Ⅶ　参考資料

小 目 次

1　標準的な評価プロセスにおける工数モデル　…… 201
2　契約書記載事項・契約書（参考様式）　…… 207
3　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）　…… 212
4　要綱、通知等
・「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）　…… 215
・福祉サービス第三者評価機関認証要綱・実施要領　…… 218
・福祉サービス第三者評価　評価者名簿登載要領　…… 227
・評価者の評価活動休止に係る取扱要項　…… 230
・福祉サービス第三者評価情報公表要領　…… 232
・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）　…… 236
・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）　…… 243
・令和２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）　…… 245
・令和２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）　…… 253
・東京都福祉サービス第三者評価における多機能型事業所及び障害者支援施設の評価実施における取扱いについて（通知）　…… 255
・東京都福祉サービス第三者評価における障害児通所支援等の評価の実施について（通知）　…… 257
・東京都福祉サービス第三者評価における障害児入所施設の評価の実施について（通知）　…… 260
・認可保育所の分園等の取り扱いについて（通知）　…… 262
・東京都福祉サービス第三者評価における共同生活援助（グループホーム）の評価の実施について（通知）　…… 263
・指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）における評価の取扱いについて　…… 265
・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）　…… 269
・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）　…… 271
・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）　…… 272
・評価手法違反に係る公表手続要領　…… 274
5　よくある質問と回答　…… 275

＊本ガイドブックには要綱、通知等のうち一部を掲載しています。他すべてを確認する場合は、ホームページ：とうきょう福祉ナビゲーション（福ナビ）＞福祉サービス第三者評価＞データ集を併せてご確認ください。
http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/datafile1.htm

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	実施方針の検討	実施方針の検討	◆事前調整・確認				
	契約						
	事前打合せの実施		◆ 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		
	日程調整、職員への説明、利用者・家族への周知等						
評価の実施		利用者調査・自己評価の準備	◆調査票、依頼文等の準備、事業者への送付			4h×1名	4h
	自己評価、職員調査の実施						
		利用者調査の実施	◆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）	35分×20名	12h		
			アンケート調査（利用者6名に配付、回収率80%を想定）			12分×5件	1h
		利用者調査の素集計	◆利用者調査の数量的な集計と資料作成			8h×1名	8h
		利用者調査の分析・まとめ	◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付	4h×1名	4h		
		自己評価、職員調査の集計	◆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			12分×50件	10h
		調査結果、自己評価等の読み込み	◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読込み	4h×3名	12h		
		訪問調査事前打合せ	◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ	3h×3名	9h		
	訪問調査の実施		◆訪問調査（現地視察を含む）の実施	8h×2名	16h		
まとめ・公表		訪問調査の振り返り	◆訪問調査の終了後（できれば当日）の確認	2h×2名	4h		
		評価者による個別作業	◆利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成	6h×2名	12h		
		評価者による合議	◆評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）	4h×3名	12h		
		合議に基づく報告書の修正	◆合議の内容をふまえて報告書（案）を修正・完成	2h×2名	4h		
		フィードバックの準備	◆フィードバックにむけて資料の整理・準備			2h×1名	2h
	フィードバックの実施		◆事業所での報告書（案）の説明	2h×2名	4h		
	利用者や職員、関係者への報告	報告書の最終確認・報告	◆報告書の最終確認、推進機構への報告	4h×1名	4h		
		公表へ	※ 全体を通しての調整業務等	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

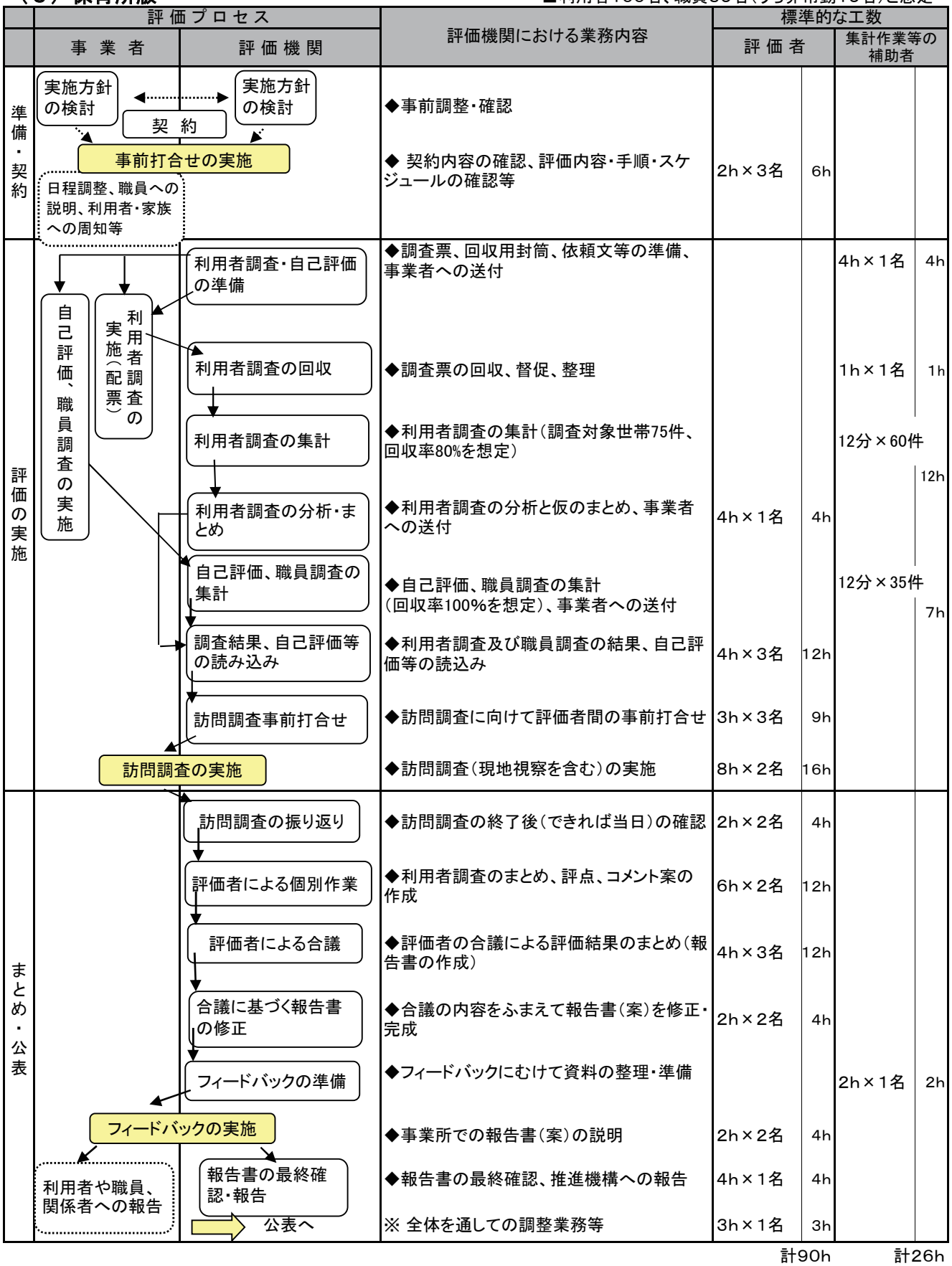
■利用者18名（2ユニット）、職員16名（うち非常勤10名）と想定

	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	実施方針の検討 契約 実施方針の検討 事前打合せの実施 日程調整、職員への説明、利用者・家族への周知等		◆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	自己評価、職員調査の実施 利用者調査の実施（配票）	利用者調査・自己評価の準備 利用者調査の実施 利用者調査の分析・まとめ アンケート調査の回収・素集計 アンケート調査の分析・まとめ 自己評価、職員調査の集計 調査結果、自己評価等の読み込み 訪問調査事前打合せ 訪問調査の実施	◆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 4h×1名 4h×2名 3h×2名 6h×2名	8h 2h 4h 8h 6h 12h	4h×1名 4h×1名 12分×16件	4h 4h 4h
まとめ・公表	利用者や職員、関係者への報告	訪問調査の振り返り 評価者による個別作業 評価者による合議 合議に基づく報告書の修正 フィードバックの準備 フィードバックの実施 報告書の最終確認・報告 公表へ	◆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×2名 4h×1名 3h×1名	2h 12h 8h 4h 4h 4h 3h	2h×1名	2h
				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



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）多機能型事業所版（就労移行支援、就労継続支援Ｂ型の２サービス実施事業所を想定）

■利用者60名、職員20名（うち非常勤2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	実施方針の検討 契約 実施方針の検討 事前打合せの実施 日程調整、職員への説明、利用者・家族への周知等		◆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		
評価の実施	自己評価、職員調査の実施	利用者調査・自己評価の準備	◆調査票、依頼文等の準備、事業者への送付			4h×1名	4h
		利用者調査の実施	◆ヒアリング調査（利用者1名あたり35分で18名に対して3名の評価者で実施） アンケート調査（利用者38名に配付、回収率80%を想定）	35分×18名	10.5h	12分×30件	6h
		利用者調査の素集計	◆利用者調査の数量的な集計と資料作成			8h×1名	8h
		利用者調査の分析・まとめ	◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付	4h×1名	4h		
		自己評価、職員調査の集計	◆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			12分×20件	4h
		調査結果、自己評価等の読み込み	◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読込み	4h×3名	12h		
		訪問調査事前打合せ	◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ	3h×3名	9h		
		訪問調査の実施	◆訪問調査（現地視察を含む）の実施	8h×2名	16h		
まとめ・公表		訪問調査の振り返り	◆訪問調査の終了後（できれば当日）の確認	2h×2名	4h		
		評価者による個別作業	◆利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成	6h×2名	12h		
		評価者による合議	◆評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）	4h×3名	12h		
		合議に基づく報告書の修正	◆合議の内容をふまえて報告書（案）を修正・完成	2h×2名	4h		
		フィードバックの準備	◆フィードバックにむけて資料の整理・準備			2h×1名	2h
		フィードバックの実施	◆事業所での報告書（案）の説明	2h×2名	4h		
	利用者や職員、関係者への報告	報告書の最終確認・報告	◆報告書の最終確認、推進機構への報告	4h×1名	4h		
		公表へ	※ 全体を通しての調整業務等	3h×1名	3h		
				計100．5h		計24h	

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。

（５）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	実施方針の検討 契約 実施方針の検討 事前打合せの実施 日程調整、職員への説明、利用者・家族への周知等		◆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	自己評価、職員調査の実施 利用者調査の実施（配票）	利用者調査・自己評価の準備 利用者調査の回収 利用者調査の集計 利用者調査の分析・まとめ 自己評価、職員調査の集計 調査結果、自己評価等の読み込み 訪問調査事前打合せ 訪問調査の実施	◆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 2h×2名 1h×2名 4h×2名	4h 4h 2h 8h	4h×1名 1h×1名 12分×80件 12分×25件	4h 1h 16h 5h
まとめ・公表	利用者や職員、関係者への報告 公表へ	訪問調査の振り返り 評価者による個別作業 評価者による合議 合議に基づく報告書の修正 フィードバックの準備 フィードバックの実施 報告書の最終確認・報告	◆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 8h 6h 2h 4h 2h 2h	2h×1名	2h
				計48h		計28h	

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。

（６）訪問介護版（利用者調査とサービス項目を中心とした評価版）

■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	実施方針の検討 実施方針の検討 契約 事前打合せの実施 日程調整、職員への説明、利用者・家族への周知等		◆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	自己評価、職員調査の実施 利用者調査の実施（配票）	利用者調査・自己評価の準備	◆調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付			4h×1名	4h
		利用者調査の回収	◆調査票の回収、督促、整理			1h×1名	1h
		利用者調査の集計	◆利用者調査の集計、グラフ化（回収率80%を想定）			12分×80件	16h
		利用者調査の分析・まとめ	◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付	4h×1名	4h		
		自己評価、職員調査の集計	◆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			6分×25件	2．5h
		調査結果、自己評価等の読み込み	◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読込み	1．5h×2名	3h		
		訪問調査事前打合せ	◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ	0．5h×2名	1h		
	訪問調査の実施		◆訪問調査の実施	3h×2名	6h		
まとめ・公表		訪問調査の振り返り	◆訪問調査の終了後（できれば当日）の確認	0．5h×2名	1h		
		評価者による個別作業	◆評点、コメント案の作成	3h×2名	6h		
		評価者による合議	◆評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）	2h×2名	4h		
		合議に基づく報告書の修正	◆合議の内容をふまえて報告書（案）を修正・完成	0．5h×2名	1h		
		フィードバックの準備	◆フィードバックにむけて資料の整理・準備			1h×1名	2h
	フィードバックの実施		◆事業所での報告書（案）の説明	1h×2名	2h		
	利用者や職員、関係者への報告	報告書の最終確認・報告	◆報告書の最終確認、推進機構への報告	1h×1名	1h		
		公表へ	※ 全体を通しての調整業務等	1h×1名	1h		
				計34h		計24．5h	

2 契約書記載事項・契約書（参考様式）

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。

参考様式は「福ナビ」に掲載しています
http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/document/keiyakusyo.pdf

福祉サービス第三者評価契約書
（参考様式）

○○○○（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、利用者や事業者に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、令和○年○月○日から令和○年○月○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、公益財団法人東京都福祉保健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、事前説明確認書のとおりとします。

（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載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 ○○○○○○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 項により事業者に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、○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○%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、評価の実施に当たって、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に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○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としない場合

(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、評価者が署名捺印の上、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。

令和 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

3 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/hyoka/document/jizensetumeikakuninsyo.pdf

1 本評価における評価手法

本評価は、「標準の評価」／「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の手法で行います。

本評価は、「利用者調査」及び「事業評価」の２種類の手法を用いて行います。

評価を実施するに当たっては、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。

どちらの評価手法を用いるか明記すること。

2 評点基準等

事業評価では、以下の評点等により各評価項目を評価します。

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。

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。

十分に説明すること。

評点　<カテゴリー1～6>
評点は、標準項目の実施状況を以下の　したもので、評価項目ごとにつける。 1　標準項目の実施が確認できた場合は○、未実施・確認不可の場合は●で表す 2　○及び●が混在する場合は、標準項目の順番にかかわらず、左端から○を配列し、●は右端に寄せて表す。 3　「非該当」が選択された標準項目は、評点の構成要素からのぞく

評語<カテゴリー7>	
目標の設定と取り組み	○　具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った ○　具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった ○　具体的な目標が設定されていなかった
取り組みと検証	○　目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った ○　目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった（目標設定を行っていない場合を含む） ○　設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	○　次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた ○　次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない ○　設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

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、

「アンケート」　／　「聞き取り」　／　「場面観察（家族アンケート含む）」　方式です。

(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。

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。

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)　標準項目及び事業者が特に力を入れている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。

別に定めるサービスは「２人以上」とすることができる。

(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。

	標準項目	事業者が特に力を入れている取り組み
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。	事業者が力を入れている取り組みのうち、次のすべてに該当する取り組みであること。 ア 当該評価項目のねらいに合致した取り組みであること イ 当該評価項目に属する標準項目を少なくとも1つを満たしていること。 ウ 創意工夫、独自性や先進性などの観点から、利用者の選択情報や他の事業所のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みであること。
確認方法	カテゴリー1～6	
	標準項目を確認したものと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	
	カテゴリー7	
	事業者がそれぞれの重要課題について前年度に具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証した上で、今年度以降の目標設定や取り組みに反映しているかどうかの確認とする。	

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。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、ご了解いただいて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に説明しました。

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

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通にまとめても可。
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わかるようにすること。

4 要綱、通知等

２４福保指指第６３８号

平成２４年９月７日

各区市町村長　殿

東京都福祉保健局長

川　澄　俊　文

「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）

日頃から、東京都における福祉施策の推進に御理解と御協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

東京都では、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、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。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として延べ１４，０００件を超える実績となっています。

この度、福祉サービス第三者評価を運営する「東京都福祉サービス評価推進機構」の事務局である「財団法人東京都福祉保健財団」が、平成２４年４月１日付けで法人名称を「公益財団法人東京都福祉保健財団」に変更したことに伴い、平成２１年５月２９日付２１福保指指第２３５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。

別紙

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に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、公益財団法人東京都福祉保健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、公益財団法人東京都福祉保健財団が運営する「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・認証実施要領対比表

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
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 理事長決定	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 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。
（目的） 第１条　公益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（東京都における社会的養護関係施設第三者評価機関（以下「社会的養護施設評価機関」という。）を含む。）（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。	（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。 （東京都における社会的養護関係施設第三者評価機関） 第１条の２　社会的養護関係施設第三者評価機関とは、社会的養護関係施設の評価（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行うものとする。）を実施するために「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」（厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、社会援護局長通知　雇児発第0217第６号　社援発0217第44号　平成27年２月 17 日）（以下、「厚生労働省通知」という。）５（３）に基づき機構が認証を行った評価機関（以下「社会的養護関係施設評価機関」という。）をいう。
（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。 ⑴　法人格を有すること。	（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。
⑵　福祉サービスを提供していないこと。	（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。 ⑴　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） ⑵　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 ⑶　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）
⑶　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	

取り消しの日前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。	
⑷ 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。	（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。
⑸ 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。	（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。 ⑴ 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 ⑵ 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 ⑶ 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。
⑹ 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。	（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。
⑺ 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。	（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。 ⑴ 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 ⑵ 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 ⑶ 上記⑴⑵に類するすべての施設、事業所
⑻ 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。	（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

（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。新たに申請する際は、評価実績があり事業に関して援助指導ができる評価者（従たる所属評価者を含む）が１人以上所属していること。
（９）の２　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。
（９）の３　当該評価機関に所属する者のうち、少なくとも１人は東京都福祉サービス第三者評価について一定の評価経験があること（前年度認証評価機関は除く。）。
（９）の４　社会的養護施設評価機関においては、当該評価機関を主たる所属とする評価者のうち、３人以上は、社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者が所属していること。
（９）の５　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。

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。
⑴ 福祉・医療・保健業務を３年以上経験している者
⑵ 組織運営管理等業務を３年以上経験している者
⑶ 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
⑷ 福祉・医療・保健・経営分野の学識経験者で当該業務を３年以上経験している者
⑸ 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号の２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。

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

（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号の２及び第 9 号の４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。

（社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件）
第１０条の２　要綱第２条第９号の４に規定する「社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件」とは、「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」に該当する機構が実施する研修を受講し修了した評価者（以下「機構が実施する研修を受講し修了した評価者」という。）とする。

（社会的養護関係施設評価機関の所属評価者要件）
第１０条の３　新たに社会的養護関係施設評価機関の認証を受けようとする評価機関または、認証を更新しようとする評価機関は、第１０条の２で規定する評価者のうち、申請時を含む過去３か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者を少なくとも３名以上を確保することとする。

（所属）
第１１条　要綱第２条第９号から第 9 号の５までに規定する「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。

（９）の６　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。	
⑽ 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。	（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。 ⑴ 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 ⑵ 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 ⑶ 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。
⑾ 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わせないこと。	（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。
⑿ 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。また、評価手法管理責任者を選任し、評価手法を遵守するために必要な管理を行わせること。	（評価手法管理責任者の選任基準と役割） 第１４条　要綱第２条第１２号に規定する「評価手法管理責任者」とは、評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから選任した者をいう。なお、当該責任者は要綱第２条第２１号に規定する「評価者育成責任者」を兼ねることができるものとする。 ２　要綱第２条第１２号に規定する「必要な管理」とは、すべての評価について、機構の定める評価手法の遵守状況を確認し、その記録を作成すること、その他必要な措置を講ずることをいう。
⒀ 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。	
⒀の２　社会的養護関係施設の評価の実施にあたっては、社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者であって研修受講要件を満たす者を必要数配置すること。	（社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者を必要数配置） 第１５条　要綱第２条第13号の２に規定する「社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者であって研修受講要件を満たす者を必要数配置」とは、一件の評価に必要な評価者のうち評価実施年度を含む過去３か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者を少なくとも２名以上を配置するものとする。
⒁ 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。	（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１６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。
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委員会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	（開示） 第１７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。
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。	（評価実施状況届および現況報告書） 第１８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。
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条に規定する申請書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う調査等に協力するよう努めること。	
㉑　当該評価機関を主たる所属とする者を育成・指導し、評価者の質の向上に取り組むこと。また、評価者育成責任者を選任し、評価者の質の向上の取組みに必要な管理を行わせること。 ㉑の２ 当該評価機関を主たる所属とする者の育成状況等について、機構が定める「評価者育成計画兼報告書」により、年に３回機構へ報告すること。	（評価者育成責任者の選任基準と役割） 第１９条　要綱第２条第２１号に規定する「評価者育成責任者」とは、評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから選任した者をいう。なお、当該責任者は要綱第２条第１２号に規定する「評価手法管理責任者」を兼ねることができるものとする。 ２　要綱第２条第２１号に規定する「必要な管理」とは、当該評価機関を主たる所属とする者について、要綱第２条第２１号の２で規定する「評価者育成計画兼報告書」の作成、実施及び進行管理を行うこと、その他必要な措置を講ずることをいう。
㉒ 評価手法遵守及び評価者育成の取組状況について、毎年１回自己点検を実施し、機構へ報告すること。	（自己点検） 第２０条　要綱第２条第２２号に規定する「自己点検」とは、評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（要綱第２条第１２号及び要綱第２条第２１号に規定する者とは別の者が望ましい。）が機構の定める様式により、実施することをいう。
（認証の申請及び認証の更新申請） 第３条　認証の申請は、福祉サービス第三者評価機関認証申請書（社会的養護施設評価機関の認証の申請のときは「社会的養護関係施設第三者評価機関認証申請書」）（前条及び第７条において「申請書」という。）に必要な書類を添付して行う。	（申請時に必要な評価実績） 第２１条　要綱第３条第２項に規定する「申請時に必要な評価実績」は、サービス種別を問わず前年度の評価実績が１０件以上あることをいう。

2　社会的養護施設評価機関の認証申請は、機構より認証され、申請時に必要な評価実績がある評価機関に限る。 3　認証を更新しようとする評価機関は、認証を更新するために必要な評価実績要件及び認証を更新するために必要な研修の受講実績要件を満たした上で、福祉サービス第三者評価機関認証更新申請書（社会的養護施設評価機関の認証の更新申請のときは「社会的養護関係施設第三者評価機関認証更新申請書」）により、認証の更新申請を行う。	（認証を更新するために必要な評価実績要件） 第２２条　要綱第３条第３項に規定する「認証を更新するために必要な評価実績」は、要綱第６条第１項の３年間の有効期間に５件以上の評価実績があることをいう。 2　新たに認証を受けた評価機関が認証（社会的養護関係施設評価機関の認証は除く。）を更新しようとするときは、前項の規定によらず３か年度毎の満了日までの期間が２年以上３年未満のときは３件以上、１年以上２年未満のときは１件以上とし、１年未満の場合は評価実績を免除する。 3　評価機関は毎年１件以上の評価実績を積むことに努めること。 4　要綱第３条第３項に規定する社会的養護関係施設評価機関の「認証を更新するために必要な評価実績」は、要綱第６条第２項の３年間の有効期間に３件以上の社会的養護関係施設の評価実績があることをいう。 5　新たに社会的養護関係施設評価機関として認証を受けた評価機関が認証を更新しようとするときは、前項の規定によらず３か年度毎の満了日までの期間が１年以上３年未満のときは２件以上とし、１年未満のときは１件以上とする。 （認証を更新するために必要な研修の受講実績要件） 第２２条の２　要綱第３条第３項に規定する「認証を更新するために必要な研修の受講実績」は、要綱第６条第１項に定める期間において評価機関支援研修の受講実績があることをいう。ただし、新たに認証を受けた評価機関は、前項の規定によらず３か年度毎の満了日までの期間が１年未満の場合は研修受講を免除する。
（認証及び認証の更新） 第４条　認証及び認証の更新は、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、評価機関の認証及び認証の更新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及び認証を更新する。 （認証及び認証の更新の通知） 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」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証通知書」を交付する。また、委員会の決定に基づき評価機関の認証を更新したときは、「福祉サービス第三者評価機関認証更新通知書」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証更新通知書」を交付する。 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」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関不認証通知書」を交付する。また、委員会の決定に基づき評価機関の認証を更新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更新通知書」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関不認証更新通知書」を交付する。	
（認証の有効期間） 第６条　評価機関の認証の有効期間は３年間とする。なお、認証の有効期間の満了日は、認証を受けた日にかかわらず、機構が定める３か年度における最終年度の３月３１	（認証の有効期間） 第２３条　要綱第６条第１項に規定する「機構が定める３か年度」とは、平成２９年４月１日を始期とする３か年度ごとの期間をいう。

日とする。 ２　社会的養護施設評価機関の認証の有効期間は３年間とする。なお、認証の有効期間の満了日は、認証を受けた日にかかわらず、機構が定める３か年度における最終年度の３月３１日とする。	２　要綱第６条第２項に規定する「機構が定める３か年度」とは、令和２年４月１日を始期とする３か年度ごとの期間をいう。
(変更の届け) 第７条　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」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証辞退届」の提出により、認証を辞退することができる。	（社会的養護関係施設評価機関の認証の辞退） 第２４条　要綱第８条の規定により評価機関を辞退した場合は、社会的養護関係施設評価機関としての認証も、同時に辞退したものとする。
（機構が実施する指導等） 第９条　機構は、評価機関が第２条第１２号で定める規定に違反（以下「手法違反」という。）した場合、当該評価機関に対し次の各号のとおり指導を行う。 （１）機構が定める講習の受講 （２）評価機関自らが期日を定めて取組む再発防止に係る改善策等の報告 （３）前号における改善策の取組状況の報告（前号における期日から３０日以内） （４）前号により報告を受けた取組状況が十分でない場合、改善策の継続実施及び再度の取組状況の報告 ２　次の各号のいずれかに該当する場合、別に定める公表手続に基づき、評価機関の名称等について公表する。 （１）機構が指導を行ったにもかかわらず、前項第２号又は第３号に規定する報告がなく、かつ、今後も報告の見通しがない場合 （２）機構が指導を行ったにもかかわらず、前項で報告があった同一の手法違反を１件以上２年間連続して行い、かつ、改善の見込みがない場合 ３　機構は、第２条（第１２号を除く）の認証基準のいずれか一つが欠けた評価機関に対し、報告を求め、是正するように指導を行う。	
（指導、業務改善勧告等） 第９条の２　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、必要があると認めたときは、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、評価機関が以下の各号に該当する場合、調査審議し、必要があると認めたときは、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	（認証の取消） 第２５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

⑵　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 ⑶　第９条の２第２項による業務改善勧告に従わない場合 ⑷　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」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証取消通知書」を交付する。 ４　機構は、第２項に基づき、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。	ること ⑸ 評価契約を破る行為を行うこと ⑹ 法令に違反する行為を行うこと ⑺ 正当な理由がないのにもかかわらず、機構の調査に協力しないこと。 ⑻ 機構に虚偽の報告又は資料の提出をすること ⑼ 上記各号と同等と機構が認めること
（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。	（その他） 第２６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 本実施要領は平成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１９年７月１３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。 附　則 本要綱は平成２４年４月１日から施行する。 ただし、第２条第９号のうち「更に、当該評価機関に所属する者のうち、少なくとも１人は東京都福祉サービス第三者評価について一定の評価経験があること（前年度認証評価機関は除く）。」との規定及び第２条第２１号の規定は、平成２５年４月１日から適用する。 附　則 本要綱は平成２４年６月７日から施行する。 附　則 本要綱は平成２５年２月２１日から施行する。 附　則 本要綱は平成２７年１月１日から施行する。 附 則 （施行期日） １　本要綱は平成２８年４月１日から施行する。 （経過措置） ２　平成２８年度中に新たに認証する評価機関の認証の有効期間については、平成２８年度に限り、第６条第１項	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。 附　則 本実施要領は平成２４年６月７日から施行する。 附　則 （施行期日） １　本実施要領は平成２７年７月８日から施行する。 ただし、第１０条の２及び第１０条の３の規定は、平成２８年４月１日から適用する。 （経過措置） ２　第１０条の２で規定する社会的養護関係施設第三者評価の評価者は、平成２９年３月３１日までの間に限り、平成２６年度以前に「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」に該当する研修を受講し修了した評価者を含むものとする。 第１０条の３で規定する申請時を含む過去３か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者は、平成２９年３月３１日までの間に限り、平成２４年度及び平成２５年度に機構が実施する研修を受講し修了した評価者並びに平成２６年度以前に「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」に該当する研修を受講し修了した評価者を含むものとする。 附　則 （施行期日） １　本実施要領は平成２８年４月１日から施行する。 （経過措置） ２　平成２６年度以前に認証を受けた評価機関が平成２８年度に認証を更新するために必要な評価実績は、第

の規定によらず、従前の１年間とする。

附　則

本要綱は平成２９年４月１日から施行する。

附　則

本要綱は平成２９年４月１日から施行する。

附　則

本要綱は平成３１年（２０１９年）４月１日から施行する。ただし、第３条第３項の規定は平成３２年（２０２０年）４月１日から施行する。

附　則

（施行期日）

１　本要綱は令和２年４月１日から施行する。

（経過措置）

２　第２条第９号の４の規定に関わらず、施行日から起算して３年を経過する日までの間、社会的養護施設評価機関を主たる所属とする評価者のうち、社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者の人数については、１人以上とする。

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
平成２４年　３月１４日　一部改正
平成２４年　６月　７日　一部改正
平成２５年　２月２１日　一部改正
平成２６年１２月２６日　一部改正
平成２８年　２月１９日　一部改正
平成２８年１０月３１日　一部改正
平成２８年１２月２８日　一部改正
平成３１年　１月２９日　一部改正
令和　２年　２月　７日　一部改正

１９条第１項の規定によらず、当該年度に１件以上評価実績があることとする。

３　平成２７年度に新たに認証を受けた評価機関が平成２８年度に認証を更新するために必要な評価実績は、第１９条第１項の規定によらず、免除することとする。

４　平成２７年度に新たに認証を受けた評価機関及び平成２８年度に新たに認証する評価機関が平成３１年度に認証を更新するために必要な評価実績は、第１９条第１項の規定によらず、３年間の有効期間中に３件以上評価実績があることとする。

附　則

本実施要領は平成２９年４月１日から施行する。

附 則

本実施要領は平成３２年（２０２０年）４月１日から施行する。

附　則

（施行期日）

１　本実施要領は令和２年４月１日から施行する。

（経過措置）

２　第１０条の３の規定に関わらず、施行日から起算して３年を経過する日までの間、新たに社会的養護関係施設評価機関の認証を受けようとする評価機関または、認証を更新しようとする評価機関が、第１０条の２で規定する評価者のうち、申請時を含む過去３か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者を確保しなければならない人数は、少なくとも１名以上とする。

３　第１５条の規定に関わらず、施行日から起算して３年を経過する日までの間、社会的養護関係施設の一件の評価に必要な評価者のうち機構が実施する研修を受講し修了した評価者を配置しなければならない人数は、少なくとも１名以上とする。

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
平成２４年　６月　７日　一部改正
平成２７年　７月　８日　一部改正
平成２８年　２月１９日　一部改正
平成２８年１０月３１日　一部改正
平成３１年　１月２９日　一部改正
令和　２年　２月　７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。）への登載要領等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２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２５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、当該評価者に対する指導、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若しくは一部を停止する。
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、３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。ただし、休止期間の終期は年度末とする。
(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　その他評価者の評価活動休止の詳細については、別に定める「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」による。

（評価活動の再開）
第７条　休止期間中の評価者は、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。
２　その他評価者の評価活動再開の詳細については、別に定める「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」による。

（名簿への再登載）
第８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２２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。

（社会的養護関係施設第三者評価における評価者）
第９条　要綱第２条第９号の４に規定する社会的養護関係施設第三者評価の評価者要件を満たす者は、要綱第２条第１３号の２で規定する社会的養護関係施設の評価の実施において必要な評価者要件を満たす者として、別途ホームページ等で公表する。
２　要綱第２条第９号の４及び第１３号の２に規定する評価者要件を満たしている者について、評価実績がない年度が連続して２年となった者は、翌年度以降は要綱第２条第９号の４及び第１３号の２に規定する評価者に該当しないものとする。なお、当該評価者が再度、要綱第２条第９号の４及び第１３号の２に規定する評価者要件を満たすためには、福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第１０条の２に規定する「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」に該当する機構が実施する研修を受講し、修了するものとする。
３　機構は前項で規定する評価者の評価実績について、評価結果報告書等で確認するものとする。

（その他）
第１０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。

附則
本要領は平成２４年４月１日から施行する。
ただし、第５条第１号の規定及び第６条柱書の規定は、平成２５年４月１日から適用する。

附則
本要領は平成２４年６月７日から施行する。

附則
本要領は平成２７年７月８日から施行する。
ただし、第９条第２号及び第３号の規定は、平成２８年４月１日から適用する。

附則
本要領は平成２８年４月１日から施行する。
附則
本要領は平成２９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
平成２４年　３月１４日　一部改正
平成２４年　６月　７日　一部改正
平成２７年　７月　８日　一部改正
平成２８年　２月２２日　一部改正
平成２９年　１月　４日　一部改正

評価者の評価活動休止に係る取扱要項

1　趣旨

福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領（以下「評価者名簿登載要領」という。）第６条において規定する、評価者の評価活動の休止に係る取扱いについては、この要項の定めるところによる。

2　対象者

評価活動を休止できるのは、評価活動を継続する意志はあるが、評価者名簿登載要領第６条第１項各号に該当する事由により評価活動を行うことができない者とする。

3　評価者の取り扱い

（１）評価者は、活動休止期間中に評価活動を行うことができない。

なお、休止期間中については、評価者名簿登載要領第５条第１項第１号及び第９条第２項中に規定する「評価実績がない年度」の対象としない。

（２）東京都福祉サービス評価推進機構（以下、「機構」という。）は、当該年度について評価者名簿登載要領第５条第１項第３号に規定する「必要なフォローアップ研修」の受講を免除することができる。

なお、「必要なフォローアップ研修」の取扱いについては、フォローアップ研修の受講免除に係る取扱要項による。

（３）評価者が評価活動を再開する際は、必ず再開する年度のフォローアップ研修（共通コース）を受講しなければならない。

（４）機構は、以下の場合、当該評価者を直ちに評価者名簿より抹消する。

ア　休止期間が予定の終期を超えても、評価者名簿登載要領第６条第３項に定める活動再開の届出がなかった場合

イ　４に定める届出に必要な書類に虚偽の記載があった場合

4　届出の方法

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。）（主たる所属評価機関がない評価者の場合は当該評価者）は、評価者が評価活動を休止又は再開する場合、次の各号に定めるところにより届出を行う。

（１）活動休止

主たる所属評価機関は、評価者が評価活動を休止する場合は、原則として休止期間の始期より前に「評価活動休止届（様式１）」を機構に提出しなければならない。提出に際しては、評価者から提出された休止理由を証明する公的な書類を評価機関におい

て確認し、必要に応じて機構へ提出しなければならない。

また、主たる所属評価機関がない評価者が評価活動を休止する場合は、原則として休止期間の始期より前に「評価活動休止届（様式１－２）」に休止理由を証明する公的な書類を添付して機構へ提出しなければならない。

（２）活動再開

主たる所属評価機関は、評価者が評価活動を再開する場合は、再開する前に「評価活動再開届（様式２）」を機構に提出しなければならない。

また、主たる所属評価機関がない評価者が評価活動を再開する場合は、再開する前に「評価活動再開届（様式２－２）」を機構に提出しなければならない。

５ 休止の表示

機構は、休止期間中、「とうきょう福祉ナビゲーション」に、当該評価者が評価活動を休止している旨を表示する。

６ その他

この要項に定めるもののほか、必要な事項は別途定める。

附 記

この要項は、平成20 年4 月1 日から施行する。

附 記

この要項は、平成21 年5 月13 日から施行する。

附 記

この要項は、平成25 年4 月1 日から施行する。

附 記

この要項は、平成26 年10月1 日から施行する。

附 記

この要項は、平成28 年4 月1 日から施行する。

平成21 年5 月13 日 一部改正
平成 25 年 2 月 25 日 一部改正
平成 26 年 7 月 31 日 一部改正
平成 27 年 7 月 8 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、公益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。

（個人情報の保護）

第５　公表する内容は、別に定める「公益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、６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。

附則　本要領は平成２２年１０月１日から施行する。

附則　本要領は平成２４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

平成２２年９月２４日　　一部改正

平成２４年３月１４日　　一部改正

別表１

（1） 事業者情報

区分	公表内容
事業者が大切にしている考え	①事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位５つ程度）を簡潔に記述
期待する職員像	①職員に求めている人材像や役割
	②職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）
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

（3） 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

（4） 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。

３１財情報第１９０１号
令 和 ２ 年 ３ 月 １ ２ 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）

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、令和２年４月１日から適用し、平成３０年２月１５日付２９財事業第１５００号通知は令和２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利用者と職員のかかわりの場面から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、又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（又は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」を組み合わせて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、補助者の支援をうけることができるものとする。

ただし、評価機関は、東京都福祉サービス第三者評価の趣旨及び守秘義務の遵守を補助者に対して徹底するとともに、補助者の支援を受けることに対する事業者からの了承を得ることについて、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に説明をし、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者では、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・確認を行うものとする。

(4)　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（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[注3]により決定すること。

なお、評価項目ごとの評点等は、別表に定める基準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に説明等を行い、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に確認すること。

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（又は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。

注３：「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」は、対面により行う形が最も望ましいが、電子メールやテレビ電話等により行うこともできる。ただし、電子メール等による場合においても、評価者３人（又は２人）以上により、評価結果について意見を交換し、決定すること。

なお、電子メールによる場合は、原則として評価者全員に送信すること。

別表　評点基準等

1　カテゴリー１から６まで

評価項目ごとに、当該評価項目に属する標準項目の数に応じ、下表(1)～(6)に基づき評点を決定する。

ただし、非該当を適用した標準項目は、当該評価項目に属する標準項目の数に含めない。

なお、標準項目を満たしているとすることができるのは、次のすべてを充足した場合とする。

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。

(1) 評価項目に属する標準項目が６つの場合

評点	評点基準
○○○○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○○○○●	標準項目を１つ満たしていない状態
○○○○●●	標準項目を２つ満たしていない状態
○○○●●●	標準項目を３つ満たしていない状態
○○●●●●	標準項目を４つ満たしていない状態
○●●●●●	標準項目を５つ満たしていない状態
●●●●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(2) 評価項目に属する標準項目が５つの場合

評点	評点基準
○○○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○○○●	標準項目を１つ満たしていない状態
○○○●●	標準項目を２つ満たしていない状態
○○●●●	標準項目を３つ満たしていない状態
○●●●●	標準項目を４つ満たしていない状態
●●●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(3) 評価項目に属する標準項目が４つの場合

評点	評点基準
○○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○○●	標準項目を１つ満たしていない状態
○○●●	標準項目を２つ満たしていない状態
○●●●	標準項目を３つ満たしていない状態
●●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(4) 評価項目に属する標準項目が３つの場合

評点	評点基準
○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○●	標準項目を１つ満たしていない状態
○●●	標準項目を２つ満たしていない状態
●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(5) 評価項目に属する標準項目が２つの場合

評点	評点基準
○○	標準項目をすべて満たしている状態
○●	標準項目を１つ満たしていない状態
●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(6) 評価項目に属する標準項目が１つの場合

評点	評点基準
○	標準項目を満たしている状態
●	標準項目を満たしていない状態

2　カテゴリー７

評価項目ごとに、事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題に対する取り組み状況等について、下表のいずれかの評語を決定する。

なお、各評価項目を確認するための視点は、事業者がそれぞれの重要課題について前年度に具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証した上で、今年度以降の目標設定や取り組みに反映しているかどうかの確認とする。

(1) 目標の設定と取り組み

具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった
具体的な目標が設定されていなかった

(2) 取り組みの検証

目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった（目標設定を行っていなかった場合を含む）
設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

(3) 検証結果の反映

次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

附　　則

本通知は令和２年４月１日から施行する。

３１財情報第１９０２号
令和２年３月１２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　　）

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）

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。)について、下記のとおり実施することとしましたので通知します。

なお、本通知は、令和２年４月１日から適用し、平成３０年２月１５日付２９財事業第１５０１号通知は令和２年３月３１日をもって廃止します。

記

１　評価対象福祉サービス

評価対象福祉サービス種別は、年度ごとに別に定める。

なお、当該評価対象福祉サービス事業者は、サービス項目を中心とした評価と、「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)」(令和２年３月１２日付３１財情報第１９０１号通知。以下「１９０１号通知」という。）に基づく評価（以下「標準の評価」という。）のどちらかを任意に選択し、実施できるものとする。

２　共通評価項目

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。

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、１９０１号通知に基づき評価を実施するものとする。

ただし、１９０１号通知の規定にかかわらず、次のとおりとすることができる。

ア　１９０１号通知３(3)に規定する評価者の人数について２人以上とする。

イ　１９０１号通知３(4)に規定する評価者の組み合わせについて適用しない。

ウ　１９０１号通知５(2)に規定す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。

エ　１９０１号通知５(4)に規定する評価者の人数について２人以上とする。

(2)　評価項目ごとの評点は、１９０１号通知別表の「１　カテゴリー１から６まで」の基準に基づき決定するものとする。

４　その他

サービス項目を中心とした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。

附　　則

本通知は、令和２年４月１日から施行する。

３１財情報第１９０４号
令和２年３月１２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　　）

令和２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、「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）」（令和２年３月１２日付３１財情報第１９０１号。以下「１９０１号通知」という。）及び「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）」（令和２年３月１２日付３１財情報第１９０２号。以下「１９０２号通知」という。）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、本通知を遵守してください。

なお、この通知の適用期間は、令和２年４月１日から令和３年３月３１日までとします。

記

１　評価対象福祉サービス

１９０１号通知１(1)及び１９０２号通知１に定める評価対象福祉サービスは、別表１のとおりとする。令和２年度においては、前年度から変動はない。

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この限りではない。

２　２人以上の評価者で評価を実施できるサービス

１９０１号通知３(3)ただし書に定める「機構が別に定めるサービス」は、別表２のとおりとする。

３　福祉サービス第三者評価結果報告書の作成

１９０１号通知３(3)に定める評価結果報告書には次の事項について記載する。

(1)　評価の概要

(2)　「事業者が大切にしている考え」及び「期待する職員像」

(3)　利用者調査の結果

(4)　事業評価の結果

ア　評価項目ごとの評点等

１９０１号通知の別表に基づき、共通評価項目に定める評価項目ごとに評点等を記入する。

イ　評価項目に関する講評等

別表３に定める各カテゴリー区分に応じた記入単位ごとに、１つ以上３つ以内で記入する。

なお、１９０２号通知による評価における「利用者保護に関する項目」については、別表３に定める記入単位は適用せず、３つの評価項目を合わせた範囲の中から必ず３つ記入する。

ウ　事業者が特に力を入れている取り組み

別表４に定める基準により、１件の評価につき、３つ以内で記入できる。

エ　全体の評価講評

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。

ただし、１９０２号通知による評価については、２つ以上３つ以内で記入する。

４　利用者調査

１９０１号通知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５に定めるとおりとする。

５　評価実施期間

令和２年度の評価実施期間は、令和２年４月１日から令和３年３月３１日までとする。

別表１　評価対象福祉サービス

（１）１９０１号通知１（1）に基づく評価（標準の評価）

サービス種別		
高　齢	1	訪問介護
	2	訪問入浴介護
	3	訪問看護
	4	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）
	5	福祉用具貸与
	6	居宅介護支援
	7	通所介護【デイサービス】
	8	地域密着型通所介護
	9	認知症対応型通所介護
	10	短期入所生活介護【ショートステイ】
	11	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】
	12	介護老人保健施設
	13	軽費老人ホーム（A型）
	14	軽費老人ホーム（B型）
	15	軽費老人ホーム（ケアハウス）
	16	都市型軽費老人ホーム
	17	養護老人ホーム
	18	小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）
	19	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）
	20	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	21	看護小規模多機能型居宅介護
障　害	22	居宅介護
	23	短期入所
	24	生活介護
	25	生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）
	26	自立訓練（機能訓練）
	27	自立訓練（生活訓練）
	28	宿泊型自立訓練
	29	就労移行支援
	30	就労継続支援A型
	31	就労継続支援B型
	32	多機能型事業所
	33	障害者支援施設
	34	共同生活援助【グループホーム】
	35	児童発達支援センター
	36	児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	37	医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	38	児童発達支援事業
	39	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	40	放課後等デイサービス
	41	放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	42	障害児多機能型事業所
	43	障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	44	福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
	45	福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
	46	福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）
	47	医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）
	48	医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）
子ども家庭	49	認可保育所
	50	認定こども園
	51	認証保育所A型・B型
	52	認可外保育施設（ベビーホテル等）
	53	母子生活支援施設
	54	児童養護施設
	55	児童自立支援施設
	56	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
	57	乳児院

サービス種別		
婦人保護・保護	58	婦人保護施設
	59	救護施設
	60	更生施設
	61	宿所提供施設

注）地域密着型サービスの評価対象は「地域密着型通所介護」「認知症対応型通所介護」「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】」「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「看護小規模多機能型居宅介護」の６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。

「多機能型事業所」とは、「生活介護」「自立訓練（機能訓練）」「自立訓練（生活訓練）」「宿泊型自立訓練」「就労移行支援」「就労継続支援Ａ型」「就労継続支援Ｂ型」の７サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

「障害者支援施設」とは、「多機能型事業所」で示した７サービスから「宿泊型自立訓練」を除いた６サービスのうちいずれかのサービスまたは複数のサービスに加え「施設入所支援」を実施している事業所を指す。

「障害児多機能型事業所」とは、「児童発達支援センター」「児童発達支援事業」「放課後等デイサービス」の３サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

「障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」とは、「児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」「医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」「児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」「放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」の４サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

(2) １９０２号通知１に基づく評価（利用者調査とサービス項目を中心とした評価）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】
	地域密着型通所介護
	認知症対応型通所介護
	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）
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障　害	短期入所
	生活介護
	自立訓練（機能訓練）
	自立訓練（生活訓練）
	宿泊型自立訓練
	就労移行支援
	就労継続支援Ａ型
	就労継続支援Ｂ型
	多機能型事業所
	共同生活援助（グループホーム）
子ども家庭	認可外保育施設（ベビーホテル等）
対象サービス数	合計 23 サービス

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】
	地域密着型通所介護
	認知症対応型通所介護
	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）
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障　害	居宅介護
	短期入所
	共同生活援助（グループホーム）
	児童発達支援事業
	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	放課後等デイサービス
	放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
子ども家庭	認証保育所Ｂ型
	認可外保育施設（ベビーホテル等）
	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
対象サービス数	合計 23 サービス

別表３　講評等記入単位

下表の各カテゴリー区分に応じた記入単位ごとに、講評等を記入すること。

カテゴリー区分		記入単位
カテゴリー１～６		カテゴリーごとに記入
カテゴリー６	サブカテゴリー１～３、 サブカテゴリー５ サブカテゴリー６	サブカテゴリーごとに記入
	サブカテゴリー４	評価項目ごとに記入
カテゴリー７		評価項目ごとに記入

別表４　「事業者が特に力を入れている取り組み」の判断基準

事業者が力を入れている取り組みであって、次のすべてを満たしている場合に記入できる。

1	いずれかの評価項目のねらいに合致した取り組みであること。
2	当該評価項目に属する標準項目の１つ以上を満たしていること。
3	創意工夫、独自性や先進性などの観点から、利用者の選択情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みであること。

別表５　令和２年度利用者調査方法

(1) 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利用者と職員のかかわりの場面から利用者の様子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。

(2) 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。 なお、障害者支援施設においては、実施するサービスそれぞれの有効回答者数ではなく、事業所全体での有効回答者数が３未満であった場合に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サービス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方式についてもあわせて実施すること。

注１）調査対象が家族等または保護者等の場合は、上記にかかわらずアンケート方式により実施する。

注２）別表５(3)における「家族等」と「保護者等」の使い分けについては、場面観察方式と合わせて行う家族アンケートの対象者は「家族等」とし、保護者等も含め利用者と位置付けているサービスにおいては「保護者等」としている。

(3) 評価対象福祉サービス別利用者調査方法等

分野	No.	評価対象福祉サービス	サービスの形態	調査対象設定
高齢	1	訪問介護	訪問	
	2	訪問入浴介護	訪問	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	訪問	
	4	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）	入所	
	5	福祉用具貸与	訪問	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	訪問	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】	通所	登録者全員とする。
	8	地域密着型通所介護	通所	登録者全員とする。
	9	認知症対応型通所介護	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	10	短期入所生活介護【ショートステイ】	通所	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。
	11	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	入所	
	12	介護老人保健施設	入所	
	13	軽費老人ホーム（A型）	入所	
	14	軽費老人ホーム（B型）	入所	
	15	軽費老人ホーム（ケアハウス）	入所	
	16	都市型軽費老人ホーム	入所	
	17	養護老人ホーム	入所	
	18	小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）	通所	登録者全員とする。
	19	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）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	20	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	訪問	
	21	看護小規模多機能型居宅介護	通所	登録者全員とする。
障害	22	居宅介護	訪問	
	23	短期入所	通所	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。
	24	生活介護	通所	登録者全員とする。
	25	生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	26	自立訓練（機能訓練）	通所	登録者全員とする。
	27	自立訓練（生活訓練）	通所	登録者全員とする。
	28	宿泊型自立訓練	通所	登録者全員とする。
	29	就労移行支援	通所	登録者全員とする。
	30	就労継続支援A型	通所	登録者全員とする。
	31	就労継続支援B型	通所	登録者全員とする。
	32	多機能型事業所	通所	登録者全員とする。

分野	No.	評価対象福祉サービス	サービスの形態	調査対象設定
障害	33	障害者支援施設	入所	
	34	共同生活援助【グループホーム】	入所	
	35	児童発達支援センター	通所	保護者等とする。
	36	児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	37	医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	38	児童発達支援事業	通所	保護者等とする。
	39	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	40	放課後等デイサービス	通所	登録者全員とする。
	41	放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	42	障害児多機能型事業所	通所	児童発達支援センター、児童発達支援事業は保護者等とする。
	43	障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	44	福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	45	福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	46	福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）	入所	
	47	医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）	入所	
	48	医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）	その他（場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
子ども家庭	49	認可保育所	通所	保護者等とする。
	50	認定こども園	通所	保護者等とする。
	51	認証保育所A型・B型	通所	保護者等とする。
	52	認可外保育施設（ベビーホテル等）	通所	保護者等とし、少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯（実数）とする。
	53	母子生活支援施設	入所	母親、児童両方とする。
	54	児童養護施設	入所	
	55	児童自立支援施設	入所	
	56	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】	入所	
	57	乳児院	その他（場面観察方式）	家族等に対してアンケート調査を行う。 アンケート調査は、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。
婦人保護・保護	58	婦人保護施設	入所	
	59	救護施設	入所	
	60	更生施設	入所	
	61	宿所提供施設	入所	主に世帯主を対象とする世帯ごとの調査とする。

３１財情報第１９０５号
令和２年３月１２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　　）

令和２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、「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）」（令和２年３月１２日付３１財情報第１９０１号）１（１）及び「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）」（令和２年３月１２日付３１財情報第１９０２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及び関係通知を遵守してください。

なお、この通知の適用期間は、令和２年４月１日から令和３年３月３１日までとします。

記

１　令和２年度共通評価項目

前年度からの変更点としては、児童養護施設の共通評価項目について見直しを行った。

(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（太枠内の標準項目）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。

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
	認知症対応型通所介護
	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）
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障　害	居宅介護
	共同生活援助（グループホーム）
子ども家庭	認証保育所B型
	認可外保育施設（ベビーホテル等）
	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
対象サービス数	合計 15 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３　経営における社会的責任
  - サブカテゴリー３　地域の福祉に役立つ取り組みを行っている
    - 評価項目１　透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる
      - 標準項目２　ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している
    - 評価項目２　地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている
      - 標準項目１　地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている

＊別紙１～３については、本ガイドブック付録の「共通評価項目解説 CD-R」に収録されているため、紙面での掲載を省略しています。

２７財情報第１５４４号
平成２８年３月１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　　）

東京都福祉サービス第三者評価における多機能型事業所及び障害者支援施設の
評価実施における取扱いについて（通知）

障害者総合支援法に基づく多機能型事業所及び障害者支援施設の評価実施における取扱いについて、下記のとおり定めましたので、通知します。

なお、平成２５年３月４日付２４財情報第１０６３号通知は平成２８年３月３１日をもって廃止する。

記

１　多機能型事業所及び障害者支援施設の評価

多機能型事業所については、実施している別表１のすべてのサービスに属する共通評価項目を取り込んで行う。また、障害者支援施設については、実施している別表２のすべてのサービスに属する共通評価項目を取り込んで行う。

２　評価対象サービスの新設及び廃止の取扱いについて

多機能型事業所及び障害者支援施設の評価を実施する場合、評価対象となるサービスの新設の有無について確認し、原則として当該年度における事業所の実施サービスが確定した後に評価の契約を行うこと。

ただし、契約締結後、フィードバックまでに緊急の事情により廃止したサービスがある場合は、フィードバック時点の提供サービスを評価対象サービスとする。

３　適用年月日

平成２８年４月１日

別表１　多機能型事業所の評価における対象福祉サービス

サービス種別	
障　　害	生活介護
	自立訓練（機能訓練）
	自立訓練（生活訓練）
	宿泊型自立訓練
	就労移行支援
	就労継続支援Ａ型
	就労継続支援Ｂ型
対象サービス数	合計７サービス

別表２　障害者支援施設の評価における対象福祉サービス

サービス種別	
障　　害	生活介護
	自立訓練（機能訓練）
	自立訓練（生活訓練）
	就労移行支援
	就労継続支援Ａ型
	就労継続支援Ｂ型
	施設入所支援
対象サービス数	合計７サービス

２６財情報第１５９５号
平成２７年２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
公益財団法人　東京都福祉保健財団　理事長
（　　印 章 省 略　　）

東京都福祉サービス第三者評価における障害児通所支援等の
評価の実施について（通知）

障害児通所支援等の評価の実施について、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２７年４月１日から適用し、平成２６年３月１４日付２５財情報第１５１６号通知は平成２７年３月３１日をもって廃止します。

記

１　評価対象福祉サービス
本通知における障害児通所支援等サービスは、別表１のとおりとする。
障害児通所支援等においては、利用者実態に応じて、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」か、それ以外かでサービス種別を定める。

２　主たる利用者が重症心身障害児（者）の事業所の評価
平成２４年４月１日より、重症心身障害児（者）通園事業に在籍していた１８歳以上の利用者は、障害者総合支援法に基づくサービスである生活介護に移行することとなったが、重症心身障害児（者）には、児・者一貫した支援を確保する方針であることから、評価制度上も、主たる利用者が重症心身障害児（者）の事業所については、生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）事業所と一体的評価を行う。

３　共通評価項目
障害児通所支援等の評価で使用する共通評価項目は、利用者調査及び事業評価について年度ごとに別に定める。

（１）障害児多機能型事業所及び障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）について
当該事業所が実施しているすべての障害児通所支援サービス等の共通評価項目を用いて評価を行うこと。

（２）一体的評価を行う事業所について
利用者調査は、当該事業所が実施しているすべての障害児通所支援サービス等の共通評価項目を用いて行うこと。

4　評価実施における評価対象サービスの新設及び終了時の考え方について

障害児多機能型事業所、障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）及び一体的評価を行う事業所の評価を実施する場合、原則として、評価対象となるサービスの新設の有無について確認し、当該年度における事業所の実施サービスが確定した後に評価の契約を行うこと。

ただし、契約締結後、フィードバックまでに緊急の事情により実施が終了したサービスがある場合は、フィードバック時点の提供サービスを評価対象サービスとする。

5　主たる利用者の判断と一体的評価について

障害児通所支援等における「主たる利用者の判断」や「一体的評価を行う事業所の判断」については、機構が東京都から提供された情報に基づき、事業所一覧を各評価機関に通知すると共に「とうきょう福祉ナビゲーション」第三者評価ページ内の「評価機関掲示板」に掲載する。事業所一覧に従い、評価を実施すること。

6　その他

障害児通所支援等の評価において疑義が生じた場合は、すみやかに東京都福祉サービス評価推進機構に問い合わせること。

別表1

サービス種別	
障害児通所支援等サービス	生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）注１
	児童発達支援センター
	児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	児童発達支援事業
	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	放課後等デイサービス
	放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	障害児多機能型事業所　注２
	障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）注３
対象サービス数	合計１０サービス

注１　生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）

生活介護事業所のうち、平成２３年４月１日の時点で１８歳以上利用者のみが在籍していた重症心身障害児（者）通園事業であり、平成２４年の児童福祉法改正により生活介護に移行した事業所を「生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）」という。

注２　障害児多機能型事業所

児童発達支援センター、児童発達支援事業、放課後等デイサービスの３サービスのうち、複数のサービスを実施している事業所を「障害児多機能型事業所」という。

注３　障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）

児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）の４サービスのうち、複数のサービスを実施している事業所を「障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」という。

２６財情報第１５９６号
平成２７年２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
公益財団法人　東京都福祉保健財団　理事長
（　　印 章 省 略　　）

東京都福祉サービス第三者評価における障害児入所施設の
評価の実施について（通知）

障害児入所施設の評価の実施について、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２７年４月１日から適用し、平成２６年３月１４日付２５財情報第１５１５号通知は平成２７年３月３１日をもって廃止します。

記

１　評価対象福祉サービス
本通知における障害児入所施設は、別表１のとおりとする。

２　共通評価項目
障害児入所施設の評価で使用する共通評価項目は、利用者調査及び事業評価について年度ごとに別に定める。

３　１８歳以上の利用者が在籍する事業所の取り扱いについて
平成２４年３月３１日の時点で、１８歳以上の利用者が在籍していた障害児入所施設のうち、平成２４年４月１日以降、新たに障害者総合支援法に基づくサービス（障害者支援施設、療養介護等）の指定を取得した事業所については、機構が別に定める表に基づき、併設する障害児入所施設に含め、一体的評価を行う。

４　評価実施における評価対象サービスの新設及び終了時の考え方について
１８歳以上の利用者が在籍する事業所の評価を実施する場合、原則として、評価対象となるサービスの新設の有無について確認し、当該年度における事業所の実施サービスが確定した後に評価の契約を行うこと。
ただし、契約締結後、フィードバックまでに緊急の事情により実施が終了したサービスがある場合は、フィードバック時点の提供サービスを評価対象サービスとする。

５　旧サービス体系の判断と一体的評価について
障害児入所施設における「サービス種別の判断」及び「一体的評価を行う事業所の判断」については、機構が東京都から提供された情報に基づき、事業所一覧を各評価機関に通知すると共に「とうきょう福祉ナビゲーション」第三者評価ページ内の「評価機関掲示板」に掲載する。事業所一覧に従い、評価を実施すること。

6　その他

障害児入所施設の評価において疑義が生じた場合は、契約前に東京都福祉サービス評価推進機構に問い合わせること。

別表1

サービス種別	
障害児入所施設	福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
	福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
	福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）
	医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）
	医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）
対象サービス数	合計５サービス

２５財情報第１５１７号
平成２６年３月１４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評価推進機構
公益財団法人東京都福祉保健財団
福祉情報部部長　小林　由香子
（印　章　省　略）

認可保育所の分園等の取り扱いについて（通知）

認可保育所の分園及び障害者サービスの分場の第三者評価実施における取り扱いについては、下記のとおりです。

なお、本通知により、これまでの取り扱いを変更するものではありません。

記

１　認可保育所の分園について

認可保育所は認可の単位で評価を実施する。

したがって、分園がある場合、本園と分園は一体的に評価を実施する。

なお、ここでの本園、分園とは、「保育所分園の設置運営について（児発第３０２号）」に定められたものを指す。

２　障害者サービスの分場について

障害者サービスは事業者指定の単位で評価を実施する。

したがって、事業所に分場施設がある場合は事業者指定番号を確認し、別々の指定番号により指定されている場合は別々に評価を実施し、同一の指定番号で指定されている場合は一体的に評価を実施する。

２７財情報第１６２１号
平成２８年３月１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　　）

東京都福祉サービス第三者評価における共同生活援助（グループホーム）の
評価の実施について（通知）

共同生活援助（グループホーム）の評価の実施について、下記のとおり定めましたので、通知します。

記

１　１件の評価について

グループホームでは、１つの事業所で複数のユニットが設置されている場合があるが、評価を行うにあたっては、設置されている全てのユニットを対象として、事業所単位（事業所番号ごと）に評価を実施する。

２　利用者調査について

同一の事業所番号で複数のユニットが設置されている場合は、ユニットごとに利用者調査の集計が可能となるように、アンケート用紙にユニット名記載欄を設ける等、調査票等を工夫して実施する。

ただし、評価機関は、利用者に対し、個別のアンケート調査の情報は評価機関止まりであること、また、利用者の発言がそのまま事業者へ報告されることはないことを確実に周知する。さらに、事業者に対して、回答者が特定できないよう調査結果を加工した上でフィードバックを行うように注意する。

３　訪問調査について

（１）訪問調査で現地調査するユニット数

訪問調査で現地調査するユニット数は下記のとおりとする。

１事業所番号のユニット数	現地調査するユニット数
３ユニット以内	全ユニット現地調査する
４ユニット以上	３ユニット以上現地調査する

（２）現地調査するユニットの選定

４ユニット以上設置されたグループホームにおいて、現地調査するユニットは、評価機関が主体となり以下の項目を全て考慮して選定する。

①ユニットごとの特徴（通過型・滞在型ユニット、旧ケアホーム等）

②前回の評価で現地調査していないユニット

③利用者調査の結果

なお、「現地調査したユニット名」及びその「選定理由」は、報告書にて機構に報告する。ただし、公表されるのは「現地調査したユニット名」のみとする。

４　アンケート用紙の提出について

利用者調査をアンケート方式で実施した場合は、報告書提出の際に、アンケート用紙の様式のサンプルも併せて推進機構に提出する。

事　務　連　絡
平成３０年７月９日

東京都福祉サービス第三者認証評価機関
代表者　殿

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
福 祉 情 報 部 評 価 支 援 室

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）における評価の取扱いについて

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の評価の取扱いについて、下記のとおり連絡いたします。

記

１　ユニット型及び従来型の併設施設に係る評価の取扱い

東京都福祉サービス第三者評価は事業所単位により評価を行っているところであるが、指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）のユニット型及び従来型の併設施設については、平成２３年９月１日から別々の施設として事業所が指定されている。

しかし、当該施設の実態としては、管理及び運営が一体として行われているものが多いことから、ユニット型及び従来型それぞれに指定番号が付番されている場合は、双方の評価を併せて実施し、評価結果報告書を１件にまとめることができるものとする。

（１）ユニット型と従来型の双方の評価を併せて実施し、評価結果報告書を１件とする場合

各共通評価項目によって、ユニット型と従来型のそれぞれに特色がある場合は、評価結果報告書の講評欄やコメント欄を活用して記載することができる。

（２）ユニット型と従来型の評価を別々に行い、評価結果報告書を計２件とする場合

各評価結果報告書の表紙における指定番号欄にそれぞれの指定番号を記載することに留意の上、評価結果を報告すること。

（３）留意点

ユニット型と従来型の併設施設においては、一方が定員 30 名未満である地域密

着型特別養護老人ホーム（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護）の場合がある。地域密着型特別養護老人ホーム（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護）については、東京都福祉サービス第三者評価の対象ではないことに留意すること。

2　「指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の評価実施に係る自己チェックリスト兼確認書」の活用等について

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）について評価を実施する際には、本事務連絡の内容を確認するため、別紙「指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の評価実施に係る自己チェックリスト兼確認書」を活用すること。

また、指定番号が分かれているユニット型及び従来型の併設施設について１件の評価とする場合は、本チェックリストの下欄に必要事項を記入し、評価結果報告と併せて東京都福祉サービス評価推進機構宛提出すること。

別紙

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の評価実施に係る自己チェックリスト兼確認書

チェック1	ユニット型・従来型の併設施設か	
	□ 併設施設でない →チェック終了	□ 併設施設である →チェック2へ
チェック2	ユニット型・従来型の一方は、定員30名未満である地域密着型特別養護老人ホーム（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護）に当たるか	
	□ 地域密着老人ホームが一方に該当する →チェック終了 地域密着でない分について評価を実施する	□ 該当しない →チェック3へ
チェック3	指定番号が分かれているか	
	□ 分かれていない（1件） →チェック終了 評価1件によりユニット型及び従来型を併せて評価する	□ 分かれている（2件） →チェック4へ
チェック4	ユニット型・従来型の併設施設の評価について、併せて1件とするか又は別々・計2件とするか	
	□ 併せて1件とする	□ 別々の2件とする →各評価結果報告書の表紙における「指定番号」欄にそれぞれの指定番号を記載すること

（以下、チェック4「併せて1件とする」にチェックが入る事案についてのみ機構宛提出）

下記のユニット型及び従来型の併設である指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）について、指定番号が分かれているところ、双方の評価を併せて実施しましたので報告いたします。

	事業所名	指定番号
1		
2		

令和　　年　　月　　日

所　　在　　地

評　価　機　関　名

認証評価機関番号　　－

（参考）

ユニット型及び従来型の併設施設である指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の基準等の経緯について

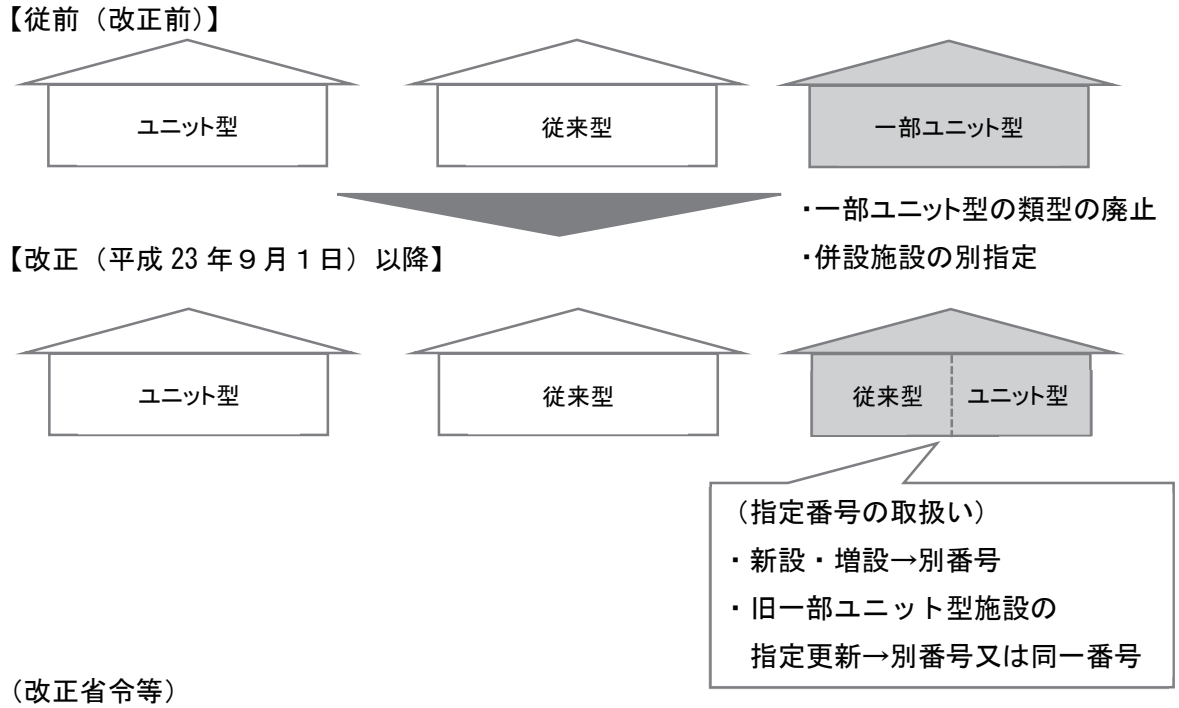
〇従前、指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の類型としては、ユニット型、従来型及び一部ユニット型があった。

〇平成２３年９月１日付施行の厚生労働省令等により以下の取扱いとなった。

・一部ユニット型の類型は廃止された。

・新設及び増設されるユニット型と従来型の併設施設については、別々の施設として指定を受けることとなった。

・既存の旧一部ユニット型施設等については、平２３年９月１日以後最初の指定更新の際に、ユニット型と従来型の別々の指定を受けることとなった。ただし、当該指定更新における指定番号の取扱いについては、事業者の利便を考慮して、特例として同一番号を使用できることとされている。



（改正省令等）

・指定居宅サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令（平成 23 年厚生労働省令第 106 号）

・厚生労働大臣が定める施設基準等の一部を改正する告示（平成 23 年厚生労働省告示第 291 号）

・指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準等の一部改正について（老後発 0818 第１号、老振発 0818 第１号、老老発 0818 第１号）

・指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令の施行に伴う指定、介護報酬等の取扱いについて（平成 23 年 9 月 30 日付厚生労働省事務連絡）

３１財情報第１９０３号
令和２年３月１２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）

「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）」（令和２年３月１２日付３１財情報第１９０１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、令和２年４月１日から適用し、平成３０年２月１５日付２９財情報第１５０２号通知は令和２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

本通知は令和２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

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評価推進機構
（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。

２７財情報第３２２号
平成２７年６月５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評価推進機構
公益財団法人東京都福祉保健財団
福祉情報部長　　中村　佳市
（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
「必要なフォローアップ研修」について（通知）

時下、ますます御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２６年８月１日付２６財情報第６４６号「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）」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）共通コースは、毎年度受講すること。
（２）専門コースは、評価者養成講習受講年度ごとに評価推進機構（以下「機構」という。）が別表に定める３年間に１回は受講すること。
ただし、専門コースを受講する際には、当該年度の共通コース受講を必須とする。

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、次のとおり評価者名簿から抹消する。
（１）共通コース　・・・　当該年度の４月１日付で抹消
（２）専門コース　・・・　次年度の４月１日付で抹消

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等の取扱いは、「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」及び「フォローアップ研修の受講免除に係る取扱要項」の定めるところによる。

（別表）

【フォローアップ研修（専門コース）受講の３年間の区切り方】

機構は、フォローアップ研修（専門コース）受講の３年間の区切り方について、評価者養成講習の受講年度ごとに下表のとおり定める。

なお、該当期間内にフォローアップ研修（専門コース）を１回以上受講しなかった場合、評価者名簿から抹消されることになるので、計画的に受講するように留意すること。

≪平成２７年度フォローアップ研修（専門コース）受講の３年間の区切り方≫

評価者養成講習修了者番号（養成講習受講年度）	H02****, H03****, H04**** H07****, H10****, H13**** （平成14, 15, 16, 19, 22, 25年度）	H05****, H08**** H11****, H14**** （平成17, 20, 23, 26年度）	H06****, H09**** H12**** （平成18, 21, 24年度）
３年間の区切り	平成26年度～28年度 （2014年4月～2017年3月）	平成27年度～29年度 （2015年4月～2018年3月）	平成25年度～27年度 （2013年4月～2016年3月）

≪平成２８年度フォローアップ研修（専門コース）受講の３年間の区切り方≫

評価者養成講習修了者番号（養成講習受講年度）	H02****, H03****, H04**** H07****, H10****, H13**** （平成14, 15, 16, 19, 22, 25年度）	H05****, H08**** H11****, H14**** （平成17, 20, 23, 26年度）	H06****, H09**** H12****, H15**** （平成18, 21, 24, 27年度）
３年間の区切り	平成26年度～28年度 （2014年4月～2017年3月）	平成27年度～29年度 （2015年4月～2018年3月）	平成28年度～30年度 （2016年4月～2019年3月）

≪平成２９年度フォローアップ研修（専門コース）受講の３年間の区切り方≫

評価者養成講習修了者番号（養成講習受講年度）	H02****, H03****, H04****, H07**** H10****, H13****, H16**** （平成14, 15, 16, 19, 22, 25, 28年度）	H05****, H08**** H11****, H14**** （平成17, 20, 23, 26年度）	H06****, H09**** H12****, H15**** （平成18, 21, 24, 27年度）
３年間の区切り	平成29年度～31年度 （2017年4月～2020年3月）	平成27年度～29年度 （2015年4月～2018年3月）	平成28年度～30年度 （2016年4月～2019年3月）

以下、平成３０年度以降も同様の区切り方とする。

評価手法違反に係る公表手続要領

1　趣旨

この要領は，福祉サービス第三者評価機関認証要綱（以下「認証要綱」という。）第９条第２項の規定による評価手法に違反した福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）の名称等の公表に関し、必要な事項を定め、第三者評価を受審する事業者が評価機関を選択する際の判断に資するよう情報提供することを目的とする。

2　公表の手続

（１）東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）は、認証要綱第９条第２項に該当する評価機関について、違反内容、機構の指導経過及び評価機関の意見・対応状況等を認証・公表委員会（以下「委員会」という。）に報告する。なお、委員会に報告する前に機構は当該評価機関に対し、機構からの指導内容、機構への報告書提出期限、公表に関する説明等を事前に文書で通知する。

（２）委員会は、認証要綱第９条第２項で規定する次のいずれかの事項に該当する評価機関について、公表の可否を審議し、決定する。なお、上記２（１）の報告内容を十分に参酌した上で決定する。

ア　機構が指導を行ったにもかかわらず、認証要綱第９条第１項に規定する報告がなく、かつ、今後も報告の見通しがない場合

イ　機構が指導を行ったにもかかわらず、認証要綱第９条第１項で報告があった同一の評価手法違反を１件以上２年間連続して行い、かつ、改善の見込みがない場合

（３）委員会は、上記２（２）の決定により公表した後、上記２（２）アまたはイに該当しなくなった評価機関について、公表の取りやめの可否を審議し、決定する。

3　公表内容

（１）評価機関番号

（２）評価機関名

（３）評価手法違反内容

4　公表方法

（１）機構は、上記２（２）で公表の決定後、とうきょう福祉ナビゲーションに上記３の内容を速やかに掲載する。

（２）機構は、上記２（３）で公表取りやめの決定後、上記４（１）で掲載した内容を速やかに削除する。

附　則

この要領は平成２８年４月１日から施行する。

5 よくある質問と回答

	No.	質問内容
（1）評価全体について	Q1	「評価手法」とは何を指すのですか？　また、評価手法を違反するとどうなりますか？
	Q2	「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評価結果報告書作成まで一貫して行う」と通知にありますが、急病や事故などで評価者が関われなくなった場合はどうしたらよいですか？
（2）評価対象サービスについて	Q3	介護予防サービスは、第三者評価の対象になりますか？
	Q4	有料老人ホームは、第三者評価の対象になりますか？
	Q5	現在評価対象となっていないサービスの評価をすることになりました。項目は何を使えばよいでしょうか？
（3）事業評価について	Q6	経営層の定義がよくわかりません。法人が複数の施設を運営している場合、経営層は施設長までよいのでしょうか？　または、法人の経営層まで含むのでしょうか？
	Q7	自己評価を行う職員として、委託先の従業員も対象職員に含めてもいいのでしょうか？ 例）食事を提供する事業者で、調理を外部委託している場合の調理員、栄養士など
	Q8	自己評価の回収方法は、事業者にまとめてもらうのではなく、個々に郵送してもらう方法でも良いのでしょうか？
	Q9	標準項目を「あり」と判断する際に、「根拠が示せること」が要件として挙げられていますが、「根拠」の客観性はどこまで求められるのでしょうか？ 例）書類などの物的証拠がある場合のみ？職員や利用者の証言？
	Q10	標準項目のチェックでは「その根拠が示せること」が強調されていますが、グループホーム等の小規模事業所では、資料やマニュアルはないが、口頭で徹底して実施している例が多いように見受けられます。このような場合「チェック」はつけられませんが、やむを得ないと考えるのでしょうか？
	Q11	「事業者が特に力を入れている取り組み」については、どのくらいのレベルの取り組みを想定しているのですか？
	Q12	「事業者が特に力を入れている取り組み」について、2年連続して同じ内容を選定することはできますか？
	Q13	「事業者が特に力を入れている取り組み」と「全体講評」では、違うことを記入しなければならないのですか？
	Q14	標準項目の評点を「非該当」とするか判断に迷う場合がありますが、どのように考えればよいですか？
	Q15	カテゴリー7で確認する「事業所の重要課題」は、組織マネジメント項目、サービス項目のいずれかに偏ってもよいですか？
	Q16	カテゴリー7で確認する「事業所の重要課題」は、必ず2つ記載する必要がありますか？
（4）利用者調査について	Q17	利用者調査の共通評価項目の文言と、標準調査票の文言が違っているのはどういうことでしょうか？
	Q18	利用者調査の回答で「どちらともいえない」「無回答」「非該当」の違いがよくわかりません。例えば、認知症の方に聞き取りをしていて、きちんとした回答がえられなかった場合には、「非該当」になるのでしょうか？
	Q19	訪問系サービスの利用者調査において、事業者と利用者の承諾を得たうえで各利用者宅を訪れ、調査を行うことは可能でしょうか？

	No.	質問内容
（４）利用者調査について	Q20	児童養護施設や母子生活支援施設の利用者調査において、未就学児に対しても調査しなければいけませんか？
	Q21	認可保育所など、保護者に対して調査を行うサービスにおいて、きょうだいで園を利用している世帯がある場合、調査対象はどのように考えればよいでしょうか？
	Q22	特定施設入居者生活介護の利用者調査の対象は、どのように考えればよいでしょうか？
	Q23	通所系サービスにおいて、聞き取り方式による調査を行った際、調査当日に欠席した方がいました。この方についても調査を行わなければなりませんか？
	Q24	アンケート方式による調査を実施したいと思いますが、有効回答率を上げるにはどうすればよいでしょうか？
	Q25	アンケート調査を行ったところ、白紙で返信がありました。この場合は「有効回答者数」に含めますか？
	Q26	有効回答者数が3未満になった場合、利用者調査結果は評価結果報告書に記載しなくてもよいのですか？
	Q27	有効回答者数が3未満になった場合、利用者調査結果はすべて公表されなくなるのですか？
	Q28	障害者支援施設の調査において、1つのサービスのみ有効回答者数が3未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？
	Q29	母子生活支援施設の調査において、児童に対する調査のみ、有効回答者数が3未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？
（５）その他の事項について	Q30	事前説明確認書について、例えば複数事業所を運営している法人として一括で契約し、事前説明を合同で行う場合には「事前説明確認書」にはどのように署名・捺印をもらい、どのように提出すればよいでしょうか？法人の担当者が一括して確認すればよいのでしょうか？
	Q31	事業者へのフィードバックの際には、公表用の評価結果報告書を用いなくてはいけないのでしょうか？
	Q32	「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」では、事業評価に用いる共通評価項目がサービス項目のみとなっていますが、事業者の経営や組織マネジメントについては、一切、評価しなくても良いのですか？
	Q33	評価に伺う際、よく「フィードバック後も引き続き業務改善の手伝いをしてほしい」との申し出があります。規定で禁止されていますので断っていますが、他を紹介する、もしくは関係者を教える場合、どの程度まで許容されるのでしょうか？ 例）グループホームの評価を行った際、同法人の別のグループホームのコンサルティングを依頼された、等
	Q34	自己評価および外部評価を行うことが義務付けられている介護保険のサービス種別は何ですか？
	Q35	第三者評価実施の費用助成は、今年度も継続されていますか？
	Q36	評価結果報告書の様式は「とうきょう福祉ナビゲーション」のどこにありますか？　また、評価機関以外に配付してもよいですか？
	Q37	評価手法の改正の情報などは、事業者側にどのような場でどの程度PRをしていますか？

（１）評価全体について

Q1.「評価手法」とは何を指すのですか？　また、評価手法を違反するとどうなりますか？

A1. 福祉サービス第三者評価機関認証要綱第２条１２号「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」で規定する「評価手法」を指します。

具体的な内容については、３１財情報第１９０１号「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第２条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）」に定めているとおりです。

また、１９０１号通知に基づき、年度ごとに定める評価手法及び共通評価項目の通知を評価機関あてに発出しています。

評価手法を違反して評価を行った場合、評価機関の認証取り消しに繋がる場合もあります。

Q2.「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評価結果報告書作成まで一貫して行う」と通知にありますが、急病や事故などで評価者が関われなくなった場合はどうしたらよいですか？

A2. 急病や事故など不測の事態が生じて、評価者が一貫して評価にかかわれなくなった場合、機構あて、すみやかにご連絡ください。機構に連絡せず、引き続き評価を実施した場合には、評価手法が守られていないと見なされることがあります。

（２）評価対象サービスについて

Q3. 介護予防サービスは、第三者評価の対象になりますか？

A3. 介護予防サービス（地域密着型サービス含む）について、「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（介護予防含む）」の２サービスは、評価の対象となっています。他の介護予防サービスは、評価対象外です。

Q4. 有料老人ホームは、第三者評価の対象になりますか？

A4. 有料老人ホームそのものは評価の対象ではありません。ただし、「特定施設入居者生活介護」の指定を受けている事業者は、介護サービスに関する部分の評価を実施することができます。

その場合の利用者調査は「特定施設入居者生活介護」を利用している人のみが対象となりますので、実施の際は事業者にご確認ください。

Q5. 現在評価対象となっていないサービスの評価をすることになりました。項目は何を使えば良いでしょうか？

A5. 現在評価対象となっていないサービスに合致する共通評価項目はありません。そのため、評価対象サービスの中から実態が近いと思われるサービスの共通評価項目を参考に、評価機関が事業所と協議のうえ定めるようにしてください。

現在評価対象となっていないサービスには、当評価制度の項目や手法が適用されることはないため、自由な評価が可能です。

（3）事業評価について

Q6. 経営層の定義がよくわかりません。法人が複数の施設を運営している場合、経営層は施設長まででよいのでしょうか？または、法人の経営層まで含むのでしょうか？

A6. 原則として直接当該事業所に運営責任を負っている施設長、副施設長、事務長、各部門の長など重要事項を決定する会議に参加するメンバーとし、実際に誰が経営層（運営管理者含む）に該当するかについては、事業所と協議して決定することとしています。

どこまでを経営層と考えているかということも、当該事業所の運営方針を考えるうえで参考になります。

Q7. 自己評価を行う職員として、委託先の従業員も対象職員に含めてもいいのでしょうか？
例）食事を提供する事業者で、調理を外部委託している場合の調理員、栄養士など

A7. 自己評価を行う職員の対象範囲は、事業所の理念・方針を理解して業務を行う職員が該当します。事業所ごとに事業形態等が異なっていますので、実情に応じて事業所と打ち合わせのうえ決めてください。

Q8. 自己評価の回収方法は、事業者にまとめてもらうのではなく、個々に郵送してもらう方法でも良いのでしょうか？

A8. 評価機関あてに個別に直接郵送する、各自で密封した封筒を事業所内でまとめるなど、職員の回答内容のプライバシー保護に配慮した回収方法について、事業者ごとの実情に応じ、打ち合わせのうえ決めてください。

Q9. 標準項目を「あり」と判断する際に、「根拠が示せること」が要件として挙げられていますが、「根拠」の客観性はどこまで求められるのでしょうか？
例）書類などの物的証拠がある場合、職員や利用者の証言がある場合

A9. 評点のブレ幅を少なくし、客観性を確保するためにも、目で確認できるものを根拠としていただきたいと思います（ただし、根拠は「事業者が実践していること」の根拠ですので、何か書類があればいいというものではありません）。

Q10. 標準項目のチェックでは、「その根拠が示せること」が強調されていますが、グループホーム等の小規模事業所では、資料やマニュアルはないが、口頭で徹底して実施している例が多いように見受けられます。このような場合「チェック」はつけられませんが、やむを得ないと考えるのでしょうか？

A10. 東京都の評価の特徴は、しくみを評価することにあります。口頭のみの徹底でしくみが機能していると客観的に確認することは困難かと思われます。

Q11.「事業者が特に力を入れている取り組み」については、どのくらいのレベルの取り組みを想定しているのですか？

A11. 判断基準にある「他の事業者のサービスの質の向上のモデルとなる取り組み」とは、全事業者の模範となるような取り組みだけではなく、一般的な事業者に対して参考となるような取り組みも含まれます。

また、「利用者の選択情報の提供」という視点も合わせて多様な取り組みが取り上げられると考えます。

Q12.「事業者が特に力を入れている取り組み」について、２年連続して同じ内容を選定することはできますか？

A12. 連続した年で同じ取り組みを選定することはできます。

Q13.「事業者が特に力を入れている取り組み」と「全体講評」では、違うことを記入しなければならないのですか？

A13.「事業者が特に力を入れている取り組み」と「全体講評」とにおいて、同じ取り組みを取り上げることは考えられます。「事業者が特に力を入れている取り組み」については、取り組みそのものの記述であるのに対して、「全体講評」は、「事業者が目指しているものの実現」という視点から記述するものです。

Q14. 標準項目の評点を「非該当」とするか判断に迷う場合がありますが、どのように考えればよいですか？

A14. 第三者評価は支援のしくみを評価するものであるため、調査時に支援の対象となる利用者がいなく、実際の取り組みが行われていない場合であっても、ただちに「非該当」とするのではなく、支援対象の利用者がいる場合を想定して、どのように対応するしくみがあるかを評価します。その上で、事業所として共通評価項目にあてはまる支援が想定されない等の事情がある場合に「非該当」を適用することができます。

なお、「非該当」を適用するには、機構の了承を得ることが必要ですので、事前に機構へご相談をお願いいたします。

ただし、下記のように【】の表記がある標準項目で「非該当」を適用する場合は、機構との事前協議は不要です。

例：【入浴介助体制のある事業所のみ】、【５歳児が利用している保育施設のみ】等

Q15. カテゴリー７で確認する「事業所の重要課題」は、組織マネジメント項目、サービス項目のいずれかに偏ってもよいですか？

A15. 事業所の理念や基本方針の実現を図る上で、事業所として適切な課題として設定されているのであれば構いません。

Q16. カテゴリー７で確認する「事業所の重要課題」は、必ず２つ記載する必要がありますか？

A16. ２つ記載する必要があります。仮に２つ「事業所の重要課題」を抽出することが困難な場合は、課題が設定されなかった理由や取り組み状況等を記載してください。

（３）利用者調査について

Q17. 利用者調査の共通評価項目の文言と、標準調査票の文言が違っているのはどういうことでしょうか？

A17. 利用者調査を実施する際には、共通評価項目の内容に則った質問文に工夫することができます。

機構が提示する標準調査票には質問文例が載っておりますが、あくまで一例ですので、より多くの利用者の声を集めることができるよう、事業者の方とよく相談して利用者に理解されやすい質問文にするなどの工夫をお願いします。

Q18. 利用者調査の回答で「どちらともいえない」「無回答」「非該当」の違いがよくわかりません。例えば、認知症の方に聞き取りをしていて、きちんとした回答がえられなかった場合には、「非該当」になるのでしょうか？

A18. 利用者調査の回答には「はい」「いいえ」のほかに、「どちらともいえない」「無回答」「非該当」の場合があります。「どちらともいえない」は問いかけの主旨に対して「はい」でも「いいえ」でもない回答であり、「無回答」は「はい」でも「いいえ」でも「どちらともいえない」でもない場合ということになります。

また、「非該当」は項目の内容に利用者の状況が当てはまらない（例えば共通評価項目に示されたサービスを利用していない）場合を意味します。これらの振り分け基準を、評価機関内で明確にしておくことが重要です。

特に聞き取り方式では、利用者の返答がすぐに「はい」「いいえ」に分類できないことも多いと思われますが、利用者への問いかけ方を変えてみるなど、回答を引き出す工夫をお願いします。

Q19. 訪問系サービスの利用者調査において、事業者と利用者の承諾を得たうえで各利用者宅を訪れ、調査を行うことは可能でしょうか？

A19. 訪問系サービスの利用者調査では、プライバシー保護への配慮から、仮に事業者や利用者から要望があったとしても利用者宅に評価者が訪問して調査を行うことは厳禁です。

Q20. 児童養護施設や母子生活支援施設の利用者調査において、未就学児に対しても調査しなければいけませんか？

A20. 利用者調査の原則は「全数調査」であるため、未就学児であるという理由のみで、調査対象から除くことはできません。（乳児は対象外）

調査参加機会の平等な確保の観点から、調査を試みることが望ましいとしています。ただし、調査を行うことで子どもに大きく負担を与えるなどの事情がある場合は、事業者と協議のうえ、調査対象から外すなどの工夫が必要です。

Q21. 認可保育所など、保護者に対して調査を行うサービスにおいて、きょうだいで園を利用している世帯がある場合、調査対象はどのように考えればよいでしょうか？

A21. 調査対象が「保護者等」と定められているサービス種別は、保護者も利用者の位置づけです。そのため、世帯ごとの調査を行います。

子どもがきょうだいで利用している場合には、年齢が低い方の利用者について調査を行います。

Q22. 特定施設入居者生活介護の利用者調査の対象は、どのように考えればよいでしょうか？

A22. 事業所の中で、特定施設入居者生活介護サービスの契約をしている利用者だけが対象です。そのため、利用者総数欄も同様に対象者のみを記載します。

Q23. 通所系サービスにおいて、聞き取り方式による調査を行った際、調査当日に欠席した方がいました。この方についても調査を行わなければなりませんか？

A23. 必ず調査を行ってください。

利用者調査の原則は「全数調査」であると定められています。また、通所系サービスの調査方法は、「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」としています。そのため、調査日当日の欠席は、調査対象から除く理由にはなりません。必ず別途調査日を設ける、アンケートを送付するなどの方法をとり、調査対象としてください。

Q24. アンケート方式による調査を実施したいと思いますが、有効回答率を上げるにはどうすればよいでしょうか？

A24. 利用者が多い施設などでは、利用者を集めて一斉に調査を行う集合調査を行うことが有効回答率を上げる工夫につながる場合があります。

集合調査の場合、一斉に行うため、回収率が高まります。また、項目でわからない点は評価者が巡回する等して対応することができるため、より回答しやすくなることが考えられます。ただし、集合調査を行えるのは、入所系・通所系サービスに限ります。また、利用者がお互いの回答内容を知ったり、職員が利用者の回答内容を知ったりすることがないよう、工夫が必要です。

Q25. アンケート調査を行ったところ、白紙で返信がありました。この場合は「有効回答者数」に含めますか？

A25. アンケート調査においては、「有効回答者数」とは「返信されたアンケートの数」となるため、白紙でも有効回答者数に含めます。

白紙の場合は、「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「非該当」のいずれにも丸が付けられていないため、回答はすべて「無回答」に振り分けられることとなります。

Q26. 有効回答者数が３未満になった場合、利用者調査結果は評価結果報告書に記載しなくてもよいのですか？

A26. 評価結果報告書には必ず結果を記載し、推進機構に提出してください。

有効回答者数が３未満になった場合は、プライバシー保護のため、公表の際に機構が結果の一部に処理を行い、閲覧できないようにしますが、評価機関として機構に評価結果報告書を提出する際には、各項目の実数も含め、必ず結果を記載してください。ただし、各項目のコメント欄の記載は任意です。

なお、事業者から評価結果の公表同意を得る際には、有効回答者数が３未満になった結果は、プライバシー保護の観点から内容がわからないよう伏せる必要があります。

Q27. 有効回答者数が３未満になった場合、利用者調査結果はすべて公表されなくなるのですか？

A27. 公表されなくなるのは、各項目の「コメント」と「実数」のみです。

「調査対象」「調査方法」「利用者総数」「共通評価項目による調査対象者数」「共通評価項目による調査の有効回答者数」「利用者調査全体のコメント」は公表されるため、記載に工夫をお願いしています。

Q28. 障害者支援施設の調査において、１つのサービスのみ有効回答者数が３未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？

A28. 障害者支援施設においては、事業者が実施している全サービスにおいて有効回答者数が３未満になった場合にのみ、場面観察方式を行う必要があります。

例えば、生活介護の有効回答者数が３未満となった場合でも、施設入所支援の有効回答者数が３以上あれば、場面観察方式を行う必要はありません。

Q29. 母子生活支援施設の調査において、児童に対する調査のみ、有効回答者数が３未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？

A29. 母子生活支援施設においては、「母親調査」「児童調査」の両方が３未満となった場合にのみ、場面観察方式を行う必要があります。

例えば、児童調査の有効回答者数が３未満となった場合でも、母親調査の有効回答者数が３以上あれば、場面観察方式を行う必要はありません。

（４）その他の事項について

Q30. 事前説明確認書について、例えば複数事業所を運営している法人として一括で契約し、事前説明を合同で行う場合には「事前説明確認書」にはどのように署名・捺印をもらい、どのように提出すればよいでしょうか？法人の担当者が一括して確認すればよいのでしょうか？

A30. 事業者ごとにきちんと説明されたという確認が必要になります。

合同説明会等で複数の事業者に一括で説明する場合には、確認書は１枚でも構いませんが、その説明会に出席した事業者の署名、捺印を連名でもらうようにしてください。その場合、原本はいずれかの事業者の結果報告書に添付していただき、残りの事業者の評価結果報告書にはコピーを添付し、さらに原本はどの事業者の結果報告書に添付しているかを明記のうえ、機構までご提出ください。

Q31. 事業者へのフィードバックの際には、公表用の評価結果報告書を用いなくてはいけないのでしょうか？

A31. 事業者へのフィードバックの際、評価結果報告書を用いる必要はありません。

評価結果報告書は、一般に公表することを前提に作成されたものであるため、フィードバックに十分であるとは言えません。

ただし、フィードバック情報の一部として評価結果報告書を用いることは、公表の同意を得るための手数を考えた場合効率的と言えますが、その場合は内容を追加するなどの工夫が必要です。

また、利用者調査の有効回答者数が３未満になった場合は、個人のプライバシー保護の観点から、利用者調査の結果を伏せてフィードバックする必要があります。

Q32.「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」では、事業評価に用いる共通評価項目がサービス項目のみとなっていますが、事業者の経営や組織マネジメントについては、一切、評価しなくても良いのですか？

A32. 共通評価項目（サービス項目）による事業者の現状の把握は、事業者の実態・課題にせまる一つの材料と考えてください。

「標準の評価」で組織マネジメント項目により焦点を当てていた事業者の現状は、この評価手法では、評価者の判断によって必要な事項について情報収集等を行い、把握していきます。

事業評価の実施にあたっては、利用者に対するサービス提供を支える事業者の間接的な取組も含め、事業活動全体に視野を広げつつ臨み、事業者の理念・方針と事業活動の整合性を明らかにしてください。

Q33. 評価に伺う際、よく「フィードバック後も引き続き業務改善の手伝いをしてほしい」との申し出があります。規定で禁止されていますので断っていますが、他を紹介する、もしくは関係者を教える場合、どの程度まで許容されるのでしょうか？
例）グループホームの評価を行った際、同法人の別のグループホームのコンサルティングを依頼された、等

A33. 他を紹介する、もしくは関係者を教える場合についての明文化された規定はありません。

しかし、第三者性の確保という趣旨からは、例えば、評価者の所属するコンサルタント会社によるコンサルティングを求められ実施したような場合、外見的にはどちらが依頼したかはわからず、評価者が評価後にコンサルティングを実施した事実のみが残ります。

そうなると本来の規定の趣旨が骨抜きになってしまうおそれがありますので、他から見て第三者性に疑義が生じるような形態、本制度の趣旨から考え、慎んでいただきたいと思います。

Q34. 自己評価および外部評価を行うことが義務付けられている介護保険のサービス種別は何ですか？

A34. 平成２８年４月１日現在、国の法令および通知により自己評価、外部評価の実施と結果公表が義務づけられている介護保険サービスは、介護保険の地域密着型サービスとして指定されている「認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）」のみです。

「認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）」について、東京都では外部評価および自己評価について東京都福祉サービス第三者評価システムによる実施と位置づけられています。

Q35. 第三者評価実施の費用助成は、今年度も継続されていますか？

A35. 補助金に関しては、各自治体にお尋ねください。

Q36. 評価結果報告書の様式は「とうきょう福祉ナビゲーション」のどこにありますか？また、評価機関以外に配付してもよいですか？

A36. 評価結果報告書は、毎年度４月頃に評価機関宛てに送る「評価機関用ＣＤ」に収録されています。評価結果報告書の様式は、評価機関以外が使用することを禁止しているため、「とうきょう福祉ナビゲーション」の第三者評価ページには、pdf 版のみを掲載しています。

Q37. 評価手法の改正の情報などについて、評価推進機構は事業者側にどのような場でどの程度ＰＲをしていますか？

A37. 区市町村ごとの事業者連絡会での説明、区市町村への説明などを実施しています。また、「福ナビ」上にも掲載しています。

	語　　句	参照頁						
ア	アンケート方式	5	12	45	96～110	125	246	279～280
	一貫して	4	23	56	221	237	239	
	一般職員	26	28	33	48～50			
	演繹法的な方法	19						
カ	回答の振り分け	109						
	カテゴリー関連図	142						
	聞き取り方式	5	12	45	96～97	100～110	125	246
		276	281					
	帰納法的な方法	19						
	共通評価項目	1	4～5	26	34	46	100	134～138
		221	234	236～237	245	250		
	経営	41～42	140	153				
	経営層（運営管理者含む）	5	30～33	43	48～49	52	140	144～147
		175～176	178	237～239				
	契約書	207～211						
	コンサルティング	17	84～86	276	284			
	工数モデル	201						
	講評	5	9	11	14	57～59	61	81
	公表	1	5～6	12	34	57	80～81	110～111
		138	159	178	183	232～233		
	個人情報の取り扱い	238						
	合議	5	33	55～56	111	236～238		
サ	サービス項目	136	180	183	253			
	サービス分析シート	30～33	39	44	48	180		
	サブカテゴリー関連図	180						
	守秘義務	157	207	209	222	224		
	職員説明会	26～29						
	事業者が特に力を入れている取り組み	10～11	22	49	70	208	249	
	事業者(の)コメント	112	114	118	120	124	130～131	
	事業評価	1	5	26	30～31	134	136	216
		234	237～238					
	事業プロフィル	21	31	34	44	48～49		
	自己評価	5	24	26	28～30	33	48～51	237～238
	事前説明確認書	26	212	269				
	事前分析	24	48					
	障害者支援施設	72	192～194	255～256				
	全数調査	98						
	組織マネジメント項目	5	134	142～178	180～181	253		
	組織マネジメント分析シート	30～33	48	37～41	175	180		
タ	第三者性の確保	23	84～86	284				
	多機能型事業所	72	77～79	183	194	196～197	204	255～256
	調査対象設定	125						
	調査の視点	113	116	120～121	123～124	130	131	
	調査シート（場面観察方式）	116	123					
	通所系(サービス)	45	97	101	250～252			
	東京都福祉サービス評価推進機構	1～2						
	とうきょう福祉ナビゲーション	1～2	12	63	258	260		

	語　　句	参照頁						
ナ	日本経営品質賞	16						
	入所系（サービス）	45	97	101	250～252			
	認証基準	218						
ハ	場面観察方式	5	12	45	112～124	246	250	
	評価機関	1~2	175～178	217	237			
	標準項目	5	7～11	134	183	236		
	標準調査票	99	138					
	評価者	4	6	14～15	23	220～222	227	237～239
		271						
	評価手法	4~6	237	245				
	評価結果報告書作成にあたっての注意点	62						
	評価対象福祉サービス	247						
	評価チーム	23						
	評価の視点	9	18	49				
	評点	5～6	7~10	234	238	240～241	244	246
	フィードバック	17	24	57	59～60	144	236～238	
	プライバシーの保護	62	132	182				
	訪問系（サービス）	45	97	101	250～252			
	訪問調査	5～6	48～55	236				
	補助者	6	23	237				
ヤ	有効回答者数	110	125	129				
ラ	リーダー層	26	33					
	留意事項記載シート（場面観察方式）	115	122					
	利用者調査	4～6	7～12	26～27	45～47	138	201～206	236～239
		245～246	250～252					
	利用者調査ガイドライン	96～133						
	利用者調査結果の活用	133						
	利用者調査とサービス項目を中心とした評価	13～15	206	243～244				
	利用者へのフィードバック	133						
	利用者調査項目	253						
	倫理規程	207	222					