

鹿児島県福祉サービス第三者評価実施要領

(目的)

第1条 この要領は、鹿児島県福祉サービス第三者評価事業実施要綱第7条の規定に基づき、評価の方法及び手続き等を定めることにより、第三者評価事業の適切な実施を図ることを目的とする。

(重要事項の説明及び契約)

第2条 評価機関は、評価を行おうとするときは、事業者には、評価の方法、料金、評価調査者の経歴及び資格、評価結果の取扱い等の重要事項を説明した上で、事業者との間に文書により契約を締結するものとする。

2 前項の契約書には、評価結果を福祉サービス第三者評価事業推進組織としての鹿児島県（以下「県」という。）に報告すること、評価機関及び県が評価結果を公表すること、並びに事業者が評価結果の全部又は一部の公表を望まない場合はその旨を評価機関及び県が公表することについて、それぞれ事業者が承諾する旨を定めておかなければならない。

(関係者への説明)

第3条 事業者及び評価機関は、評価の実施に先立ち、サービス評価の趣旨、目的及び具体的な実施方法について、職員及び利用者に周知を図り、円滑な評価が実施できるよう配慮するものとする。

(評価基準)

第4条 評価機関は、別に定める評価基準により評価を実施する。ただし、評価機関は、事業者と協議の上、独自の評価項目を加えて評価を行うことができる。

(評価の方法)

第5条 評価は、これを受審する事業所の自己評価結果等を活用した書面調査、訪問調査及び利用者調査結果に基づき行う。

この際、当該事業所から提出を求める書類等については、可能な限り既存の資料を活用するなど、事業所の負担軽減に配慮するものとする。

- (1) 書面調査は、事業者及び当該事業者の職員による自己評価、当該事業者の組織及び事業の概要を示す書類等に基づき行う。
- (2) 訪問調査は、書面調査及び次号に規定する利用者調査の集計・分析結果を踏まえ、現地において評価基準項目に沿って、運営やサービスの実施状況を把握・検証する方法により行う。
- (3) 利用者調査は、当該事業者のサービスに関する利用者の意向や満足度について、アンケート・聴き取り調査等により行う。

(評価の決定)

第6条 評価結果は、前条の調査結果に基づき、当該評価調査に携わった全ての評価調査者の合議により取りまとめる。その際、鹿児島県福祉サービス第三者機関

認証要綱第7条第4号に規定する評価決定委員会を設置し、合議を行うことが望ましい。ただし、同条同号に該当する場合には、評価決定委員会の承認を得るものとする。

- 2 評価機関は、評価結果を取りまとめたときは、事業者に報告し、内容を説明するとともに事実誤認等があれば必要に応じて修正する。その上で評価結果の公表について、評価結果の公表に関する同意書（様式第1号）により、事業者の同意を得る。評価結果の全部又は一部の公表の同意が得られなかった場合は、公表を望まなかった旨を公表することにつき事業者を確認する。
- 3 事業者は、評価結果に異議があるときは、報告を受けた日から10日以内に資料を添えて評価機関に異議を申し立てることができる。
- 4 前項の申し立てがなされたときは、評価機関は、その内容を審査し、相当の理由がある場合には、評価結果の修正を行う。修正を行わない場合においては、その理由を改めて説明するとともに、評価結果に当該事業者の当該異議の内容を付記するものとする。

（評価結果の報告）

第7条 評価機関は、評価結果が確定したときは、30日以内に、次の各号に掲げる文書を県に提出する。

- (1) 福祉サービス第三者評価結果報告書（様式第2号）
 - (2) 評価結果の公表に関する同意書（様式第1号）の写し
- 2 評価機関が、独自の項目を加えて評価を行ったときは、前項の様式に必要な応じて追加して報告する。
- 3 県は、前2項の規定により收受した文書は、福祉サービス第三者評価事業の推進の目的にのみ使用するものとし、他の目的には使用しない。

（受審証明書の交付）

第8条 評価機関が第6条の規定により評価を決定し、事業者が全ての評価結果の公表に同意したときは、県は、鹿児島県福祉サービス第三者評価受審証明書（様式第3号）を事業者に交付する。

附 則

この要領は、平成18年3月28日から施行する。

附 則

この要領は、平成18年9月29日から施行する。

附 則

この要領は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和3年1月8日から施行する。

(様式第1号)

評価結果の公表に関する同意書

評価機関から別紙「福祉サービス第三者評価結果報告書」を受領しました。

福祉サービス第三者評価結果報告書については、

- 全てを公表することに同意します。
- 以下の理由により、全てについて公表に同意しません。
- 以下の理由により、一部について、公表に同意しません。

【公表を希望しない部分】

【公表を希望しない理由】

年 月 日

事業者名
代表者氏名

(様式第2号)

福祉サービス第三者評価結果報告書

事業者名 _____

評価実施期間 年 月 日～ 月 日

1 評価機関

名称	
所在地	

2 事業者情報

【 年 月 日現在】

事業所名称： (施設名)	サービス種別：
開設年月日：	管理者氏名
設置主体：	代表者 職・氏名
経営主体：	代表者 職・氏名
所在地：〒	
連絡先電話番号：	FAX番号：
ホームページアドレス	E-mail

基本理念・運営方針

--

【施設・事業所の特徴的な取組】

--

【利用者の状況】

定員	利用者数
----	------

※ 施設種別ごとに、利用者の年齢階層、利用期間、障害の程度・内容など、その施設の特徴が明らかになるようなデータを適宜添付してください。

【職員の状況】

職 種	勤務区分				※常勤換算	※基準職員数	
	常勤(人)		非常勤(人)				
	専従	兼務	専従	兼務			
前年度採用・退職の状況			採用	常勤	人	非常勤	人
			退職	常勤	人	非常勤	人
○常勤職員の当該法人での平均勤務年数						・	年
○直接処遇に当たる常勤職員の当該法人での平均勤務年数						・	年
○常勤職員の平均年齢						・	歳
○うち直接処遇に当たる職員の平均年齢						・	歳

※常勤換算数及び基準職員数は、当該職について、運営基準等で定められている場合のみ記入してください。

3 第三者評価の受審状況

評価実施期間	年 月 日（契約日）～ 年 月 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	回（ 年度）

4 評価の総評

◇特に評価の高い点
◇改善を求められる点

5 第三者評価結果（共通項目）

（様式2）

福祉サービス第三者評価基準【共通版】

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-1 (1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-1 (1) -① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・b・c
評価概要		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-1 (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-1 (1) -① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a・b・c
評価概要		
3	I-2-1 (1) -② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a・b・c
評価概要		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-1 (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-1 (1) -① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a・b・c
評価概要		
5	I-3-1 (1) -② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・b・c
評価概要		

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a・b・c
評価概要		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a・b・c
評価概要		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a・b・c
評価概要		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a・b・c
評価概要		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a・b・c
評価概要		
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a・b・c
評価概要		

II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	II-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a・b・c
評価概要		
13	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a・b・c
評価概要		

II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a・b・c
評価概要		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
評価概要		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	a・b・c
評価概要		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a・b・c
評価概要		
18	II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a・b・c
評価概要		
19	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a・b・c
評価概要		

II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a・b・c
評価概要		

II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a・b・c
評価概要		
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a・b・c
評価概要		

II-4 地域との交流，地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a・b・c
評価概要		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・b・c
評価概要		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a・b・c
評価概要		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a・b・c
評価概要		

27	Ⅱ－４－（３）－② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・c
評価概要		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ－１ 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ－１－（１） 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ－１－（１）－① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a・b・c
評価概要		
29	Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・b・c
評価概要		
Ⅲ－１－（２） 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ－１－（２）－① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a・b・c
評価概要		
31	Ⅲ－１－（２）－② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a・b・c
評価概要		
32	Ⅲ－１－（２）－③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・b・c
評価概要		
Ⅲ－１－（３） 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ－１－（３）－① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a・b・c
評価概要		

Ⅲ－１－（４） 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
34	Ⅲ－１－（４）－① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・b・c
評価概要		
35	Ⅲ－１－（４）－② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a・b・c
評価概要		
36	Ⅲ－１－（４）－③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a・b・c
評価概要		
Ⅲ－１－（５） 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ－１－（５）－① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a・b・c
評価概要		
38	Ⅲ－１－（５）－② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a・b・c
評価概要		
39	Ⅲ－１－（５）－③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a・b・c
評価概要		

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ－２－（１） 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ－２－（１）－① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a・b・c
評価概要		

41	Ⅲ－２－（１）－② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a・b・c
評価概要		
Ⅲ－２－（２） 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ－２－（２）－① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a・b・c
評価概要		
43	Ⅲ－２－（２）－② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c
評価概要		
Ⅲ－２－（３） 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ－２－（３）－① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a・b・c
評価概要		
45	Ⅲ－２－（３）－② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a・b・c
評価概要		

6 利用者調査の結果(別紙)

7 事業者の自己評価結果(別紙)

8 第三者評価結果に対する事業者のコメント

--



鹿児島県福祉サービス 第三者評価受審証明書

事業者名

上記の者は、鹿児島県福祉サービス第三者評価事業実施要綱に基づく福祉サービス第三者評価を受審したことを証する。

記

1 受審番号

2 サービス種別

3 受審年度 年度

4 評価年月日 年 月 日

5 評価機関

6 評価結果 独立行政法人福祉医療機構の運営する「福祉保健医療情報ネットワークシステム（ワムネット）」に掲載

年 月 日

鹿児島県知事