

地域密着型サービス サービス評価実施ガイド

公益社団法人新潟県社会福祉士会
外部評価機関「あいエイド新潟」



目 次

I. 地域密着型サービス サービス評価の概要

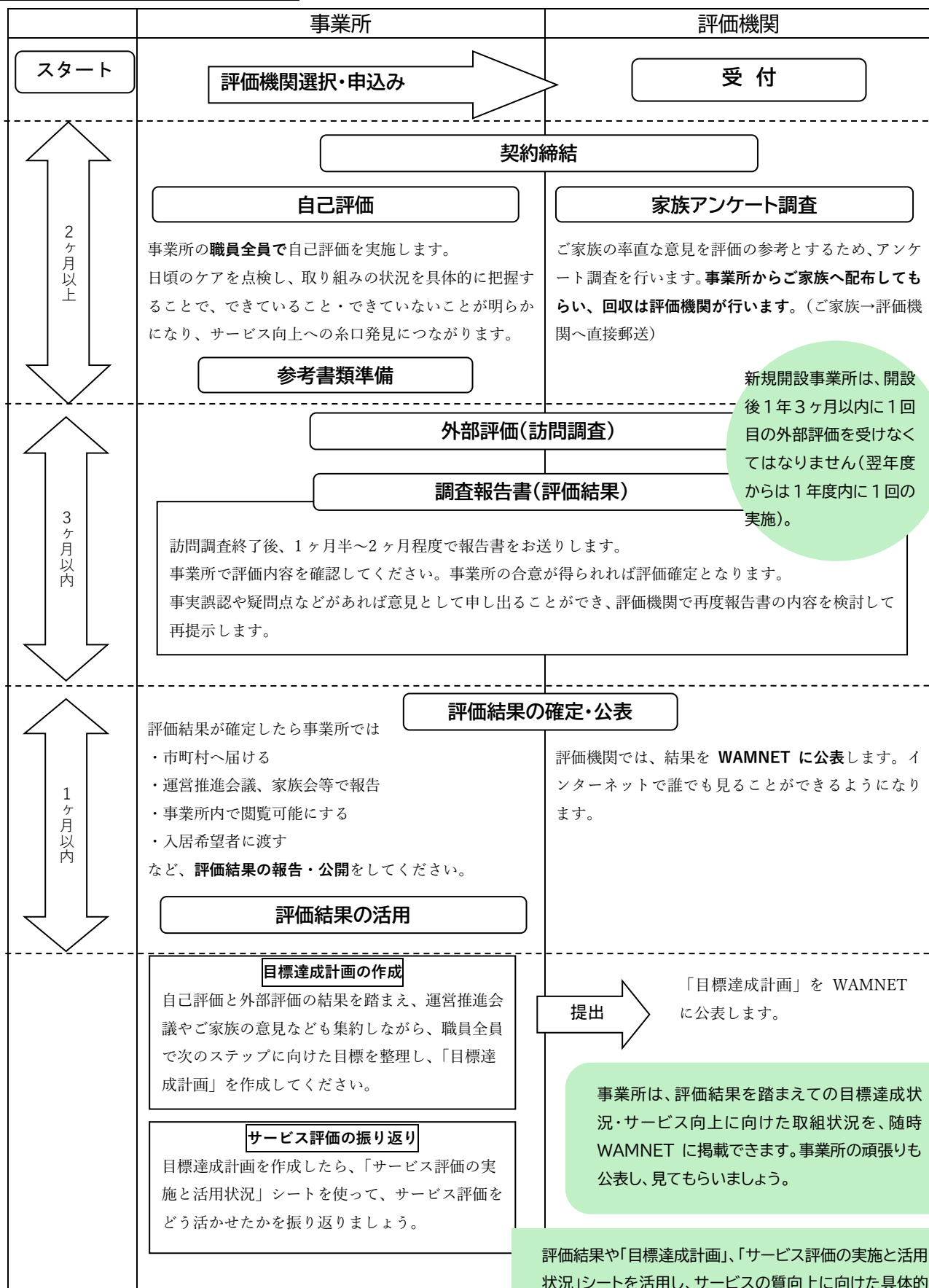
1. サービス評価全体の流れ . . . 1
2. 評価実施の時期と方法 . . . 2

II. 地域密着型サービス サービス評価の手順

1. 外部評価の申込み . . . 3
2. 契約 . . . 3
3. 事前提出書類 . . . 3
4. 自己評価 . . . 5
5. 家族アンケート . . . 6
6. 訪問調査 . . . 7
7. 評価結果の報告・確定 . . . 9
8. 評価結果の公表 . . . 9
9. 目標達成計画の作成・公表 . . . 10
10. 評価結果の活用 . . . 10

I. 地域密着型サービス サービス評価の概要

1. サービス評価全体の流れ



2. 評価実施の時期と方法

(1) サービス評価の目的

評価作業の一連の過程を事業所が主体的に取り組み、評価結果から具体的な改善や情報公開等に活かして、良質なサービス水準を確保し、さらなる向上を図っていく。

(2) 実施時期と回数

	新規開設事業所 (初めて外部評価を受ける事業所)	既存の事業所 (過去に外部評価を受けている事業所)
自己評価と 外部評価	開設後、概ね6ヶ月を経過した以降に自己評価を実施の上、開設した日から1年3ヶ月以内に外部評価（訪問調査）を受ける。 その翌年度からは、1年度内に1回の実施となる。	原則として少なくとも1年度内に1回は自己評価を実施して外部評価を受ける。

Ⅱ. 地域密着型サービス サービス評価の手順

1. 外部評価申込み

- 地域密着型サービス外部評価については、事業所が評価機関を選択し、個別に申し込みます。
- 「あいエイド新潟」に外部評価をお申込みいただく場合は、新潟県社会福祉士会ホームページから、専用申込フォームでお申込みください。

新潟県社会福祉士会ホームページ <https://csw-niigata.com/>

(HOME > 活動内容 > 福祉サービスの評価(あいエイド新潟) > 新潟県地域密着型サービス外部評価)

2. 契約

- 地域密着型サービス外部評価については、事業所の運営法人与評価機関との間で契約を締結し、実施します。
 - ①契約書は、地域密着型サービス自己評価の書類と一緒に、**2部送付します。**
 - ②書類が届きましたら、**契約書に署名捺印の上、1部をご返送ください。**
 - ③あとの1部は貴事業所で保管ください。

3. 事前提出書類

- 訪問調査前に、『提出書類一覧表』に基づいて資料をご提出ください。
- これらの資料は、訪問調査の1ヶ月～半月前までにご提出ください。

①貴事業所の既存の書類で提供いただくもの（コピー等で可）

- ア. 事業所のパンフレット
- イ. 事業所までの案内図（周辺図で可）
- ウ. 運営規程
- エ. 利用契約書様式
- オ. 重要事項説明書様式
- カ. 介護計画書様式
- キ. アセスメント様式
- ク. 業務日誌、申し送り簿等の様式
- ケ. 運営推進会議議事録（直近1回分）
- コ. 献立表（直近2週間分）
- サ. 事業所平面図
- シ. その他（事業所で発行している広報紙やホーム便り等がありましたらご提出ください。
日頃の事業所の様子がわかり参考になります）

②基本情報

新潟県へ提出した基本情報の写しをご提出ください。

③自己評価票（様式は「あいエイド新潟」から送付します）

- 新潟県が定める『自己評価及び外部評価結果』シートにて自己評価を実施してください。
- 2ユニット以上あるグループホームは、ユニットごとに実施した自己評価票をご提出ください。自己評価票はパソコン（エクセル）で作成し、メール添付で当評価機関へご提出ください。

④その他、作成していただくもの（「あいエイド新潟」指定書式）

A.『職員勤務時間表』

・・・貴事業所の職員の勤務体制について、通常（平日）のパターンをご記入ください。

B.『外部評価に望むこと』

・・・訪問調査の際に見てほしいこと、話したいこと、聞きたいことなどをお伺いし、調査の際に活用させていただきます。

C.『前回評価からの取り組み報告』

・・・外部評価実施が2回目以上の事業所のみご提出ください。前回評価をもとにどのようにサービス向上に取り組んだか、実施状況をご記入ください。

【書類提出にあたってのお願い】

ご提出いただいた資料を使用し、「あいエイド新潟」で調査員用のファイルを作成するため、以下についてご理解とご協力をお願いいたします。

- パンフレット、案内図を除き、資料は全てA4サイズ（拡大、縮小可）で片面コピーにしてください。
- ホチキス止め、インデックスシール等を貼る、製本している、等のものはお避けください。

4. 自己評価

(1) 自己評価の意義

- 自己評価は、自らのサービスを振り返り、「気づき」を得る機会です。
- 各項目の「考え方の指針」にそって、何をどのように取り組んでいるのか、何に取り組めていないのか、職員全員で実践状況を振り返ってください。職員全員で取り組むことにより、事業所のよいところや現在の課題、職員間の違いなどを具体的に見出すことができます。
- 管理者はそれを集約し、自己評価の「サービスの実施状況」としてまとめます。取組みの十分・不十分が事業所の優劣のように誤解されがちですが、正確な現状把握こそ、次のステップに向けたスタートラインの見極めにもなります。

(2) 自己評価の実施方法

① 実施時期

新規に開設した事業所（初めて外部評価を受ける事業所）は、開設後概ね6ヶ月を経過した以降に実施します。

その後は、1年度内に1回実施します。

② 実施方法

自己評価と外部評価は共通の同一のシートを使います。

設定された評価項目にそって自己評価を実施します。

- ア. プロセス項目（項目No.1～）の『自己評価実施状況』欄から記入してください。プロセス項目で日頃の取り組みを点検します。
- イ. アウトカム項目でサービスの成果について自己評価します。アウトカム項目で十分ではないと思うことがあれば、それに関連するプロセス項目について、今後のステップアップ目標を検討する参考としましょう。
- ウ. 表紙の『事業所概要』と、『事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点』を記入してください。
- エ.

※2ユニット以上あるグループホームは、ユニットごとに自己評価を行い、それぞれで自己評価票を作成してください。

5. 家族アンケート

- サービス評価の実施にあたって、ご利用者ご家族の意見も参考にさせていただくため、アンケート調査を実施します。
- 訪問調査時にご利用者個人に関する記録や居室の中を拝見させていただくために、ご家族から同意を得る必要があります。

(1) 家族アンケートの手順

① 対象

現在利用されているご利用者全員のご家族が対象となります。

② 発送

家族アンケートや、記録閲覧・居室入室への同意に必要な書類（下記A～F）は、「あいエイド新潟」で用意し事業所へお送りしますので、事業所からご家族へお渡し（発送）してください。「あいエイド新潟」がご家族の個人名や住所を伺うことはしません。

お渡しされる際は、サービス評価の意義や目的、家族アンケートへのご協力について事業所からもご説明いただくとともに、ご家族に安心していただくために貴事業所の封筒をご使用ください（送付用の切手は評価機関で準備します）。

【発送物】

- A. アンケート調査及び同意のお願い文書
- B. ご利用者家族等アンケート
- C. 同意書
- D. 地域密着型サービスサービス評価リーフレット
- E. 家族宛書類返送用封筒
- F. 家族宛書類送付用 110 円分切手

③ 回収

家族アンケートおよび同意書は、ご家族から直接「あいエイド新潟」へご返送いただきます。くれぐれも事業所で直接回収しないでください。事業所で回収された場合、アンケートは無効となります。

(2) 訪問調査時の記録閲覧・居室入室について

訪問調査前に「あいエイド新潟」より、ご家族からの書類閲覧や居室入室の同意を得られたご利用者の氏名を書面にてお知らせします。

(3) アンケート結果について

家族アンケートの結果については、評価確定後、回答数を集計したものを事業所へお知らせします。ご家族が「匿名で事業所へ伝えて良い」としたものを除き、回答数以外の記述内容を事業所へお伝えすることはできませんのでご了承ください。

6. 訪問調査

評価調査員が、事前提出書類、自己評価、家族アンケートをもとに訪問調査（外部評価）を実施します。

（１）訪問調査実施日程

日にちは、貴事業所から『訪問調査日程調整表』をご提出いただいた上で、個別に協議して決定します。

訪問調査日程および訪問調査員が決定しましたら、文書にて通知します。

（２）訪問調査員

2名の調査員が事業所へ訪問します。訪問調査員が下記のいずれかに該当する者である場合、訪問の可否を事業所からご判断いただきます。そのご要望にそって調査員を選定します。

- ① 現にグループホームに勤務している
- ② グループホームを運営する法人の役員である
- ③ グループホーム事業者により組織される団体の役職員である

（３）訪問調査前日までに

「あいエイド新潟」より、文書にて訪問の最終確認をします。その際に、ご家族からの書類閲覧や居室入室の同意を得られたご利用者の氏名をお知らせします。

また、訪問する調査員からも電話連絡があります。その際に、服装など注意することがございましたらお伝えください。

（４）訪問調査当日

- タイムスケジュール
 - ・実施は、10：00～16：00です。
 - ・『訪問調査当日の流れ』に沿って訪問調査を実施します。
 - ・事業所のその日の状況によってタイムスケジュールの変更は可能ですので、当日ご相談ください。
- 基本的な進め方
 - ・サービス評価の項目のねらいに沿って、事業所の考え方やサービスの取り組み状況を確認していきます。その際、評価項目に関連する各種記録や文書を併せて確認させていただきます。
- 資料の準備
 - ・評価項目に関する書類等を拝見しますので、準備をお願いします。
 - ・ご利用者個人に係る記録類（介護計画やケース記録など）に関しては、あらかじめご家族から同意が得られたご利用者のものを拝見します。同意を得られていない方の書類

は拝見しませんのでご注意ください。

- 管理者・職員へのヒアリング

管理者のほかに職員からもヒアリングを実施します。当日は業務に支障のないように職員の勤務にご配慮ください。

- 調査員の昼食

- ・ご利用者と同じものを一緒にとらせていただきますので、ご用意をお願いします。

- ・2ユニット以上のグループホームの場合、調査員がユニットごとに分かれて食事をいただくか、1つのユニットでまとまって食事をいただくかは、事業所やご利用者の状況等に応じて、訪問調査当日に調査員へご指示ください。

- ・昼食の費用は、調査員が実費お支払いします。

- ご利用者の居室の視察

あらかじめご家族から同意が得られたご利用者の居室を拝見します。貴事業所のほうでご本人からも同意を得ておいてください（当日ご本人から同意が得られない場合、居室は拝見しません）。

- 調査の終了

- ①外部評価結果について

評価機関で報告書を作成し、後日事業所へ送付します。

- ②調査終了の確認について

「あいエイド新潟」からFAXにて『訪問調査事後アンケート』をお送りします。調査についてお気づきの点等ご回答ください。

7. 評価結果の報告・確定

(1) 評価結果報告書の送付

訪問調査より 3 ヶ月以内に、調査員から提出された外部評価票をもとに作成した評価結果報告書を貴事業所にお送りします。

事実誤認がないか等を確認し、報告書到着から 2 週間以内に、評価結果への合意の可否を書面にてご報告ください。

(2) 評価結果の確定

報告書に対して、書面にてご意見の有無を伺います。

① 報告書に対してご意見がない場合

評価結果報告書の内容でよろしければ、「意見なし」として F A X にてお返してください。「意見なし」とご記入いただいた日をもって評価確定となります。

評価結果が確定しましたら、貴事業所に評価結果確定の通知をします。

② 報告書に対してご意見がある（合意できない点がある）場合

合意できない点がある場合は、「意見あり」とし、その内容を記した意見書に挙証資料を添付の上ご返送ください。ご意見の内容、挙証資料等をもとに検討し、双方合意の上で報告書の修正を行います。

必要に応じて、**評価審査委員会**（※）に意見を具申したり、事業所と協議の上で再調査・再評価を行う場合があります。

※**評価決定委員会**：事業者や家族代表、学識経験者等、地域密着型サービスへの見識を有する第三者で構成する委員会。「あいエイド新潟」に設置しています。

8. 評価結果の公表

(1) WAMNET への公表

「あいエイド新潟」では、評価結果を WAMNET へ掲載します。

※**WAMNET**：ワムネット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 (<http://www.wam.go.jp/>)

(2) 事業所での公開

貴事業所でも、評価結果を下記のように公開してください。

- ① 利用申込者またはそのご家族への説明の際に、重要事項説明書等に添付の上、説明してください。
- ② 事業所内の見やすい場所へ掲示したり、事業所のホームページ上に掲載するなど、広く開示してください。
- ③ 利用者およびご家族へ提供してください。
- ④ 指定を受けた市町村へ提出してください。
- ⑤ 運営推進会議で報告してください。

9. 目標達成計画の作成・公表

(1) 目標達成計画の作成

- 評価結果が確定したら、運営者や利用者家族等の意見も集約しながら、全職員で「次のステップに向けて事業所が取り組むべき目標」を整理して、『目標達成計画』を作成してください。
- 作成にあたっては、目標が一つもなかったり、逆に目標をたくさん上げ過ぎて課題が焦点化できなくならないよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標を考えましょう。
- 目標に対しては一定の期間を定めて進捗状況を確認したり、期間経過後には達成状況を確認し、サービスの質の向上に有効に活用していきましょう。
- 『目標達成計画』の様式は、公益社団法人新潟県社会福祉士会のホームページよりダウンロードできます。

(2) 目標達成計画の公表

- 『目標達成計画』は、評価結果確定後に作成し、1ヶ月以内に「あいエイド新潟」へ提出してください。評価結果とともにWAMNETに掲載します。
- 自己評価、外部評価の結果とともに目標達成計画も利用者、家族、運営推進会議にて報告し、また、市町村へ提出してください。自分たちの取り組みを理解してもらい、つながりを深める貴重な機会としてください。

10. 評価結果の活用

サービス評価一連の流れを振り返る

- 『目標達成計画』を作成後、『サービス評価の実施と活用状況』のシートを使って、サービス評価にどのように取り組めたか、どのように活用できたかなど、サービス評価の一連の流れを振り返ってみてください。
- 『サービス評価の実施と活用状況』の様式は、公益社団法人新潟県社会福祉士会のホームページよりダウンロードできます。



公益社団法人新潟県社会福祉士会外部評価機関「あいエイド新潟」

〒950-0994 新潟市中央区上所 2-2-2 新潟ユニゾンプラザ 3 階

TEL 025-281-5639 / FAX 025-281-5504

E-mail ai-aid.niigata@clock.ocn.ne.jp

公益社団法人新潟県社会福祉士会ホームページ

<https://csw-niigata.com/>

上記ホームページより地域密着型サービス評価の各種様式がダウンロードできます
(HOME>活動内容>福祉サービスの評価(あいエイド新潟)>新潟県地域密着型サービス外部評価)