

第三者評価の手法

とちぎ福祉サービス評価推進機構設置要綱（以下「設置要綱」という。）6（2）エに基づいて、福祉サービス第三者評価の手法に関して必要な事項を以下のとおり定める。

1 評価の対象となる福祉サービス

福祉サービス第三者評価（以下「評価」という。）の対象となる福祉サービスは、別表1の通りとし、評価基準は別に定める。

2 評価の実施

(1) 評価の実施にあたっては、評価調査者の選定、評価の手法の遵守、評価結果の決定、事業所との連絡調整等について、福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）が責任を持って行わなければならない。

(2) 一件の評価は、2人以上の評価調査者が一貫して（*注1）実施すること。

*注1：「一貫して」とは、書面調査の実施から評価結果報告書作成まで関与することを意味する。従って、書面調査開始時（調査票配布時）までには、当該事業所を評価する2人以上の評価調査者が決定されていなければならない。

(3) 前項の2人以上の評価調査者は、福祉サービス分野を担当する評価調査者、組織運営管理分野を担当する評価調査者を組み合わせて構成すること。

(4) 評価の実施に際しては、評価の各々のプロセスにおいて、補助者の支援を受けることができる。なお、支援を受ける場合にあつては、補助者に対し、評価事業の趣旨の徹底及び守秘義務等の遵守の徹底を図ること、また、評価実施の際に補助者の支援を受ける旨を評価機関の責任において事業所に連絡すること。

(5) 評価機関は次に掲げる事業所の評価を行うことはできない。

評価機関の代表者や理事、役員等が現在所属する法人が経営する事業所

なお、ここでいう所属とは、事業所を経営する法人の代表者や理事、役員等であること、または事業所を経営する法人と雇用関係にあることをいう。

(6) 評価調査者は、次に掲げる事業所の評価を行うことはできない。

① 評価調査者が現在所属する法人が経営する事業所

② 評価調査者の4親等以内の親族が現在所属する法人が経営する事業所

なお、ここでいう所属とは、事業所を経営する法人の代表者や理事、役員等であること、または事業所を経営する法人と雇用関係にあることをいう。

3 評価の手法

(1) 評価の手法は次の3つを組み合わせたものとする。

ア 事業所の自己評価

イ 評価調査者による調査

ウ 利用者調査

(2) 事業所の自己評価

事業所の自己評価は、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担当職員の評価をとりまとめ、その結果に基づき管理者及び各部門の責任者の合議により作成する。

(3) 評価調査者による調査

評価調査者による調査は書面調査と訪問調査により実施する。

書面調査では事業所の自己評価の結果及び自己評価に記載された確認書類等と当該事業所の組織及び事業の概要等を示す書類に基づき、評価基準の項目ごとにサービスの実施概況等を把握する。

訪問調査では、評価調査者が事業所を訪問し、現地視察、経営層（運営管理者含む）・職員・利用者等へのヒアリングを行い運営やサービスの実施状況を把握、検証する。

ただし、必要により、職員・利用者等へのヒアリングについては、これに換えてアンケート方式とすることができる。

(4) 利用者調査

ア 利用者調査とは「利用者確認調査」と「利用者意向調査」をいう。

「利用者確認調査」は、3（3）に基づいて行う利用者等へのヒアリング又はアンケート方式の調査であって、評価基準の確認すべき項目に直接関連した情報を収集するために行うものをいう。

「利用者意向調査」は任意とする。この調査は、利用者等の意向を把握し、評価にあたって参考とするために行うものであり、ヒアリング又はアンケート方式で行う。

イ 利用者調査は利用者本人への調査を原則とするが、保育所にあたっては、調査の対象を保護者等とする。なお、実施にあたっては、事業所と十分な協議をし、概ね1割から2割以上を対象とするなど、無理のない対象数とすること。ただし、最低5名程度の対象数は確保すること。

(5) 社会的養護関係施設における評価の手法

社会的養護関係施設における評価にあたっては、3（2）～（4）の規定に関わらず、社会的養護関係施設第三者評価等推進研究会が作成した「社会的養護関係施設の自己評価と第三者評価の取組」を参考にして事業所の自己評価及び評価調査者による調査を実施するものとする。

また、利用者調査は別表2に定めるところにより行う。

4 評価結果の決定

(1) 評価結果の決定にあたっては、評価基準及び評価基準の考え方と評価のポイントを良く理解したうえで、事業所の自己評価結果、訪問調査等で確認された事項、利用者調査結果等を考慮したうえで、総合的に判断を行うこと。

評価結果は評点とその評点に至った根拠の分かるコメントで示すこと。

(2) 評価結果の取りまとめは、訪問調査を行なった評価調査者の合議とする。

5 事業者へのフィードバック

(1) 評価結果については、評価終了後すみやかに、事業所へフィードバック（*注2）すること。

*注2：「フィードバック」とは、通知、説明、理解を伴う概念であり、福祉サービスの質の向上のため、適切な説明と意見交換のもとに結果の通知を行い、評価機関、事業所双方が理解を得る過程を指すものであること。

(2) 評価機関は、とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構の定める福祉サービス第三者評価結果公表要領（以下「公表要領」という。）の様式1を用いて、事業所にフィードバックを行い、あわせて公表についての同意を確認すること。ただし、公表要領の様式1以外の様式を追加して使用してフィードバックを行うこともできる。

6 個人情報の取り扱い

- (1) 評価の過程で収集する情報は、評価実施に必要な最小限の情報とし、評価機関は評価以外の目的に使用しないこと及び保存年限到達後は速やかに廃棄することを、事業所と取り交わす契約書に明記し、遵守すること。
- (2) 評価の実施にあたって、事業所に対し、事業所が利用者の同意を得る旨の確認を行うこと。
- (3) 利用者調査については、各個人の回答結果を当該評価機関以外の者が見ることのない方法を採用すること。

別表1 評価実施対象サービス（17サービス）

区分	サービス種別
高齢	特別養護老人ホーム
	養護老人ホーム
	軽費老人ホーム
	通所介護
	訪問介護
障害	施設入所支援
	生活介護
	就労継続支援 A
	就労継続支援 B
	就労移行支援
	療養介護
社会的 養護	児童養護施設
	乳児院
	児童心理治療施設
	児童自立支援施設
	母子生活支援施設
児童	保育所

別表2 社会的養護関係施設における利用者調査

評価実施対象サービス	実施方式	調査対象者及び調査対象数※
乳児院	無記名アンケート方式	入所児童の保護者の全数
児童養護施設	無記名アンケート方式	小学生4年生以上の入所児童の全数
児童心理治療施設	無記名アンケート方式	小学生4年生以上の入所児童の全数
児童自立支援施設	無記名アンケート方式	小学生4年生以上の入所児童の全数
母子生活支援施設	無記名アンケート方式	母親及び小学生4年生以上の入所者の全数

※ 調査対象数については、実態に即し、無理のない範囲で実施することとし、回答したくないなど回収できない場合は、差し支えありません。

附則

この手法は、平成17年4月1日から適用する。

附則

この手法は、平成 17 年 12 月 12 日から適用する。

附則

この手法は、平成 18 年 10 月 12 日から適用する。

附則

この手法は、平成 23 年 2 月 17 日から適用する。

ただし、3（3）評価調査者による調査、（4）利用者調査イ、4 評価の決定（1）及び別表 評価実施対象サービス 児童区分 乳児院については平成 23 年 4 月 1 日から適用する。

附則

この手法は、平成 25 年 6 月 6 日から適用する。

附則

この手法は、平成 26 年 6 月 2 日から適用する。

附則

この手法は、平成 29 年 7 月 1 日から適用する。