

長野県における福祉サービス第三者評価事業について（指針）

1 福祉サービス第三者評価事業の定義

福祉サービス事業者（福祉サービスを提供する施設や事業所をいう。以下「事業者」という。）の提供する福祉サービスの質を、事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関である評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業をいう。

2 福祉サービス第三者評価事業の目的

- ① 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つけること
- ② 評価結果を公表することにより、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

以上の2点によって、「利用者本位の福祉サービスの提供」の実現を図ることである。

3 福祉サービス第三者評価事業の法的な位置づけ

社会福祉法第78条第1項では、社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならないこととされており、社会福祉事業の経営者が福祉サービス第三者評価を受けることは、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置の一環である。したがって、福祉サービス第三者評価事業は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を支援するための事業である。

4 行政による指導監査と福祉サービス第三者評価事業との関係

行政による指導監査は、法令等の規定に基づく最低基準・指定基準に適合しているかどうかを確認し、適合していない事項については、改善の指導を行うほか、必要に応じて改善命令等の行政処分を行うものである。

一方、福祉サービス第三者評価事業は、最低基準・指定基準を満たしていることを前提に、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向けた取り組みを行うことを支援するために行われるものである。

5 長野県の役割

長野県は、評価機関の認証、評価手法及び評価項目（調査票）の策定、評価調査者の養成研修、継続研修及び更新時研修等を実施し、福祉サービス第三者評価事業の普及・推進に努めるものとする。

6 評価機関及び評価調査者

福祉サービス第三者評価は、評価機関が事業者との契約に基づき実施するが、事業者及び利用者の信頼を得て適切に実施されていくためには、評価機関の質の確保が重

要である。

よって、評価機関は、長野県が策定した評価機関認証要件に基づき、長野県が認証した機関とするとともに、認証した評価機関に所属し評価を実施する者（以下「評価調査者」という。）は、長野県が実施する評価調査者養成研修を修了し、必要な継続研修を受講している者とする。

長野県は、評価機関及び所属する評価調査者について、事業者が評価機関を選択できるよう、評価機関及び評価調査者の情報を県公式ホームページ上で公表するものとする。

7 評価手法及び調査票

長野県における評価手法は、

- ① 書面調査
- ② 利用者調査
- ③ 訪問調査

の3種類の方法を用いて行うものとする。

評価項目等に係る調査票は、福祉サービスの種類ごとに次の3つとする。

- ① 書面調査で使用する事業所プロフィール
施設や事業所の概要を把握するために、事業者が記載し、評価機関に提出するもの
- ② 書面調査及び訪問調査で使用する事業評価票
事業者の自己評価や、評価調査者の訪問調査によりサービスの現状を把握するもの
- ③ 利用者調査で使用する利用者調査票
利用者のサービスに対する意向や満足度を把握するもの

なお、評価機関は、長野県が策定した評価項目等をすべて取り込んで評価を行うこととするが、別途独自の評価項目等の設定を行っても差し支えないものとする。

加えて、事業所から提出を求める書類等については、可能な限り既存の資料を活用するなど、事業所の負担軽減に配慮すること。

8 評価結果の公表

- (1) 評価機関は、評価結果を長野県に提出するとともに、長野県が定める公表内容を、独立行政法人福祉医療機構が有する「福祉保健医療情報ネットワークシステム（WAM NET）」（以下「WAM NET」という。）に掲載して公表するものとする。

ただし、事業者が評価結果の公表を望まない場合は、評価結果の公表は行わず、事業者名と公表を望まない旨をWAM NETに掲載して公表するものとする。

- (2) 事業者は、評価結果を施設・事業所の見やすい場所に掲示するとともに、利用者やその家族へも説明を行うこと。

9 福祉サービス第三者評価の受審

事業者は、その施設・事業所ごとに、年1回の第三者評価の受審に努めること。

ただし、当分の間は、少なくとも3年に1回以上の第三者評価の受審に努めるものとする。

平成17年12月15日制定

平成18年3月2日一部改正

令和元年5月10日一部改正