

17財事業第1184号
平成18年3月24日

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 御中

東京都福祉サービス評価推進機構
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団
理事長 石山 伸彦

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、平成18年3月24日付17財事業第1180号4(4)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。

評価の実施にあたっては本通知内容を遵守してください。

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に、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「事前説明確認書」(様式は任意。参考様式は別添のとおり。)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。
- (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

評価機関は機構に対して、福祉サービス第三者評価結果報告書の提出に併せて、上記2の方法で確認した「事前説明確認書」を提出しなければならない。

事前説明事項

- 1 本評価における評価手法
 - ・「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を用いること
 - ・3人(または2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
 - ・事業評価ではA+・A・B・Cの評点により各評価項目を評価すること及び評点基準と定義の具体的内容
 - ・評点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実施の集計・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
 - ・標準項目及びA+の取り組みについては、標準項目の確認等に関する定義を説明のうえ、定義に基づいて確認すること
 - ・評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上の評価者の合議で決定すること
- 5 評価結果のフィードバック
 - ・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フィードバックすること
 - ・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同意の有無を確認すること
- 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

東京都の福祉サービス第三者評価に関する事前説明確認書(参考様式)

1 本評価における評価手法

本評価は、「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法で行います。

その場合、3人(または2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作成まで、必ず一貫して行います。

なお、評価の日程は、別紙のとおりです。

2 評点基準

事業評価では、A+・A・B・Cの評点により各評価項目を評価します。評点基準は、別表のとおりです。評点では表現しきれない貴事業所の実態やサービスの質については、講評に記載します。

利用者調査には、評点はつきません。

3 利用者調査

(1) 利用者調査は原則として利用者本人への全数調査です。

(2) 貴事業所のサービス種別に対して、機構で定められている調査方式は次のとおりです。

(アンケート方式 ・ 聞き取り方式 ・ アンケート方式(家族)+コミュニケーション方式)

(3) 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、訪問調査前に貴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します。

4 事業評価

(1) 事業評価では、「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」を実施します。

(2) 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、貴事業所あて送付するとともに訪問調査で評価者が活用します。

(3) 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名以上の評価者が実施します。

(4) 訪問調査は利用者調査及び自己評価実施後に実施します。その際に、利用者調査及び自己評価実施の集計・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・確認を行います。

(5) 標準項目及びA+の取り組みについては、別表の定義に基づいて確認します。

(6) 評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上の評価者の合議で決定します。

5 評価結果のフィードバック

- (1) 評価結果及び結果分析により把握した課題については、速やかに貴事業所あてフィードバックします。
- (2) 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ます。その後、評価者が評価結果公表についての同意の有無を確認いたします。

6 評価者及び補助者

- (1) 本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ています。すべての評価者は、顔写真の入った身分証明書を絶えず携帯していますのでご確認ください。
- (2) 利用者調査や訪問調査の際に、評価者以外の者が補助者として関与する場合があります。その場合には、貴事業所の皆様に補助者の経歴等を説明し、ご了解いただいたから関与させることとします。

7 本評価に関する苦情・相談窓口

担当者	
電話番号	
受付時間	

以上の内容について本書面により、東京都の福祉サービス第三者評価に関する事前説明事項について事業者の説明しました。

年 月 日

評価機関名

(説明した評価者氏名)

印

以上の内容について本書面により、東京都の福祉サービス第三者評価に関する事前説明事項について評価機関から説明を受けました。

年 月 日

事業所名

(説明を受けた方の氏名)

印

評点基準と定義

< カテゴリー 1 ~ 7 >		
	標準項目	A + の取り組み
定義	東京都内の福祉サービス事業者が、福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であると認められる事項、または、実施するための仕組み(取り組み)があることが必要であると認められる事項をいう。	標準項目をすべて満たした(できていることが確認済)うえで、以下の要件をすべて満たした取り組みとする。 ア 当該評価項目のねらいに合致していること イ 事業者の理念・方針に合致していること ウ 事業者の独自性または現状を改善するための取り組みが認められること
確認方法	標準項目を確認したものとするができるのは、次のすべてを満たした場合とする。 ア 事業者が当該事項を実施していること イ その実施が継続的(必要性を認識し、計画的)であること ウ その根拠が示せること	
評点基準	「A」..... 標準項目をすべて満たした状態 「B」..... 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態 「C」..... 標準項目をひとつも満たしていない状態 「A+」... 標準項目をすべて満たした上で、A+の取り組みがある状態	

< カテゴリー 8 >	
確認方法	確認するための視点は、カテゴリー1～7の取り組みに関連した成果で、前年度(開設1年未満の事業者は開設時)と比べて成果があったか否かの確認とする。
評点基準	「A」.....改善傾向が確認できる状態 「B」..... 取り組んでいるが改善傾向は確認できない状態 「C」..... 取り組んでいない状態 「A+」... 計画的な取り組みによる改善傾向が確認できる状態