

～ 事業者調査の方法について ～

○ 福祉サービス第三者評価の目的

- * 福祉サービス第三者評価事業は、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結び付けることを目的とするものである。
- * 福祉サービス第三者評価を受けた結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となることも、目的の一つである。
- * 福祉サービス第三者評価とは、事業者の実施するサービスの質を当事者（事業者及び利用者）以外の構成・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する取り組みである。

1 事業者調査の基本的事項

(1) 基本的な考え方

事業者調査は、県が定めた事業者調査票を利用して実施することとし、事業者自らが調査票に記入する自己評価と、県が認証した評価機関の調査員が訪問して行う訪問調査により実施するものとする。

(2) 評価項目

事業者調査票は、千葉県における福祉サービス第三者評価の推進組織である「千葉県福祉サービス第三者評価・情報公表推進会議」において決定した独自の評価項目となっている。

事業者調査票としては保育所、介護老人福祉施設、通所介護、訪問介護などの種別ごとの調査票に加え、汎用調査票として「その他の福祉サービス用」を定め、全部で13種類がある。（平成26年4月現在）

(3) 評価方法

評価は、評価機関の合議で決定するものとし、訪問調査の結果に利用者調査の結果も合わせて評価するものとする。

項目ごとの評価は、千葉県独自の評価方法として、評価項目ごとに定めた標準項目の実施状況（実施数、未実施数）を記入し、評価を行う。

(4) 事業者の個人情報等の取扱い

事業者調査を行うに当たっては、様々な場面で多くの個人情報に接することになるため、その取扱いは慎重に行う必要がある。

① 訪問調査等の留意点

訪問調査時に個人情報の提示等があった場合には、不要な情報は持ち帰らないようにし、不要な個人情報を保有しないこと。

事前送付資料などに個人情報が記載されている場合には、評価終了後速やかにその資料を返却するなど、個人情報の取扱いを事前に決めておくこと。

② 調査結果における留意点

調査結果を事業者に報告する場合、その報告内容から個人が特定できないように留意する必要がある。

2 具体的な調査方法

(1) 事前説明

評価機関と福祉サービス事業者との間で、福祉サービス第三者評価の実施に関する契約を締結する際、評価機関は事業者に対して以下の項目に関する事前説明を行うものとする。

- ① 評価の目的、趣旨
- ② 評価全体の流れ（スケジュール）
- ③ 評価基準の概要
- ④ 自己評価の実施方法（評価方法、提出期限等）
- ⑤ 利用者調査の実施方法（調査手法の決定、対象者の選定、場所の確保）
- ⑥ 訪問調査の流れ（居室等への立ち入りの同意も得ておく必要がある。）
- ⑦ 事業所視察の実施方法（時間、場所、人数等）
- ⑧ 訪問する評価調査員の氏名、評価実績などのプロフィール
- ⑨ 事前提出資料の確認（必要な資料の内容、提出期限等）
- ⑩ 当日の確認資料の確認
- ⑪ 評価結果の通知方法
- ⑫ 守秘義務及び個人情報保護の取扱い
- ⑬ 評価に係る料金（支払い方法、支払い期限等）
- ⑭ その他（オプション調査の実施の有無など）

(2) 自己評価、事前提出書類の提出

- ① 自己評価は、第三者評価を行う際の必須事項であり、自己評価を実施することで事業者自らが提供している福祉サービスの課題や問題点を改めて認識することが可能となるものである。

- ② 事業者は、各評価項目の標準項目を参照し、自ら提供している福祉サービスを評価するものとし、自己評価にあたってはできるだけ多くの職員が参加することにより、施設・事業所全体で課題や問題意識を共有することができるようになるものである。
- ③ 事業者は、自己評価の結果を事業者調査票に記入し、定められた期限までに評価機関に提出する必要がある。
- ④ 福祉サービス第三者評価は、自己評価に加え訪問調査も実施することとなるが、この評価に必要な書類としては以下のものが考えられる。

(事前に提出する書類の例)

- ・ 自己評価結果（事業者調査票に記載したもの）
- ・ 利用者調査（利用者が記載したもの）
- ・ 事業所のパンフレット等
- ・ 事業計画書、事業報告書、収支予算書、収支決算書等
- ・ 重要事項説明書、契約書（それぞれ事業所で使用しているもの）
- ・ 組織表など

(訪問調査当日に確認する書類の例)

- ・ 利用者の個別記録
- ・ サービス提供の標準的な手順、留意点を記載したもの（接遇に関する手順・考え方、身体拘束・虐待防止に関する手順・考え方 など）
- ・ 安全管理に関する書類
- ・ プライバシー保護、個人情報の取扱いに関する規程等
- ・ 利用者の相談記録、利用者からの意見・要望及びその処理記録
- ・ 勤務記録、職員向け福利厚生、研修状況に関する書類 など

(3) 事前準備

- ① 訪問調査を行う評価調査員は、調査前日までに事前に以下の内容についての打合せ、確認を行っておくこと。
 - ・ 自己評価結果、事前提出書類の検証
 - ・ 訪問調査当日のスケジュール、役割分担（リーダー、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）
 - ・ 施設視察時のポイント
 - ・ その他特に留意すべき事項の確認
- ② 評価機関は、上記事前打ち合わせの概ね2週間前までに、事業者から提出された書類を評価調査員に送付しておくこと。

(4) 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する。

- ② 訪問調査の実施にあたっては、組織運営管理部門及びサービス部門各1名以上の2名以上の評価調査員で実施するものとする。
- ③ 訪問調査では、以下の調査等を行うものとする。
 - ・施設視察（留意事項の点検、確認）
 - ・利用者へのヒアリング・コミュニケーション（実施する場合のみ）
 - ・事業者調査（事業者への聞き取り、書類確認等）
- ④ 事業者への聞き取りにおいては、運営責任者（施設長等）だけではなく、事務担当者や直接処遇担当職員など、評価項目の内容・状況等について回答することができる職員の出席を求めること。
- ⑤ 聞き取りについては、あらかじめ質問すべき事項、順番を決めておくとともに、項目ごとに質問者と記録者などの役割を事前に決めておき、効率的に聞き取りが行えるよう配慮すること。

○ 訪問調査時の留意点（9つのチェックポイント）

1 指導的態度・高圧的な態度を取らない。

第三者評価は、事業者のあら捜しではなく、事業者が提供するサービスをより良いものにするため、現在のサービス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。この趣旨を踏まえ、指導的な態度や事業者が提供しているサービス内容に批判的又は高圧的な態度をとらないようにします。

2 入所施設は利用者の「住まい」であることを意識する。

施設は、利用者にとって「住まい」であり、収容されているものではありません。評価調査員は、施設内でのプライベート空間と公共空間の区別を意識し、尊重しなければなりません。

3 職員の仕事の邪魔をしない、しかし積極的に意見を聞くようにする。

職員は多忙であるため、評価を行うからといって無駄な労力をかけないように意識することが必要です。しかし、評価を行うために必要なことでわからない点やどうしても知りたいことなどは、積極的かつ必要最小限で確認します。

4 書類・聞き取り・観察により、事実を正確に把握する。

事業者からの発言を鵜呑みにするだけでは、正確な実態は把握できません。マニュアルや記録等の関係書類、利用者や職員などからの複数の聞き取り、施設視察時の観察などを通じて、事実を正確に把握することが重要です。

5 見たこと、聞いたことをできる限り記録しておく。

評価を適切に行うためには、評価の根拠となる事実を正確に記録しなければなりません。そのため、評価調査員の記憶が新しいうちに、見たこと・聞いたことをできる限り正確に記録しておくことが必要です。

6 訪問調査の場で、評価調査員の口から評価結果を伝えない。

評価結果のとりまとめは評価機関として行うものであり、訪問調査終了後に評価調査員の合議により行います。誤解などの原因となるので、訪問調査の段階で評価調査員個人の評価結果を伝えてはいけません。

7 基本的に、評価調査員の個人的な意見は差し控える。

評価調査員は、訪問調査などにおいて評価のための情報を収集することが最大の目的となることから、訪問調査時に個人的な考えで事業者にアドバイスしたり、改善を指導したりすることは基本的に控えることが必要です。

ただし、事業者との対話は調査に必要不可欠ですので、質疑などで説明を補足するための具体的な例示などを行うことは問題はありません。

8 守秘義務及び個人情報保護を徹底する。

調査を通じて得られた情報が外部に漏れることは、評価機関の責任門に発展するだけではなく、第三者評価制度そのものの信頼性を損なうことにもつながります。当然のことながら、守秘義務を徹底するとともに、調査を通じて得られた個人情報についても漏えい又はその疑いをもたれないように、必要な体制を整えて評価を行うようにします。

また、以前担当した事業者の名称などがわかる（推測される）ような事例の引用なども行わないよう留意する必要があります。

9 限られた時間を有効に活用する。

訪問調査は最低でも丸1日かかるものであり、対応する管理者や職員を長時間拘束することになることから、事前準備を十分に行い、効率よい調査・対話を心がけることが必要です。

また、雑談や評価に関係ない質問などは差し控えるようにします。

(5) 評価結果の取りまとめ、評価結果公表の確認、評価結果の公表

- ① 訪問調査後、訪問調査を行った評価調査員の合議により、評価結果を取りまとめる。
- ② 評価機関は、評価結果を取りまとめた後、結果を公表するにあたり、事前に事業者の同意を得るものとする。
- ③ 評価機関は、評価結果を千葉県に報告する。なお、公表に同意しない事業者があった場合には、その旨千葉県に報告するものとする。
- ④ 評価機関は、事業者の同意を得た評価結果について、独立行政法人福祉医療機構が運営する「WAMNET」に掲載して公表するものとする。

児童館における事業者調査票の読み替え、対象外項目について

(平成18年10月)

1 評価を行わない項目

項目Ⅲ-4-(1)「利用者のアセスメントが行われている。」の

- 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。(県44)

2 言葉を読み替えるもの

個別支援計画(県基準) → サービス実施計画(児童館特有内容)に読み替え

項目Ⅲ-4-(2)個別支援計画の策定

- 一人ひとりのニーズを把握して個別の支援計画を策定している。(県45)

→ 「個別の支援計画」を「サービス実施計画」と読み替えて評価する。

- 個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。(県46)

→ 「個別の支援計画」を「サービス実施計画」と読み替えて評価する。