

## 熊本県福祉サービス第三者評価業務実施要領

### (目的)

第1条 この要領は、熊本県福祉サービス第三者評価推進要綱の第6に基づき、第三者評価基準及び第三者評価の手法を定めることにより、評価機関の適切な評価業務の執行を確保することを目的とする。

### (評価基準)

第2条 評価機関は、別に定める「熊本県福祉サービス第三者評価基準（以下「評価基準」という。）を用いて、事業の種類ごとに評価を実施する。なお、評価機関が別途独自の項目を加えて行っても差し支えない。この場合、あらかじめ県に届け出たものを使用し、評価業務の契約締結前に事業者と十分協議のうえ実施すること。

### (契約)

第3条 評価機関は、評価業務を行うに当たっては、事業者と文書による契約を取り交わすものとする。

2 契約書には、次に掲げる事項を盛り込まなければならない。

- (1) 目的
- (2) 契約期間
- (3) 評価項目及び手法
- (4) 評価調査者
- (5) 契約金額及び支払い
- (6) 評価機関の責務
- (7) 事業者の責務
- (8) 公表及び県への報告
- (9) 評価機関及び評価調査者の守秘義務及び禁止行為
- (10) 契約の変更及び解除
- (11) 損害補償及び苦情対応
- (12) 双方の協議

3 評価機関は、契約に当たって、事業者に事業の趣旨、評価内容、評価手法、評価調査者等の重要事項を事前に説明しなければならない。

### (書面調査及び訪問調査)

第4条 書面調査は、評価基準に基づいて事業者が行う自己評価の結果と次に掲げる当該事業者の組織及び事業の概要等を示す書類に基づき、サービスの実施概況等を把握する。

- (1) 事業概要（施設概要）
- (2) パンフレット
- (3) 予算書、決算書及び附属書類
- (4) 事業報告書

(5) 事業計画書

(6) 組織図（事務分掌）

- 2 前項の自己評価は、評価基準の評価項目について、原則として事業所の職員全員（非常勤職員及び臨時職員を含む。）がそれぞれ行う。
- 3 訪問調査は、書面調査及び利用者調査の集計・分析結果を踏まえ、現地において評価基準項目に沿って、組織運営やサービスの実施状況を把握・検証する方法により行う。
- 4 訪問調査は、評価調査者が当該事業所の代表者（施設長、園長など）の自己評価に基づき、代表者に対する面接により行う。ただし、必要に応じて代表者以外の職員へ面接を行うことを妨げない。
- 5 評価業務は、概ね3ヵ月以内で終了することとする。

（利用者調査）

第5条 利用者の意向を把握することの重要性に鑑み、評価機関は利用者調査を行う。

- 2 利用者調査は、各サービス種別ごとに利用者の意向を反映できる適切な方法で実施するものとし、別表に定めるいずれかの方法とする。
- 3 利用者や施設における留意事項について、事業者から十分に状況を把握したうえで、利用者のプライバシー保護に十分配慮し、実施するものとする。
- 4 利用者調査の結果は、利用者個人が特定されないように留意し「利用者の声、意見」として事業者伝えるものとする。

（評価調査者の責務）

第6条 評価調査者が評価業務に従事する場合は、評価調査者証を携帯し、事業者及び利用者等に対する調査等を行う場合は、これを提示し、身分を明らかにしたうえで実施する。

（評価調査者の業務）

- 第7条 一件の評価業務は、熊本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。）（1）イのa及びbに定める評価調査者が共同して実施し、当該業務については同一の評価調査者が一貫して実施する。
- 2 評価結果の取りまとめは、当該評価業務に携わった評価調査者を含めた3人以上の合議により行い、評価結果を決定する。
  - 3 認証基準（2）アに該当する評価機関にあっては、評価委員会の承認を得て評価結果を決定する。

（評価結果の報告等）

- 第8条 評価機関は、取りまとめた評価結果を事業者に報告し、内容を説明するとともに、評価結果の公表について当該事業者の同意を得るものとする。
- 2 評価機関は、評価結果について公表に関する同意の意思を確認したうえで、県に対して公表内容について報告する。

(評価結果の公表)

第9条 県及び評価機関は、公表に関し事業所の同意が得られた評価結果を、別に定める公表要領等に基づき公表する。

(その他)

第10条 この要領の実施に関して必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成18年3月3日から施行する。

別表

利用者調査の実施方法、対象者及び対象数基準

実施方法	対 象 者	対 象 数
アンケート調査	原則、利用者本人とする。 ただし、認知症高齢者、知的障害者又は乳幼児など利用者本人の意向確認が困難な場合には、家族又は保護者としてすることができる。	原則、定員の1/2以上とし、対象数が30人に満たない場合には30人とする。(定員が30人未満の場合には、全利用者を対象数とする。)
聞き取り調査	原則、利用者本人とする。 ただし、認知症高齢者、知的障害者又は乳幼児など利用者本人の意向確認が困難な場合には、家族又は保護者としてすることができる。	原則、定員の1/3以上とし、対象数が20人に満たない場合には20人とする。(定員が20人未満の場合には、全利用者を対象数とする。)

※実施方法については、上記の基準を原則として、事業者と評価機関とで協議のうえ決定すること。

※対象者の選出は、評価機関が利用者名簿等から無作為に行うものとする。

※聞き取り調査を行う場合、評価調査者が直接行うことを原則とするが、事業者の職員など日常的に利用者とのコミュニケーションを行っている者に支援をしてもらうことが妥当な場合は、この方法によることができる。

※成年後見人が選任されている場合は、家族、保護者より成年後見人を優先して意向確認を行うこと。

※知的障害者などアンケート調査や聞き取り調査だけでは十分に利用者本人の意向や安心感、満足感等を汲み取ることが難しいと判断した場合には、事業者及び評価機関の協議に基づき、本人の特性を評価調査者が事前に認識しておき意向等を推測する観察調査を付加することができるものとする。なお、観察調査の今後の取扱いについては、実例

を重ねる中で、効果を検証しながら、検討していくこととする。