

長野県地域密着型サービス評価事業実施要領

第1章 総則

(目的)

第1条 この要領は、指定認知症対応型共同生活介護事業者（介護予防事業所を含む。以下「事業者」という。）が実施する地域密着型サービス評価（「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年3月14日厚生労働省令第34号。以下「地域密着型サービス基準」という。）第97条第8項及び「指定地域密着型介護予防サービス事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」（平成18年3月14日厚生労働省令第36号。以下「地域密着型介護予防サービス基準」という。）第86条第2項に規定する自己評価及び外部評価をいう。以下「サービス評価」という。）を円滑かつ効果的に推進するために必要な事項を定めることを目的とする。

なお、ここでいう外部評価とは、地域密着型サービス基準第97条第8項第1号及び地域密着型介護予防サービス基準第86条第2項第1号に規定する外部の者による評価のことをいう。

(福祉サービス第三者評価との関係)

第2条 事業者は外部評価の受審をもって、長野県における福祉サービス第三者評価事業について（指針）（平成17年12月15日制定）に基づく福祉サービス第三者評価を受審したものとする。

また、この実施要領に定めのない事項は、長野県福祉サービス第三者評価に係る要領等を参考とするものとする。

(運営推進会議における評価との関係)

第3条 事業者の指定及び監督を行っている市町村又は広域連合（以下「市町村等」という。）が制定する条例に基づき「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準第3条の37第1項に定める介護・医療連携推進会議、第34条第1項（第88条、第108条及び第182条において準用する場合に限る。）に規定する運営推進会議を活用した評価の実施等について」（平成27年3月27日老振発0327第4号、老老発0327第1号）で示した評価の実施方法に従い、運営推進会議を活用した評価を受けた場合は、外部評価を受審したものとみなす。

ただし、第16条第4項に定める外部評価の受審回数を2年に1回とすることができる「過去に5年間継続して外部評価を受審している事業者」の要件の適用にあたって、継続年数に算入することができるのは外部評価を受審した場合に限られ、運営推進会議を活用した評価を受けた場合にあっては、継続年数に算入することはできない。

(サービス評価の目的)

第4条 サービス評価は、事業者が行う次の各号に掲げる目的を達成するために実施するもので

ある。

- (1) 事業者が利用者及び家族の安心と満足の確保を図ること。
- (2) 事業者のサービスの水準を一定以上に維持すること。
- (3) サービスの改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを促すこと。
- (4) 継続的にサービス評価を行うことを通じて、関係者による自発的な研修等によるケアの向上を促す教育効果をねらうこと。
- (5) 事業者に対する社会的信頼を高めること。

第2章 自己評価

(自己評価の目的)

第5条 自己評価は、各事業者が、自ら提供するサービスを評価・点検することにより現状を把握し、サービスの改善及び質の向上を目的として実施するものである。

(自己評価の実施)

第6条 自己評価は、事業者を設置・運営する法人代表者の責任の下に、自己評価及び外部評価票（様式1-1及び様式1の別紙、別紙の2）（外部評価に係る記入欄を除く。）を使用し、管理者が介護従業者と協議して実施するものとする。

2 複数のユニットを持つグループホームについては、原則、自己評価はユニットごとに行うものとする。ただし、事業所全体でユニットごとに作成した自己評価結果を総括することができるものとする。

(自己評価の実施頻度)

第7条 前条の自己評価は、少なくとも1年に1回、自らが提供するサービスの質に関する評価を実施しなければならない。ただし、新規に開設する事業者については、開設後概ね6か月を経過した後に実施するものとする。

第3章 外部評価

(外部評価の目的)

第8条 外部評価は、事業者の提供するサービスの質を公正・中立な第三者の機関が専門的かつ客観的な立場から評価するものであり、事業者が、外部評価の結果と前章で行なった自己評価結果を対比して両者の異同について考察し、外部評価結果を踏まえて総括的な評価を行い、これによって、サービスの質の評価の客観性を高め、サービスの質の改善が図られるよう支援することを目的とする。

(外部評価の実施手続)

第9条 事業者は、外部評価を受けようとするときには、別に定める長野県地域密着型サービス外部評価機関（以下「評価機関」という。）に申し込むものとする。

2 前項の申込を行った事業者は、評価機関との間で業務委託契約を締結し、当該契約に基づき、評価機関に対して評価手数料を支払うものとする。

（外部評価の実施）

第10条 外部評価の実施に当たっては、外部評価調査者の選定、評価手法の遵守、評価結果の決定、事業者との連絡調整等について、評価機関が責任を持って行うものとする。

2 一件の外部評価は、福祉サービス分野を担当とする外部評価調査者を含む2人以上の外部評価調査者がチーム（以下「チーム」という。）を組んで実施するものとする。この場合において、1人を主任外部評価調査者とするものとする。

3 チームは、資料作成、事業者との連絡調整、集計作業等を行う事務担当者を置くことができるものとする。ただし、事務担当者は、評価機関と雇用関係にある者とする。

4 一件の外部評価では、書面調査、利用者調査及び訪問調査を実施するものとする。

5 複数のユニットを持つグループホームについては、特別な事情がある場合を除き、ユニットごとに外部評価を実施した上で、それらを総合してグループホーム全体を1つの単位とした評価結果を決定するものとする。

（書面調査）

第11条 書面調査は、事業者からの次に掲げる書類の提出により行うものとする。なお、(3)の自己評価及び外部評価票は、電磁的に作成し電磁的に保存した媒体及び当該媒体を出力した書面により、提出するものとする。

(1) 事業者の運営概要が分かる書類

運営規程、利用契約書・重要事項説明書、パンフレット等。

(2) 事業者のサービス提供概要が分かる書類

介護計画書・業務日誌の様式、職員勤務時間表、食事内容の記録等。

(3) 自己評価及び外部評価票（様式1-1及び様式1の別紙、別紙の2）（外部評価に係る記入欄を除く。）

複数のユニットを持つグループホームの場合、ユニットごとに作成したもの。（グループホーム全体でユニットごとに作成した自己評価結果を総括する場合は、グループホーム全体として1つ作成したもの。）

(4) その他評価機関が必要と認める書類

運営推進会議の議事録等。

（利用者調査）

第12条 利用者調査は、外部評価を適切に行うための情報収集を目的として、事業者の利用者の家族に対するアンケートにより行うものとする。

- 2 利用者家族等アンケート用紙（様式2）を郵送により利用者の家族に配付する場合は、個人情報保護の観点から、当該アンケート用紙の送付は事業者が行い、回収は評価機関に直送する方法により行うものとする。
- 3 評価機関は、記入内容が事業者に漏えいすることがないように十分な配慮を行うものとする。

（訪問調査）

第13条 訪問調査は、書面調査及び利用者調査の実施、分析結果を踏まえ、チームを構成する外部評価調査者全員が事業者を訪問し、当該事業者の運営状況の概要等について外部評価調査者全員が管理者等から説明を受けた後、現状の確認及び自己評価の評価項目から選定した外部評価項目（「自己評価及び外部評価票（様式1の別紙、別紙の2）」における外部評価の該当項目）に関する状況の調査の実施により行うものとする。

- 2 前項の調査終了後、管理者等を交えて全体的な総括と確認を行い、訪問調査を終了するものとする。
- 3 訪問調査は、原則1日で実施するものとする。
- 4 緊急を要する事項（明らかな基準省令違反により、利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合等）があった場合には、外部評価調査者は、評価機関を通じて当該事業者の指定及び監督を行っている市町村等及び長野県（以下「県」という。）の担当部局に通報するなど、適切な対応を行うものとする。
- 5 外部評価調査者は、訪問調査を実施するにあたっては、評価機関が交付した身分証明書を携帯し、調査対象となった事業者からの求めがあった場合は、これを提示しなければならない。

（外部評価結果の決定）

第14条 主任外部評価調査者は、書面調査、利用者調査及び訪問調査の結果を総合的に判断し、前条第1項の外部評価項目について、チームを構成する外部評価調査者全員の合意により評価を行い、遅滞なく調査報告書（様式1-2）に自己評価及び外部評価票（様式1の別紙、別紙の2）を添えて評価機関に提出するものとする。

- 2 評価機関は、前項の調査報告書の提出を受けたときは、外部評価を受けた事業者に対して、郵送又は電子メールにより同報告書の写しを送付し、意見がある場合には挙証資料を添付した上で、当該評価機関が定める日までに提出することができる旨を告知するものとする。
- 3 評価機関は、外部評価を受けた事業者に対して、目標達成計画（様式3）及びサービス評価の実施と活用状況（振り返り）確認票（様式4）を送付し、当該評価機関が定める日までに作成及び提出を依頼するものとする。なお、事業者は、事業所全体で総括を行い目標達成計画を作成する場合は、事業所全体として1つの目標達成計画を作成すればよいこととする。
- 4 評価機関は、第1項の自己評価及び外部評価票及び第3項の目標達成計画を踏まえて当該評価機関としての評価結果を決定するものとする。ただし、外部評価を受けた事業者から告知期間内に第2項の意見及び挙証資料の提出があったときは、これを参酌して同報告書の内容を検討し、当該評価機関としての評価結果を決定するものとする。

- 5 評価機関は、評価結果を決定したときは、県に外部評価結果報告書（様式5）に自己評価及び外部評価票（様式1の別紙、別紙の2）、目標達成計画（様式3）及びサービス評価の実施と活用状況（振り返り）確認票（様式4）を添えて速やかに送付するものとする。
- 6 県は、前項の外部評価結果報告書において、事業者の代表者（管理者）等を除いた特定の個人が識別され得る情報に該当する内容及び誹謗中傷等の公序良俗に反する内容等の記載がある場合には、当該評価機関に、訂正又は削除を求めるものとする。

（評価結果の送付、公表等）

第15条 評価機関は、外部評価を受けた事業者の評価結果報告書を送付するとともに、自己評価及び外部評価票（様式1の別紙、別紙の2）及び目標達成計画（様式3）を独立行政法人福祉医療機構が有する福祉保健医療情報ネットワークシステム(WAM NET)（以下「WAM NET」という。）の介護保険地域密着型サービス外部評価情報システムを利用して公表するものとする。

2 評価機関は、前項の評価結果報告書を事業者に送付する際、当該事業者としての評価結果に関する事後の改善状況をWAM NETに掲載する手続きについて、情報提供するとともに、利用者調査の結果を参考送付するものとする。

3 事業者は、第1項の評価結果等を次に掲げる各号により広く公表しなければならない。

- (1) 利用申込者又はその家族に対する説明の際に交付する重要事項を記した文書に添付の上、説明すること。
- (2) 事業所内の見やすい場所に掲示する、自ら設置するホームページ上に掲示するなどの方法により、広く開示すること。
- (3) 利用者及び利用者の家族へ手交若しくは送付等により提供を行うこと。
- (4) 指定を行った市町村等に対し、評価結果等を提出すること。

この場合の市町村等とは、事業者が存する市町村等に限らず、平成18年4月1日以降、指定を行った他の市町村等に対しても同様の取扱いとする。

(5) 評価結果等については、自ら設置する運営推進会議において説明すること。なお、サービス評価の実施と活用状況（振り返り）確認票（様式4）で作成した内容を踏まえて、説明することが望ましいこと。

4 事業者が存する市町村等は、当該サービスの利用を希望する者による事業者の選択に資するために、事業者から提出された評価結果等を管内に設置する地域包括支援センターに提供するとともに、市町村等の窓口及び地域包括支援センターの窓口の利用しやすい場所に掲示等を行うこと。

5 県は、評価機関が行うWAM NET上での公表に当たっては、閲覧する利用者の利便性を図るため、外部評価受審事業者一覧を県ホームページで公表するものとする。

（外部評価の受審頻度）

第16条 事業者は、少なくとも年に1回、評価機関による外部評価を受けなければならない。ただし、新規に開設する事業者においては、自己評価を行った後、事業者開設後1年以内に受審

するものとする。

- 2 第1項の場合において、指定認知症対応型共同生活介護事業所の共同生活住居を増設する場合には、市町村等が当該変更に係る変更届を受理した日を事業者開設日とみなす。
- 3 外部評価を受審したものとする基準日は、第14条第4項に規定する評価結果を決定した日とする。
- 4 県は、過去に5年間継続して外部評価を受審している事業者であって、次に掲げる要件を全て満たし、かつ、当該事業者の指定及び監督を行っている市町村等へ協議をし、同意を得た場合は、第1項の規定にかかわらず、当該事業者の外部評価の受審回数を2年に1回とすることができる。この場合、外部評価を受審しなかった年については、「5年間継続して受審している事業者」の要件の適用に当たっては、受審したものとみなすものとする。
 - (1) 自己評価及び外部評価票（様式1の別紙、別紙の2）及び目標達成計画（様式3）を市町村等に提出していること。
 - (2) 運営推進会議が、過去1年の間に6回以上開催されていること。
 - (3) 運営推進会議に、事業者の存する市町村等の職員又は地域包括支援センターの職員が必ず出席していること。
 - (4) 自己評価及び外部評価票（様式1の別紙、別紙の2）のうち、外部評価項目の(2)、(3)、(4)、(6)の実施状況（外部評価）が適切であること。
- 5 市町村等は、前項の同意をするにあたっては別紙の判断基準を参考とするものとする。ただし、特別な事情がある場合は、個別に県と協議を行うものとする。
- 6 県は、第4項の同意を得た事業者に対し、外部評価の受審が2年に1回とすることについて市町村等を通して通知するものとする。

第4章 雑則

（個人情報）

第17条 評価機関は、外部評価の過程で収集する情報の取扱いは、事業者と取り交わす契約書に明記し、遵守するものとする。なお、契約書に明記する必要がある事項は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 収集する情報は、評価実施に必要な最小限の情報とし、評価機関は評価以外の目的に使用しないこと。
- (2) 個人情報が記載された書類は、事業者外へ持ち出さないこと。
- (3) 回答の記入されたアンケート用紙等は、評価を実施した日の属する年度の翌年度から起算して3年以上の間保存するものとし、保存年限到達後は速やかに廃棄すること。

（処理対象とする苦情の範囲）

第18条 県が処理対象とする苦情の範囲は、次に掲げるものとする。

- (1) 評価機関の認証要件、評価手法及び評価結果の公表方法など地域密着型サービス評価事業

の制度そのものに関する苦情。

(2) 評価結果及び評価結果に至る方法等（以下「評価結果等」という。）に関する苦情。

（苦情の受付等）

第 19 条 苦情の申出は、口頭、書面又はメールのいずれかによって行うことができるものとする。

2 県は、苦情の受付に際して、内容の確認、苦情の申出人（以下「申出人」という。）の希望等を確認し、書面での整理を行うものとする。

3 県は事業者からの評価結果等に対する苦情の場合は、まず当該苦情に係る評価機関との話し合い等により解決することが適当であることから、申出人又は申出人及び当該評価機関の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨するものとする。

4 県は、投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じて適切な対応を行うものとする。

（苦情に係る調査）

第 20 条 県は、対応方法の検討を行うに当たり、苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合は、申出人の同意を得て、事業者、評価機関等に対し、口頭若しくは文書照会又は訪問調査を行うものとする。

（苦情に係る対応）

第 21 条 県は、対応方法を検討した結果に基づき、県自らが回答すべきと判断した苦情について、申出人に回答するものとする。

2 県は、前項の検討の結果に基づき、評価機関から回答すべきと判断した苦情は、当該評価機関に申出人への回答を依頼するものとする。

3 評価機関は、前項の依頼を受けたときは、苦情の適切な解決に努めるものとする。

4 県は、評価機関が、第 2 項の規定による申出人へ回答を行ったときは、当該評価機関に結果の報告を求めるものとする。

5 県は、第 1 項の検討の結果、申出人と評価機関との話し合い等による解決が適当と認められる場合は、双方の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うものとする。

（苦情に係る評価機関に対する指導）

第 22 条 県は、地域密着型サービス評価事業の適正な実施を確保する観点から、評価機関に対し、必要がある場合には、助言、指導を行うものとする。

2 県は、前項の指導に基づき、当該評価機関に改善状況を報告させ、必要がある場合には、改善状況について確認のための調査を行うものとする。

（苦情に係る記録、報告）

第 23 条 県は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録するものとする。

2 県は、一定期間ごとに、申出のあった苦情の件数、内容、対応結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表するものとする。

(苦情に係る守秘義務)

第 24 条 苦情対応に従事する県の職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(評価実施事業者アンケート等に寄せられた意見の扱い)

第 25 条 県は、県が外部評価を受審した事業者に対して行う「地域密着型サービス評価受審事業者アンケート」において、複数の事業者から同一の外部評価調査者の評価方法等に対して同様の意見があり、事実確認を行う必要があると判断した場合は、事業者、評価機関等に対し、口頭若しくは文書照会又は訪問調査を行うものとする。

2 県は、前項の調査の結果、評価機関又は外部評価調査者の認証基準等が遵守されておらず、又は当該評価機関の運営が適正を欠くと認められるに至ったときは、第 21 条の規定に基づき助言、指導を行うものとする。

(その他)

第 26 条 この要領に定めるもののほか、サービス評価事業を実施するにあたり必要な事項は、別に定める。

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 8 月 28 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 3 年 8 月 10 日から施行する。