

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)

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1~6>	
<p>評点は、標準項目の実施状況を以下のごとにつける。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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</p>	
評語<カテゴリ7>	
目標の設定と取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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い
取り組みと検証	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、検証を行っていない(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
- (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。
- (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。

事業者の理解を得るよう説明する。

別に定めるサービスは「2人以上」とすることができる。

	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の説明しました。
 年 月 日

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。

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

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。

事業所名

(説明を受けた方の氏名)

印