

平成21年度 介護サービス第三者評価受診事業所募集の概要

1. 対象事業所となる条件は、次のとおりです。

- ①全ての居宅サービス事業所、居宅介護支援事業所及び介護保険施設（みなし指定事業所を除く）
- ②受診を通じてサービスの質の向上に意欲を有すること。
- ③事業所内に、管理者を含む複数の従業者で構成される「サービス評価委員会」を設けることができること。
- ④評価結果の公表に同意できること。

2. 評価料金（平成20年度より評価料金が改訂されました）

評価を受けるサービス（受診サービス）（※）	評価料金
評価を受けるサービス（受診サービス）に通所系・入所系サービスが含まれる事業所	12万円
評価を受けるサービス（受診サービス）が居宅介護支援・訪問系サービス・福祉用具貸与（販売）のみの事業所	9万円

※「受診サービス」にはメインサービスと併せて評価を受けるサービスの全てが含まれます。
（詳細は別紙のイメージ図をご参照ください）

受診サービスの考え方については下部枠内の〈介護サービス第三者評価の受診方法〉をご覧ください。



基本的には、3年に1回以上の受診を奨励しておりますが、毎年受診されると、より多くの気づきの機会が得られます。

〈介護サービス第三者評価の受診方法とは？〉

介護サービス第三者評価は共通評価項目を使用するので、原則として同一敷地内にある同一番号が付された事業所の全てを1つの評価対象としています。しかし、全てのサービスを同じように評価することはできないので、メインで評価するサービスを1つ選びます。その他のサービスは、併設サービスという扱いになります。

メインで選ばれたサービスを中心にヒアリングなどを行い、その他の併設サービスは自己評価などの際に取組み状況などを加えていただく程度となります。（各サービスごとに自己評価表を作成しません）

アドバイスレポート（様式7）はメインサービスを中心に作成されます。公表される事業所名もメインサービスの事業所名となります。

併設サービスは「併せて評価を受けたサービス」として公表時にサービス名が表示されます。

併設サービスの選択を同一番号が付された全てのサービスとせず、任意のいくつか（又は無し）を選択することもできます。この場合、選択されなかったサービスは評価を受けたサービスとすることはできません。

事業所において設置するサービス評価委員会の委員は、メインサービスを中心に併設サービスの関係者も加えるようにして下さい。

3. 応募手続

- ①「受診応募票」と次の書類を添付してお申し込みください。
 - (ア) 応募動機を記載した書類（任意様式にて作成してください）
 - (イ) 自己評価の実施体制を証する書類（別紙1）

②申込先（郵送にて送付のこと）

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構事務局
〈(福)京都府社会福祉協議会 総務課企画情報担当部門気付〉

〒604-0874

京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町375 ハートピア京都5F

TEL : 075-252-6291 FAX : 075-252-6310

募集申込期間 平成21年6月30日（火）まで

※申込期間までに間に合わない場合でも、調整をしますのでご連絡下さい。

※書類は、支援機構ホームページ（URL : <http://www.kyoto-hyoka.net>）より
ダウンロードできます。又は事務局までお問い合わせください。

4. 評価の日程等

応募書類を確認後、1か月後程度を目安に評価機関及び今後の日程についてお知らせします。

【受診サービスと評価料金、評価調査者の人数のイメージ図】

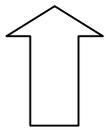
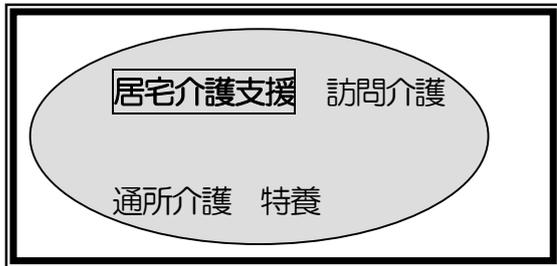


は同一敷地内にある同一番号が付されたサービスを表わす

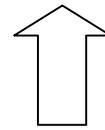
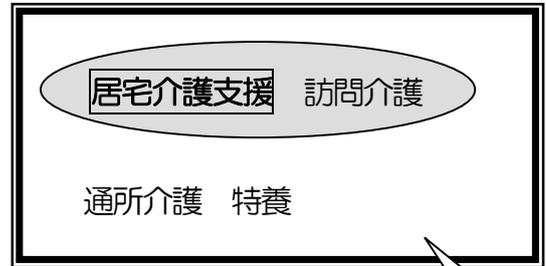
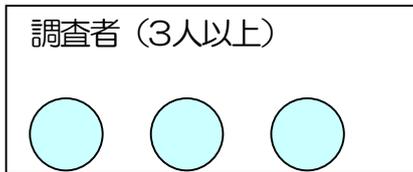


は受診サービスを示す。サービスのうち、で囲っているサービスがメインサービス

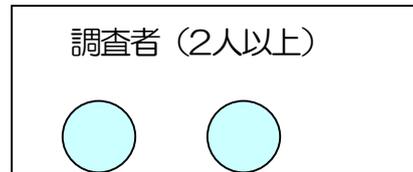
(例1)



評価料金
12万円

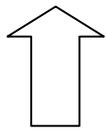
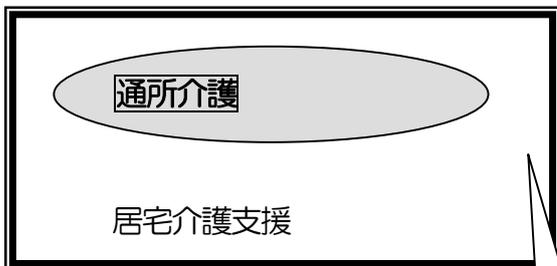


評価料金
9万円

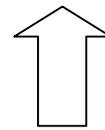
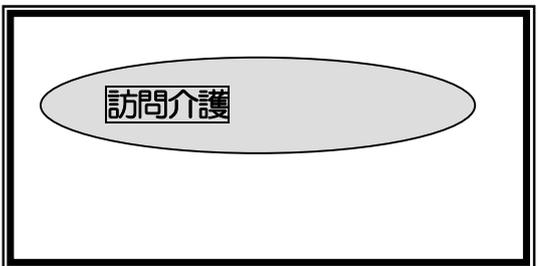
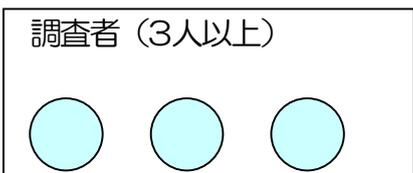


※この場合
「通所介護」
「特養」は
評価をして
いない扱い
になる

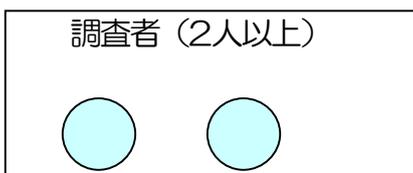
(例2)



評価料金
12万円



評価料金
9万円



※この場合「居宅介護支援」は
評価をしていない扱いになる

1 京都における介護サービス第三者評価とは？

「共通評価項目(38項目)」を活用します。

- 全ての介護サービスに適用できる共通評価項目（38項目）を用い、サービス事業者として求められる資質について、コンプライアンス（法令遵守・組織倫理）の観点から、「介護サービスの基本方針と組織」「組織の運営管理」「適切な介護サービスの実施」「利用者保護の観点」の4つの柱に沿って評価します。

介護サービス第三者評価は、利用者・事業者の双方にメリットがある仕組みです。

- 利用者は、介護サービス事業所を選ぶ際に役立つ情報を得ることができます。
- 事業者は、第三者評価を受診することにより、改善が必要なところが明確になるなど、サービスの質の向上に具体的に取り組む契機とすることができます。
- 事業者は、情報公開をすることによって、利用者には選ばれる事業所として、自らの特色を打ち出すことができるとともに、サービスの透明性をアピールできます。

介護サービス第三者評価を受診することにより、事業者は、具体的なアドバイスを受けることができます。

- 評価を受けると、評価項目ごとの評価結果対比シート（a b cの3段階及び中項目ごとにコメント）と「アドバイス・レポート」が作成されます。
- 「アドバイス・レポート」には、事業所の“良い点”や“改善を要する点”が具体的にわかりやすく記載されます。
- 訪問調査時には、京都府が認定した評価機関に所属する3人（受診サービスによっては2人以上）の評価調査者が事業所を訪問しますので、様々な観点からアドバイスを受れたり、意見交換をすることができます。

介護サービス第三者評価の結果は、公表されます。

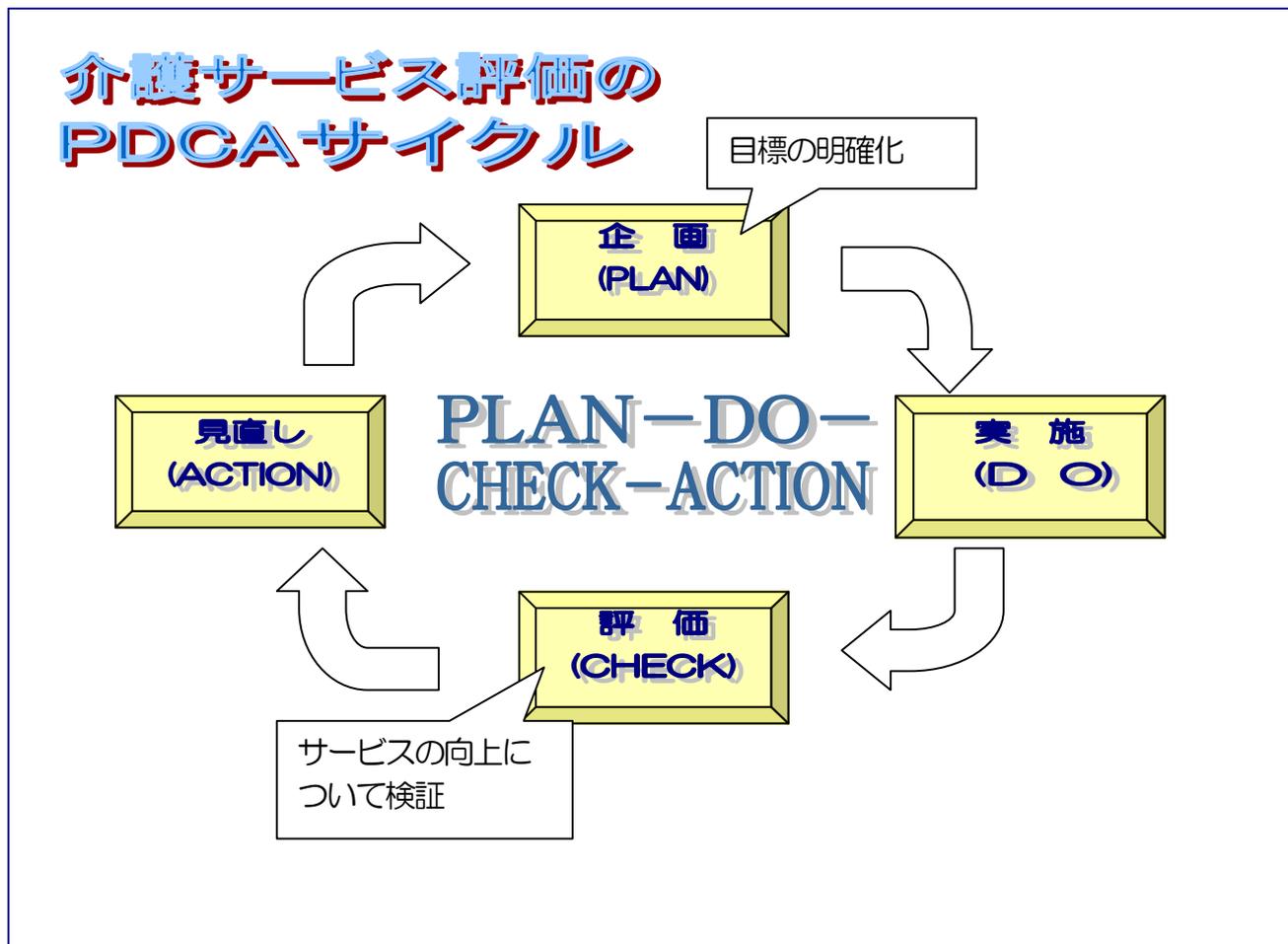
- 第三者評価結果は、支援機構のホームページ（インターネット（<http://www.kyoto-hykanet>））等によって公表されますが、併せて事業所の特徴もPRすることができます。

なお、介護サービス情報の公表の基本情報にも第三者による評価の実施状況について記載する項目があります。



介護サービス第三者評価は、繰り返し行うことが大切です。

- ・ 共通評価項目（38項目）は、介護サービス事業者に求められている資質として求められる観点ですので、その達成状況を自ら常に確認しておくことが必要です。
また、前回の評価結果を踏まえて、「介護サービス評価のPDCAサイクル」を継続していくことが、サービスの質の向上に有効です。



2 介護サービス第三者評価の流れ

1 受診の申込み

募集概要に記載されている内容をご確認の上、所定の様式に必要事項を記入し、京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構へお申し込みください。

支援機構において調整を行い、受診事業所として選定された事業所は、京都府が認定・登録した評価機関に対して、事業所概要書及び自己評価結果を添えて評価の受診を申込み、契約を結びます。

2 訪問調査

評価機関から、3人1組（受診サービスによっては2人以上）の評価調査者が事業所を訪問し、スタッフへのヒアリングや書類の確認、サービス利用者への質問などを行います。

3 利用者アンケート

評価機関は、無作為に抽出した利用者（20人を標準）に対して、アンケートを送付し、サービスに対する満足度などを調査します。

4 評価審査委員会

評価機関は、訪問調査結果・利用者アンケートの結果などを踏まえて、5人以上の委員で構成する評価審査委員会を開催し、評価結果を決定します。

5 評価結果通知

評価審査委員会で決定した評価結果として、「評価結果対比シート」「アドバイス・レポート」を受診事業所に送付します。



【訪問調査時の審査風景】



【講評風景】

3 受診にあたっての注意点

1 受診の準備

受診を希望する事業所は、38項目の共通評価項目について、「共通評価項目チェックシート」を用いて自己評価を実施します。事業所にとっては、自己評価を行うこと自体が、サービスの内容を見直すこととなり、サービスの質の向上に非常に有効ですので、できるだけ多くのスタッフが自己評価に関わることが重要です。

2 評価機関との手続

支援機構より受診決定通知を受けた事業所は、「評価申込書」に「事業所概要書」や「自己評価結果」を添えて、決定通知にある評価機関あてに申込みをします。事業所が作成しているパンフレットやスタッフの体制など、参考となる資料も同封してください。

3 契約の締結

申込みがあった事業所に対して、適切に第三者評価を実施できると評価機関が判断した場合、事業所（以下、「受診事業所」という。）と評価機関は、契約書を締結して評価実施の条件等について確認します。

4 訪問調査の受け入れ

評価機関から3人1組（受診サービスによっては2人以上）の“評価調査チーム”が事業所を訪問して、管理者やスタッフから日頃のサービスの提供状況などについて質問します。訪問調査日時については、評価機関と調整し、事業所としての受け入れ体制（会議室などの確保や対応するスタッフについての調整）を整えておく必要があります。

また、一定のルールに基づき選抜した利用者に対して、アンケートを郵送する方法で、利用者の声や意見を評価結果に反映させますが、入所系サービスやグループホームなどの事業所においては、サービス提供に支障が無い範囲で、評価調査者が利用者に対して質問やヒアリングも行います。

5 評価結果の受領

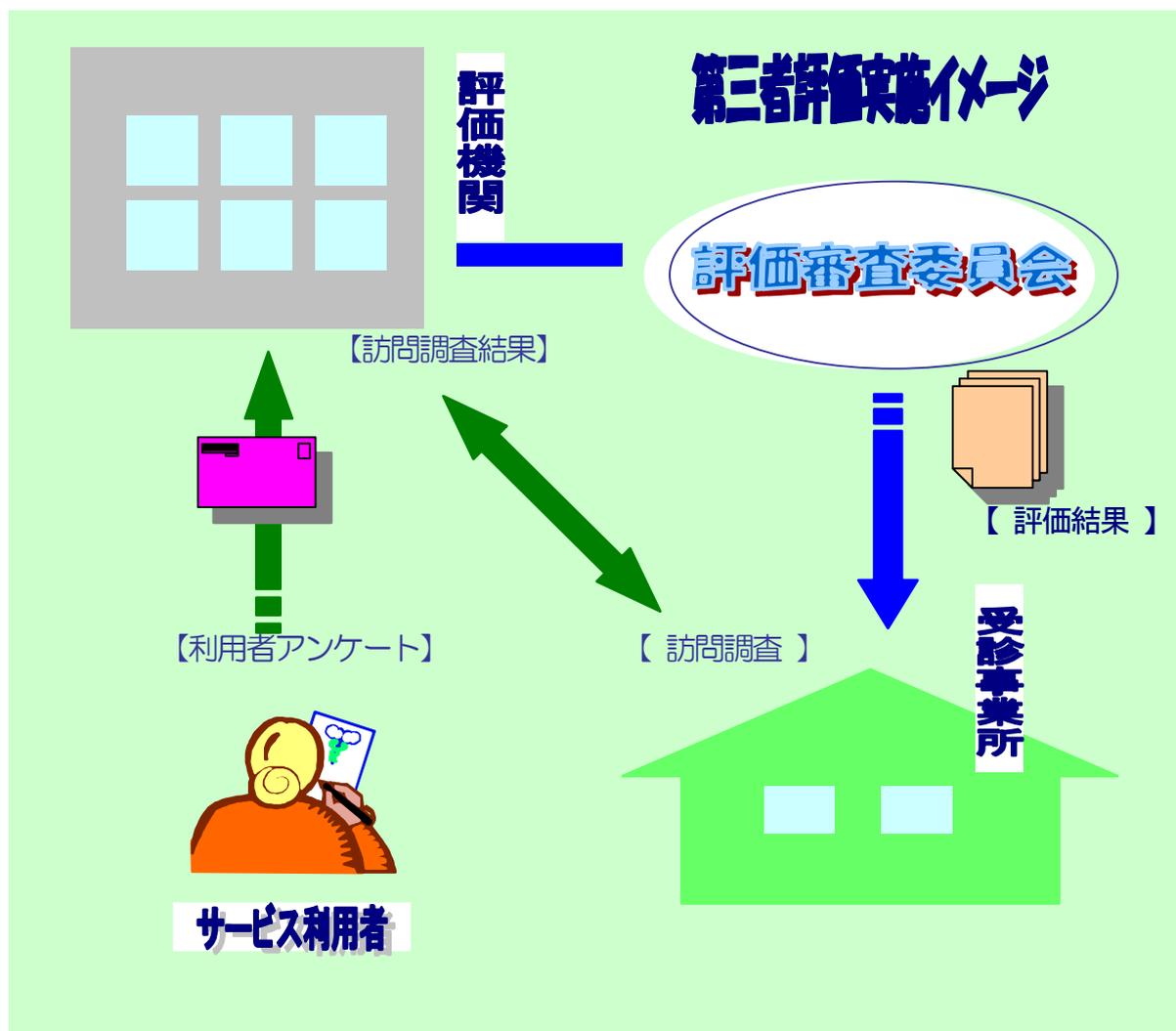
評価機関は、評価審査委員会を開催し、訪問調査の結果や利用者からの声を踏まえて評価結果を決定し、その結果を受診事業所に通知します。

事業所は、評価結果に納得がいかない点があれば、「評価結果意見書」を提出して、評価機関に再審議を依頼することができます。

6 評価結果の公表

利用者のサービス選択のために必要な情報提供として、第三者評価結果は公表される必要がありますので、原則として、受診の申込みの際に評価結果の公表に同意していただきます。

なお、万一、評価結果に納得ができない場合には、評価結果に代えて「公表できない理由」を公表することとなります。



4 介護サービス第三者評価Q&A

Q1 第三者評価を受診する意義はどのように考えればよいですか？

介護保険事業者は、法令等に基づき「自ら提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ること」が求められています。第三者評価は、事業者がサービスの質の向上を目指すために、非常に有効な方法であるため、介護サービス事業者は、積極的に第三者評価を受診し、サービスの質の向上を目指す必要があります。

Q2 第三者評価を受けるメリットは何ですか？

第三者評価を受診すると、受診事業所は、評価結果として「評価結果対比シート」（自己評価結果と第三者評価結果を対比したシート）と「アドバイス・レポート」（事業所の優れた点や具体的な改善方法を記載したレポート）を受け取ることができます。事業所は、評価結果を“気づきの契機”として活用し、自らが提供するサービスの質の改善を図るための取り組みを進めることが期待されています。そうした取り組みにより、事業所のサービスの質が向上することは、事業者・利用者の双方にとってメリットがあると考えられます。

Q3 第三者評価は、サービスの種類ごとに受ける必要がありますか？

第三者評価は、「共通評価項目（38項目）」を用いて実施します。この共通評価項目は、“組織としての”サービス提供体制やサービスの質の向上への取り組み状況の評価するものです。よって、原則、同一敷地内・同一事業所番号が付番された全てのサービスをひとつの評価対象として考えます。（何らかの理由で、同一敷地内において、複数の事業所番号が付された事業所が存在する場合についても、組織として一体的に管理されているものであれば、同様の取り扱いとします。）

Q4 第三者評価を受診するために費用はいくらかかりますか？

共通評価項目に関する第三者評価の実施にあたっては、1事業所あたりの評価費用は※9～12万円（平成21年6月現在）で、その費用の中には、訪問調査を実施する際の交通費や評価調査者の日当、評価審査委員会の開催費用、事務費、公表手数料等が含まれています。（※サービス種別により金額が異なります。別紙「受診サービスと評価料金、評価調査者の人数のイメージ図」をご参照ください。）

Q5 第三者評価を有意義なものとするために注意すべき点がありますか？

第三者評価を有意義なものとするためには、①全てのスタッフを巻き込んで、事業所全体で第三者評価に取り組むこと、②評価調査者との対話等を通じて改善のヒントをつかむこと、③評価結果を前向きに受け止め、改善のために具体的なアクションを起こすこと、などを念頭に置いてください。積極的に第三者評価の機会を活用することが、組織内の風通しを良くし、サービスの改善に向けた取り組みにつながります。

Q6 評価結果に納得がいかない場合、どうしたらよいですか？

評価機関は、「評価審査委員会」を開催して、訪問調査の結果や利用者アンケートの結果をもとに、評価結果を決定します。通知された評価結果や評価結果の根拠などについて異議がある場合や納得がいかない場合には、評価機関に対して、根拠となる資料等を添えて意見を申し出る機会が設けられています。

Q7 第三者評価結果は、どのような方法で公表されるのですか？

第三者評価結果は、利用者がサービスを選択する際の情報として、広く周知することが重要ですので、インターネット（第三者評価サイト）等により公表します。