広島県福祉サービス第三者評価推進委員会
評価基準及び評価業務実施要綱

（目的）

第１条　この要綱は，広島県福祉サービス第三者評価推進委員（以下「推進委員会」という。）設置要綱第１０条の規定に基づき，広島県における福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）の評価基準及び評価手法等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。

（評価対象）

第２条　第三者評価（以下「評価」という。）の対象事業は，次のとおりとする。

（１）国が第三者評価基準ガイドラインを示し，かつ推進委員会が評価基準を策定している福祉サービス

（２）その他，推進委員会が必要と認める福祉サービス

（評価基準と評価項目）

第３条　評価基準は，別紙１から４に定める内容とする。

２　評価機関は，推進委員会が定める評価基準及び評価手法等（以下「評価基準等」という。）に従い，事業の種類ごとに評価を実施するものとする。

ただし，推進委員会の定めた評価基準等に評価機関独自の項目を追加して評価を行うことを妨げない。

（契約）

第４条　評価機関は，評価を実施するにあたっては，福祉サービス事業者（以下「事業者」という。）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，契約期間，契約金額，評価機関及び評価調査者の義務，事業者の義務，契約の変更及び解約，評価結果の公表，損害賠償，評価機関の倫理，守秘義務，苦情対応等の必要な事項を盛り込まなければならない。

３　評価機関は，契約にあたって，事業者に対して評価の趣旨，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。

（評価の手法）

第５条　評価の手法は，次の三つを組み合わせたものとする。

（１）　事業者の自己評価

評価機関が定めた評価基準による調査票を用いて，事業者自らが評価を行う。

（２）　評価調査者による調査

①書面調査：事業者から提供された自己評価の結果と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評価基準等の項目ごとにサービスの実施概況等を把握する。

②訪問調査：評価調査者が訪問等により調査を実施し，その結果をもって評価を行う。

（３）　利用者調査

評価機関が定めた評価項目により，評価機関が利用者や家族に対して，面接による聞き取り調査又はアンケート調査（別紙５）等により実施する。

２　前項に掲げる評価は，２人以上の評価調査者が一貫してあたるものとする。

（書面調査及び訪問調査）

第６条　評価調査者による評価は，書面調査及び訪問調査により実施する。

２　書面調査は，事業者の自己評価の結果と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，

評価基準等の項目ごとにサービスの実施概況等を把握する。
３　前項の自己評価は，評価基準として示す評価項目について，事業者自らが，各部門に従事する職員の評価を取りまとめ，経営者又は管理者及び各部門担当職員の合議により作成する。
４　訪問調査は，書面調査及び第５条に規定する利用者調査の集計，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。
５　評価は，概ね３か月以内で終了することを目途とする。

（利用者調査）
第７条　評価機関は，事業者の了解を得たうえで，利用者又は家族のサービスに関する意向を把握するための利用者調査を実施し，その結果を訪問調査及び評価の資料として活用する。
２　利用者調査は，対象事業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。

（評価調査者の責務及び業務）
第８条　評価は２人以上の評価調査者が一貫して実施するものとする。
２　評価調査者は，評価業務に従事する場合は，必ず当該評価機関に所属する評価調査者であることを証する身分証明書を常時所持し，事業者の職員から提示が求められた場合は，これを提示し，身分を明らかにした上で実施する。
３　評価機関は，評価の実施にあたっては，評価調査者の選定，評価手法の遵守，評価結果の決定，事業者との連絡調整等について，責任をもって行うものとする。

（評価結果の決定）
第９条　評価機関は，評価実施のまとめ等をもとに，評価を実施した評価調査者を含む２人以上の合議より評価結果を決定する。
２　評価機関は，次の各号のいずれかに該当するときは，中立的な第三者により構成された評価を決定する委員会を開き，その承認を得て評価結果を決定しなければならない。
（１）　評価機関となる法人の役員の過半数が，福祉サービス事業の経営者であるとき
（２）　第５条に掲げる評価の手法による結果をもとに，専門的な観点から意見を聴く必要があると判断したとき

（評価結果の報告と同意）
第１０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，評価終了後，推進委員会に対して，評価結果及び公表に関する当該事業者の同意の有無を報告する。

（評価結果の公表）
第１１条　推進委員会及び評価機関は，評価の実施結果を，別に定める公表要綱に基づき公表する。

（その他）
第１２条　この要綱に定めるもののほか，評価事業の実施に関して必要な事項は別に定める。

この要綱は，平成２０年８月１日から施行する。

別紙１　サービス評価基準（管理運営編）
別紙２　サービス評価基準（サービス編：介護老人福祉施設，介護老人保健施設）
別紙３　サービス評価基準（サービス編：通所介護事業所）
別紙４　サービス評価基準（サービス編：訪問介護事業所）
別紙５　利用者・家族等アンケート（通所･訪問版，施設版）