

東京都の福祉サービス第三者評価に関する基本事項説明書(案)

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。

2 評点基準

事業評価では、A+・A・B・Cの評点により各評価項目を評価します。評点基準は、別表のとおりです。評点では表現しきれない取り組みについては、講評に記載します。

利用者調査には、評点はつきません。

3 利用者調査

(1) 利用者調査は原則として利用者本人への全数調査です。

(2) 貴事業所のサービス種別に対して、機構で定められている調査方式は アンケート方式・聞き取り方式・コミュニケーション方式+家族アンケート 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。

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) 標準項目及び標準項目を超えた取り組みについては、別表の定義に基づいて確認

します。

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

5 評価結果のフィードバック

- (1) 評価結果及び結果分析により把握した課題については、評価者が貴事業所を訪問してフィードバックします。
- (2) 評価結果については納得のいくまで話し合うことができます。その後、評価者が評価結果公表についての同意の有無を確認いたします。

6 評価者及び補助者

- (1) 本評価に一貫して携わる評価者は、東京都福祉サービス評価推進機構の評価者養成講習を修了しています。すべての評価者は、顔写真の入った身分証明書を絶えず携帯していますのでご確認ください。
- (2) 利用者調査や訪問調査の際に、評価者以外の者（補助者）が関与する場合があります。その場合には、貴事業所の皆様に補助者の経歴等を説明し、ご了解いただいたから関与させることとします。

7 本評価に関する苦情・相談窓口

担当者	
電話番号	
受付時間	

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

事業所名

（説明を受けた方の氏名）

印