

滋賀県健康福祉サービス第三者評価システムの 推進方策について

平成17年12月

滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会

目 次

はじめに	1
1 第三者評価の目的について	2
2 第三者評価システム推進方策検討に当たって	2
3 第三者評価の推進体制について	3
(1) 滋賀県推進組織	
(2) 滋賀県第三者評価機関認証委員会	
(3) 滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会	
4 第三者評価機関の認証	5
(1) 第三者評価機関の認証要件について	
(2) 第三者評価機関認証の取消しについて	
(3) 滋賀県推進組織への報告等	
5 第三者評価の実施について	10
(1) 事業者の募集と申込の受付	
(2) 評価調査者の任命	
(3) 第三者評価の実施に関する契約の締結	
(4) 第三者評価の実施手順	
(5) 評価結果の公表	
(6) 守秘義務等について	
6 評価調査者養成研修および継続研修について	14
(1) 評価調査者養成研修	
(2) 継続研修	
7 第三者評価事業に対する苦情等の対応について	15
(1) 第三者評価機関について	
(2) 滋賀県推進組織について	
(3) 福祉サービスの利用者からの疑義等について	
8 今後の推進方策について	17
(1) 滋賀県推進組織の発足について	
(2) 第三者評価事業の本格実施に向けた取組について	
(3) 共通評価基準・評価手法等の見直しについて	
(4) 第三者評価機関認証要件の再検討について	
(5) 小規模な事業所への普及の取組について	

はじめに

滋賀県では、共に生き共に支える「暮らし安心県」をめざして、平成12年3月に、「滋賀県健康福祉総合ビジョン」が策定されました。健康福祉サービス評価システムの構築は、そのビジョンに掲げられたもので、これに基づいて、県では、「健康福祉サービス評価基準および評価制度検討委員会」を設置し、平成12年度から平成14年度にかけて、健康福祉サービス評価システムのあり方をはじめ、評価システム全般について検討が行われました。

この3年間の議論を踏まえ、平成15年3月には、「本県における健康福祉サービス評価システムの推進について」(以下「検討委員会報告」という)がとりまとめられました。

平成15年度には、この報告書に基づいて、健康福祉サービス評価システムの推進体制として、利用者、事業者、行政のメンバーからなる「滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会」が設置され、取組が進められて来ました。

自己評価については、現在、全施設・事業所で実施されることを目標に取組が始められています。

また、第三者評価については、平成15年度に、第三者評価の評価基準やガイドラインを検証するためのモデル事業が実施されました。さらに、平成16年5月には、厚生労働省から、第三者評価に関する新しい指針(「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について(平成16年5月7日付け厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、社会・援護局長、老健局長通知)」(以下「新指針」という))が出されたところです。

平成16年度から、本推進委員会では、これまでの議論とモデル事業、さらに、国の新指針を踏まえた第三者評価の本格実施に向けて、その推進方策を検討してきたところですが、今回、その結果を報告としてとりまとめました。

当推進委員会としては、この報告をもとに、滋賀らしい、より公正で信頼できる第三者評価システムが構築され、福祉サービスの質の向上、および利用者の満足度の向上に寄与できることを願っています。

1 第三者評価の目的について

滋賀県健康福祉サービス評価システムの目的は、次の2点に整理されるものであり、このことを通じて、県民が必要なサービスを安心して利用できる「暮らし安心県」に資するものであります。

- (1)事業者自らの評価・改善の取組によるサービスの質の向上
- (2)自分に最も適したサービスの選択による利用者の満足度の向上

滋賀県健康福祉サービス評価システムは、自己評価、第三者評価および利用者評価が連携し、補完し合うシステムを目指しており、いずれの評価においても最終的にはこの目標を共有しています。

「第三者評価」の目的としては、事業者が自己評価だけでは気づかなかった課題に気づき、さらなるサービス改善に取り組むために、定められた評価基準、評価手法に準じて事業者が自己評価で点検した評価項目について、第三者評価機関が再点検、再評価、さらにサービス向上のための助言・提言を行うこと、そして、その評価の結果が広く公表されることにより利用者の適切なサービス選択に資することが挙げられます。

滋賀県健康福祉サービス評価システムでは、事業者でもない利用者でもない第三者としての性格を持った第三者評価機関が、多くの事業者を対象として第三者評価事業を展開し、第三者評価が広く普及することを目指しています。

2 第三者評価システム推進方策検討に当たって

今回の第三者評価システムの推進方策の検討に当たり、次のことを再確認しました。

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」とされています。自らのサービスの質の向上への取組は事業者の責務であり、滋賀県健康福祉サービス評価システム推進事業は、このような事業者の取組を支援するものです。

本県の第三者評価システムの推進方策を検討するに当たっては、滋賀独自の取組、

例えば、事業者自らが行う自己評価を基本に置くこと、入所施設だけでなく、通所施設、在宅サービスや障害者共同作業所等の無認可の事業者も含めたシステムとすること等、滋賀独自の取組、言い換えれば「滋賀らしさ」を大切にしながら推進方を検討します。

3 第三者評価の推進体制について

(1) 滋賀県推進組織

滋賀県推進組織とは

滋賀県健康福祉サービス第三者評価システムの全体調整、運営を行うための組織として、「滋賀県推進組織」を設置します。

滋賀県健康福祉サービス評価システムは、自己評価、第三者評価、利用者評価が互いに連携・補完しあうべきものです。従って、滋賀県推進組織は、第三者評価だけではなく、自己評価も含めてサービス評価システムを総合的に運営・調整する必要があります。

滋賀県推進組織の行う業務

第三者評価システムにおいて滋賀県推進組織の行うべき業務について、以下、具体的に整理します。

ア 第三者評価機関の認証に関すること

全国的に第三者評価が普及するに伴い、他の都道府県からも第三者評価機関の参入が見込まれています。また、一つの第三者評価機関が県内の全ての事業所の評価を行うことは難しいこと、複数の第三者評価機関がそれぞれの専門や特性を生かして評価を行うのが望ましいことなどを考え合わせると、システム全体で複数の第三者評価機関を持つこと、さらに、システムの信頼性を保つために第三者評価機関の要件を定めて認証を行うことが必要です。

国の新指針においても都道府県推進組織が第三者評価機関を認証する仕組みが求められており、滋賀県推進組織が要件を定め、申請を受けて第三者評価機関を認証することとします。

また、認証審査の中立性、専門性の観点から、新たに、独立した委員会（滋賀県第三者評価機関認証委員会。後述。）を設置する必要があります。

イ 第三者評価基準および第三者評価の手法に関すること

評価基準、評価手法については、継続的に常に見直しをしていくべきものですが、特に評価基準については、分野によっては当面新指針を踏まえて見直しを行うことが必要です。また、評価手法についても、分野別の手法を検討することも含め、今後の経験を踏まえて見直ししていく必要があります。

ウ 第三者評価結果の取扱いに関すること

滋賀県推進組織は、結果の公表方法を示し、第三者評価機関から報告のあった評価結果を公表します。評価結果の公表は、第三者評価機関の責務として必要なものではありませんが、利用者を始めとした県民の、サービス選択に当たっての利用しやすさを考えると、滋賀県推進組織がとりまとめて全てを公表することが必要であると考えます。

エ 評価調査者養成研修等に関すること

評価調査者の資質は、第三者評価の信頼性の基礎となるものであり、システム全体の信頼性にも大きな影響を与えるものです。評価調査者の調査の水準を一定以上に保つため、滋賀県推進組織が、統一的に評価調査者の養成研修および継続研修を実施します。

オ 第三者評価事業に関する情報公開および普及・啓発に関すること

滋賀県推進組織は、自身の情報のほか、第三者評価機関に関する情報について情報公開します。

また、第三者評価事業に対する正しい理解や受審の促進に向けた普及・啓発を行います。

カ 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること

15年度モデル事業の経験等から考え、第三者評価機関で対応できない苦情等には、滋賀県推進組織が対応する体制を整備しておく必要があります。

滋賀県推進組織の体制

第三者評価事業の公正・中立性および専門性を確保する観点から、「滋賀県第三者評価機関認証委員会」および「滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会」の2つの組織を設けます。

(2) 滋賀県第三者評価機関認証委員会

第三者評価機関の認証や苦情等への対応に当たっては、特に公正性、中立性、専門性が求められることから、新しく、滋賀県第三者評価機関認証委員会を設置しま

す。

この委員会は、次の役割を担います。

- 第三者評価機関の認証に関すること
- 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること
- その他第三者評価事業の推進に関すること

委員会の構成は、自ら健康福祉サービスを提供したり、県内で第三者評価を行ったりしていない学識経験者や行政職員等とすることが適切です。また、少人数でじっくり検討することができるよう、4～6人程度とすることが考えられます。

(3) 滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会

滋賀県第三者評価機関認証委員会の役割を除く、第三者評価の評価基準や第三者評価の手法の見直し、普及啓発等に関することは、これまで当推進委員会が、健康福祉サービス評価システムの総合的な推進の中で所管してきたことです。

健康福祉サービス評価事業は、事業者・利用者・行政・第三者評価機関が、協働で進めるべきであることが大前提です。従って、今後、第三者評価機関の代表を委員に加え、当推進委員会が、以下の業務を担うこととします。

健康福祉サービス評価システムの総合推進に関すること

の内、第三者評価の推進については、以下の業務に限る

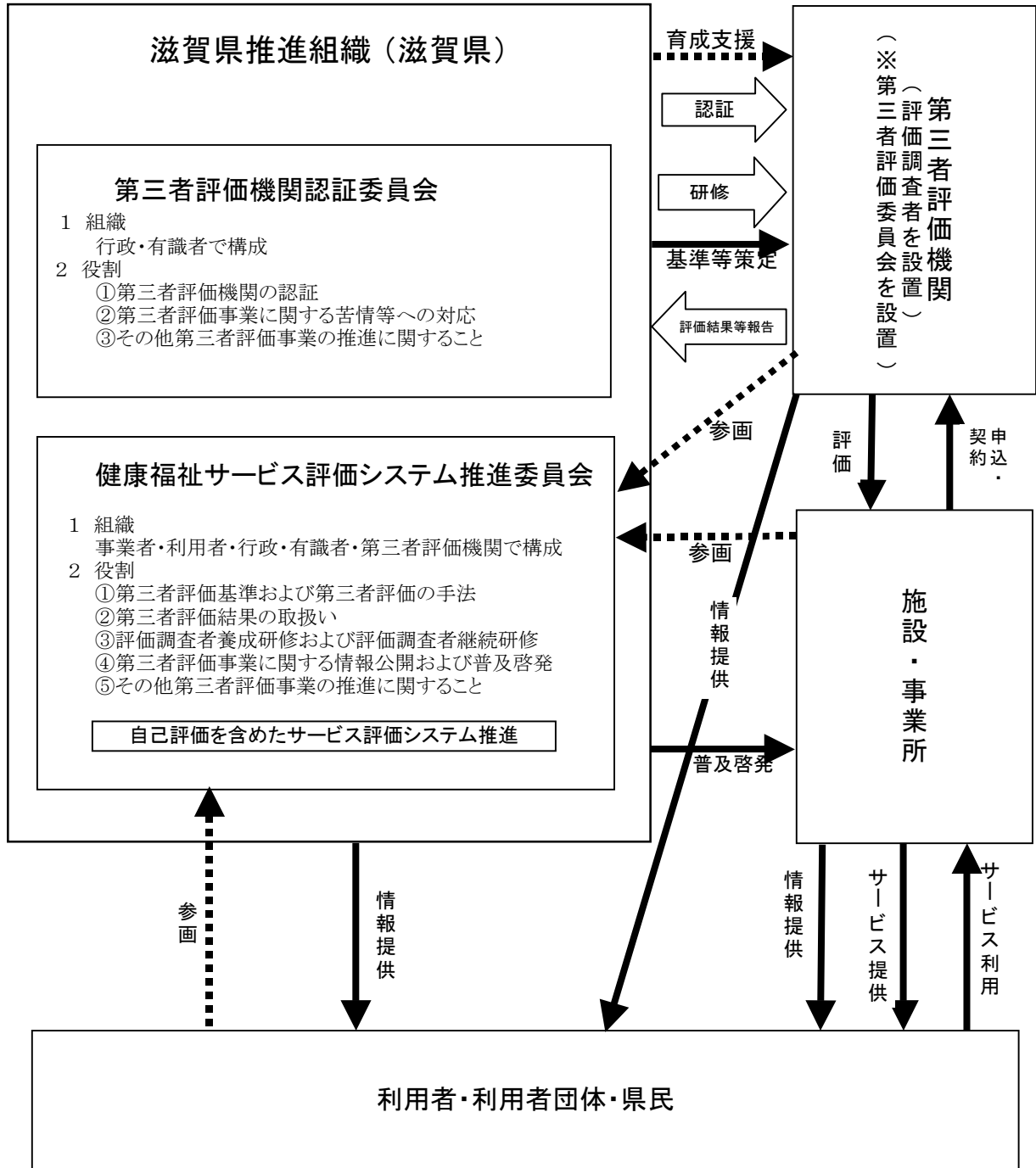
- (ア) 第三者評価基準および第三者評価の手法に関すること
- (イ) 第三者評価結果の取扱いに関すること
- (ウ) 評価調査者養成研修および評価調査者継続研修に関すること
- (エ) 第三者評価事業に関する情報公開および普及啓発に関すること
- (オ) その他第三者評価事業の推進に関すること

4 第三者評価機関の認証

第三者評価事業を推進していくに当たって、第三者評価機関は、健康福祉サービスの質の向上と利用者への正確な情報提供に資する第三者評価を担う機関としての高い使命感を持って、公正で信頼のおける評価を継続して実施していくことが求められます。

滋賀県推進組織では、以下のような要件を定め、第三者評価機関認証委員会の決定に基づき、第三者評価機関の認証等を行うものとします。

滋賀県健康福祉サービス評価 第三者評価システムのイメージ



※評価機関を構成する会員等のうち、健康福祉サービスを提供または経営する者が半数を超えている場合

(1) 第三者評価機関の認証要件について

組織・規程等

ア 法人格について

第三者評価機関として責任を持った評価が行われる必要があること、安定的・継続的に評価が実施される必要があることから、第三者評価機関は法人格を有する必要があると考えます。なお、法人の種別については、株式会社、特定非営利活動法人、公益法人等法人の形態は問わないこととします。

イ 福祉サービスの提供の有無について

第三者評価の信頼性、公正性を確保するため、第三者評価機関自らサービスを提供していないことが必要です。

ウ 第三者評価委員会の設置について

第三者評価機関を構成する会員等のうち、健康福祉サービスを提供または経営する者が半数を超えている場合には、当該第三者評価機関は評価結果の決定を行う第三者評価委員会を設置することが必要です。

また、それ以外の第三者評価機関においても、第三者評価委員会を設置することは望ましいことと考えます。

(ア) 第三者評価委員会の組織構成

第三者評価委員会は、第三者評価を適切に審議・決定できる専門性と中立性を備えていることが必要であり、委員の組織構成においては経験年数・性別・職種（専門性）等のバランスを考慮する必要があります。

このため、第三者評価委員会は、次のa、b、cから各2名以上で構成し、全体としてもいずれかに偏らないような委員により構成されることとします。

- a 福祉・保健・医療分野の知識や経験を有する者
- b 法律・経営等分野の知識や経験を有する者
- c サービスの利用者・一般県民

色々な分野の事業者を対象にする第三者評価機関の場合、第三者評価委員会に分野別の部会を設け、部会において評価結果を決定することも考えられます。

なお、委員が関係する事業者の評価には、当該委員が関与しないようにすること、また、委員の選定に当たっては、当該第三者評価機関の役員や従業員等が含まれていないことが必要です。

(イ) 第三者評価委員会の役割

第三者評価委員会は、次のようなことについて審議します。

- a 評価手法の決定
- b 評価基準の決定
- c 評価調査者の任命
- d 評価結果の決定
- e 評価事業に対する苦情等への対応
- f 評価事業の運営についての審議等

エ 評価調査者について

評価調査者については、次の要件を満たす評価調査者を2人以上設置している必要があります。

- (ア) 組織運営管理業務を3年以上経験している者またはこれと同等の能力を有していると認められる者
- (イ) 福祉、医療、保健分野の有資格者もしくは学識経験者で、当該業務を3年以上経験している者、またはこれと同等の能力を有していると認められる者

1件の第三者評価に2名以上(上記(ア)、(イ)双方を含む)の評価調査者がチームを作り、一貫して当たります。

3名以上のチームで評価する場合は、上記の(ア)、(イ)各1名以上に加え、利用者団体、家族等利用者の立場の評価調査者1名以上を任命することとします。

なお、この場合、いずれの者も滋賀県推進組織が行う評価調査者養成研修を修了している必要があります。その後はさらに継続研修を受講している必要があります。

ただし、他の都道府県等の研修を受講済みの評価調査者については、重複する研修事項は省略できるようにする等配慮が必要です。

オ 滋賀県推進組織が行う研修への参加義務について

第三者評価機関は、滋賀県推進組織が行う評価調査者養成研修・継続研修等の研修を評価調査者に受けさせる義務があります。

カ 第三者評価機関における自己研修の実施について

第三者評価機関は、自ら評価調査者に研修を実施し、評価調査者の資質の向上に努めるものとします。

また、関係機関・団体等が実施する研修等へも積極的に参加させることが

望まれます。

キ 規程の整備等

事業内容に関する透明性を確保するため、第三者評価機関は、以下の規程等を整備し、公開している必要があります。

- (ア) 所属する評価調査者一覧（資格に関することおよび主な経歴。なお、氏名については非公開も可）
- (イ) 事業内容に関する規程（組織、第三者評価を実施するサービス種別を含む）
- (ウ) 第三者評価の手法
- (エ) 第三者評価の基準
- (オ) 守秘義務に関する規程（個人情報の保護に十分配慮されたものであること。）
- (カ) 倫理規程
- (キ) 評価に関する意見や苦情等の申立窓口および責任者
- (ク) 料金表
- (ケ) 評価事業の実績
- (コ) 第三者評価機関の活動に関する現況報告書
- (サ) 第三者評価委員会を設置している場合は、委員会の規則および委員一覧（氏名、所属、役職、有する学識、資格等）

評価基準および評価手法について

第三者評価機関は、評価の実施に当たっては、滋賀県推進組織が定める評価基準、評価手法および評価結果の取扱いを全て取り込んで評価を行うこととします。

なお、評価基準について、第三者評価機関が独自の評価項目を追加することも可能です。

認証の有効期間について

第三者評価機関は、常に要件を満たし、適正に運営されていることが重要です。そのため、認証の有効期間を3年とします。

第三者評価機関の財務状況等について

認証に当たっては、当該法人の財務諸表等をもとに第三者評価機関としての事業の継続性の見込み等についても審査します。

(2) 第三者評価機関認証の取消しについて

以下のいずれかに該当した場合、滋賀県推進組織は、第三者評価機関認証委員会の決定に基づき、その第三者評価機関の評価事業について改善を勧告すること、制限すること、停止を命ずること、あるいは第三者評価機関の認証を取り消すことができるようにする必要があります。

第三者評価機関認証要件のいずれか一つが欠けた場合

滋賀県推進組織への定期的な事業報告または滋賀県推進組織への協力を行わない場合

不正な行為が行われた場合

不正な行為とは、次のような行為を言います。

- ア 第三者評価を行った事業者から評価料金とは別に金品を受け取ること
- イ 守秘義務に違反すること
- ウ サービス利用者や事業者の人権を侵害すること
- エ 評価契約を破る行為を行うこと
- オ 法令に違反すること
- カ その他社会通念上不正な行為と認められる行為

なお、滋賀県推進組織への報告や協力を行わないことや不正な行為を行ったことにより、第三者評価機関の認証を取り消された場合、取消しの後一定期間は認証を行わないものとします。

(3) 滋賀県推進組織への報告等

定期的な事業報告

第三者評価機関は、滋賀県推進組織に対し、毎事業年度当初に第三者評価機関の現況を報告し、また、年度終了後速やかに第三者評価事業の実績等を報告することとします。

滋賀県推進組織への協力

第三者評価機関は、滋賀県推進組織が第三者評価事業の適正な実施を目的として行う調査等に協力するものとします。

第三者評価機関情報の公表について

滋賀県推進組織は、第三者評価機関が提出した申請書および添付書類、現況報告書等について、公表するものとします。

5 第三者評価の実施について

第三者評価の実施に当たっては、第三者評価機関は、評価調査者の選定、評価手法の遵守、評価結果の決定等について、責任を持って行うものとします。

(1) 事業者の募集と申込の受付

第三者評価機関は、第三者評価を行う事業者を募集します。募集に当たっては、事業者を対象とした説明会の開催等が望まれます。

第三者評価を受けようとする事業者は、第三者評価機関が定める方法により申し込みます。

(2) 評価調査者の任命

1件の評価ごとに、評価調査者を任命し、チームを作ります。このとき、当該事業者に関係する者は評価調査者に任命しないようにする必要があります。

(3) 第三者評価の実施に関する契約の締結

第三者評価機関は、申し込みのあった事業者と第三者評価の実施についての契約を締結します。契約書には、以下に示す項目について定める必要があります。滋賀県推進組織は、モデル契約書を作成、公表することとします。

契約の目的

契約期間

契約金額

契約料の支払い

解約

第三者評価の実施対象

第三者評価の実施方法

第三者評価の実施計画

第三者評価結果の公表の取り扱い

守秘義務

事業者の責務

(4) 第三者評価の実施手順

事前調査・資料収集

- ア 事業者に対し、評価基準を示し、自己評価実施ガイドラインに基づく自己評価の実施を求めます。
- イ 事業者は、評価基準に基づく自己評価結果と事業所のサービスに関する基礎的資料(サービスの種別、定員、施設・設備の状況などを把握するための調査票と事業所のパンフレット、事業計画・予算などを示したもの)等を第三者評価機関に提出します。
- ウ 提出された書類をもとに、当該事業所の状況を把握した上で、訪問調査実施日程等を調整します。

利用者調査

- ア 自己評価結果および訪問調査結果との差違を確認、分析するとともに、利用者のサービスに対する満足度を確認するため、利用者の状況によって不可能な場合を除き、利用者調査を実施します。
- イ 利用者調査の手法としては、利用者の状況を踏まえ、利用者自身に利用者調査票に記述してもらう方法と、利用者に対する聴き取りによる方法が考えられます。
- ウ 利用者の実態にもよりますが、訪問調査の前に郵送等で記述式による利用者調査の実施、集計、分析を行い、さらに訪問時の聞き取り調査で補うことが望ましいと考えます。両方行うことが難しい場合はいずれか一方の調査のみ実施します。
- エ 利用者調査は、あくまでも利用者に対する調査ですが、利用者本人から直接得ることが難しい場合等には、利用者に加えて家族等の調査もするように配慮します。

事前打ち合わせ

- ア 訪問調査の前日までに、評価調査者チームの打ち合わせ会議を行います。
- イ 打ち合わせ会議では、次のことを確認する必要があります。

(ア) タイムスケジュール

(イ) 役割分担

例えば、次のような役割分担が考えられます。

リーダー 訪問調査における司会進行および調査全般の統括。

評価項目担当 評価項目を分担し、担当項目について面接を行う。担当以外の時には、観察を行い、担当者の補助にまわる。

- (ウ) 詳しく聴取すべき評価項目
- (エ) 書面で確認すべき評価項目
- (オ) 視察箇所

訪問調査

- ア 訪問調査では、面接調査と事業所内を視察する中で、具体的配慮等の状況を確認していきます。
- イ 面接調査には、施設長(または事業所長)と直接処遇に関わる現場責任者等の出席を求めます。面接調査に出席する事業所の職員は事前の自己評価に関わった職員であることが望まれます。
- ウ 面接調査では、評価基準の各項目について、事業者が提出した自己評価結果や基礎的資料等を踏まえ、具体的な取り組み状況を聴取するとともに、併せて書面や記録等でその実施状況を確認します。
- エ 事業所内の視察では、事業所内の環境や設備上での工夫等について具体的な配慮の状況を確認します。
- オ 訪問調査は、原則として1日で実施します。ただし、評価調査者および事業者の都合によっては、数日にわたることも考えられます。なお、訪問調査を1日で実施する場合の日程表を次頁に例示します。

評価結果報告書の作成

- ア 評価結果報告書の作成にあたり、結果をとりまとめるための会議を開催します。
- イ 評価結果報告書に記載する主な事項は次のとおりです。
 - (ア) 事業者情報(法人等名、事業所名、種別、代表者名、定員、所在地等)
 - (イ) 第三者評価の実施期間
 - (ウ) 評価調査者の氏名
 - (エ) 評価の概要(総合評価、特に評価の高い点、改善を求められる点)
 - (オ) 評価項目ごとの判断結果とその理由
 - (カ) サービス改善に向けた助言

評価結果の決定

- ア 評価結果は、評価調査者チームの合議で、評価項目ごとに総合的に判断し、決定します。
- イ 第三者評価機関を構成する会員等のうち、健康福祉サービスを提供または経営する者が半数を超えている場合、評価調査者は、第三者評価委員会に結果を報告します。第三者評価委員会では、報告を受けた評価結果について、評価項目ごとに総合的に判断し、評価を決定します。

事業者への評価結果の報告

- ア 評価結果は、評価結果決定後、事業者へ報告します。
- イ 事業者が結果に不服のある場合、契約で定められた日までに第三者評価機関へ意見を申し入れることができます。

【図：訪問調査の進め方の例】

時間	場所	内容	事業所出席者
9:30		集合	
9:35 9:50 (15分)		訪問調査開始挨拶 スケジュールの確認 ・評価調査者の紹介 ・日程等の確認 ・事業所の概要説明	・施設長または事業 所長 ・事務担当者 ・直接処遇に関わる 現場責任者等
9:50 10:30 (40分)		事業所内の視察	・事業所内を案内し てくれる職員1名
10:30 12:00 (1時間30 分)		面接調査 ・評価対象（サービス実施 体制等に関する項目）	・施設長または事業 所長 ・事務担当者 ・直接処遇に関わる 現場責任者等
12:00 13:00 (1時間)		休憩・打ち合わせ ・午前中の記録整理やまと め、あるいは午後の進め 方等について打ち合わせ を行う。特に午前中に聞 き逃したことがないかを 相互に確認。	
13:00 14:30 (1時間30 分)		利用者調査（面接）	
14:30 16:30 (2時間)		面接調査 ・評価対象（サービス内容 に関する項目）	・施設長または事業 所長 ・直接処遇に関わる 現場責任者等 ・その他関連部門の 職員
16:30 17:00 (30分)		確認 ・調査漏れ、聞き逃しがな いか確認 終了挨拶	・事業者 ・その他

* 「その他の関連部門の職員」とは、栄養士や調理員、看護師などを想定してい
る。

* 時間的に余裕のない場合は、利用者調査と施設長等への面接調査を分担して行
うことが考えられる。

意見の申し入れがなされた場合においては、第三者評価機関は、「7 第三者評価事業に対する苦情等の対応について」により対応するものとします。

ウ 事業者は、自ら評価結果を、下記(5)「公表する内容」により、事業者のホームページや情報誌等への掲載、施設での掲示等により公表します。

滋賀県推進組織への報告

第三者評価機関は、滋賀県推進組織に対して、下記(5)「公表する内容」により評価結果を報告します。

(5) 評価結果の公表

第三者評価の目的の一つは、利用者が自分に適した健康福祉サービスを選択するための情報を提供することであり、必要としている人に評価結果の情報が適切な形で到達することが重要です。また、結果を広く公表することは、事業者が第三者評価を受けようとする意欲にもつながり、さらには第三者評価を普及・促進することにも役立ちます。滋賀県推進組織と第三者評価機関は、利用者を始めとした一般の県民が入手しやすい方法に配慮して、評価結果を広く公表します。

なお、さきに述べたとおり、事業者自身も自らの評価結果を利用者等に公表します。

公表する内容

次のア～オについて公表するものとします。

ただし、評価結果について事業者の同意が得られない場合は、アおよびイのみを公表し、ウ、エおよびオは公表しないものとします。この場合、事業者の同意が得られないため非公開とする旨を付記するものとします。

ア 事業者情報（法人等名、事業所名、種別、代表者名、定員、所在地等）

イ 第三者評価機関名および評価実施期間

ウ 評価項目の評価結果

全ての評価項目について評価結果を公表します。

エ 評価の概要（総合評価、特に評価の高い点、改善を求められる点）

オ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

公表期間

評価結果の公表は速やかに行うものとし、公表期間は評価実施時の翌年度から起算し5年までとします。

第三者評価機関による公表

第三者評価機関による公表は、第三者評価機関での閲覧やホームページへの掲載、福祉事務所等の相談窓口への情報提供等により行います。

滋賀県推進組織による公表

滋賀県推進組織は、第三者評価機関から報告を受けた評価結果をホームページ等を通じて公表します。

(6) 守秘義務等について

第三者評価機関は、守秘義務に関する規程および倫理規定を定め、これを評価調査者等に徹底することが必要です。

特に、第三者評価機関においては、個人情報の保護の重要性を深く認識するとともに、第三者評価の実施により知り得た利用者情報など個人情報の取扱いにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に利用し管理することが求められます。

6 評価調査者養成研修および継続研修について

評価調査者の資質は、第三者評価事業の信頼性の基礎となるものであり、システム全体の信頼性にも大きな影響を与えるものです。評価調査者の水準を一定以上に保つため、滋賀県推進組織は、第三者評価機関の評価調査者に対して、評価調査者養成研修および継続研修を実施します。

評価調査者養成研修または継続研修を修了した評価調査者を配置することは、第三者評価機関の認証要件のひとつとなっており、第三者評価機関は、滋賀県推進組織が行う研修に評価調査者を参加させる義務があります。

評価調査者養成研修および継続研修のカリキュラムについては、滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会が決定するものとし、必要に応じて、見直しを行うこととします。

(1) 評価調査者養成研修

評価調査者養成研修の対象者

第三者評価機関の評価調査者に対し、評価調査者養成研修を実施します。

なお、評価調査者養成研修を終了した翌年度以降、3年の間評価実績のない

評価調査者については、評価調査者養成研修を再度受講するものとします。

評価調査者養成研修の概要

評価調査者養成研修においては、評価調査者として必要な知識の習得のほか、滋賀県共通評価基準による評価方法、面接技術および評価結果報告書の作成などの演習・実習を行い、評価調査者の資質の向上を図るものとします。

なお、研修修了時においては、レポート等により研修成果の確認をするものとします。

他の都道府県等の研修修了者の取扱

他の都道府県等の研修を受講した評価調査者については、重複する研修事項は省略できるものとします。

(2) 継続研修

継続研修の対象者

評価調査者養成研修を修了したものに對し、継続研修を実施します。

継続研修の受講義務について

評価調査者養成研修（または継続研修）を修了した翌年度以降、3年の間に1回以上は、継続研修を受講（または再受講）するものとします。

継続研修の概要

継続研修においては、評価調査者として必要な知識の習得のほか、第三者評価の事例研究など、評価調査者として求められる技術や態度等に関し理解を深めるための演習等を行い、評価調査者の資質の向上を図るものとします。

なお、研修修了時においては、レポート等により研修成果の確認をするものとします。

7 第三者評価事業に対する苦情等の対応について

(1) 第三者評価機関について

第三者評価は、事業者と第三者評価機関との契約により実施されることから、評価に関する意見や苦情等については、第一義的に、第三者評価機関において対応することとなります。

第三者評価機関においては、評価に関する意見や苦情等の申立窓口および責任者をおき、これらの情報を公開していることが認証に必要な要件となっています。

評価に関する意見や苦情等の申し入れがなされた場合においては、第三者評価機関において、適切に対応することが求められます。

第三者評価機関における対応

ア 評価に関する意見の申し入れについて

第三者評価機関は、事業者から評価に関する意見の申し入れがなされた場合においては、その内容について審査を行い、評価の見直しが必要と認められる場合においては、再評価を行うものとします。

第三者評価機関は、審査の結果または再評価の結果について、事業者に回答するものとします。

イ 苦情等の申し入れについて

第三者評価機関は、事業者から苦情等の申し入れがなされた場合においては、その内容を検討し、検討結果または対応について、事業者に回答するものとします。

第三者評価委員会について

第三者評価機関が第三者評価委員会を設置している場合においては、評価に関する意見や苦情等は、第三者評価委員会に諮り、審査または検討を行うこととなります。

苦情等の記録の作成

事業者から評価に関する意見や苦情等がなされた場合、第三者評価機関の責任者は、意見や苦情等の内容および審査の結果等を書面等に記録するものとします。

(2) 滋賀県推進組織について

事業者および第三者評価機関の当事者間で解決が図られない場合は、事業者または第三者評価機関の申立てにより、滋賀県推進組織における第三者評価機関認証委員会において、評価に関する意見や苦情等を取り扱うものとします。

(3) 福祉サービスの利用者からの疑義等について

公表された評価結果の内容について、福祉サービス利用者から疑義等の申し出が

なされた場合、第一義的には第三者評価機関において対応するものとします。

なお、第三者評価システムに関する疑義等については、滋賀県推進組織において対応するものとします。

8 今後の推進方策について

(1) 滋賀県推進組織の発足について

県は、本報告書に基づき、滋賀県第三者評価機関認証委員会を設置し、当推進委員会と滋賀県第三者評価機関認証委員会とからなる滋賀県推進組織を発足させるものとします。

滋賀県推進組織は、滋賀県健康福祉サービス第三者評価システムの全体調整や運営のほか、3(1)「滋賀県推進組織が行う業務」に掲げられた業務を行うなど、本システムの推進にあたり中心的な役割を担います。

なお、滋賀県健康福祉サービス第三者評価システムにおける各主体の役割については、次のとおりとなります。

県の役割

- ア 滋賀県推進組織に参画し、本システムを協働で推進する一翼を担います。
- イ 滋賀県推進組織（滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会・滋賀県第三者評価機関認証委員会）の事務局機能を担います。
- ウ 事業者や第三者評価機関に必要な情報を提供するとともに、システムの普及・啓発に努めます。
- エ 県のホームページの活用などにより、サービスに関する情報について、県民が得られやすい環境整備に努めます。

事業者の役割

- ア 滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会に参画し、本システムを協働で推進する一翼を担います。
- イ 自己評価と併せて、第三者評価を積極的に活用し、サービスの改善に努めます。
- ウ サービス評価に関する情報の提供に努めます。

第三者評価機関の役割

- ア 第三者評価を事業として実施し、適切な評価を実施することで、事業者のサービス改善の取組を支援します。
- イ サービスの質について、より適正な評価が行えるよう、評価能力の向上に努めます。
- ウ 第三者評価に関する情報提供に努めます。
- エ 滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会に参画し、本システムを協働で推進する一翼を担います。

利用者団体の役割

- エ 滋賀県健康福祉サービス評価システム推進委員会に参画し、本システムを協働で推進する一翼を担います。

(2) 第三者評価事業の本格実施に向けた取組について

平成18年度中には第三者評価事業が開始されることを目標に、滋賀県推進組織は、今後、第三者評価機関の認証要件等必要な規程を策定し、さらには評価調査者養成研修や第三者評価機関の募集・認証を行うなど、必要な環境の整備に取り組めます。

(3) 共通評価基準・評価手法等の見直しについて

共通評価基準、第三者評価手法は、適宜検証を行い、より適切なものとし、滋賀県推進組織が、事業者、第三者評価事業者および利用者等に提示していくものとなります。

また、第三者評価結果の公表方法についても、サービスの選択にあたり利用し易いものとなるよう、適宜検証を行うものとなります。

(4) 第三者評価機関認証要件の再検討について

第三者評価機関においては、第三者評価委員会を設置することが、信頼性・公平性のうえで望ましいといえます。しかし、第三者評価事業開始当初は、より多くの事業者が受審できるよう配慮する必要性を重く考え、当面は一部を除いて第三者評価委員会の設置を要件とせず、事業開始から3年～5年経過し、第三者評価事業が軌道に乗った段階で、実施段階での経験を踏まえながら、第三者評価委員会の義務づけについて再検討することとします。

(5) 小規模な事業所への普及の取組について

滋賀県健康福祉サービス評価システムでは、障害者共同作業所等の無認可の事業者についても対象にしています。小規模な事業所においても、積極的に第三者評価事業が活用されるよう、自己評価の実施と併せて普及啓発を行うものとしませんが、より効果的な取組ができるよう、今後も検討を続けていくものとしします。

なお、受審料の助成については、小規模の事業所に限らず、スタートからある程度第三者評価事業が普及するまでの一定期間は行うべきであるという意見がありましたが、一方において、サービスの質の改善は本来事業者自身の責務であることから、行政が助成するのは適切でない、また、第三者評価受審のために積み立てを行う等まず事業者自身が努力する必要がある等の意見もなされたところです。