

V 参考資料

目次

1	標準的な評価プロセスにおける工数モデル	256
2	標準調査票について	260
3	契約書記載事項・契約書（参考様式）	261
4	事前説明確認書（参考様式）	266
5	関係資料	
	・「東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）」の改正について（通知）	268
	・福祉サービス第三者評価機関認証要綱・実施要領	272
	・福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領	278
	・福祉サービス第三者評価情報公表要領	280
	・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」策定について（通知）	284
	・東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした評価の実施について	288
	・平成21年度東京都福祉サービス第三者評価の共通評価項目について（通知）	290
	・平成21年度東京都福祉サービス第三者評価の評価手法について（通知）	292
	・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）	298
	・福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類」の取り扱いについて（通知）	300
	・福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「必要なフォローアップ研修」について（通知）	301
	・福祉サービス第三者評価機関認証要綱第10条第1項第4号に該当する評価機関の認証取消について（通知）	302

1 標準的な評価プロセスにおける工数モデル

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることになります。

(1) 特別養護老人ホーム版

■利用者80名、職員50名(うち非常勤20名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		◆事前調整・確認 ◆ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等	2h × 3名	6h	
		◆調査票、依頼文等の準備、事業者への送付 ◆ヒアリング調査(利用者1名あたり35分で20名に対して3名の評価者で実施) アンケート調査(利用者6名に配付、回収率80%を想定) ◆利用者調査の数量的な集計と資料作成 ◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付 ◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付 ◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み ◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ ◆訪問調査(現地視察を含む)の実施	35分 × 20名	12h	4h × 1名 4h
評価の実施				12分 × 5名	1h
				8h × 1名	8h
まとめ・公表			4h × 1名	4h	
				12分 × 50件	10h
			4h × 3名	12h	
			3h × 3名	9h	
			8h × 2名	16h	
			2h × 2名	4h	
			6h × 2名	12h	
			4h × 3名	12h	
			2h × 2名	4h	
				2h × 1名	2h
			2h × 2名	4h	
			4h × 1名	4h	
			3h × 1名	3h	

計102h

計25h

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることになります。

(2) 認知症高齢者グループホーム版

■利用者18名(2ユニット)、職員16名(うち非常勤10名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		◆事前調整・確認 ◆契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等	2h × 2名	4h	
		◆調査票、依頼文等の準備、事業者への送付 ◆場面観察方式による利用者調査の実施(現場視察含む) ◆場面観察方式による利用者調査の仮のまとめ(合議) ◆家族を対象としたアンケート調査の数量的な集計と資料作成 ◆アンケート調査の分析と仮のまとめ、利用者調査全体の分析と仮のまとめ、事業者への送付 ◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付 ◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み ◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ ◆訪問調査の実施	4h × 2名 1h × 2名	8h 2h	4h × 1名 4h
評価の実施			4h × 1名	4h	4h × 1名 4h
			4h × 2名	8h	12分 × 16件 4h
まとめ・公表		◆訪問調査の終了後(できれば当日)の確認 ◆利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成 ◆評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成) ◆合議の内容をふまえて報告書(案)を修正・完成 ◆フィードバックにむけて資料の整理・準備 ◆事業所での報告書(案)の説明 ◆報告書の最終確認、推進機構への報告 ※全体を通しての調整業務等	1h × 2名 6h × 2名 4h × 2名 2h × 2名	2h 12h 8h 4h	2h × 1名 2h
			2h × 2名 4h × 1名 3h × 1名	4h 4h 3h	
			計81h		
			計14h		

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることになります。

(3) 保育所版

■利用者100名、職員35名（うち非常勤15名）と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		◆事前調整・確認 ◆契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等	2h × 3名	6h	
		◆調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付 ◆調査票の回収、督促、整理 ◆利用者調査の集計（調査対象世帯75件、回収率80%を想定） ◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付 ◆自己評価、職員調査の集計（回収率100%を想定）、事業者への送付 ◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み ◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ ◆訪問調査（現地視察を含む）の実施	4h × 3名	4h	4h
評価の実施				1h × 1名	1h
				12分 × 60名	12h
まとめ・公表			4h × 1名	4h	
				12分 × 35件	7h
			4h × 3名	12h	
			3h × 3名	9h	
			8h × 2名	16h	
			2h × 2名	4h	
			6h × 2名	12h	
			4h × 3名	12h	
			2h × 2名	4h	
				2h × 1名	2h
			2h × 2名	4h	
			4h × 1名	4h	
			3h × 1名	3h	
			計90h		計26h

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることになります。

（４）訪問介護版

■利用者100名、職員25名（うち非常勤20名）と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		◆事前調整・確認 ◆契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等	2h × 2名	4h	
評価の実施		◆調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付 ◆調査票の回収、督促、整理 ◆利用者調査の集計（回収率80%を想定） ◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付 ◆自己評価、職員調査の集計（回収率100%を想定）、事業者への送付 ◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み ◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ ◆訪問調査の実施			4h × 1名 1h × 1名 12分 × 80名 16h 12分 × 25件 5h
まとめ・公表		◆訪問調査の終了後（できれば当日）の確認 ◆評点、コメント案の作成 ◆評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成） ◆合議の内容をふまえて報告書（案）を修正・完成 ◆フィードバックにむけて資料の整理・準備 ◆事業所での報告書（案）の説明 ◆報告書の最終確認、推進機構への報告 ※全体を通しての調整業務等	1h × 2名 4h × 2名 3h × 2名 1h × 2名 2h × 2名 2h × 1名 2h × 1名 2h × 1名	2h 8h 6h 2h 4h 2h 2h	2h 2h 2h 2h 2h
			計48h		
			計28h		

2 標準調査票について

- 機構では、東京都福祉サービス第三者評価実施における標準的な調査票をサービス種別ごとに作成しています。
- 共通評価項目をすべて取り込んであれば、評価機関が独自に工夫した調査票を使用することができます。
- 標準調査票は、各評価機関に配付するほか、PDF形式により福ナビでも公開しています。

※下記の1～3は、全サービス種別あり、下記の4は参考様式として作成しています。

1 事業プロフィール

- I (共通版)
- I-7(定員及び現在の利用者)
- II (共通版)

※ガイドブックP91～参照
※他の資料添付にかえることもできます。

2 利用者調査

- アンケート方式の標準調査票
- 場面観察方式の留意事項記載シート
- 調査シート

※ガイドブックP65～参照
※公表は、共通評価項目の文言になります。

3 事業評価分析シート

※ガイドブックP99～参照
※公表は、共通評価項目の文言になります。

職員用

- ・組織マネジメント分析シート
- ・サービス分析シート
- ・職員用 回答シート

経営層合議用

- ・組織マネジメント分析シート
- ・サービス分析シート

4 その他

このほか、事業者の形態・規模に合わせた自己評価の工夫で利用できるシートも作成しています。
※ガイドブックP54参照

- ①「組織マネジメント項目共通シート」を使用する評価方法用
 - 1) 事業プロフィール II (組織マネジメント項目共通シート版)
 - 2) 組織マネジメント項目共通シート (経営層合議用)
- ②「チェック式自己評価」による評価方法用
 - 1) 組織マネジメント分析シート (経営層合議用)
 - 2) サービス分析シート (経営層合議用)

サービス種別	
高 齢	訪問介護
	訪問入浴介護
	訪問看護
	特定施設入居者生活介護 (有料老人ホーム・ケアハウス)
	福祉用具貸与
	居宅介護支援
	通所介護【デイサービス】
	短期入所生活介護【ショートステイ】
	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】
	介護老人保健施設
	軽費老人ホーム (A型)
	軽費老人ホーム (B型)
	軽費老人ホーム (ケアハウス)
	養護老人ホーム
	小規模多機能型居宅介護 (介護予防含む)
障 害	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】 (介護予防含む)
	居宅介護
	児童デイサービス
	短期入所
	精神障害者生活訓練施設
	知的障害者通所療育
	身体障害者通所授産施設・知的障害者通所授産施設
	身体障害者小規模通所授産施設・知的障害者小規模通所授産施設
	精神障害者通所授産施設
	精神障害者小規模通所授産施設
	知的障害者通所更生施設
	身体障害者更生施設 (肢体不自由者)
	身体障害者更生施設 (視覚障害者)
	身体障害者更生施設 (聴覚・言語障害者)
	身体障害者更生施設 (内部障害者)
	身体障害者療養施設
	身体障害者入所授産施設
	知的障害者入所授産施設
	知的障害者入所更生施設
	肢体不自由児通園施設
	知的障害児通園施設
	重症心身障害児 (者) 通所施設
	ろうあ児施設
	肢体不自由児施設
	知的障害児施設
	第二種自閉症児施設
	重症心身障害児施設
子 ど も 家 庭	認可保育所
	認証保育所A型・B型
	母子生活支援施設
	児童養護施設
	乳児院
婦 人 保 護	婦人保護施設
	救護施設
	更生施設
	宿所提供施設
合計 51サービス	

注) 地域密着型サービスの評価対象は上記「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」の1サービスとする。また、介護予防サービスは上記「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」のみ含むものとし、他の介護予防サービスは評価対象外とする。

3 契約書記載事項

第1章 総則

- 第 1 条 契約の目的
- 第 2 条 契約期間
- 第 3 条 福祉サービス第三者評価
- 第 4 条 評価者

第2章 契約

- 第 5 条 契約金額
- 第 6 条 業務の完了
- 第 7 条 契約金額の支払い

第3章 評価機関の義務

- 第 8 条 評価機関及び評価者の義務
- 第 9 条 東京都福祉サービス評価推進機構
への報告及び情報の公表
- 第 10 条 評価者の禁止行為
- 第 11 条 守秘義務

第4章 事業者の義務

- 第 12 条 評価の実施に関する事項
- 第 13 条 東京都福祉サービス評価推進機構
への報告及び情報の公表の承諾

第5章 契約の解除

- 第 14 条 契約内容の変更
- 第 15 条 契約の解除
- 第 16 条 事業者からの契約の解除
- 第 17 条 評価機関からの契約の解除

第6章 損害賠償

- 第 18 条 評価機関の損害賠償責任
- 第 19 条 事業者の損害賠償責任

第7章 その他

- 第 20 条 苦情対応
- 第 21 条 協議事項

評価機関は認証要綱の定めのとおり、守秘義務及び倫理に関する規程を策定する必要があります。その策定した内容は事業者と評価機関との契約書においても盛り込んでいただきたい事項です。

(守秘義務規程に関する内容)

- 1 評価機関が収集する情報は、必要な最小限とし、評価以外の目的には決して使用しない。
- 2 評価を実施する上で知り得た事業者及び利用者等に関する情報を、第三者に漏洩しない。(契約終了後も同様)
- 3 前項に拘わらず、緊急を要する事項(明らかな法令違反により、入居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、監督行政機関等に事業者や利用者等に関する状況等の情報を提供できる。
- 4 記入者が特定される可能性のある調査結果については、記入者が特定されないよう加工した上で事業者に報告する。記入済みの個別の調査票は、評価機関以外の者に漏洩しないよう廃棄する等の処理を行なう。
- 5 利用者等に関する情報が記載された書類については、事業者への訪問調査を行う際に現地で確認し、事業所の外に持ち出さない。
- 6 事業者の内部資料等については、原則として訪問調査の際に現地で確認し、事業所外に持ち出さない。
ただし、事業者の同意がある場合にはこの限りでない。
- 7 本契約に基づき作成した評価結果及び報告書を、善良なる管理者の注意をもって保管し、その後、廃棄処分する。
保管期間中は、本件業務以外の用途に使用しない。

(倫理規程に関する内容)

- 1 評価機関及び評価者は、第三者評価を実施する際、利用者及びその家族に調査協力を強いることのないよう、利用者及びその家族の意思に十分に配慮し、人権を尊重する。(事業者もしくは利用者等の生命・身体・財産等を傷付け、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合)
- 2 評価機関は、当該第三者評価に関する問い合わせや苦情に対応する窓口を設け、サービス事業者、サービス利用者及びその家族等に周知すること。

福祉サービス第三者評価契約書 (参考様式)

参考様式は「福ナビ」に掲載しています
<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>

〇〇〇〇(以下「事業者」という。)と△△△△(以下「評価機関」という。)は、事業者に対して評価機関が行う福祉サービス第三者評価について、次のとおり契約(以下「本契約」という。)を締結します。

第1章 総則

(契約の目的)

第1条 評価機関は、利用者本位の福祉の実現のために、福祉サービス第三者評価を実施します。また、さまざまな事業者が行う福祉サービスの内容や質を相互に比較可能な情報とし、利用者や事業者へ情報提供することを通じて、利用者の選択に資するとともにサービスの質の向上に向けた事業者の取り組みに資するものとします。

(契約期間)

第2条 本契約期間は、平成〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日までとします。

(福祉サービス第三者評価)

第3条 本契約において「福祉サービス第三者評価(以下「評価」という。)」とは、評価機関が事業者に評価者を派遣し、事業者が提供する福祉サービスについて、財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団内に設置された東京都福祉サービス評価推進機構(以下「機構」という。)が定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで実施し、評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等を機構に報告する、福祉サービスの評価をいいます。

2 評価機関が事業者に対して実施する評価の内容、手法等の事項は、事前説明確認書で説明したとおりとします。

(評価者)

第4条 本契約において「評価者」とは、機構の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、機構が公表する名簿に登録されている者とします。

第2章 契約

(契約金額)

第5条 事業者は評価機関に対して、評価費用として 〇〇〇〇〇〇円を支払うものとします。

(業務の完了)

第6条 評価機関が第8条第9項の定めに従って報告書を作成し、同条第10項により事業者へ報告書の提出と説明を行った時は、事業者の公表への同意、不同意にかかわらず、第9条に定める当該評価結果等についての機構への報告をもって業務が完了したものとみなします。

(契約金額の支払い)

第7条 事業者は、前条により業務が完了し、評価機関からの請求を受けた後、〇日以内に評価機関が指定する方法で契約金額を支払うものとします。

2 支払期日において、本条第1項に定める契約金額の支払いがなされなかった場合には、評価機関は事業者に対して、支払期日の翌日から支払完了の日までの日数に応じて年率〇%の割合で計算した遅延利息を併せて請求できるものとします。

第3章 評価機関の義務

(評価機関及び評価者の義務)

第8条 評価機関及び評価者は、評価の実施にあたって、サービス利用者及びその家族(以下、「利用者等」という。)の意思に十分配慮し、別に定める倫理規程に則った評価を行うものとします。

2 評価の実施は、契約書に署名捺印した3人以上の評価者が契約時から契約終了時まで一貫して行うものとします。

3 前項に規定する3人以上の評価者は、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を組み合わせて構成するものとします。

4 評価は、利用者調査及び事業評価の両方を実施するものとします。

5 事業評価の訪問調査は、本契約書に署名捺印した評価者のうち福祉サービス分野を担当する評価者と組織マネジメント分野を担当する評価者の各1名以上で、事業所を訪問して実施するものとします。

6 利用者調査の面接調査や訪問調査において評価者の他に補助者が関与する場合は、評価者の直接的な指揮監督のもと実施するものとします。

7 評価機関は、利用者本人への調査の実施など利用者の状態に配慮する必要がある事項について、事業者と十分協議の上、実施方法、時期等を定め、事前説明確認書に明記するものとします。

8 評価結果は、署名捺印した評価者全員の合議によって決定するものとします。

9 評価機関は、本契約書及び事前説明確認書に表記される方法に従って評価を実施し、評価結果及び結果分析により把握した課題について報告書を作成するものとします。その際、機構が定める結果報告書様式の内容は、必ず当該報告書に含むものとします。

10 評価機関は、評価終了後すみやかに、事業者に対し前項の報告書を提出するとともに、その内容について説明するものとします。

11 評価者は、評価の実施にあたっては、評価機関に所属する評価者であることを証する書類を絶えず所持し、事業者から提示を求められた時はそれを提示するものとします。

(東京都福祉サービス評価推進機構への報告及び情報の公表)

第9条 評価機関は、評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等を機構へ報告するものとします。また、利用者等による福祉サービスの選択に役立てるため、機構がその報告内容を公表することを承諾するものとします。ただし、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、その理由を付して機構に報告するとともに、その旨を機構が公表することを承諾するものとします。

(評価者の禁止行為)

第10条 評価者は、評価の実施にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

(1) 事業者から評価料金とは別に金品を受け取ること

(2) 事業者又は利用者等に対する宗教活動、政治活動、その他迷惑行為

(守秘義務)

第11条 評価機関が収集する情報は、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は決して使用しません。

2 評価機関は、評価を実施する上で知り得た事業者及び利用者等に関する情報を、第三者に漏洩しません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

3 前項に拘わらず評価機関は、緊急を要する事項(明らかな法令違反により、入居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、監督行政機関等に事業者や利用者等に関する状況等の情報を提供できるものとします。

4 評価機関は、利用者調査及び事業評価の実施において得られた、記入者が特定される可能性のある調査結果については、記入者が特定されないよう加工した上で事業者へ報告するものとします。回答の記入された個別の調査票については、評価機関以外の者に漏洩しないよう廃棄する等の処理を行なうものとします。

5 評価機関は、利用者等に関する情報が記載された書類については、事業者への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業

所の外に持ち出さないこととします。

- 6 評価機関は、事業者が業務上作成している内部資料等については、原則として事業者への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業所の外に持ち出さないこととします。ただし、事業者の同意がある場合にはこの限りではありません。その場合、評価機関は事業者から提供された本件業務に関する資料等を善良なる管理者の注意をもって管理、保管し、かつ本件業務以外の用途に使用しません。
- 7 評価機関は、本契約に基づき作成した評価結果及び報告書を、善良なる管理者の注意をもって〇年間管理、保管した後、廃棄処分するものとします。保管期間中は、本件業務以外の用途に使用しません。

第4章 事業者の義務

(評価の実施に関する事項)

第12条 事業者は、自らのサービス提供に支障のない限り評価の実施に協力し、評価機関の求めに応じて、評価に必要な、事業者に関する情報及び利用者等の同意を得た上での利用者等に関する情報を提供するものとします。

- 2 事業者は、利用者本人への調査の実施など利用者の状態に配慮する必要がある事項について、評価機関へ必要な注意事項等の情報を提供し、十分協議の上、実施方法、時期等を定めるものとします。

(東京都福祉サービス評価推進機構への報告及び情報の公表の承諾)

第13条 事業者は、評価機関が評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等を機構に報告することを承諾するものとします。

- 2 事業者は、利用者等による福祉サービスの選択に役立てるため、機構が前項の報告内容を公表することを承諾するものとします。ただし、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、その旨を申し出ることができるものとします。その場合には、公表を望まない旨を、評価機関が機構にその理由を付して報告することを承諾するものとします。また、公表を望まない旨を機構が公表することを承諾するものとします。

第5章 契約の変更及び解除

(契約内容の変更)

第14条 評価機関及び事業者は、相手方と協議の上で、評価契約内容についての変更又は履行の一時中止をできるものとします。

- 2 前項の規定により契約金額を変更するときは、双方の協議の上で定めるものとします。

(契約の解除)

第15条 評価機関及び事業者は、相手方と協議の上で、評価契約を解除することができるものとします。

- 2 前項の場合に、既に実施した評価の費用の支払いについては、両者協議の上で決定するものとします。

(事業者からの契約の解除)

第16条 事業者は、評価機関が以下の事由に該当する場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 評価機関が正当な理由なく本契約に定める評価を実施せず、事業者の請求にもかかわらずこれを実施しようしない場合
- (2) 評価機関が第11条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 評価機関が、事業者もしくは利用者等の生命・身体・財産等を傷付け、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- (4) 評価を実施している間に、評価機関が認証を取り消された場合

(評価機関からの契約の解除)

第17条 評価機関は、事業者が以下の事由に該当する場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 事業者が、評価機関及び評価者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- (2) 事業者が評価対象の福祉サービスの提供をやめた場合

2 前項の場合に、事業者は、既に実施した評価の費用を評価機関に支払うものとします。

第6章 損害賠償

(評価機関の損害賠償責任)

第18条 評価機関が、自己の責に帰すべき事由により本契約の定めに違反し、事業者が損害を被った場合には、評価機関は事業者が被った損害を賠償するものとします。

(事業者の損害賠償責任)

第19条 事業者が、自己の責に帰すべき事由により本契約の定めに違反し、評価機関が被害を被った場合には、事業者は評価機関が被った損害を賠償するものとします。

第7章 その他

(苦情対応)

第20条 評価機関は、事業者と利用者等からの評価に関する苦情に対して、苦情を受け付ける窓口及び担当者を設置して適切に対応するものとします。

(協議事項)

第21条 本契約に疑義が生じた場合、又は本契約に定められていない事項が生じた場合には、事業者と評価機関は誠意をもって協議の上、解決に努めるものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、事業者、評価機関、評価者が記名捺印の上、事業者と評価機関各々が各1通を保有するものとします。

平成 年 月 日

評価機関 所在地

評価機関認証番号 NO.

評価機関名

代表者氏名

印

本契約を実施する評価者

評価者養成講習修了者番号

氏名

印

評価者養成講習修了者番号

氏名

印

評価者養成講習修了者番号

氏名

印

事業者 所在地

事業者名

代表者氏名

印

4 東京都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)

参考様式は「福ナビ」に掲載しています

<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>

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。

別に定めるサービスは「2人以上」とすることができる。

スケジュール詳細を別紙で示すこと
評価者についても可能な限り個々の詳細履歴を示すこと。

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、下記のとおりです。

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。

十分に説明すること。

評点基準 <カテゴリー1～7>

- 「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

評点基準<カテゴリー8>

- 「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

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) 貴事業所の調査方式は、

方式です。

実施する調査手法について明記する。
利用者の実態に応じた調査方法を提案し、事業者と相談の上設定すること。
日程表と共に提示することが望ましい。

(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。

事業者の理解を得るよう説明する。

(5) 標準項目及びA+の取り組みについては、下記の定義と確認方法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。

別に定めるサービスは「2人以上」とすることができる。

定義	標準項目	A+の取り組み
	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プロセスが認められること
確認方法	カテゴリ1～7	
	標準項目を確認したものとしてすることができるのは、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	
	カテゴリ8	
	確認するための視点は、カテゴリ1～7の取り組みに関連した成果で、各サブカテゴリーの主旨に則って成果があったか否かの確認とする。	

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、速やかに貴事業所あてフィードバックします。
- 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

- 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。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。
- 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、ご了解いただいた後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)

以上の内容について本書面により、東京都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

年月日は事業者の代表者等に当確認書で説明した日であり、職員説明会が終了(全ての職員への説明が終了)した日ではない。

法人一括で説明をした場合、確認書は1通にまとめて可。
ただし説明を受けた方の氏名を事業所ごとに連名で記載し、それぞれの押印は必須。
本書以外はコピーを添付して報告書と共に提出すること。その際、本書がどの事業所に添付されているかメモ等で行うようにすること。

5 関係資料

20 福保指指第 1129 号

平成 21 年 2 月 20 日

各区市町村長 殿

東京都福祉保健局長

安 藤 立 美

「東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）」の改正について（通知）

社会福祉基礎構造改革の進展や介護保険制度等の導入により、多くの福祉サービスでは、「措置制度」から「契約制度」へと利用の仕組みが変わりました。また、様々な事業者が多様なサービスを提供するようになりました。そのため、利用者が自ら必要な福祉サービスを安心して選択できる利用者支援の仕組みの一つとして、東京都は、平成 15 年度より福祉サービス第三者評価を開始し、その普及・定着を進めています。

福祉サービス第三者評価の目的は、主に 2 つあります。1 つ目は、評価結果や福祉サービスの利用にかかわる様々な情報を幅広く利用者や事業者へ情報提供する仕組みをつくることにより、サービスの内容を利用者に見えるものとする事です。2 つ目は、準備、評価実施及びフィードバックという評価プロセスを通じて、自らの取組を振り返ることによって、サービス提供事業者へサービスの質の向上に向けた改善取組を促していくことにあります。

平成 12 年に施行された社会福祉法第 78 条第 1 項においても、「社会福祉事業の経営者は、自らのその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講じることにより、常に利用者の立場に立った良質かつ適切なサービスを提供するように努めること」とされています。

東京都における福祉サービス第三者評価では、これまで評価対象サービスを順次拡大し、評価件数も施設系サービスを中心に延べ 6,000 件を超える実績となっています。

この度、更に在宅系サービス事業者による評価実施を促進し、利用者の選択に資する情

報提供を増やすとともに、事業者によるサービスの質の向上を図るため、平成14年11月15日付14福総改第128号による福祉サービス第三者評価の指針を、別紙のとおり改正しましたので通知いたします。

貴職におかれましては、福祉サービス第三者評価の趣旨を御理解いただき、貴職内関係者に周知されるようお願いいたします。

なお、東京都における福祉サービス第三者評価の実施に当たっては、下記の事項について御留意いただくよう併せてお願いします。

記

- 1 介護保険法の地域密着型サービスに係る自己評価及び外部評価については、別途東京都の実施方針を定める。
- 2 当指針に基づく福祉サービス第三者評価の対象サービスについては、毎年度当初に通知する。
- 3 今回の改正は、在宅系サービス事業者による評価実施を促進するため、標準的な評価手法に加え、在宅系サービス事業者の事業実態に合った評価手法を追加するためのものである。具体的な評価手法は、東京都福祉サービス評価推進機構が定めるものであり、その内容は別途都から通知する。

東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）

1 福祉サービス第三者評価の定義

福祉サービス第三者評価とは、事業者でも利用者でもない第三者の多様な評価機関が、事業者と契約を締結し、専門的かつ客観的な立場から、サービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力等を評価することをいう。

2 福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービス第三者評価の目的は、第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者へ情報提供することにより、サービスの内容を利用者に見えるものとするとともに、サービス提供事業者の質の競い合いを促進させ、サービスの質の向上に向けた事業者の取組を促すことにより、利用者本位のサービスシステムの構築を行うことである。

このような観点から、事業者においては、第三者評価を積極的に活用し、自己の提供するサービスについての客観的認識に努め、その評価結果を踏まえ、利用者本位のサービス提供が行えるよう努めることが求められる。

3 福祉サービス第三者評価手法及び項目

- (1) 前項に規定した目的を達成するため、評価手法は、財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団内に設置した東京都福祉サービス評価推進機構（以下「推進機構」という。）の定めた利用者のサービスの意向を把握するために行う「利用者調査」と、サービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力を把握するために行う「事業評価」とを合わせて実施するものとする。

なお、推進機構が省略を必要と認めるサービス種別にあっては、推進機構は、都に協議の上、「事業評価」のうち一部を省略することができる。

- (2) 評価項目は、利用者や事業者が、評価結果について比較検討することが可能となるよう、推進機構の定めた共通の評価項目（以下「共通評価項目」という。）を必ず取り込んで行うこととするが、評価機関は別途独自の項目の設定を行って差し支えない。

4 福祉サービス第三者評価の評価機関及び評価者

福祉サービス第三者評価の評価機関は、適切な第三者評価を行うための一定の要件を満たしていることが必要であることから、推進機構の認証した評価機関（以下「認証評価機関」という。）とし、その認証評価機関に所属し評価を実施する者（以下「評価者」という。）は、推進機構の実施する評価者養成講習及びその他の必要な研修を修了している者とする。推進機構は、認証評価機関及び評価者について、事業者が評価機関を選択できるよう、情報提供等必要な措置を講じるものとする。

5 評価結果の公表

- （１） 推進機構は、認証評価機関より提出のあった共通評価項目にかかる福祉サービス第三者評価結果について、共通評価項目のうち推進機構が必要と認めた項目に関し、財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団が運営する「福祉情報総合ネットワーク（とうきょう福祉ナビゲーション）」において広く公表する。
- （２） 事業者は、福祉サービス第三者評価結果を事業所の見えやすい場所に掲示するとともに、利用者やその家族へも説明を行うこと。

福祉サービス第三者評価機関認証要綱	福祉サービス第三者評価機関認証実施要領
平成14年5月10日 理事長決定 (目的) 第1条 財団法人東京都福祉保健財団（以下「財団」という。）が実施する福祉サービス第三者評価支援事業（以下「事業」という。）に関し、財団内に設置する東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）において行う福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）に対する認証の基準（以下「認証基準」という。）を定めることにより、福祉サービス第三者評価（以下「評価」という。）の信頼性、透明性を確保するとともに、評価機関の参入促進を図り、もって評価の普及・定着に資することを目的とする。 (認証基準) 第2条 評価機関の認証基準は次に掲げる各号とする。 (1) 法人格を有すること。 (2) 福祉サービスを提供していないこと。 (3) ア 第8条の規定により認証を辞退した法人（当該辞退の日前60日以内に当該法人の役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれに準ずるものと同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。以下本号において同じ。）であった者が役員である法人を含む。）については、その辞退の日から3年間を経過していること。 ただし、当該法人の辞退について、認証・公表委員会（以下「委員会」という。）で相当の理由があるとした場合を除く。 イ 第10条の規定により認証を取り消された法人（当該取消しの日前60日以内に当該法人の役員であった者が役員である法人を含む。）については、その取消しの日から委員会で定められた期間を経過していること。 ウ 第4条第2項の規定により認証されないこととされた法人（当該認証されないこととされた日前60日以内に当該法人の役員であった者が役員である法人を含む。）について、その認証をされないこととされた日から委員会で定められた期間がある場合はその期間を経過していること。 (4) サービス事業者及びそれを経営する者が、当該団体の会員等のうち半数を超えている場合には、原則として会員等となっているサービス事業者の評価は実施しないこと。ただし、次の各項をすべて満たす場合には	平成14年5月10日 理事長決定 福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）の実施要領を次のように定める。 (福祉サービス第三者評価) 第1条 要綱第1条に規定する「福祉サービス第三者評価」とは、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が認証した福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）が、機構が定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで実施する、福祉サービスの評価をいう。 (法人格) 第2条 要綱第2条第1号に規定する「法人格」とは、公益法人、特定非営利活動法人、株式会社等営利法人等をいい、法人の形態は問わない。 (福祉サービス) 第3条 要綱第2条第2号に規定する「福祉サービス」とは、次に掲げる各号をいう。 (1) 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、社会福祉法第2条第3項第12号に規定される福祉サービス利用援助事業、同法同条第13号に規定される連絡又は助成を行う事業及びその他の相談を行う事業は除く） (2) 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 (3) 東京都または区市町村が委託している、または認証、届出、補助などで関与している社会福祉に関するサービス（ただし、社会福祉に関する連絡、助成、相談等のみを行う事業は除く） (サービス事業者) 第4条 要綱第2条第4号に規定する「サービス事業者」とは、福祉サービスを提供する施設や事業所をいう。

この限りではない。 ア 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、評価結果を決定するに当たっては、評価結果について、あらかじめ同委員会の承認を得ること。 イ 当面、同一のサービス事業者を2回連続して評価しないこと。 (5) 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こと。 (6) 評価機関が関係するサービス事業者の評価を行わないこと。 (7) 評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者の評価を行わないこと。 (8) 評価機関は、評価契約締結日から3年間は評価を実施したサービス事業者の事業に関係しないこと。 (9) 評価者（評価を行うのに必要な資格や経験を有し、機構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、かつ機構が公表する名簿に登載されている者）であって、かつ当該評価機関を主たる所属とする者が3人以上所属していること。また、当該評価機関を主たる所属とする者のうち、別途区分する評価を行うのに必要な資格や経験を有している者をそれぞれ1人以上確保すること。	（代表者等が関係するサービス事業者） 第5条 要綱第2条第5号に規定する「代表者や理事、役員等が関係するサービス事業者」とは、次に掲げる各号をいう。なお、本条第1号及び第3号に規定する「所属」とは、代表者や理事、役員等であること、または常勤、非常勤等の形態を問わず雇用関係があることをいう。 (1) 評価機関の代表者や理事、役員等が現在所属するまたは以前所属していた法人が経営するすべての施設、事業所 (2) 評価機関の代表者や理事、役員等の4親等以内の親族が、現在代表者や理事、役員等である法人が経営するすべての施設、事業所 (3) 評価機関の代表者や理事、役員等の4親等以内の親族が、現在所属する施設、事業所(当該親族が、当該施設、事業所の長である場合には、当該施設、事業所を経営する法人が経営する他の施設、事業所を含む。) 2 委員会は、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にない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。 （評価機関が関係するサービス事業者） 第6条 要綱第2条第6号に規定する「評価機関が関係するサービス事業者」とは、評価機関が、コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて現在経営等に関係しているかまたは過去3年の間に経営等に関係していたすべての施設、事業所をいう。 （評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者） 第7条 要綱第2条第7号に規定する「評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者」とは、次に掲げる各号をいう。 (1) 評価機関に対する出資等により意思決定に関与可能な法人が経営するすべての施設、事業所 (2) 評価機関が出資等を行うことにより意思決定に関与可能な法人が経営するすべての施設、事業所 (3) 上記(1)(2)に類するすべての施設、事業所 （評価実施後のサービス事業者との関係） 第8条 要綱第2条第8号に規定する「評価を実施したサービス事業者の事業に関係」とは、評価機関が評価を実施した施設、事業所に対して、コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて経営等に関係することをいう。 （必要な資格や経験） 第9条 要綱第2条第9号に規定する「必要な資格や経験を有した者」とは、以下の各号のいずれかに該当する者をいう。 (1) 福祉・医療・保健業務を3年以上経験している者 (2) 組織運営管理等業務を3年以上経験している者 (3) 調査関係機関等で調査業務や経営相談を3年以上経験している者 (4) 福祉・医療・保健・経営分野の学識経験者で当該
---	---

なお、評価を行う際には、当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類を評価者に絶えず所持させ、サービス事業者の職員から提示を求められた時はそれを提示させること。 評価者の名簿登載の詳細については、別に定める「評価者名簿登載要領」による。 (10) 所属する評価者に、評価者自らが所属等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと。 (11) 所属する評価者に、評価者自らが業務等で関係するサービス事業者の評価を行なわせないこと。 (12) 評価の実施にあたっては、機構の定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで評価を行うこと。 (13) 一件の評価は3人以上の評価者が一貫して実施すること。なお、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い、評価結果は、当該評価者を	業務を3年以上経験している者 (5) その他、上記と同等の能力を有していると機構が認める者 2 要綱第2条第9号に規定する「別途区分する評価を行うのに必要な資格や経験」の区分とは以下のとおりとする。 <table border="1" data-bbox="815 371 1426 595"> <tr> <th>区 分</th><th>内 訳</th></tr> <tr> <td>福祉分野</td><td>①前項第1号 ②前項第4号又は第5号のうち福祉・医療・保健分野に該当すると認められる者</td></tr> <tr> <td>経営分野</td><td>①前項第2号、第3号 ②前項第4号又は第5号のうち経営分野に該当すると認められる者</td></tr> </table> (当該評価機関を主たる所属とする者) 第10条 要綱第2条第9号に規定する「当該評価機関を主たる所属とする者」とは、当該評価機関が評価者として必要な資格や経験を確認し、そのことに責任を負う評価者をいう。 (所属) 第11条 要綱第2条第9号に規定する「所属」とは、常勤、非常勤、登録など雇用形態は問わないが、評価機関がその評価者が関わる業務について責任を持ち、評価機関から当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類を付与されていることをいう。 2 評価者は、主たる所属評価機関を持たなければ、評価活動は行えないものとする。 3 1人の評価者について、主たる所属評価機関は1ヶ所とする。 (評価者自らが所属等で関係するサービス事業者) 第12条 要綱第2条第10号に規定する「評価者自らが所属等で関係するサービス事業者」とは、次に掲げる各号をいう。なお、本条第1号及び第3号に規定する「所属」とは、代表者や理事、役員等であること、または常勤、非常勤等の形態を問わず雇用関係があることをいう。 (1) 評価者が現在所属するまたは以前所属していた法人が経営するすべての施設、事業所 (2) 評価者の4親等以内の親族が、現在代表者や理事、役員等である法人が経営するすべての施設、事業所 (3) 評価者の4親等以内の親族が、現在所属する施設、事業所(当該親族が、当該施設、事業所の長である場合には、当該施設、事業所を経営する法人が経営する他の施設、事業所を含む。) 2 委員会は、評価者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にない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。 (評価者自らが業務等で関係するサービス事業者) 第13条 要綱第2条第11号に規定する「評価者自らが業務等で関係するサービス事業者」とは、評価者が、コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて現在経営等に関係しているかまたは過去3年の間に経営等に関係していたすべての施設、事業所をいう。	区 分	内 訳	福祉分野	①前項第1号 ②前項第4号又は第5号のうち福祉・医療・保健分野に該当すると認められる者	経営分野	①前項第2号、第3号 ②前項第4号又は第5号のうち経営分野に該当すると認められる者
区 分	内 訳						
福祉分野	①前項第1号 ②前項第4号又は第5号のうち福祉・医療・保健分野に該当すると認められる者						
経営分野	①前項第2号、第3号 ②前項第4号又は第5号のうち経営分野に該当すると認められる者						

含む3人以上の合議により決定すること。ただし、機構が別に定める評価手法でこれと異なる定めを行った場合にあってはそれによるものとする。 (14) 評価を実施した評価者、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。 (15) 前項の評価結果等の報告内容を、機構が公表することを承諾すること。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こと。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（以下「委員会」という。）に報告するとともに、その旨を公表することを、承諾すること。 (16) 次の内容を開示すること。 ア 所属する評価者一覧（評価者の氏名、経歴、研修受講歴を含む） イ 評価事業の実績一覧 (17) 次の規程等を整備して開示すること。 ア 事業内容（組織、会計を含む）等に関する規程 イ 標準的な評価手順に関する規程 ウ 守秘義務に関する規程 エ 倫理規程 オ 料金表 カ 評価に関する異議や苦情の申立窓口及び責任者の設置 (18) 機構の定めた事項について、四半期ごとに1回「評価実施状況届」を、毎年1回「現況報告書」を様式により機構へ報告すること。 (19) 次の書類について、機構が、必要に応じ公表することを承諾すること。 ア 第3条に規定する「福祉サービス第三者評価機関認証申請書」（以下「申請書」という。）及び必要な添付書類 イ 第7条に規定する「認証時申請内容変更届」及び必要な添付書類 ウ 前号の「評価実施状況届」および「現況報告書」 (20) 福祉サービス第三者評価システムの向上のために機構が行なう調査等に協力するよう努めること。 （認証の申請） 第3条 認証の申請は、「申請書」に必要な書類を添付して行う。 （認証） 第4条 認証は、第2条に規定する認証基準をすべて満たしていることを要件とする。 2 委員会は、評価機関の認証について調査審議し、可否を決定する。 3 機構は、委員会の決定に基づき評価機関を認証する。 （認証の通知） 第5条 機構は、委員会の決定に基づき評価機関を認証したときは、「福祉サービス第三者評価機関認証通知書」を交付する。	（評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の結果等） 第14条 要綱第2条第14号に規定する「評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等」とは、当該評価を実施した全評価者名、共通評価項目に関する評価の手順、評価方法、事業所の公表に関する同意書の写し、評価結果とその前提となる事実や結果の理由を示した書類をいう。 （開示） 第15条 要綱第2条第16号及び第17号に規定する「開示」とは、評価機関の主たる事務所の所在地に書類を備え置き、誰でもが閲覧できる状態にすることをいう。なお、評価機関はホームページやパンフレット等を作成し、利用者や事業者にわかりやすく公開することに努めるものとする。 （評価実施状況届および現況報告書） 第16条 要綱第2条第18号に規定する「評価実施状況届」とは、機構に対し機構の定めた内容を四半期に一回報告する書類をいい、「現況報告書」とは、機構に対し機構の定めた内容を年一回報告する書類をいう。
---	--

2 機構は、委員会の決定に基づき評価機関を認証しないこととしたときは、「福祉サービス第三者評価機関不認証通知書」を交付する。 （認証の有効期間） 第6条 認証の有効期間は1年間とする。 （変更の届け） 第7条 第3条で規定する申請書に記載する事項及び申請書に添付した書類の内容に変更が生じた場合は、認証を受けた評価機関は、変更の事由が発生した日から30日以内に、「認証時申請内容変更届」に必要な書類を添付し、変更内容を届け出なければならない。 （認証の辞退） 第8条 評価機関は「認証辞退届」の提出により、認証を辞退することができる。 （指導、業務改善勧告等） 第9条 委員会は、評価機関が次条第1項第1号、第2号又は第4号に該当する場合、調査審議し、必要があるときは、当該評価機関に対し、期限を定めて是正すべきことを指導することを決定する。 2 委員会は、前項の規定による指導を受けた評価機関が、正当な理由がなくてその指導にかかる措置をとらなかった場合、調査審議し、必要があると認めたときは、当該評価機関に対し、期限を定めて、その指導にかかる業務改善措置をとるべきことを勧告すること（以下「業務改善勧告」という。）を決定する。 3 機構は、委員会の決定に基づき指導又は業務改善勧告を行う。 （認証の取消等） 第10条 委員会は、認証した評価機関が以下の各号に該当する場合、調査審議し、必要があるときは、認証取消し、又は期間を定めた全部若しくは一部の認証効力停止の決定をする。 (1) 第2条に規定する認証基準のいずれか一つが欠けた場合 (2) 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 (3) 第9条第2項による業務改善勧告に従わない場合 (4) 評価実績がない又は著しく少ない場合 2 機構は、委員会の決定に基づき評価機関の認証を取り消し、又は期間を定めて全部若しくは一部の効力を停止する。 3 機構は、委員会の決定に基づき評価機関の認証を取消したときは、「福祉サービス第三者評価機関認証取消通知書」を交付する。 4 機構は、第1項第2号に基づき、認証取消し、又は期間を定めて全部若しくは一部の認証効力を停止した場合は、その旨を公表する。 （その他） 第11条 この要綱に定めるもののほか、認証を実施するにあたり必要な事項は、実施要領に定める。 第12条 この要綱及び実施要領に定めるもののほか、認証を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。	（認証の取消） 第17条 要綱第10条第1項第2号に規定する「不正な行為」とは、次に掲げる各号をいう。 (1) 評価の信頼性を損なうような評価を行うこと (2) 事業者から評価料金とは別に金品を受け取ること (3) 守秘義務に反すること (4) 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 (5) 評価契約を破る行為を行うこと (6) 法令に違反する行為を行うこと (7) 正当な理由がないのににもかかわらず、機構の調査に協力しないこと。 (8) 機構に虚偽の報告又は資料の提出をすること (9) 上記各号と同等と機構が認めること （その他） 第18条 この実施要領に定めるもののほか、認証を実施するにあたり必要な事項は細目に定める。
--	---

附 則 本要綱は平成14年5月1日から施行する。 附 則 本要綱は平成17年3月29日から施行する。(平成17年3月22日一部改正) ただし、第2条第9号のうち「当該評価機関を主たる所属とする者のうち、別途区分する評価を行うのに必要な資格や経験を有している者をそれぞれ1人以上確保すること。」との規定は、平成17年4月1日現在、認証されている評価機関には平成19年4月1日から適用する。 附 則 本要綱は平成18年3月9日から施行する。 附 則 本要綱は平成19年3月8日から施行する。 附 則 本要綱は平成21年4月1日から施行する。 平成15年4月 1日 一部改正 平成16年4月 1日 一部改正 平成17年3月22日 一部改正 平成18年3月 9日 一部改正 平成19年3月 8日 一部改正 平成19年7月13日 一部改正 平成21年3月19日 一部改正	附 則 本実施要領は平成14年5月1日から施行する。 附 則 本実施要領は平成17年3月29日から施行する。(平成17年3月22日一部改正) 附 則 本実施要領は平成18年3月9日から施行する。 附 則 本実施要領は平成18年7月28日から施行する。 平成15年4月 1日 一部改正 平成16年4月 1日 一部改正 平成17年3月22日 一部改正 平成18年3月 9日 一部改正 平成18年7月28日 一部改正
--	--

福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領

福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）第2条第9号に規定する「機構が公表する名簿」（以下「評価者名簿」という。）への登載要領を次のように定める。

（評価者名簿の定義）

第1条 東京都福祉サービス評価推進機構（以下、「機構」という。）は、機構が実施する評価者養成講習を修了した者の番号と所属評価機関の名称を記載した一覧表を作成し、当該一覧表を評価者名簿とする。

（公表）

第2条 機構は、評価者名簿をホームページ等で公表する。

（名簿への登載）

第3条 評価者養成講習を修了し、評価者養成講習修了証を付与された者については、主たる所属評価者として所属する評価機関（以下、「主たる所属評価機関」という）からの「所属評価者名簿」の提出をもって、評価者名簿に登載するものとする。ただし、認証申請中の法人から評価者養成講習受講の推薦を受けている者については、当該法人の認証をもって評価者名簿に登載する。

2 評価者養成講習修了証の発行日から30日以内（ただし、認証申請中の法人から評価者養成講習受講の推薦を受けている者については、当該法人の認証日）または当該年度末のどちらか早い時期までに主たる所属評価機関から「所属評価者名簿」の提出がない場合には、当該修了証の効力を無効とする。

（主たる所属評価機関の表示）

第4条 評価者名簿の所属評価機関の欄には、当該評価者の「主たる所属評価機関」を表示する。

2 主たる所属評価機関がない場合には、「主たる所属評価機関なし」と表示する。ただし、機構が別に定める様式により評価機関が登録申請を行い、機構が受理したときには、当該欄に「主たる所属評価機関」が表示される。

（名簿からの抹消等）

第5条 次の各号に該当する場合、機構は当該評価者を評価者名簿から抹消する。

- (1) 評価実績がない年度が連続して3年となった者
- (2) 評価実績が著しく少ない場合で、認証・公表委員会（以下、「委員会」という。）の調査審議により名簿から抹消すべきと判断された者
- (3) 必要なフォローアップ研修を受講していない者
- (4) 「主たる所属評価機関なし」が表示され、その期間が1年を超えた者
- (5) 当該評価者が評価者名簿からの抹消を申し出、主たる所属評価機関から評価者名簿抹消の申請があった者
- (6) 死亡その他やむを得ない事情により評価者の意思は確認できないが、評価機関から名簿抹消の申請があった者

2 機構は、委員会の調査審議により福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第17条に規定する「不正な行為」と同様の行為を行ったと判断された者に対し、委員会の決定に

基づき、当該評価者の評価者名簿からの抹消、又は期間を定めて評価者名簿の効力の全部又は一部を停止する。

3 機構は、第1項及び第2項の決定に基づき評価者名簿から抹消、又は期間を定めて評価者名簿登載の効力の全部又は一部の停止をした場合は、その旨を公表する。

(評価活動の休止)

第6条 次の各号に該当する評価者は、主たる所属評価機関が機構へ評価活動の休止を届け出ることにより、一年を上限として、期間を定め評価活動を休止することができる。

- (1) 病気、妊娠、出産、育児、家族の介護等により評価活動を行うことができない場合
- (2) 海外出張等により、国内にいない場合
- (3) その他、前二号に準ずるやむを得ない事情があると機構が認める場合

2 機構は、第1項に基づき評価者が評価活動を休止している期間は、評価者名簿にその旨を表示する。

3 休止期間が終了した評価者は、主たる所属評価機関が機構へ評価活動の再開を届け出ることにより、評価活動を再開することができる。

(名簿への再登載)

第7条 一度評価者名簿から抹消された者で再度評価者名簿への登載を希望する場合は、評価者養成講習を再受講するものとする。ただし、福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第17条に規定する「不正な行為」と同様の行為を行なったと判断され抹消となった者は、その抹消の日から委員会で定められた期間を経過しなければ、再受講できないものとする。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、名簿登載を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。

附則

本要領は平成15年4月1日から施行する。

附則

本要領は平成18年3月9日から施行する。

附則

本要領は平成18年7月28日から施行する。

附則

本要領は平成18年12月22日から施行する。

ただし、第5条第1号の規定は、平成21年4月1日から施行する。

附則

本要領は平成20年4月1日から施行する。

平成16年4月1日 一部改正

平成18年3月9日 一部改正

平成18年7月28日 一部改正

平成18年12月15日 一部改正

平成19年12月13日 一部改正

福祉サービス第三者評価情報公表要領

福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）第2条第15号から第19号に規定する評価結果等の情報の公表について以下のとおり定める。

（公表の目的）

第1 福祉サービスに関する利用者の選択、質の向上に向けた事業者の取り組み、事業の透明性の確保に資するため、第三者評価結果等の情報を公表する。

（公表内容）

第2 東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）は、前条に定める目的を果たすため、評価機関が要綱第2条第14号に定められた様式等により、機構に報告した内容等に基づき、別表1に定める評価結果情報、評価機関情報、評価者情報を公表する。

ただし、個人情報保護の観点から、評価結果情報における利用者調査回答数2以下の場合の回答結果等、並びに評価機関及び評価者情報における評価者氏名については、公表しないものとする。

2 機構は、前項に定める情報の他、必要な情報を公表することができる。

（公表方法）

第3 前条に定める情報の公開は、財団法人東京都福祉保健財団が運営するホームページ「とうきょう福祉ナビゲーション」への掲載により行う。

（公表手続等）

第4 第2第1項に定める評価結果情報は、評価機関が事業者へのフィードバック終了後30日以内に機構に提出するものとする。機構は、評価結果情報が提出されてから原則として30日以内に公表するものとする。

2 評価結果情報は、評価機関による、当該事業者の公表の同意の確認を経た上で公表するものとする。ただし、事業者の公表の同意を得られなかった場合には、別表2に定めるとおり公表するものとする。

3 公表に関して評価機関が機構に提出する評価結果報告書等の詳細は、別表3に定める。

4 第2第1項に定める評価結果情報及び評価機関、評価者情報は、原則として評価機関から報告された内容を加除修正することなく公表するものとする。

ただし、公序良俗に反する内容、公表により当該事業所を利用する利用者及び関係者に著しく悪い影響を与える内容等、本制度の趣旨に照らしふさわしくないものと認められる場合には、機構は、情報の訂正並びに削除を行うことができる。

5 前項の措置を行う場合に、機構は必要に応じて調査を行うことができる。

(個人情報保護)

第5 公表する内容は、別に定める「財団法人東京都福祉保健財団個人情報の保護に関する規程」に基づき、保護・管理するものとする。

(公表期間)

第6 評価結果情報については、当該評価に使用した共通評価項目の年度を含み、5年目に該当する年度の末日まで公表するものとする。

附則 本要領は平成16年4月1日から施行する。

附則 本要領は平成17年6月1日から施行する。

附則 本要領は平成19年3月8日から施行する。

附則 本要領は平成20年4月1日から施行する。

附則 本要領は平成21年4月1日から施行する。

平成17年6月1日 一部改正

平成19年3月8日 一部改正

平成19年12月13日 一部改正

平成21年3月19日 一部改正

別表 1

(1) 評価結果情報

区分	公表内容
評価講評	①評価実施期間等評価の概要に関する項目
	②評価結果全体の講評に関するコメント (特に良いと思う点・さらなる改善が望まれる点)
	③評価を実施した評価機関・評価者に関する情報等
利用者調査	①利用者調査実施期間等概要に関する項目
	②共通評価項目に対する回答内容
	③利用者調査全体に関するコメント
事業評価	①事業評価実施期間等概要に関する項目
	②共通評価項目に対する評点
	③共通評価項目に関するコメント等
事業者のコメント*	①事業者のコメント

(注)*については、評価を実施した事業者によって記入される情報である。

(2) 評価機関情報

区分	公表内容
基本情報	①認証番号
	②評価機関名、代表者、所在地等
	③当初認証年月日等
所属評価者	①主たる所属評価者
	②従たる所属評価者
評価手法や評価実績等に関する情報	①標準的な評価の流れ
	②料金表
	③苦情窓口、第三者評価以外の主な業務等
	④評価実績
評価機関の自己申告による情報	①PR 欄
	②対応可能な評価分野
	③評価者募集状況等

(3) 評価者情報

区分	公表内容
基本情報	①評価者養成講習修了者番号
	②所属評価機関名等
評価実績に関する情報	①評価実績件数
研修受講実績に関する情報	①フォローアップ研修受講実績等
評価機関の自己申告による情報	①評価に関連する主な経歴
	②現職
	③評価に関連する主な資格等

別表 2

	公表区分	表示内容
一部不同意	別表 1(1)で規定する区分のうち、不同意となった事項が含まれる区分を除くすべての区分を公表する。	不同意となった事項が含まれる区分について、第 4 第 2 項の規定に基づき、「この評価結果は、事業者の同意が得られなかったため、公開されていません」と表示する。
全部不同意	——	第 4 第 2 項の規定に基づき、「この評価結果は、事業者の同意が得られなかったため、公開されていません」と表示する。

別表 3

	すべての項目を記載した評価結果報告書		不同意部分の結果を除いた評価結果報告書		公表不同意の理由書*
	紙媒体	電子媒体	紙媒体	電子媒体	
公表同意	○	○	——	——	——
一部不同意	○	○	○	○	○
全部不同意	○	○	——	——	○

(注) *については、公表不同意の理由書は、事業者が機構宛に作成するものであり、評価機関が評価結果報告書と共に機構に提出する。

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
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団
理事長 上 條 弘 人

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

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」について下記のとおり定めましたので通知します。

なお、本通知は平成21年4月1日より適用し、平成18年3月24日付17財事業第1180号通知は平成21年3月31日をもって廃止します。

記

1 用語の定義

- (1) 「共通評価項目」とは、東京都の福祉サービス第三者評価において、評価機関が必ず取り込まなくてはならない項目であり、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が年度ごとに評価対象福祉サービスと併せて別に定めるものをいう。
- (2) 「利用者調査」とは、共通評価項目について評価機関が利用者に対して行うアンケート又は聞き取り等の方法や評価機関と事業者の双方から間接的に利用者の様子を浮かび上がらせる方法を用いて、利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する手法をいう。
- (3) 「事業評価」とは、評価機関が共通評価項目を用いて、事業者による自己評価等の分析及び訪問調査等により組織体としてのマネジメント力や現在提供されているサービスの質を評価する手法をいう。
- (4) 「標準項目」とは、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、実施するためのしくみ（取り組み）があることが必要であると認められる事項であり、事業評価の評価項目を評価するための基準となる項目をいう。標準項目は共通評価項目に含まれる。
- (5) 「合議」とは、機構が定めた人数以上の全評価者が訪問調査前後に討議し、各々の分析結果に基づき評価チームとしての意見、結果などの調整を行うことをいう。
- (6) 「フィードバック」とは、訪問調査実施後、評価機関が事業者に評価結果を報告し、その結果を双方で確認したうえで合意することをいう。

2 評価実施にあたっての評価機関の責務

評価機関は、評価者の選定、評価手法の遵守、評価結果の決定、事業者との連絡調整について、責任を持って行わなければならない。

3 一件の評価における評価手法

- (1) 一件の評価は、当該年度内に利用者調査の実施からフィードバックまでを実施すること。
なお、一件の評価を実施する年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までの期間とする。
- (2) 一件の評価では、「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を併せて用いなければな

らない。

- (3) 一件の評価は、3人以上の評価者が利用者調査の実施から別に定める評価結果報告書の作成まで、一貫して^{注1}行うこと。ただし、機構が別に定めるサービスについては2人以上とすることができる。
- (4) 前項の3人（または2人）以上の評価者は、「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」を組み合わせる構成しなければならない。
- (5) 評価機関は、評価の各々のプロセスにおいて、補助者の支援を受けることができるものとする。
ただし、補助者に対しては、東京都福祉サービス第三者評価の趣旨の徹底、守秘義務の遵守、事業者の了承等について、評価機関が責任を持って行わなければならない。
- (6) 評価機関は評価実施前に、別に定める事項について事業者の説明をし、必要な説明を行ったことについて文書により事業者の確認を得なければならない。

なお、事業者の確認を得た文書は、評価結果報告書に併せて機構に提出するものとする。

4 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とする。ただし、実施にあたっては、事業者と十分協議をし、無理のない範囲で最大限の対象設定とすることができる。
- (2) 利用者調査の手法は、サービス種別ごとに別に定める。
- (3) 実地における利用者調査については、複数の評価者で実施すること。なお、3(3)ただし書で定めるサービスにおいては、評価者1名を含む複数名で実施することができるものとする。
- (4) 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、訪問調査前に事業者あて送付するとともに訪問調査の際に活用すること。

5 事業評価

- (1) 「自己評価」は、経営層（運営管理者含む）^{注2}の合議及び全職員（経営層含む）の個別回答による。訪問調査の前に必ず実施・回収・分析の上、事業者あて送付し訪問調査で活用すること。
ただし、経営層（運営管理者含む）による自己評価に参加する職員と、それ以外の職員とに分けることが困難な小規模の事業所では、全職員が経営層（運営管理者含む）の自己評価に参加することで、職員個人の自己評価を省略することができる。
- (2) 事業者への訪問調査は、「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名以上で実施し、組織マネジメントや当該評価対象事業者が提供しているサービスの質について評価できる体制を確保しなければならない。
- (3) 「訪問調査」では、利用者調査及び自己評価実施後、評価者が事業者を訪問し、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）等へのヒアリング並びに標準項目の確認、その他評価に関する必要な情報の収集・確認を行なうものとする。
- (4) 事業評価の実施にあたっては、標準項目の確認等により別表に定める基準により、共通評価項目に定める評価項目ごとに評点をつけること。

なお、全体の評価の講評については、事業者の自己評価結果、利用者調査結果等も考慮し、総合的に判断して評価を行い、「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」を3つずつ記入すること。

また、その他の評価項目等に対するコメントについては、評価結果報告書により、各記入を要する項目ごとに1つ以上3つまでそれぞれ記入すること。

- (5) 評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人（3(3)ただし書で定めたサービスにおいては2人）以上の合議により決定すること。

6 事業者へのフィードバック

- (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、速やかに事業者へ報告すること。
- (2) 報告にあたっては、評価結果等について事業者の説明等を行い、見解に相違のある点については、十分に話し合いを行うこと。
- (3) 評価結果報告書の公表に対する同意・不同意等の意向を事業者を確認すること。

7 機構への評価結果報告

- (1) 評価機関は、評価結果報告書の公表に対する事業者の同意・不同意にかかわらず30日以内に評価結果報告書及びデジタルデータにより、評価結果を機構へ報告すること。
- (2) 評価結果等の公表に関する詳細については、福祉サービス第三者評価情報公表要領に定める。

8 個人情報の取り扱い

- (1) 評価の過程で収集する情報についての取り扱いは、事業者と取り交わす契約書に明記し、遵守すること。
なお、契約書に明記する必要がある事項は、次のとおりとする。
ア 収集する情報は評価実施に必要な最小限のものとし評価以外の目的に使用しないこと。
イ 個人情報が記載された書類は、事業所外へ持ち出さないこと。
ウ 保存年限到達後は速やかに廃棄すること。
- (2) 評価の実施にあたって、事業者に対し、事業者が利用者の同意を得る旨の確認を行うこと。
- (3) 利用者調査及び自己評価により得られた各個人の回答は当該評価機関以外の者が見ることのない回収方法を採用するとともに個人を特定できないように最善の配慮・措置を講ずること。

9 その他

- (1) やむを得ずこの通知及びその他の通知で定める評価手法を遵守できなくなった場合は、機構まで速やかに連絡し、今後の対応について判断を仰ぐこと。
- (2) この通知に定めるもののほか、評価を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。
- (3) 機構が必要と認める場合は、この通知の規定によらないことができるものとし、その取り扱いについては別に定める。

注1：「一貫して」とは、利用者調査の実施から評価結果報告書の作成まで関与することを意味する。
従って、少なくとも利用者調査開始時（調査票配付時）までには、当該事業者を評価する3人（または2人）以上の評価者が決定されていなければならない。

注2：「経営層（運営管理者含む）」とは、原則として直接事業者の経営・運営に責任を負っている施設長、事務長、各部門の長等重要事項を決定する権限を有するメンバーをいう。

別表 評点基準

1 カテゴリー 1 から 7 まで

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+	(2)に定める定義に該当するA+の取り組みがある状態

(1) 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

(2) A+の取り組みとは、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プロセスが認められること

2 カテゴリー 8

A+	計画的な取り組みによる改善傾向が確認できる状態
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

カテゴリー 8を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、各評価項目の主旨に則り成果があったか否かの確認とする。

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
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団
理事長 上 條 弘 人

東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を
中心とした評価の実施について（通知）

東京都福祉サービス第三者評価は、平成15年度に評価を開始以来、評価件数は着実に増加してきているものの、一部の福祉サービス種別については、必ずしも評価の実施が進んでいない状況にあります。

こうした状況を踏まえ、できるだけ多くのサービス提供事業者が評価の実施を通じて利用者のサービス選択及び事業の透明性を確保するための情報提供と、サービスの質の向上に取り組むことができるよう、新たに利用者調査とサービス項目を中心とした評価（以下、「サービス項目を中心とした評価」という。）を実施することとし、機構が必要と認める福祉サービス種別については、サービス提供事業者が「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」（以下、「1127号通知」という。）に基づく評価（以下、「標準の評価」という。）との選択により評価に取り組めることとしました。

ついては、サービス項目を中心とした評価の適切な実施を確保するため、下記のとおり定めましたので通知します。

なお、本通知は平成21年4月1日より適用する。

記

1 評価対象福祉サービス

サービス項目を中心とした評価を実施できる福祉サービス種別は、年度ごとに別に定める。
当該評価対象福祉サービス種別については、標準の評価との選択により評価を実施できるものとする。

2 共通評価項目

サービス項目を中心とした評価の共通評価項目は、利用者調査及び事業評価について年度ごとに定める。

ただし、事業評価の共通評価項目はサービス項目について設定するものとする。

3 実施方法

- (1) サービス項目を中心とした評価についても、標準の評価と同様、1127号通知の定めにより評価を実施することとするが、次の各規定については以下の定めによることができるものとする。
 - ① 1127号通知3(4)に定める評価者の組み合わせについて適用しない。
 - ② 1127号通知5(2)に定める訪問調査の実施体制については、「事業者への訪問調査は、複数の評価者で実施し、当該評価対象事業者が提供しているサービスの質等について評価できる体制を確保しなければならない。」とする。
 - ③ 1127号通知5(4)に定める全体の評価講評については、「事業者の自己評価結果、利用者調査結果等も考慮し、総合的に判断して評価を行い、「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」をそれぞれ2つ以上3つまで記入すること。」とする。
- (2) 事業評価の実施にあたっては、標準項目の確認等により、共通評価項目に定める評価項目ごとに評点をつけること。評点は、1127号通知別表の1によること。

4 評価結果報告書の様式

評価結果報告書は、サービス項目を中心とした評価に用いるものとして、別に定める様式によるものとする。

5 その他

サービス項目を中心とする評価を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。

20財事業第1130号
平成21年3月23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
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団
理事長 上 條 弘 人

平成21年度東京都福祉サービス第三者評価の共通評価項目について（通知）

このことについて、平成21年3月23日付20財事業第1127号1（1）及び平成21年3月23日付20財事業第1128号2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、福祉サービス第三者評価機関認証要綱を遵守してください。

記

1 平成21年度共通評価項目

(1) 組織マネジメント項目（全サービス共通）

別紙1のとおり

ただし、別表1に定めるサービスの評価においては、別表2の項目の実施を任意とする。
なお、事業者の実態として当該項目に該当する場合は、評価の対象とする。

(2) サービス項目（各サービス別）

別紙2のとおり

(3) 利用者調査項目（各サービス別）

別紙3のとおり

2 共通評価項目の非該当の適用

事業所のサービスの実態として、評価の対象とならないと思われる場合は、東京都福祉サービス評価推進機構の了承を得て「非該当」を適用することができる。

ただし、高齢分野のサービス種別については独立行政法人福祉医療機構が運営するウェブサイト「ワムネット」(<http://www.wam.go.jp/>)の事業者情報により確認のうえ「非該当」を適用することとする。

3 適用年月日

平成21年4月1日

別表1 共通評価項目に定める組織マネジメント項目のうち、評価において別表2の項目の実施を任意とするサービス

サービス種別	
高 齢	訪問介護
	訪問入浴介護
	訪問看護
	福祉用具貸与
	居宅介護支援
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)
障 害	居宅介護
	精神障害者生活訓練施設
子ども家庭	認証保育所B型
対象サービス数	合計 10サービス

別表2 共通評価項目に定める組織マネジメント項目のうち、別表1のサービスの評価において実施を任意とする項目

カテゴリー2 経営における社会的責任		
	サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	
	評価項目1	事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある
	評価項目2	ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

20財事業第1131号
平成21年3月23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
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団
理事長 上 條 弘 人

平成21年度東京都福祉サービス第三者評価の評価手法について（通知）

このことについて、平成21年3月23日付20財事業第1127号及び平成21年3月23日付20財事業第1128号に基づき、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。

この通知の適用期間は、平成21年4月1日から平成22年3月31日までとする。

記

1 評価対象福祉サービス

平成21年3月23日付20財事業第1127号1(1)及び平成21年3月23日付20財事業第1128号1に定める対象となる福祉サービスは、別表1のとおりとする。

ただし、東京都内に所在する別表1に定める福祉サービスを提供している事業所を対象とする。なお、東京都外に所在する事業所について機構が必要と認めた場合はその限りではない。

2 2人以上の評価者で評価を実施できるサービス

平成21年3月23日付20財事業第1127号3(3)ただし書きに定める「機構が別途定めるサービス」は、別表2に定めるとおりとする。

3 福祉サービス第三者評価結果報告書の様式

平成21年3月23日付20財事業第1127号3(3)に定める東京都福祉サービス評価推進機構に提出する評価結果報告書の様式は、別紙のとおりとする。

4 利用者調査

平成21年3月23日付20財事業第1127号4(2)に定める利用者調査実施の具体的な手法は、「アンケート方式」、「聞き取り方式」及び「場面観察方式」とする。

サービス種別ごとの実施方法は、サービス利用の形態によりサービスを「訪問系」、「通所系」及び「入所系」に分類したうえで、別表3に定めるとおりとする。

別表1 評価対象福祉サービス

(1) 平成21年3月23日付20財事業第1127号に基づく評価

サービス種別	
高 齢	訪問介護
	訪問入浴介護
	訪問看護
	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム・ケアハウス)
	福祉用具貸与
	居宅介護支援
	通所介護【デイサービス】
	短期入所生活介護【ショートステイ】
	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】
	介護老人保健施設
	軽費老人ホーム(A型)
	軽費老人ホーム(B型)
	軽費老人ホーム(ケアハウス)
	養護老人ホーム
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)
障 害	居宅介護
	児童デイサービス
	短期入所
	精神障害者生活訓練施設
	知的障害者通所寮
	身体障害者通所授産施設・知的障害者通所授産施設
	身体障害者小規模通所授産施設・知的障害者小規模通所授産施設
	精神障害者通所授産施設
	精神障害者小規模通所授産施設
	知的障害者通所更生施設
	身体障害者更生施設(肢体不自由者)
	身体障害者更生施設(視覚障害者)
	身体障害者更生施設(聴覚・言語障害者)
	身体障害者更生施設(内部障害者)
	身体障害者療護施設
	身体障害者入所授産施設
	知的障害者入所授産施設
	知的障害者入所更生施設
	肢体不自由児通園施設
	知的障害児通園施設
	重症心身障害児(者)通所施設
	ろうあ児施設
	肢体不自由児施設
	知的障害児施設
	第二種自閉症児施設
	重症心身障害児施設
子ども家庭	認可保育所
	認証保育所A型・B型
	母子生活支援施設
	児童養護施設
	乳児院
婦人保護・保護	婦人保護施設
	救護施設
	更生施設
	宿所提供施設
実施サービス数	合計 51サービス

注) 地域密着型サービスの評価対象は上記「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」の2サービスとする。また、介護予防サービスは上記「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」のみ含むものとし、他の介護予防サービスは評価対象外とする。

(2) 平成21年3月23日付20財事業第1128号に基づく評価

サービス種別	
高 齢	訪問介護
	訪問入浴介護
	訪問看護
	福祉用具貸与
	居宅介護支援
	通所介護【デイサービス】
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)

別表2 2人以上の評価者で評価を実施できるサービス

サービス種別	
高 齢	訪問介護
	訪問入浴介護
	訪問看護
	福祉用具貸与
	居宅介護支援
	通所介護【デイサービス】
	短期入所生活介護【ショートステイ】
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)
障 害	居宅介護
	児童デイサービス
	短期入所
	身体障害者小規模通所授産施設・知的障害者小規模通所授産施設
	精神障害者小規模通所授産施設
	重症心身障害児(者)通所施設
子ども家庭	認証保育所B型

別表3 平成21年度利用者調査方法一覧

【調査方法】

①共通評価項目による調査

アンケート方式 共通評価項目に則った質問に利用者本人が調査票等に記入し、回答する方式とする。

聞き取り方式 共通評価項目に則った質問を評価者等が利用者本人から回答を聞き取る方式とする。

②評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査

場面観察方式 利用者が生活している様子を間接的に浮かび上がらせる調査として、評価機関は調査時に接することができた「利用者と職員の相互関係の場面」を見て、事業者は利用者支援の考え方や調査結果に対して、それぞれコメントを公表する方式とする。

【サービスの形態による調査実施方法】

訪問系……利用者が自宅でサービスを利用している形態で、アンケート方式により調査を実施する。

通所系……利用者が自宅から施設等に通ってサービスを利用している形態で、基本的にはアンケート方式により調査を実施するが、施設等に滞在している時に聞き取り方式の実施も可能とする。

入所系……利用者が施設等に居住してサービスを利用している形態で、事業者と評価機関の協議により、一人ひとりの利用者についてアンケート方式による実施か聞き取り方式による実施か決定したうえで調査を実施する。

有効回答者数が3未満の場合には、場面観察方式を実施する。

その他……あらかじめ場面観察方式により実施することとなっている認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】、重症心身障害児(者)通所施設、知的障害児施設、重症心身障害児施設、第二種自閉症児施設、乳児院については形態によらず、場面観察方式により実施すること。また、家族等に対するアンケートについてもあわせて実施すること。

※調査対象が本人以外（家族、保護者等）の場合は、上記にかかわらずアンケート方式により実施することとする。

【サービス種別利用者調査実施方式】

※下記の手法は最低限必要となる手法であり、事業者と評価機関の協議により、調査対象を広げたり、他の手法を併せて実施することができる。

No.	サービス名称	調査実施方法				調査対象
		共通評価項目の調査			評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査 (場面観察方式)	
		訪問系	通所系	入所系		
1	訪問介護	○				本人
2	訪問入浴介護	○				本人
		調査対象設定：少なくとも六ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員を対象とする。(二百名を超える場合は、二百名を任意抽出する。)				
3	訪問看護	○				本人
4	特定施設入居者生活介護 (有料老人ホーム・ケアハウス)			○		本人
5	福祉用具貸与	○				本人
		調査対象設定：現在給付管理の対象となっている登録者全員とするが、二百名を超える場合は二百名を任意抽出する。				
6	居宅介護支援	○				本人
		調査対象設定：現在給付管理の対象となっている登録者全員とする。				
7	通所介護【デイサービス】		○			本人
		調査対象設定：現在利用している登録者全員とする。				
8	短期入所生活介護 【ショートステイ】		○			本人
		調査対象設定：少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員(実数)とする。				
9	指定介護老人福祉施設 【特別養護老人ホーム】			○		本人
10	介護老人保健施設			○		本人
11	軽費老人ホーム			○		本人
12	(A型・B型・ケアハウス)			○		本人
13				○		本人
14	養護老人ホーム			○		本人
15	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)		○			本人
16	認知症対応型共同生活介護 【認知症高齢者グループホーム】 (介護予防含む)	アンケート方式			○	本人
						家族等
17	居宅介護	○				本人
18	児童デイサービス	アンケート方式				保護者等
		調査対象設定：現在利用している登録者全員とする。				
19	短期入所		○			本人
		調査対象設定：少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員(実数)とする。				
20	精神障害者生活訓練施設			○		本人
21	知的障害者通所療養			○		本人
22	身体障害者通所授産施設・ 知的障害者通所授産施設		○			本人
23	身体障害者小規模通所授産施設・ 知的障害者小規模通所授産施設		○			本人
24	精神障害者通所授産施設		○			本人

No.	サービス名称	調査実施方法			調査対象	
		共通評価項目の調査				評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査 (場面観察方式)
		訪問系	通所系	入所系		
25	精神障害者小規模通所授産施設		○			本人
26	知的障害者通所更生施設		○			本人
27	身体障害者更生施設 (肢体不自由者)			○		本人
28	身体障害者更生施設 (視覚障害者)			○		本人
29	身体障害者更生施設 (聴覚・言語障害者)			○		本人
30	身体障害者更生施設 (内部障害者)			○		本人
31	身体障害者療護施設			○		本人
32	身体障害者入所授産施設			○		本人
33	知的障害者入所授産施設			○		本人
34	知的障害者入所更生施設			○		本人
35	肢体不自由児通園施設	アンケート方式				保護者等
36	知的障害児通園施設	アンケート方式				保護者等
37	重症心身障害児(者)通所施設				○	本人
		アンケート方式				家族等
38	ろうあ児施設			○		本人
39	肢体不自由児施設			○		本人
40	知的障害児施設				○	本人
		アンケート方式				家族等
41	第二種自閉症児施設				○	本人
		アンケート方式				家族等
42	重症心身障害児施設				○	本人
		アンケート方式				家族等
43	認可保育所	アンケート方式				保護者等
44	認証保育所A型・B型	アンケート方式				保護者等
45	母子生活支援施設			○		児童
				○		母親
46	児童養護施設			○		本人
47	乳児院				○	本人
		アンケート方式				家族等
		調査対象設定：少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の初回に面会に訪れた人全員を対象とする。				
48	婦人保護施設			○		本人
49	救護施設			○		本人
50	更生施設			○		本人
51	宿所提供施設			○		
		調査対象設定：主に世帯主を対象とする世帯ごとの調査とする。				世帯主 世帯員

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

財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団

理事長 上 條 弘 人

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20年3月23日付20財事業第1127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。

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項目については、評価手法に適合するように修正し、作成すること。

(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

- ・事業評価ではA・B・C・A+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

20財事業第1167号

平成21年3月25日

東京都福祉サービス第三者評価

認証評価機関 各位

東京都福祉サービス第三者評価機構

(財) 東京都高齢者研究・福祉振興財団

事業部長 青木 ゆうこ

(印 章 省 略)

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類」の取り扱いについて（通知）

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、認証要綱第2条第9号に定める「当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類」に記載すべき事項を下記のとおり定めましたので通知いたします。

なお、平成20年3月21日付19財事業第1035号通知は平成21年3月31日をもって廃止します。

記

1 認証要綱第2条第9号に定める「当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類」に記載すべき事項

- (1) 評価機関名
- (2) 評価機関認証番号
- (3) 評価者名
- (4) 評価者養成講習修了者番号
- (5) 評価実施の際に担当する分野（「福祉サービス分野担当」あるいは「組織マネジメント分野担当」）
- (6) 「上記の者は、当評価機関の評価者であることを証明します。」の旨の表記
- (7) 評価機関の印
- (8) 評価者本人であることが確認できる写真

ただし、利用者調査とサービス項目を中心とした評価を行う際にあっては、(5)の記載は不要とする。

2 本通知の適用日

本通知は平成21年4月1日から適用する。

東京都福祉サービス第三者評価
認証評価機関 各位

東京都福祉サービス第三者評価機構
(財) 東京都高齢者研究・福祉振興財団
事業部長 梶 野 京 子
(印 章 略)

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める
「必要なフォローアップ研修」について (通知)

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
さて、標記の件について、下記のとおり定めたので通知します。
なお、平成17年2月28日付16財事業第1141号「評価者フォローアップ研修
(専門コース) の実施について」は、この通知をもって廃止します。

記

1 「必要なフォローアップ研修」の種類

- (1) フォローアップ研修 (共通コース) (以下「共通コース」という。)
- (2) フォローアップ研修 (専門コース) (以下「専門コース」という。)

2 受講頻度

- (1) 共通コース . . . 毎年度受講すること
- (2) 専門コース . . . 少なくとも3年に1回は受講すること

3 未受講者の取扱い

未受講者については、福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領第5条第1項第3号の規定に基づき評価者名簿から抹消する。

4 その他

評価活動の休止に伴うフォローアップ研修の受講免除の取扱いは「評価活動の休止及びフォローアップ研修受講の免除に係る取扱について (通知)」(平成19年12月27日付19財事業第767号) の定めるところによる。

東京都福祉サービス第三者評価
認証評価機関 各位

東京都福祉サービス第三者評価機構
(財) 東京都高齢者研究・福祉振興財団
事業部長 梶 野 京 子
(印 章 略)

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第10条第1項第4号に
該当する評価機関の認証取消について (通知)

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、標記の件については、下記のとおり取扱いを定め、該当する評価機関の認証を取消することとしたので通知します。

記

1 対象となる評価機関

評価実績がない年度が連続して2年となった評価機関とする。

ただし、当該評価機関の認証年度を除く。

2 基準日

毎年2月末日

3 実績の確認方法

評価推進機構において、上記2の基準日における評価結果報告書の提出の有無により確認する。

なお、同日までに評価結果報告書を提出できない場合は、当該年の2月末までに評価推進機構事務局への1件以上の契約済みでかつ評価実施中であることが確認できる書類(評価実施契約書の写し等)の提出をもって評価実績を確認する。

4 認証取消

実績が確認できない評価機関については、認証要綱第10条の規定に基づき、認証取消しを行う。