

資 料

第三者評価機関の認証に関する要件

	福祉サービスの質に関する検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者グループホーム	ISO/IEC ガイド62
認証機関		東京都福祉サービス評価推進機構	（「福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪」への会員としての参画が必要となる。以下、同会議への「参画に関する要綱」の内容）	京都府 京都府介護サービス評価検討委員会		都道府県	
認証が有効な期間	5年	1年	—	原則として2年	—	—	
法人格	原則として法人格を有すること。	・法人格を有すること。		・法人であること	・法人であること ・法人の定款等において事業目的として介護サービスの外部評価を行う旨が規定	・法人であること	法人格を持つ組織であることを示す文書を持つ
組織基盤・体制				・第三者評価を的確に、かつ、継続して行うに足る経理的基盤を有すること ・次に該当しないこと —その業務に関し不正又は不誠実な行為をするおそれがあると認めるに足る相当の理由がある者	・外部評価を事業として継続的かつ適正に実施し得るだけの十分な資産及び適正な資金計画を有する ・外部評価に係る適正な事業計画が定められている	・次に該当しないこと —外部評価を行う上で十分な資金計画が立てられていないなど、安定的な事業運営の可能性に疑義があり、都道府県として当該法人に外部評価を行わせることが不適当と認める事由がある。	・審査登録に信頼を与えるような組織運営機構を持ち、特に以下の要件を満たさなければならない。 —登録の授与、一時停止、取消等に関する決定に責任を負う。 —審査・登録・組織の運営方針策定・財政の監督等に総括的な責任を持つ管理主体を規定している。 —公平性確保の組織運営機構をもち、文書化している。 —審査登録活動から生じる賠償責任等に伴う債務を履行するための適切な準備をしている。 —審査登録システムの運営に必要な財政的安定性及び経営資源をもつ。

	福祉サービスの質に関する検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者グループホーム	ISO/IEC ガイド62
第三者性	<p>評価調査者が関係する施設・事業所の評価は行わない</p>	<p>・福祉サービスを提供していないこと。 （「福祉サービス」とは、 一社会福祉法に規定される社会福祉事業として提供されるすべての事業。ただし一部除外あり。 一介護保険法で規定される居宅サービス及び施設サービスとして提供されるすべてのサービス 一東京都または区市町村が委託等をしている社会福祉に関するサービス。一部除外あり。）</p> <p>・所属する評価者に、評価者自らが関係するサービス事業者の評価を行わせない。</p> <p>・評価機関の代表者や理事、役員等が関係するサービス事業者の評価を行わない （ただし、評価機関とサービス事業者の間に利益相反関係の存する恐れが実質的でないこと認められる場合には、評価機関からの申し出により、前項の適用について特例の措置を講ずることができる）。</p>	<p>・自らが福祉サービスを提供していないこと。 （「福祉サービス」とは、 一社会福祉法に規定される社会福祉事業。ただし一部除外あり。 一介護保険法に規定される居宅サービス、居宅介護支援及び施設サービス。）</p>	<p>・次に該当しないこと 一介護サービス事業を自ら行う者その他評価の客観性を確保する上で支障があると認めるに足りる相当の理由がある者</p>	<p>・公正中立な立場で外部評価を実施することが不適当と認められる次に掲げる事由がないこと 一当該法人が自ら事業所を開設し運営している 一当該法人の理事会等の構成員の多数が、事業所等の代表者または従業員によって占められている</p>	<p>・当該法人に外部評価を行わせることが不適当と認められる事由 ①当該法人が自らグループホームを設置・運営している ②当該法人の理事会等の構成員の多数が、グループホームの事業者、従業員によって占められている</p> <p>・評価調査員は、第三者としての客観的な観点から評価の実務を行うことができると認められる者でなければならない。特に、現にグループホームを運営し、若しくはグループホームに勤務し、又はグループホーム事業者により組織される団体の役員である者は不適当。</p>	<p>・審査登録機関が業務を遂行するための方針及び手順は差別的であってはならない。また、それらの運用も差別的に行ってはならない。 ・審査登録機関は、すべての供給者がそのサービスを受け入れられるようにしなければならない。不当な財政的又は他の条件があってはならない。 ・審査登録機関は、審査登録についての要求事項、審査及び決定を当該登録範囲に特に関係する事項に限定しなければならない。 ・供給者を審査登録する活動と当該審査登録機関が行う他の活動とを区別する方針及び手順をもたなければならない。 ・関連機関の活動によって、審査登録の守秘性、客観性又は公平性が影響されないようにしなければならない。また、以下の事項を申し出たり提供してはならない。 一供給者が実施している、登録の対象となるサービス。 一登録の取得又は維持のためのコンサルティングサービス。 一品質システムの立案、実施又は維持のためのサービス。</p>

	福祉サービスの質に関する検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者グループホーム	ISO/IEC ガイド62
決定委員会等の設置	<p>・委員の数は10人程度とし、「社会福祉事業経営者、従事者」「福祉、医療、法律、経営等の学識経験者」「福祉サービスの利用者、一般市民」の3分野から概ね3分の1ずつ選任すること。ただし、委員長及び副委員長は学識経験者とする。</p> <p>・氏名、所属、役職、有する学識等を公表すること。</p> <p>・第三者評価事業についての知識と理解を有し、かつ、倫理性、公平性、独立性を有していること。</p> <p>・当該委員が関係する施設・事業所の評価の決定には関与しないこと。</p>	<p>・サービス事業者およびそれを経営する者が、当該団体の会員数の半数を超えている場合は、原則として、会員等になっているサービス事業者の評価は実施しない。ただし、次の条件を両方とも満たす場合はこの限りではない。</p> <p>－外部の委員で構成する第三者性を有した委員会を設置し、評価結果について、あらかじめ同委員会の承認を得る。</p> <p>－当面、同一のサービス事業者を2回連続して評価しない。</p>	<p>・福祉サービスを提供又は経営する者が当該評価機関を構成するもののうち半数を超えている場合には、当該評価機関は評価結果の決定を行う第三者からなる委員会（以下「評価決定委員会」）を設置すること。</p> <p>・評価決定委員会の委員は、次に掲げる者であって、それぞれ二人以上のおおむね同数によって構成されること。この場合、当該委員には、評価決定委員会を設置する評価機関の代表者、理事、役員、その他評価調査者を除く雇用関係にある者が含まれていないこと。</p> <p>－福祉、医療、法律、経営、評価等学識経験者</p> <p>－社会福祉事業の経営者又は従事者</p> <p>－福祉サービス利用者又は市民</p>	<p>・評価機関内に「評価審査委員会」を設置できること</p> <p>・「評価審査委員会」は、次のいずれかの要件に該当する者5名以上で構成すること</p> <p>－評価に関する知識を有する者</p> <p>－保健・医療・福祉分野に関する資格を有する者</p> <p>－法人の経営、組織運営及び財務管理に関する知識及び経験を有する者</p> <p>－介護サービス事業所又は介護保険施設において、保健・医療・福祉関連業務に3年以上従事しているもの</p> <p>－介護サービスの利用者団体、その他介護サービスの質の向上を目的とした行政施策への参画に係る実績を有する団体に所属する者</p>	<p>・代表者、評価調査員、評価決定委員会および事務局によって構成されている</p>	<p>・痴呆介護に関する学識経験者、グループホーム事業者、痴呆性高齢者の家族の代表等からなる評価審査委員会を設置していること。</p> <p>評価調査委員会は、評価を受けたグループホームから評価結果についての意見と学証資料について検討する必要がある場合のほか、一年に1回を目途として定期的に開催され、評価事業について報告を受け、その内容について意見を述べ、評価事業の運営の適正化を図るものであること</p>	<p>・登録に関する決定は、当該審査の実施者以外の者が行うようにする。</p> <p>・審査登録プロセスに直接かわるあらゆる委員会の設置及び運営のための公式な規則及び組織運営機構をもつ。これらの委員会は、登録の決定を左右しかねないような営業上、財政上及びその他の圧力に影響されない。</p>

	福祉サービスの質に関する 検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者 グループホーム	ISO/IEC ガイド62
所属する評価調査者の人数	<ul style="list-style-type: none"> ・評価事業を適切に行うための評価調査者を有していること。 ・認定機関及び第三者評価機関が行う評価調査者養成研修を受講していること。 ・氏名、所属、役職、資格等を公表すること。 ・独自の評価調査者養成研修及び継続研修に関するプログラムが定められている。 	<p>評価者（評価を行うに必要な資格や経験を有し、機関が実施する評価者養成講習を修了し、必要なフォローアップ研修を受講している者で、かつ機関が公表する名簿に記載されている者）であって、かつ当該評価機関を主たる所属とする者が3名以上所属している。</p>	<p>推進支援会議において実施する第三者評価調査者養成研修（評価機関が実施する第三者評価調査者養成研修であって、その内容が推進支援会議のものに準じるものであることを推進支援会議の委員の合議によって認められたものを含む）を修了した評価調査者（以下「研修修了者」）が3人以上所属する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価を的確に行うに足る知識及び技能並びに人員を有すること ・評価機関内に「評価調査チーム」を設置できること ・評価調査チームに専任する2人以上の評価調査者を置くこと 		<ul style="list-style-type: none"> ・評価を適切に行う能力を有する評価調査員を、必要数確保していること －原則として評価調査員は、標準的なカリキュラムに基づき、評価機関が自ら又は適当と認めた法人に委託して実施する研修を受講しているもの、 －一つのグループホームに対し複数の評価調査員が共同で評価を実施することに留意した上で、管内のグループホーム設置数及び介護保険事業支援計画等を踏まえた設置見込み数を勘案し、管内のすべてのグループホームについて少なくとも一年に1回の外部評価を実施することが可能なだけの評価調査員の数が確保されていること。 	

	福祉サービスの質に関する 検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者 グループホーム	ISO/IEC ガイド62
評価にあたる調査者の人数	<p>1 チームは「運営管理委員」「専門職委員」各1人以上からなる2人以上とする。利用者からのヒアリングを実施する場合には、上記各委員1人以上からなる3人以上とする。この場合、地域の実情等に応じて「一般委員」がヒアリングを担当してもよい。</p> <p>・各委員はそれぞれ分担してヒアリングの上、評価を行う。</p> <p>・「運営管理委員」は、施設長・副施設長、社協事務局長等（いずれも退職者を含む）の組織運営管理業務を5年以上経験している者とする。</p> <p>・「専門職委員」は、福祉、医療、保健分野の有資格者又は学識経験者で、当該業務を5年以上経験している者（例：社会福祉士、介護福祉士、医師、看護師、大学教授等）とする。</p> <p>・「一般委員」を置く場合には、社会福祉に関する基礎的な知識と理解を有する者で、公正・中立に利用者からのヒアリングが行える者とする。</p>	<p>一件の評価は、3人以上の評価者が一貫して実施。</p> <p>面接調査や訪問調査などの実地調査は当該評価者が複数で行う。</p> <p>評価結果は、当該評価者を含む3人以上の合議により決定する。</p>	<p>評価にあたっては、当該評価機関に所属する研修修了者を含む二人以上の者が評価調査を行う。</p>	<p>・「評価調査チーム」は、次の3名1組の評価調査者で構成</p> <p>チームリーダー、管理部門調査員、専門職調査員</p>		<p>機関の委嘱する複数の評価調査員</p>	

	福祉サービスの質に関する 検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者 グループホーム	ISO/IEC ガイド62
評価手法・基準と 結果の公表	<ul style="list-style-type: none"> ・国のガイドラインを満たす評価基準を有していること。 ・評価手順が明確に定められていること。 ・評価結果等について、国のガイドラインを満たす情報提供を行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・機構の定める評価手法および共通評価項目をすべて取り込んで評価を行う。 （評価手法⇒具体的には『利用者調査（アンケートや聞き取り）』と『事業評価（自己評価・訪問調査）』を併せて実施） ・評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等について機構の定める様式を用いて報告すること。 ・報告内容を、機構が公表することを承諾する。サービス事業者が評価結果等の一部または全部について公表を望まない場合は、その理由を附して機構に報告する。その場合、機構が、公表を望まない旨が附されていたことを認証・公表委員会に報告し、その旨を公表する事を承諾する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・推進支援会議が定める共通・重要事項を踏まえた評価基準を用いて評価を行い、その結果を公表すること。この場合において、当該評価機関は推進支援会議に評価結果を報告することによって、推進支援会議の設置する情報提供システム（以下「情報提供システム」）を用いて評価結果を公表することができる。ただし、当該評価機関の代表者、理事、役員、評価調査者及び評価決定委員会が評価の対象となる福祉サービスの関係者にあたる場合は、当該福祉サービスの評価結果を情報提供システムを用いて公表することはできない。 		<ul style="list-style-type: none"> ・県が別途定める外部評価実施要領に基づき、外部評価実施要領を策定していること ・外部評価の結果を原則として公表することとしている。また、公表に関する規程が定められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価結果について、社会福祉・医療事業団が運営する（「福祉保健医療情報ネットワークシステム（WAM NET）」）に掲載して公表することとしていること。また当該手続きを行う担当者が設置されていること。 	

	福祉サービスの質に関する検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者グループホーム	ISO/IEC ガイド62
整備すべき規定・開示等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業内容等に関する透明性の確保や守秘義務規定の整備が行われていること。 ・評価に関する異議申立てや苦情への対応方法が確立されていること。 ・適切な料金が定められていること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・次の内容を開示する。 <ul style="list-style-type: none"> 所属する評価者一覧（氏名、経歴、研修受講歴を含む） <ul style="list-style-type: none"> — 評価事業の実績一覧 ・次の規程を準備し開示する。 <ul style="list-style-type: none"> — 事業内容（組織、会計を含む）等に関する規程 — 標準的な評価手順に関する規程 — 守秘義務に関する規程 — 倫理規定 — 料金表 — 評価に関する異議や苦情の申立窓口および責任者の設置 ・毎年1回、機構の定めた事項について「現況報告書」の様式により機構へ報告する。 ・次の書類について、機構が、必要に応じて公表することを承諾する。 <ul style="list-style-type: none"> — 「福祉サービス第三者評価機関認証申請書」および必要な添付書類 — 「認証時申請内容変更届」および必要な添付書類 — 「現況報告書」 	<ul style="list-style-type: none"> ・次に掲げる規則等を整備し、公開すること。 <ul style="list-style-type: none"> — 評価機関の組織及び運営に関する規則 — 評価手順に関する規則 — 評価基準に関する規則 — 守秘義務に関する内容を含む倫理規定 — 料金表 — 評価に関する異議や苦情の申立窓口及び責任者の設置 — 所属する評価調査者の一覧 — 評価事業の実績 — 評価機関の活動に関する年次報告 — 評価決定委員会を設置する場合は、評価決定委員会の設置に関する規則及び評価決定委員の一覧 		<ul style="list-style-type: none"> ・評価調査者の業務に対する責任が明確にされていること ・外部評価業務に係る秘密保持が厳正に行われること。また、秘密保持に関する規程が定められていること。 ・外部評価の結果に対する異議申し立て及び苦情等への対応が適正に行われること。また当該対応に関する規程が定められていること。 ・外部評価に係る評価手数料を明確な算定根拠に基づいて設定していること。 	<ul style="list-style-type: none"> 次に掲げる規定を定め、それらに基づいて適切に業務が行われる体制となっていること ①評価調査員養成研修実施要領 ②評価依頼の受付、評価手続、評価審査委員会の手続、WAM NETによる情報公開等を盛り込んだ外部評価実施要領 ③外部評価の実施に関し、評価を受けようとするグループホーム事業者との間で締結する契約書のひな型 ④その他都道府県において定める書類 	<ul style="list-style-type: none"> ・登録機関は以下の事項を含む審査登録の実施に関する方針及び手順をもっていなければならない。 — 登録文書の発行、保留及び取消しの条件。 — 品質システム審査登録に用いる文書の利用及び適用の点検。 — 供給者の品質システムの審査及び登録の手順。 — 登録供給者のサーベイランス及び再審査の手順。 ・審査登録機関は、審査を有効かつ一様に実施できるようにするために、審査能力に関する最低限の基準を定めなければならない。 ・審査登録機関は、以下の事項に関する手順をもっていなければならない。 — 審査能力、教育訓練、資格及び経験に基づいて審査員及び必要な場合は技術専門家を選定する。 — 初期に審査員及び技術専門家の審査中の行動を評価し、その後も業務遂行状況を監視する。 ・異議申し立て、苦情及び紛争の取扱いに関する方針及び手順。

	福祉サービスの質に関する検討会（社会・援護局）	東京都	大阪府	京都府	熊本県	痴呆性高齢者グループホーム	ISO/IEC ガイド62
認証の取り消し		<p>（機構内の「認証・公表委員会」）は、認証した評価機関が以下に該当する場合、調査審議し、必要があると認められたときは認証取り消しの決定をする。</p> <p>一 認証基準のいずれかが欠けた場合</p> <p>一 不正な行為を行う等評価機関としてふさわしくないと認められる場合*</p> <p>一 評価実績がない又は著しく少ない場合</p> <p>*「不正な行為」とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価の信頼性を損なうような評価を行うこと ・事業者から評価料金とは別に金品を受け取ること ・守備義務に反すること ・サービス利用者やサービス事業者の人権を侵害すること ・評価契約を破る行為を行うこと ・法令に違反する行為を行うこと ・上記各号と同等と機構が認めること <p>・認証を取り消された法人は、取り消しの日から委員会が決められた期間を経過していることが、認証の要件となる。</p>	<p>推進支援会議は、参画の決定をした評価機関が次のいずれかに該当するときは、委員の合議により参画決定の取り消しを行うことができる。</p> <p>一 参画に必要な要件のいずれかが欠けたとき</p> <p>一 当該評価機関からの文書による参画辞退の申し出があったとき</p> <p>一 不正行為を評価機関が行ったとき*</p> <p>*「不正行為」とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービス事業者から評価料金とは別に金品を受け取ること ・守秘義務に反すること ・評価に係る福祉サービス事業者との契約に反する行為を行うこと ・法令に違反する行為を行うこと ・評価の信頼性を損なう評価を行うなど上記各号に類するものと推進支援会議の委員の合議で認められること 	<p>登録評価機関が認定等の基準を満たさなくなったときは、府は登録辞退を指導又は取消し処分を行うものとする。</p>		<p>都道府県は、選定した評価機関がその要件を欠くに至った場合、その他公正中立な立場で評価を行うのにふさわしくないとされる状況が生じた場合には、選定を撤回するものとする。</p> <p>この場合の手続等は以下の通り。</p> <p>一 都道府県は、選定した評価機関について選定の要件が具備されているかを確認するために、書類の提出を求め、評価機関の職員から状況を聴取し、又は必要な調査を行うことができる</p> <p>一 評価機関は、前記の調査等がなされるときは、積極的にこれに協力する</p> <p>一 都道府県は、評価機関としての要件を欠く具体的な事実を確認したときは、期限を付して当該事実の是正を求め、是正されない場合には選定を撤回する</p> <p>一 都道府県は、選定の撤回にあたっては、文書をもって通知しなければならない</p>	