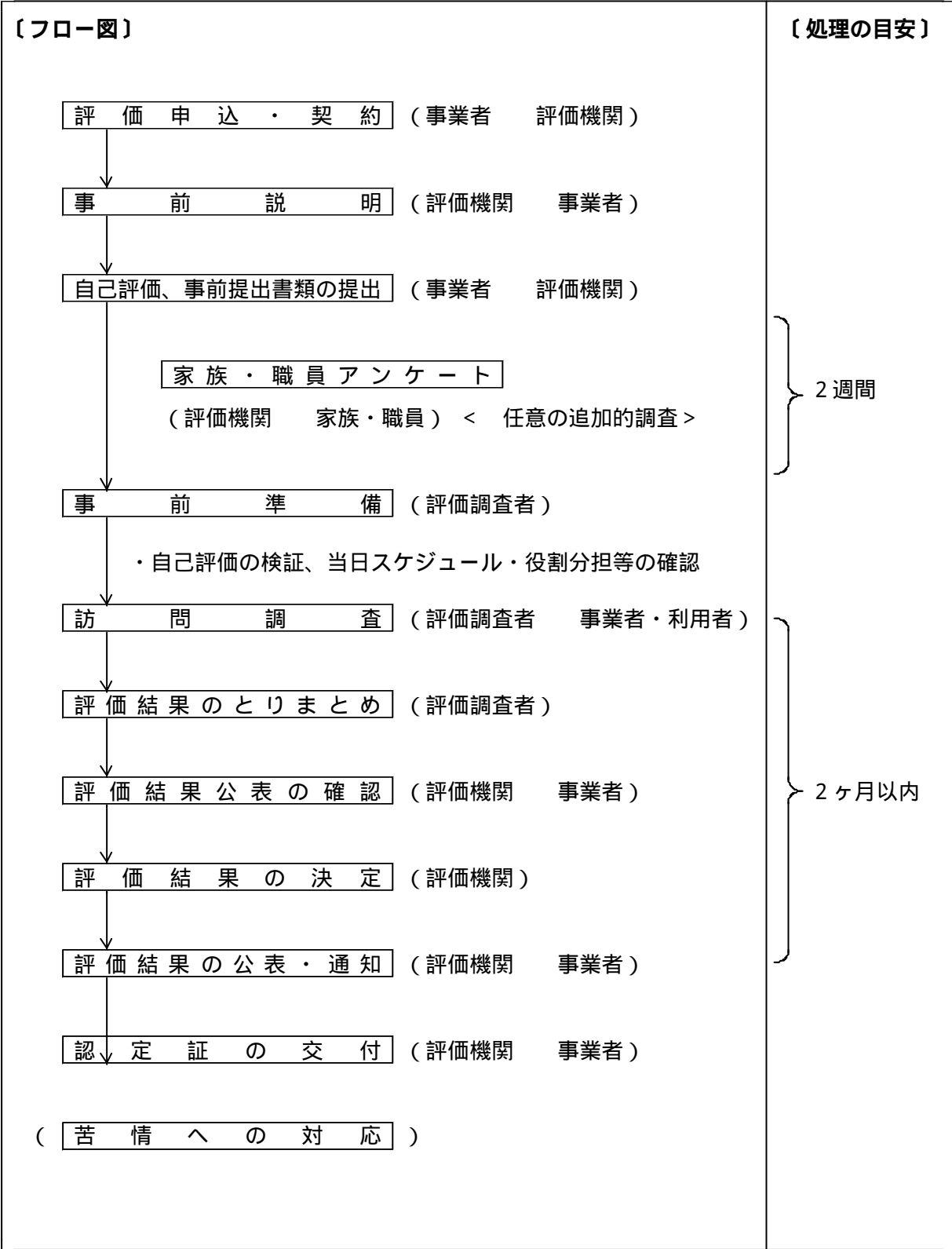


**鳥取県社会福祉・保健サービス評価事業**

**評価実施マニュアル（例）**

平成17年1月21日改正

**評価の流れ**



## 1 評価申込・契約

- ( 1 ) 評価の受審を希望する事業者は、サービス評価受審申込書（ホームページにひな型を掲載）により、評価機関へ評価を申し込みます。
- ( 2 ) 評価機関と事業者との間で、評価実施に関する契約（ホームページに契約書ひな型を掲載）を締結します。
- ( 3 ) 契約の際、評価機関は、評価機関認証要綱の条件に反しないように、訪問調査を行う評価調査者（2人以上）を選定します。  
なお、国のガイドラインによれば、福祉サービス第三者評価は、次に掲げる者を1名ずつ訪問調査メンバーに入れることが望ましいとされています。  
：組織管理運營業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者  
：福祉、医療、保健分野の有資格者若しくは学識経験者で、当該業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者  
(認知症高齢者グループホーム外部評価にあつては、 の要件はありません。)

## 2 事前説明

評価機関は、事業者に対して、評価の実施に関する事前説明を行います。

### 〔説明事項（例）〕

評価の目的  
評価全体の流れ（確定スケジュール）  
評価基準の内容  
自己評価の実施（評価の方法、提出期限等）  
オプション調査（基準外に独自の調査項目・内容を追加するもの）の実施（調査の方法）  
訪問調査の流れ（この際、居室等への立ち入りの同意をとる。）  
施設視察の実施（時間、順路、人数）  
評価調査者の氏名及び調査実績  
事前提出書類の確認（提出期限）  
当日確認書類の確認  
利用者調査の実施（対象者の選定、場所の確保等）  
評価結果の通知  
苦情の申し立て  
評価結果の公表  
守秘義務  
評価料金（支払時期、支払方法）  
昼食の準備（利用者と同じメニュー、同じ場所で）

### 3 自己評価、事前提出書類の提出

- (1) 自己評価は、福祉サービス第三者評価では任意、認知症高齢者グループホーム外部評価では必須（義務）となっています。
- (2) 福祉サービス第三者評価の場合、評価機関は、事業者へ評価基準を提示し、自己評価の実施を依頼します。（認知症高齢者グループホームでは、自己評価は公開の義務があるので、必然的に作成されます。）
- (3) 事業者は、なるべく全職員が参加したかたちで自己評価を行い、評価結果を自己評価結果記入シート（評価機関が作成する様式）に記入します。
- (4) 事業者は、定められた期限までに、自己評価結果記入シートを評価機関へ提出します。
- (5) 評価の実施に必要な書類の例は、次のとおりです。

#### 福祉サービス第三者評価に必要な書類の例

##### 〔事前送付を受けることが可能だと思われる書類〕

自己評価結果  
パンフレット  
広報誌（直近のもの）  
事業計画  
事業報告  
収支予算書  
重要事項説明書（ひな型）  
契約書（ひな型）  
組織表  
施設のホームページも事前に確認しておく。

##### 〔当日評価機関が確認する書類〕

個別記録（介護サービス利用計画書を含む。）  
ボランティア受け入れに関するもの  
接遇に関するもの  
拘束・虐待に関するもの  
プライバシー保護に関するもの  
安全管理に関するもの  
意見箱・提案箱の取扱いに関するもの  
サービスの標準的な手順、留意点に関するもの  
相談に関するもの

## 認知症高齢者グループホーム外部評価に必要な書類の例

当該評価に必要な書類は、事前提出資料のみを設定しており、評価当日は、必要に応じて書類を確認することとしています。

### 〔事前送付を受ける書類〕

自己評価票  
情報提供項目（評価とは別に情報開示義務となっているもの）  
パンフレット  
運営規程  
契約書（ひな型）（当日は記入されたものを確認）  
重要事項説明書  
介護計画書（未記入のもの）（当日は記入されたものを確認）  
業務日誌（未記入のもの）（当日は記入されたものを確認）  
職員勤務時間表  
グループホームの1日の流れを記入したもの  
献立表

## 4 家族・職員アンケート（オプション調査の一例。実施は任意）

- （１） オプション調査として、利用者の家族又は後見人（以下「家族」という。）事業所の職員（パート、臨時職員含む。以下「職員」という。）に対するアンケートを実施することができます。
- （２） 事業者は、アンケートの実施について事前に家族、職員の了解をとり、アンケート郵送先の名簿を評価機関へ提出します。
- （３） 評価機関は、家族、職員へアンケートを郵送します。なお、アンケートの返送先は評価機関とします。  
また、アンケート郵送の際には、評価及びアンケートの趣旨、意義等について記載したペーパーを同封し、家族や職員から評価について十分な理解を得られるよう努めることとします。
- （４） 評価機関は、アンケートの内容をとりまとめ、結果を事業者に還元します。なお、結果の還元は、個人が特定できない形式で行います。

## 5 事前準備

- ( 1 ) 評価調査者は、訪問調査の前日までに、事前打ち合わせを行います。
- ( 2 ) 評価機関は、評価調査者の事前打ち合わせ日の2週間前まで(目安)に、事業者から事前に提出された書類を評価調査者に送付します。
- ( 3 ) 評価調査者は、事前打ち合わせにおいて、以下の内容を確認します。

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(評価責任者、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)  
視察のポイント  
その他特に留意すべき事項の確認

## 6 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します。
- ( 2 ) 訪問調査は、福祉サービス第三者評価で1～2日、認知症高齢者グループホーム外部評価で1日を想定しています。  
(訪問期間は、評価機関により自由に設定できます。)
- ( 3 ) 訪問調査は、評価調査者2人以上で実施します。
- ( 4 ) 訪問調査では、以下の作業を行います。

施設視察 (留意箇所の点検・確認)  
事業者調査(事業者聞き取り、書類の確認)  
利用者調査(利用者聞き取り)(ただし、実施する場合のみ)

- ( 5 ) 事業者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ます。  
また、評価の対象となる取組が事業所単位ではなく法人単位の取組である場合は、法人担当者の同席を求めます。
- ( 6 ) 事業者聞き取りにおいては、原則として、評価項目の最初から順番に質問を行います。  
この際、項目ごとの質問者と記録係をあらかじめ決めておき、質問者以外も必要に応じて質問を行います。
- ( 7 ) 利用者聞き取りは、事業者があらかじめ選定した利用者を対象に、事業者が設定した場所で、利用者と評価調査者が1対1で行います。

## 7 評価結果のとりまとめ・評価結果公表の確認・評価結果の決定

- (1) 訪問調査後、訪問調査を行った評価調査者の合議により、評価結果を取りまとめます。  
なお、意見が合意に至らない場合などは、評価決定委員会（評価機関に設置）により審議を行います。
- (2) 評価機関は、評価結果を取りまとめた後（評価結果の正式通知前）、評価結果を公表（決定）するに当たり、事前に事業者の確認（同意）を得ることとします。（評価結果の同意の有無は評価項目ごとに行います。）
- (3) 評価結果の確認は、「評価結果の確認について（依頼）」（ホームページにひな型を掲載）により行います。
- (4) 事業者は、評価結果について異議があるときは、「評価結果の確認について（回答）」（ホームページにひな型を掲載）により、期限までに評価機関へ異議を申し出ることができます。
- (5) 評価機関は、事業者から異議の申し出があったときは、異議の内容を十分に検討して、必要があれば評価決定委員会により再審議を行い、評価を決定します。
- (6) 評価結果を決定するに先立ち、再度事業者を確認すべき事項がある時は、評価機関は、再審議による評価の結果について、「評価結果の再確認について（依頼）」（ホームページにひな型を掲載）により、再度事業者を確認を行います。

## 8 評価結果の公表・通知

- (1) 評価機関は、訪問調査の日から2ヶ月以内に、評価結果（事業者との調整の上決定したもの）を独立行政法人福祉医療機構ホームページ（WAMネット）に掲載するとともに、事業者に通知（ホームページにひな型を掲載）します。
- (2) 事業者の同意を得ていない評価項目の取扱いについては、次のとおりとします。
  - ：福祉サービス第三者評価は、「公開について事業者の同意がない」旨の公表を行います。
  - ：認知症高齢者グループホーム外部評価は、同意の有無に関わらず、評価決定委員会の審議を経て評価を決定し、公表を行います。

## 9 認定証の交付

評価機関は、評価を受審の上、評価項目のすべての評価結果の公表を行った事業所に対し、認定証（評価機関事務取扱要領に定める別記様式）を交付します。

## 10 苦情への対応

- (1) 評価機関に対する苦情については、以下のケースが考えられ、それぞれ対応が必要となります。苦情に対して、評価機関はその責任において適切に対応することが必要です。

### < 事業者から >

#### 契約違反

事実関係の確認。  
損害賠償請求を受けることも考えられる。  
( 契約書に損害賠償の規定を設ける。 )

#### 評価調査者の資質、態度に対する批判

事実関係の確認。  
批判の内容が妥当と判断された場合、評価調査者個人に伝え、改善を求める。( 改善がなされない場合は、名簿登載要領第6条の規定に基づき、名簿から削除されることもある。 )  
評価調査者共通の課題は、評価機関等が実施する研修により改善を図る。

#### 個人(事業者)情報の漏洩

事実関係(漏洩経路等)の確認。  
情報が流出している状況が継続している場合には、その状況の解消。  
再発防止に向けた対応(改善)。  
損害賠償請求を受けることも考えられる。  
( 契約書に損害賠償の規定を設ける。 )

#### 事務手続きの遅延

原因の究明。  
再発防止に向けた対応(改善)。

### < 利用者から >

#### 公開された評価結果が事実と異なる場合

事実関係の確認。  
評価機関による評価体制の点検。

- (注) 情報公開の際、公開された情報は、サービス選択のための材料の一つとして位置づけ、選択の最終責任は本人が負うことを明示することが必要。

#### 個人情報情報の漏洩

事実関係(漏洩経路等)の確認。  
情報が流出している状況が継続している場合には、その状況の解消。  
再発防止に向けた対応(改善)。  
損害賠償請求を受けることも考えられる。  
( 契約書に損害賠償の規定を設ける。 )

- (2) これら苦情への対応については、評価機関に苦情受付の窓口と担当者を設置し、個別に対応します。



## 訪問調査

### 1 訪問調査の留意点（9カ条）

行政監査のように指導的な態度をとらない。

入所施設の場合、施設は利用者の「住まい」であることを意識する。

職員の仕事を邪魔しないように、しかし積極的に意見を聞く。

証拠（書類）、証言、観察により、事実を正確に把握する。

見たこと、聞いたことをできる限り記録に残す。

その場で評価調査者の口から評価の結果を伝えない。

評価調査者の個人的な意見を言うことは、基本的に差し控える。

守秘義務を徹底する。

限られた時間を有効に使う。

#### （1） 行政監査のように指導的な態度をとらない。

評価は、事業者のあら探しを行うものではなく、事業者の提供するサービスをよりよいものにするため、現在のサービスの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。したがって、行政監査のように指導的な態度をとってはいけません。

#### （2） 入所施設の場合、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」です。施設内でも、プライベート空間と公共空間の区別を意識し、尊重しなければいけません。

#### （3） 職員の仕事を邪魔しないように、しかし積極的に意見を聞く。

職員は多忙であるため、無駄な労力をかけないよう意識することが必要です。ただし、わ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 ) 証拠（書類）、証言、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しては、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証言、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。評価調査者の記憶の新しいうちに、見たこと、聞いたことをできる限り記録しておくことが必要です。

**( 6 ) その場で評価調査者の口から評価の結果を伝えない。**

評価結果の取りまとめは、訪問調査終了後に評価調査者が合議により行います。従って、訪問調査の段階で、評価調査者個人の口から、評価結果を相手に伝えてはいけません。

**( 7 ) 評価調査者の個人的な意見を言うことは、基本的に差し控える。**

評価調査者の役目は、評価のための情報を得ることが第一の目的です。従って、評価調査者個人の意見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、事業者との対話は必要であることから、質問を補足するための具体的例示を行うことは差し支えありません。（文脈の中で判断します。）

**( 8 ) 守秘義務を徹底する。**

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し、評価そのものの信頼性が損なわれることとなります。従って、守秘義務は徹底しなければいけません。また、以前に担当した事業者の名称がわかる（推察される）ようなかたちで、事例の引用を行ってははいけません。

**( 9 ) 限られた時間を有効に使う。**

調査には多大な時間を要することから、事前準備は十分に行い、効率のよい対話を心がけなければいけません。

また、雑談や評価とかけ離れた質問はなるべく差し控えることが必要です。

## 2 訪問調査の日程

訪問調査は、福祉サービス第三者評価で1～2日、認知症高齢者グループホーム外部評価で1日を想定しています。

(参考) 訪問調査当日の流れの例

### 福祉サービス第三者評価

- ・ ガイダンス (挨拶、自己紹介、趣旨、スケジュール説明)
- ・ 事業者説明
- ・ 施設、事業所内視察
- ・ 事業者聞き取り
- ・ 利用者聞き取り (実施する場合のみ)
- ・ 評価結果とりまとめ

### 認知症高齢者グループホーム外部評価

- ・ ガイダンス (挨拶、自己紹介、趣旨、スケジュール説明)
- ・ 書類点検 (事前提出書類の質疑)
- ・ ホーム内視察
- ・ 事業者聞き取り
- ・ 利用者聞き取り (実施する場合のみ)
- ・ 評価結果とりまとめ

## 3 事前準備

### < 内容の把握 >

評価の目的、評価基準の考え方、評価方法をしっかり理解しておく。

事業者の提供するサービスの法的枠組み、運営基準等、基本的事項を理解しておく。

事業者からの事前提出書類にしっかり目を通しておく。

## < 連絡・調整 >

事業所までの交通機関、所要時間を事前に確認し、当日は時間に遅れないようにする。なお、天候不順や交通混雑等により到着が遅れる場合の連絡方法をあらかじめ決めておく。

前日に必ず、事業者へ（翌日の訪問について）確認の電話を入れる。

訪問当日の昼食について、事業者が提供する食事と同じものを準備していただくよう依頼する（実費払いであることを伝える。）。その際、可能であれば利用者と一緒に食事をとらせていただくようお願いする。

訪問当日持参する書類や備品を準備する。

### 〔事前準備品目例〕

書類

筆記具

メモ用紙

身分証

名札（写真入り。利用者にも見やすい、大きな文字で書かれたもの）

名刺（評価機関の評価調査者として作成しているもの）

事前準備段階における事業者との連絡・調整は、評価調査者の評価責任者が行う。（この段階から、既に評価が始まっていると考えてよい。）

## 4 調査結果のとりまとめ

訪問調査が終わったら、なるべく時間をおかず、以下の作業を行います。

### 評価のバラつきの調整

聞き取りの際の各評価調査者の評価やコメントを相互に照らし合わせ、バラつきのある項目については、両極の人にその根拠を聞き、調整を行う。

### 訪問調査時の印象の語り合い

事業者全体として良いと思われる点や改善を要する点について、印象を語り合う。（この段階では、まだ評価の最終段階ではないので、感じたことを率直に語り合う。）

### 調査結果報告書の作成

訪問調査の結果について最終報告書を作成する。