

第三者評価手法に関する規程 準則

(契約の締結)

第1条 (以下「本会」という。)は、福祉サ - ビス事業者(以下「事業者」という。)と第三者評価実施に関する契約を締結する。

(評価調査者の任命)

第2条 本会は、1件の評価ごとに、2人以上の評価調査者を任命し評価調査者チームをつくり一貫して評価に当たらせるものとする。

2 評価調査者チームには、滋賀県健康福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第2条第5号 および に定める要件を満たす者がそれぞれ1人以上含まれるものとする。

(事前調査・資料収集)

第3条 事業者の評価基準を示し、滋賀県が定める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るものとする。

2 事業者から自己評価の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)について提出を求め、その内容について検討・分析を行うものとする。

(利用者調査)

第4条 自己評価結果および訪問調査結果との差違を確認・分析し、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、利用者調査を行うものとする。

ただし、利用者本人に直接調査を行うことが難しい場合には、利用者に加えて家族等の調査も行うよう配慮するものとする。

2 利用者調査の手法は別に定めるものとする。

(訪問調査)

第5条 訪問調査においては、事業所内の視察および面接調査により、福祉サービスの提供に係る具体的配慮等の状況について確認を行うものとする。

2 事業所内の視察においては、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するものとする。

3 面接調査においては、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するものとする。

(評価結果の決定)

第6条 評価結果は、評価調査者全員の合議で、評価項目ごとに総合的に判断し決定するものとする。

第三者評価委員会を設置している場合

(評価結果の決定)

第6条 評価結果は、評価調査者の報告を受けた第三者評価委員会が、評価項目毎に総合的に判断し、評価を決定するものとする。

(評価結果の報告)

第7条 本会は、評価結果を、評価結果決定後、事業者に報告するものとする。

ただし、事業者から評価結果について意見の申し入れがなされた場合には、第10条第1項の規定により対応するものとする。

(滋賀県への報告)

第8条 本会は、滋賀県健康福祉サービス第三者評価事業公表要領により滋賀県に評価結果を報告するものとする。

(評価結果の公表)

第9条 本会は、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するものとする。

(苦情等の対応)

第10条 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する。

- 2 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する。
- 3 事業者から評価に関する意見や苦情等がなされた場合においては、苦情等対応責任者は、意見や苦情等の内容および審査の結果等を書面に記録するものとする。

第三者評価委員会を設置している場合

(苦情等の対応)

第10条 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、その内容について第三者評価委員会に諮り審査を行い、その結果、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する。

- 2 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、その内容を第三者評価委員会に諮り検討を行い、検討結果または対応について事業者に回答するものとする。
- 3 事業者から評価に関する意見や苦情等がなされた場合においては、苦情等対応責任者は、意見や苦情等の内容および審査の結果等を書面に記録するものとする。

(福祉サ - ビス事業所との合意)

第11条 この規程に定めるもののほか、評価手法に係る内容について事業者との合意により、定めることができるものとする。

附 則

この規程は、平成 年 月 日から施行する。