

21財情報第1036号  
平成22年3月26日  
一部改正  
23財情報第1021号  
平成24年3月21日

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団 理事長

( 印章省略 )

## 福祉サービス第三者評価に関する事前説明及び確認について（通知）

このことについて、「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について（通知）」（平成22年3月26日付21財情報第1034号）3(6)の規定に基づき、下記のとおり定めましたので通知します。事業者に対する事前説明の実施にあたっては、本通知を遵守してください。

なお、本通知は、平成22年4月1日から適用し、平成21年3月23日付20財事業第1129号通知は平成22年3月31日をもって廃止します。

### 記

#### 1 事前説明事項

評価のプロセスに関する事項のうち、評価機関が評価の実施に際し、事業者に対してあらかじめ説明すべき事項を、別紙のとおり定める。

ただし、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が定めた事項のほか、評価機関が説明を要するとした事項を追加することができる。

#### 2 説明及び確認の方法の時期

(1) 評価機関は、上記1に定める事項をすべて盛り込んだ文書（様式は任意。以下「事前説明確認書」という。）により、利用者調査開始前までに事業者に対し説明を行う。

なお、評価対象福祉サービス等により取り扱いが異なる事項については、評価手法に適合するように修正し、作成する。

(2) 評価機関が当該書面により説明を行ったこと及び事業者が当該書面により説明を受けたことを確認のうえ、双方が記名押印する。

(3) 評価機関は、記名押印後の事前説明確認書の写しを事業者に交付する。

#### 3 機構への報告

評価機関は、上記2の方法で確認した「事前説明確認書」を、福祉サービス第三者評価結果報告書と併せて、機構に提出する。

### 附 則

本通知は平成24年4月1日から施行する。

## 事前説明事項

### 1 本評価における評価手法

- ・ 「標準の評価」又は「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」のいずれかの手法を用いて評価すること。
- ・ 「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を併せて用いること。
- ・ 3人以上の評価者が、利用者調査の実施から評価結果報告書の作成まで、一貫して評価を行うこと。
- ・ 評価の日程

### 2 評点基準等

- ・ 事業評価では、各評価項目を評点等により評価すること及び評点基準等の具体的内容
- ・ 評点等では十分表現できない事業者の実態やサービスの質については、講評等に記載すること。

### 3 利用者調査

- ・ 原則として利用者本人への全数調査であること。
- ・ 実施する利用者調査の方式
- ・ 利用者調査の実施、集計、分析は、事業評価の訪問調査前に実施し、その結果については、訪問調査前に対象事業所あてに送付するとともに訪問調査の際に評価者が活用すること。

### 4 事業評価

- ・ 「経営層（運営管理者含む）の合議及び全職員（経営層含む）の個別回答による自己評価」と「訪問調査」を実施すること。
- ・ 自己評価の結果は、訪問調査の前に必ず実施・回収・分析の上、対象事業所あて送付するとともに訪問調査で評価者が活用すること。
- ・ 訪問調査は、「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名による計2名以上の評価者により実施すること。
- ・ 訪問調査は、利用者調査及び自己評価実施後に実施すること。
- ・ 訪問調査では、利用者調査及び自己評価の集計・分析結果に関する説明の実施、現地調査、評価機関の事前分析結果に基づく経営層（運営管理者含む。）等へのヒアリング及び標準項目の確認、その他評価に関する必要な情報の収集・確認を行うこと。
- ・ 評価項目ごとの評点、全体の評価講評、評価項目に対する講評、事業者が特に力を入れている取り組み等の評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上の合議により決定すること。

### 5 評価結果のフィードバック及び公表に関する意向の確認

- ・ 評価結果及び結果分析により把握した課題については、速やかに対象事業所あて報告すること。
- ・ 評価結果については、納得のいくまで話し合うことができること。
- ・ 評価者が評価結果公表についての意向を確認すること。

### 6 評価者及び補助者

- ・ 評価に一貫して携わる評価者は、東京都福祉サービス評価推進機構の評価者養成講習を修了した評価者であり、顔写真の入った身分証明書を絶えず携帯していること。
- ・ 評価者以外の者が補助者として関与する場合には、対象事業所あて補助者の経歴等を説明し、了解を得た後関与させること。

### 7 本評価に関する苦情・相談窓口