立する。

4 事業所への評価結果の通知

・ 前項により決定された評価結果については、速やかに、評価結果報告書に基づいて事業者へ報告する。また、事業者は評価結果に対するコメントを行い、疑義のない場合は、評価結果の公表について同意を表す。

なお、評価結果について事業者と見解の相違や疑義が生じた場合は、話し合いによる確認や再調査の実施により評価結果を修正することがある。

5 委員会への報告と公表

・ 当法人は、事業者への評価結果の報告終了後、1 ヶ月以内に事業者の公表の同意・不同意にかかわらず、委員会に評価結果を報告する。なお、報告した評価結果は、5 年間保存とする。

・ 評価結果の公表は、兵庫県福祉サービス第三者評価結果公表要領に定めるもののほか、当法人のホームページに掲載する。

公表アドレス：<http://h-294.com/hyouka>

6 個人情報の取り扱い

・ 評価の実施にあたって、利用者の同意を得ることを、サービス事業者に求めます。

・ 個人情報は、本要綱に定める守秘義務及び遵守事項に従い、適切に取り扱うこととし、利用者調査情報については、各個人の回答結果を評価機関以外の者が見ることのないような方法で回収します。

IV 第三者評価のスケジュール

一 評価における基本的なスケジュールは、以下の通りとする。

- ① 日程調整・事前打ち合わせ / 第 1 週
* 電話等にて、日程の詳細ならびに評価における必要事項を確認する。
- ② 契約・重要事項説明及び調査票の提示 / 第 2 週
* 今回の評価調査に関する重要事項を説明するとともに、調査（自己評価と利用者調査）資料を提示し、契約を締結する。
- ③ 書面調査（基本調査票、自己評価、関係資料）の提出期限 / 第 2 週～第 6 週
* 書面調査（基本調査票及び自己評価）資料を記入のうえ、事務局に提出。
- ④ 利用者調査票の回収または聞き取り / 第 5 週～第 6 週
* 利用者調査の回収または聞き取りを実施。
- ⑤ 実地調査 / 第 8 週
* 書面調査をもとに評価調査員 2 名以上が実際に施設に訪問し、資料や実地で確認を行うとともに聞き取りを行う。
- ⑥ 評価調査員総合評価 / 第 8 週～第 9 週
* 担当評価調査者による合議のうえ、実地調査の結果をまとめる。
- ⑦ 第一次審査 / 第 10 週～第 12 週
* 評価員から報告のあった評価結果を事務局で整理し、不明な点等を事業者にお問い合わせを行う。
- ⑧ 第二次審査 / 第 12 週～第 15 週
* 最終的に評価決定委員会に評価結果を報告し、審議する。
- ⑨ 事業所報告 / 第 16 週～第 18 週
* 評価結果が決定次第、事業所に結果報告を行った後、評価に対する意見コメント及び同意を得たうえ、兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会に報告、情報を公開する。

V 評価にかかる料金

評価にかかる料金は、以下に基づいて計算された額を基本とし、事業所ごとの案件を考慮し定める。

料金体系

評価料金 = A 基本料金 + B 併設追加料金 + C 地域加算

A 基本料金

- | | |
|---------|--------------------|
| ① 入所施設 | 200,000円（定員100名まで） |
| ② 通所施設 | 150,000円（定員50名まで） |
| ③ 訪問介護等 | 100,000円（利用契約100名） |

B 併設追加料金

- | | |
|-----------------|----------------------------|
| ① 併設施設（事業）の同時調査 | 1事業につき100,000円 加算 |
| ② 大規模加算 | 基本料金の定員を10名超えるごとに10,000円加算 |

C 実費加算

- ① 姫路市以外の事業所は、評価に必要な交通費及び日当の実費相当を加算

料金の支払い

評価料金については、訪問調査実施後の翌月末に請求し、請求後30日以内に当法人が指定する金融機関の口座に振込むか事務局へ直接支払うものとする。

万一、支払期日において、契約金額の支払いがなされなかった場合には、支払期日の翌日から支払完了の日までの日数に応じて年率 2.7%の割合で計算した遅延利息を併せて請求できるものとする。

VI その他の事項

その他、契約または第三者評価事業の実施について疑義のあるときは、法人事務局を窓口とし、誠意をもって十分協議し、解決に当たるものとする。