

地域密着型サービス外部評価業務 実施要領

社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会（以下「本会」という。）が行う指定認知症対応型共同生活介護事業所（以下「事業所」という。）のサービスの外部評価（以下「外部評価」という。）業務の実施について必要な事項を定めることを目的とする。

(外部評価の目的及び基本方針)

第2条 本会は、事業所の現状を多角的に分析して改善すべき点を発見し、質を高めるための契機とするために、以下の点を外部評価の目的とする。

- (1) 利用者及び家族の安心と満足の確保を図る。
- (2) ケアサービスの水準を一定以上に維持する。
- (3) 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを誘導する。
- (4) 事業所に対する社会的信頼を高める。

2 前項の目的達成のために、第三者による客観的観点から、より精度の高い評価を行うことを基本方針とする。

(外部評価の申込み)

第3条 外部評価を受けようとする地域密着型サービス事業者（以下「事業者」という。）は、別紙申込書により、申込みを行うものとする。

(外部評価業務委託契約)

第4条 本会において、事業者の申込みに応じるときは、当該事業者と書面により外部評価業務委託契約を締結するものとする。

(外部評価の構成)

第5条 外部評価は、本会の委嘱する複数の評価調査員（うち、主となる評価調査員を主任評価調査員とする。）による書面調査と訪問調査の結果を総合して、本会が評価結果を決定するものとする。

- 2 本会は、担当する評価調査員を決定し、日程等と合わせて、事業者に通知するものとする。
- 3 複数のユニットで構成されている事業所は、特別な事情がある場合を除き、すべてのユニットを調査対象とし、最終的な評価は事業所全体を単位として行うものとする。

(書面調査)

第6条 書面調査は、担当する評価調査員が次に掲げる調査により行うものとする。

- (1) 事業所現況調査

外部評価を受ける事業者から、次の文書の提出を受けて行う。

- ①「愛媛県地域密着型サービス評価事業実施要綱」（以下「県実施要綱」という。）に定めた情報提供票
- ②過去1年間の退居者の状況及び職員の異動状況を記した文書
- ③その他事業所の運営やサービス提供に係る文書

(2) 自己評価調査

外部評価を受ける事業者から、県実施要綱に基づき実施した自己評価の結果を記録した書面（過去3か月以内に実施したもの）の提出を受けて行う。

(3) 利用者家族及び地域調査

原則として全ての利用者家族及び地域関係者を対象として、愛媛県が定める項目に基づきアンケート調査を行う。

(訪問調査)

第7条 訪問調査は、次により行うものとする。

- (1) 訪問調査は、書面調査を行った後に、担当の評価調査員が事業所を訪問して行う。
- (2) 訪問調査は、原則として1日間とし、当該事業所の運営状況の概況等について評価調査員全員が管理者等から説明を受けた後、現状の確認及び外部評価項目に関する状況の調査を行う。
- (3) 所定の調査作業を終了した後、管理者等を交えて全体的な総括と確認を行う。
- (4) 訪問調査を行う際には、評価調査員は本会に所属する評価調査員であることを証する書類を絶えず所持し、事業所の職員から提示を求められたときには、これを提示する。
- (5) 緊急を要する事項（明らかな指定基準違反により利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合等）があった場合には、評価調査員は、本会を通じて所管の市町に通報するなど、適切な対応を行う。

(外部評価結果の決定等)

第8条 外部評価結果の決定等は、次により行うものとする。

- (1) 主任評価調査員は、書面調査及び訪問調査の結果を総合的に判断し評価項目について、訪問調査を行った評価調査員全員の合意により評価結果を取りまとめ、遅滞なく本会に提出する。
- (2) 本会は、(1)の評価結果を精査した後、評価を受けた事業所に対して郵送又は電子メールにより、評価結果の写しを送付し、意見がある場合には挙証資料を添付した上で、本会が定める日までに提出することができる旨を告知する。
- (3) 本会は、(2)の告知期間が経過した後に、(1)の評価結果を踏まえて本会としての評価結果を決定する。また、評価を受けた事業所から告知期間内に(2)の意見及び検証資料の提出があったときは、これを参酌して(1)の評価結果の内容を検討し、本会としての評価結果を決定する。
ただし、いずれの場合であっても、(1)の評価結果又は評価を受けた事業所からの(2)の意見と挙証資料について専門的な観点から審査を行う必要があると判断したときは、評価審査委員会を開催するものとし、その審査結果を踏まえた上で本会としての評価結果を決定する。

(評価結果等の公開)

第9条 評価結果等の公開は、次により行うものとする。

- (1) 本会は、外部評価の結果を独立行政法人福祉医療機構が運営する福祉保健医療情報ネットワークシステム（以下「WAM NET」という。）に公開するとともに、事業所が所在する市町に対して県実施要綱で定める様式により通知する。
- (2) 本会は、事業所に対してWAM NETに公開した内容を通知する。
- (3) 事業所は、(2)で受理した内容により、目標達成計画を概ね30日以内に作成し本会に提出する。
また、目標達成計画の達成状況について本会に対して公開することを依頼できる。
- (4) 本会は、(3)で提出を受けた目標達成計画をWAM NETに公開するとともに、(3)の目標達成計画

の達成状況について、事業所より公開依頼があった場合はWAM NETに公開する。

(利用者家族調査の集計結果)

第10条 本会は、利用者家族から提出のあったアンケートを、個人が特定できないよう配慮をした上で集計し、その結果を書面等で事業所に通知する。

2 事業所は、集計結果を検討、分析しサービスの質の向上に努めるものとする。

(評価手数料)

第11条 外部評価の評価手数料は、次のとおりとし、事業所は契約書に定める期日までに本会に支払うものとする。

サービス	ユニット数	評価調査員数	評価手数料(消費税等込)
指定認知症対応型共同生活介護事業所	1ユニット	2名	97,000円
	2ユニット	2名	126,000円
	3～4ユニット	2名以上	153,000円
	5ユニット以上	2名以上	180,000円

(評価業務の中止に伴う評価手数料の返還)

第12条 事業者の都合又は災害等の特別な事情により評価業務が履行できなくなったときは、本会は既に収納した評価手数料のうち次の金額を返還する。

中止の確定時期	中止理由	返還額
訪問調査実施日の21日前まで	問わない	全額を返還
訪問調査実施日の20日前～8日前まで	事業者の都合による場合	評価手数料の80/100
	災害等の特別な事情による場合	評価手数料の95/100
訪問調査実施日の7日前以降	事業者の都合による場合	返還しない
	災害等の特別な事情による場合	評価手数料の80/100

2 本会の都合により、評価業務が履行できなくなったときは、調査業務中止の確定時期にかかわらず、本会は事業者に対して既に収納した評価手数料の全額を返還するものとする。

(守秘義務等)

第13条 本会は、外部評価の際に知り得た事業者、利用者及びその家族の秘密を他に漏らさないものとする。また、その旨を評価調査員に義務付けるものとする。

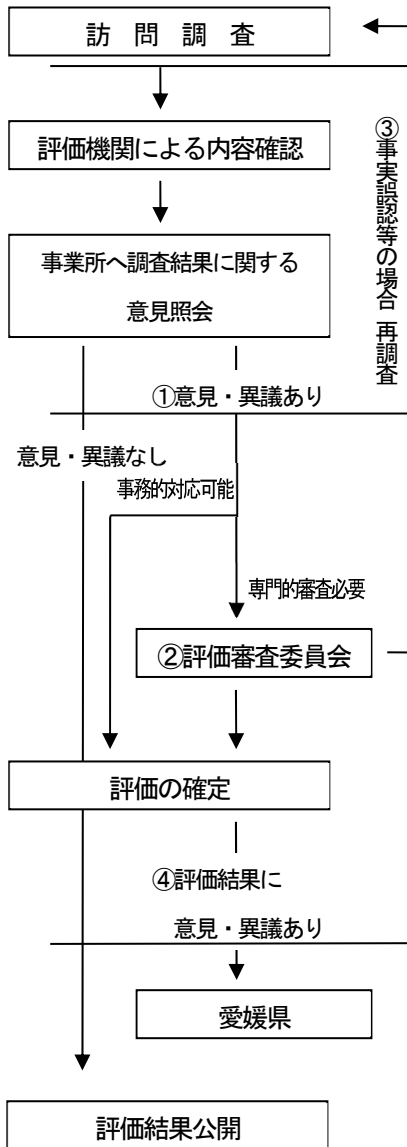
2 前項の規定にかかわらず、訪問調査等において、緊急を要する事項(明らかな指定基準違反により、利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合等)があった場合には、評価調査員は、評価機関を通じて所管の市町に通報するなど、適切な対応を行うものとする。

(活動情報の公表)

第14条 本会の事業年度終了後、前年度の評価実績、収支決算、手数料の積算根拠などを本会のホームページに掲載し、各事業所に本会の活動情報を公表するものとする。

外部評価業務に関する異議申立及び苦情処理に係る措置の概要

社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会



1 措置の概要

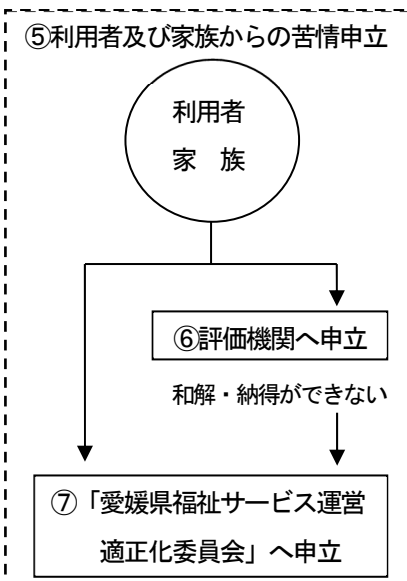
認知症グループホーム（以下「事業所」という。）及び地域密着型サービス利用者又はその家族は、愛媛県社会福祉協議会（以下「本会」という。）が実施したサービスの評価（以下「外部評価」という。）並びに外部評価報告書に対し、異議、苦情がある場合は、申立ができるものとし、その申立に対し、以下の措置を講じます。

2 事業所からの異議申立

- ①事業所は、本会が実施した外部評価及び外部評価報告書に意見・異議がある場合は、外部評価報告書が事業所に届いてから2週間以内に本会に対し文書で、意見・異議を検証する資料を添えて申し立ててください。
- ②本会は、申立書が本会へ届いた日から30日以内に必要に応じて評価審査委員会審査を行い、評価結果を確定します。
- ③本会は、評価審査委員会審査の結果、事実誤認等が認められた場合は、再度、訪問調査からやり直すこととします。
- ④事業所は、本会が確定した評価結果に意見・異議がある場合は愛媛県に意見・異議の申立を行うことができます。

3 事業所利用者及び家族からの苦情申立

- ⑤地域密着型サービス利用者及び家族は、本会が実施した外部評価及び外部評価報告書に対し苦情がある場合は、本会に対し苦情を申し立てることができます。
- ⑥本会は、地域密着型サービス利用者及び家族から苦情申立があった場合、本会が規定する「社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会苦情解決に関する規程」により、解決に努めます。
- ⑦地域密着型サービス利用者及び家族は、本会が行った苦情解決に満足がいかない場合、又は、本会へ苦情を申し立て難い場合は、愛媛県福祉サービス運営適正化委員会に設置する苦情解決部会に苦情を申し立てることができます。



愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決部会事務局

〒790-8553 松山市持田町三丁目8番15号 愛媛県社会福祉協議会
TEL : 089-998-3477/FAX : 089-921-3308/E-mail : kuj@ehime-shakyo.or.jp

※同委員会は、愛媛県社会福祉協議会内に設置されていますが、苦情を受け付けて公正・中立の立場から解決に向けたお手伝いをする独立した機関です。