

「新型コロナウイルス感染症に関する福祉サービス令和2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2年度第1報通知；令和2年4月8日付2財情報第139号「新型コロナウイルス感染症に関する令和2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）」

・令和2年度第2報通知；令和2年5月7日付2財情報第260号「新型コロナウイルス感染症に関する令和2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2報）（通知）」

※令和元年度評価分の取扱いとは異なりますので、混同することのないようご注意ください。

	Q	A
1	評価開始前の各種手続き（契約の相談・説明、契約の締結、事前説明確認書による事前説明、職員説明会等）についても、事業所へ訪問してはならないのか。	評価開始前の各種手続きについても、 <u>令和2年6月30日</u> <u>令和2年5月6日</u> までの間は、事業所へ訪問することは行わないようにお願いいたします。 評価開始前の各種手続きは、書面のやり取りについては郵送を活用する、契約内容の説明等は電話、電子メール、テレビ電話（ビデオ通話）等を活用するなどして行っていただきますようお願いいたします。
2	評価開始前の各種手続き（契約の相談・説明、契約の締結、事前説明確認書による事前説明等）は、事業所の外であれば対面して行うことは可能か。 （例；評価機関のオフィスにて事業者と対面して行う）	たとえ施設外であっても、施設職員と対面すると施設利用者へ感染するリスクがあるため、行わないようにお願いいたします。
3	令和2年度第1報通知2（1）「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2020 p.250～252)。
4	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2020 p.237)。
5	令和2年度第1報通知2（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。
6	令和2年度第1報通知2（3）「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。

	Q	A
7	<p><u>場面観察方式による利用者調査を中止したが、評価結果報告書の利用者調査－場面観察の欄にはどのように記載すればよいか。</u></p>	<p><u>「調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面」、「選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化」及び「「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント（事業者コメント）」の3つすべてに「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、○月に行う予定であった調査を中止しました。」と記載してください。（場面観察方式による利用者調査を行う予定であった月を記載してください。）</u></p> <p><u>（※調査対象欄、調査方法欄、利用者調査全体のコメント欄には、場面観察方式の利用者調査を行わなかったことを記載する必要はありません。併せて行うこととなっている家族等へのアンケート調査等について記載してください。）</u></p>