

「新型コロナウイルス感染症に関する福祉サービス令和3年度第三者評価の
取扱いについて（通知）」に係るQ&A

（通知について、以下のように記載します。）

・令和3年度第1報通知；令和3年3月31日付2財情報第2092号「新型コロナウイルス感染症に関する令和3年度東京都福祉サービス第三者評価の取扱いについて（第1報）（通知）」

	Q	A
1	令和3年度第1報通知2「聞き取り方式による利用者調査」を「事業所への訪問によらない方法」により行うとは、具体的にはどのような方法を想定しているのか。	例えば、テレビ電話（ビデオ通話）又は電話等通信手段により評価者と利用者が会話して行うことが考えられます。ただし、利用者調査は匿名性を確保して行うものですから、施設職員が対話内容を聞けない環境で（施設職員が利用者のいる部屋から退室して）行う必要があります。また、入所系サービス及び通所系サービスにおける利用者調査は、聞き取り方式ではなくアンケート方式によって調査することが可能です(ガイドブック2021 p.248～250)。
2	入所系サービスにおいてアンケート方式により利用者調査を行う場合、対象とする利用者を限定して良いか。	現行の評価手法のとおり、原則として利用者本人へ全数調査を行ってください(ガイドブック2021 p.235)。
3	令和3年度第1報通知2「場面観察方式による利用者調査」を「事業所への訪問によらない方法」により行うとは、具体的にはどのような方法を想定しているのか。	環境の整備が難しいかと存じますが、例えば、テレビ電話（ビデオ通話）によって支援の場を映し、評価者が観察することが考えられます。
4	令和3年度第1報通知2「訪問調査」を「事業所への訪問によらない方法」により行うとは、具体的にはどのような方法を想定しているのか。	テレビ電話（ビデオ通話）、電話、電子メール及び郵便等により、評価結果報告書を作成することに十分な情報を収集することを想定しています。
5	「東京都福祉サービス第三者評価における新型コロナウイルス感染症防止に係る事業所訪問の際の注意事項」1（3）「訪問する評価者等人員は、評価手法を遵守しつつ、必要最小限とする。」とあるが、聞き取り方式又は場面観察方式による利用者調査並びに訪問調査について、評価者1名で行っても良いか。	評価手法に定める評価者の人員は確保していただきますようお願いいたします。 （評価手法上の評価者の人員） 聞き取り方式による利用者調査又は場面観察方式による利用者調査 一貫した評価者2名以上 訪問調査 一貫した評価者のうち経営担当及び福祉担当各1名以上
6	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策のため、事業所において、例年行っている取り組みが中止されている場合には、標準項目の評点を付ける際にどう判断すれば良いか。 （例；認可保育所の事業評価共通評価項目の標準項目6-4-4-2には「みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している」とあるが、評価する保育所では今年度、感染防止対策のため行事は全て中止している）	標準項目を確認したもの（評点あり）とすることができるのは、次のすべてを満たした場合としています。 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 (ガイドブック2021 p.8) よって、標準項目に示す確認ポイントに沿った取り組み等を全く実施していない場合は、「評点なし」とせざるを得ないものと考えます。 ただし、講評欄に、「新型コロナウイルス感染症の感染防止対策のため、例年実施しているが中止した」など記載することができます。