

講義1

令和6年度の評価活動に向けて

評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和6年4月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

講義内容

- 1 福祉サービス第三者評価の現状
- 2 第三者性の確保について
- 3 評価結果報告書の作成にあたって
- 4 休止・再開・抹消に関する留意事項

1 福祉サービス第三者評価の現状

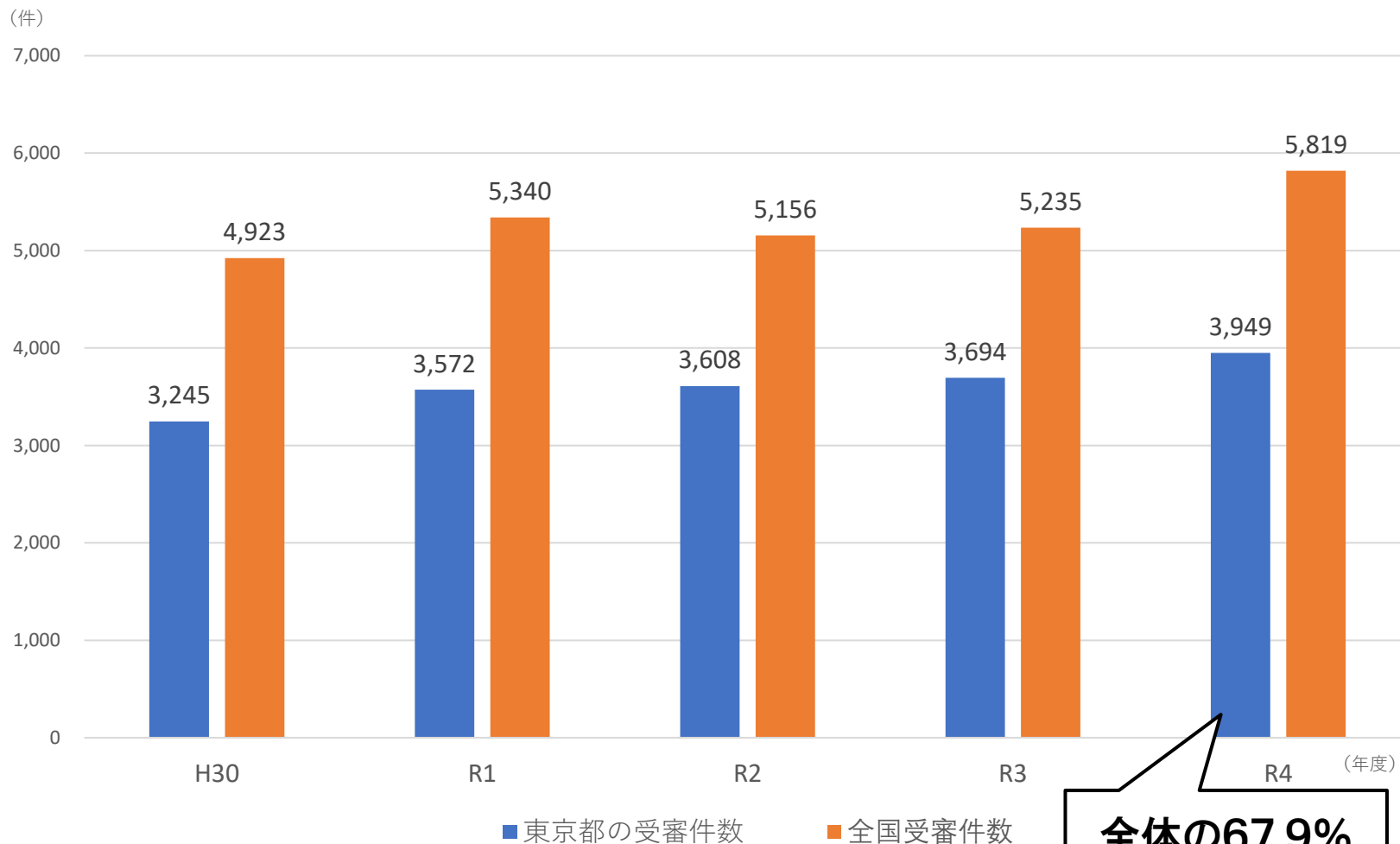
(1) 令和5年度評価実施件数等の状況

区分	R 5 年度 ※推計	R 4 年度	R 3 年度
評価実施件数	3,973件 ※ 1	3,949件	3,694件
対象事業所数(R 5 .4.1時点)	27,855件	27,494件	26,972件
評価受審率	14.3% ※ 1	14.4%	13.7%
年度末評価機関数 (うち社会的養護関係施設 評価機関数)	117機関 (17機関) ※ 2	121機関 (25機関)	123機関 (25機関)
年度末評価者数 (うち社会的養護関係施設 評価者数)	1,490人 (168人) ※ 2	1,476人 (142人)	1,482人 (164人)

※ 1 令和 5 年度評価件数は、評価機関から提出された実施状況届（令和 5 年12月31日時点）の「契約手続中」まで含めた集計件数に令和4年度同時期の実施状況届集計件数と最終的な報告書件数から算出した増加率をかけた推計値。

※ 2 令和 5 年度評価機関・評価者数（社会的養護含む）は、令和 6 年 3 月 1 日時点のもの。

(2) 評価件数の推移(平成30年度～)



全体の67.9%
が東京都の受審

出典: 全国社会福祉協議会「福祉サービス第三者評価事業」実施状況調査(令和4年度実施状況)

(3) 令和4年度評価実施内訳等

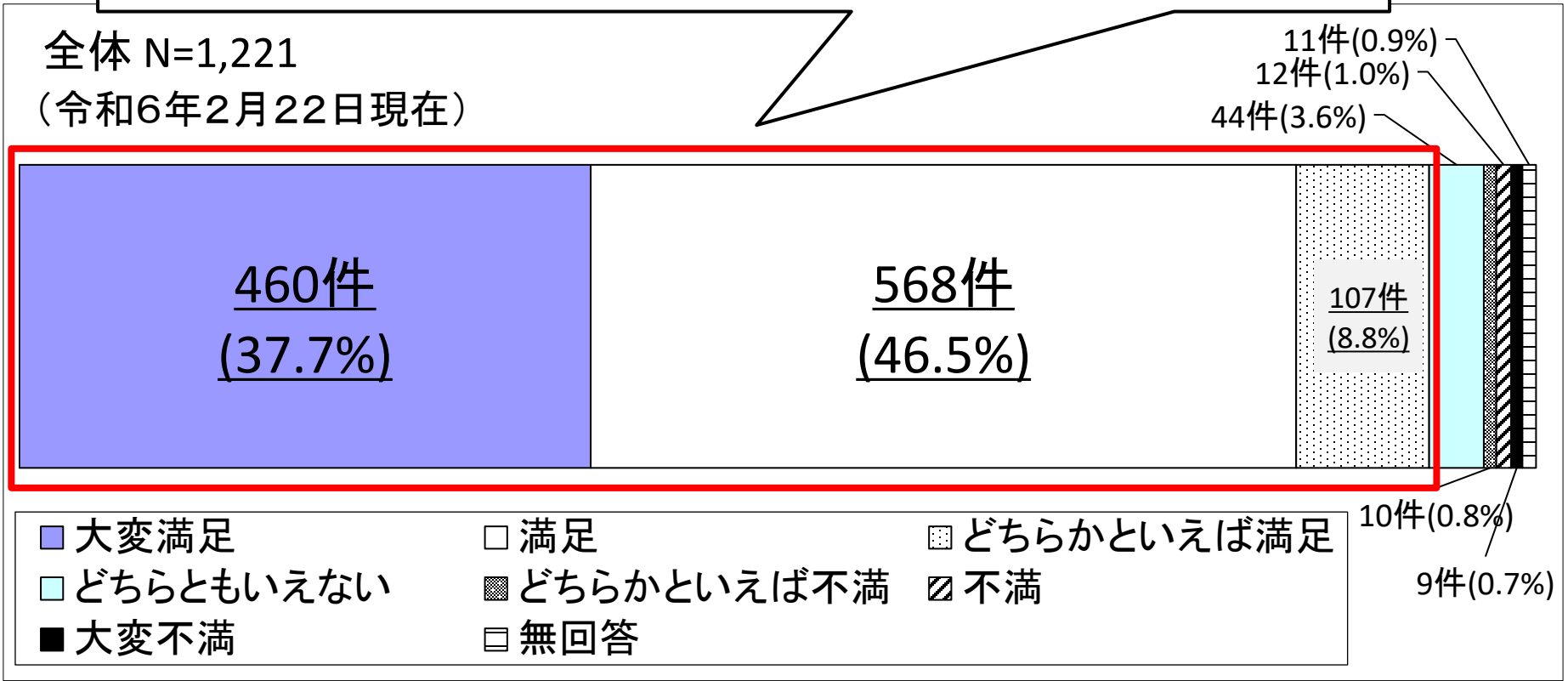
		R 4 年度	R 3 年度
評価実施件数 (対象事業所数)		3,949件 (27,494件)	3,694件 (26,972件)
	施設系 (対象事業所数)	2,159件 (6,756件)	2,172件 (6,676件)
	居宅系 (対象事業所数)	1,790件 (20,738件)	1,522件 (20,296件)
評価受審率		14.4%	13.7%
	施設系	32.0%	32.5%
	居宅系	8.6%	7.5%

(4) 令和4年度 受審事業所アンケート結果

Q. 今回の評価機関(評価者)に対する満足度をお教え下さい。

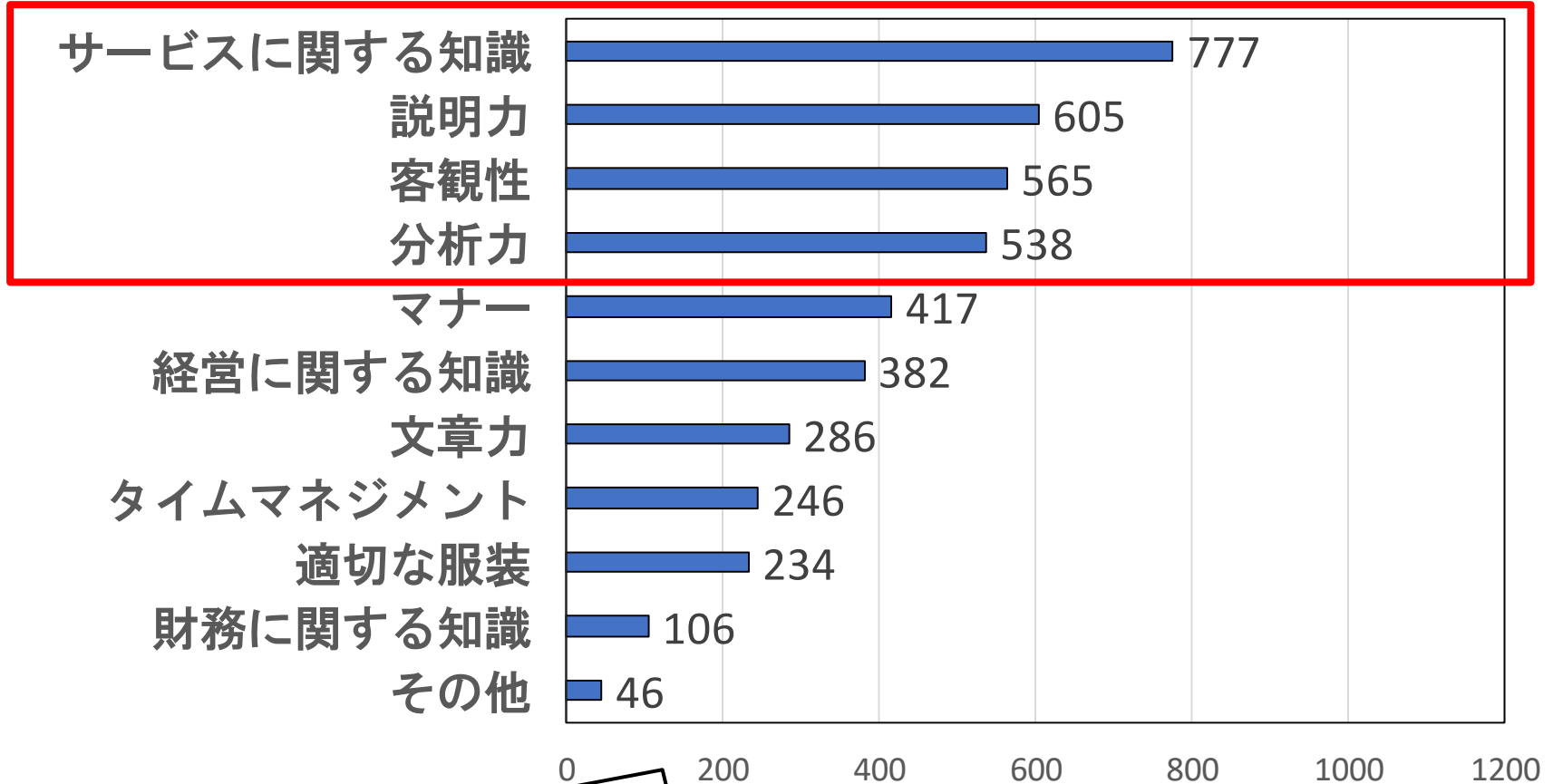
「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」のいずれかを選択した事業者は1,135件(全体の約 93 %)

全体 N=1,221
(令和6年2月22日現在)



「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」を選んだ理由

※複数回答可

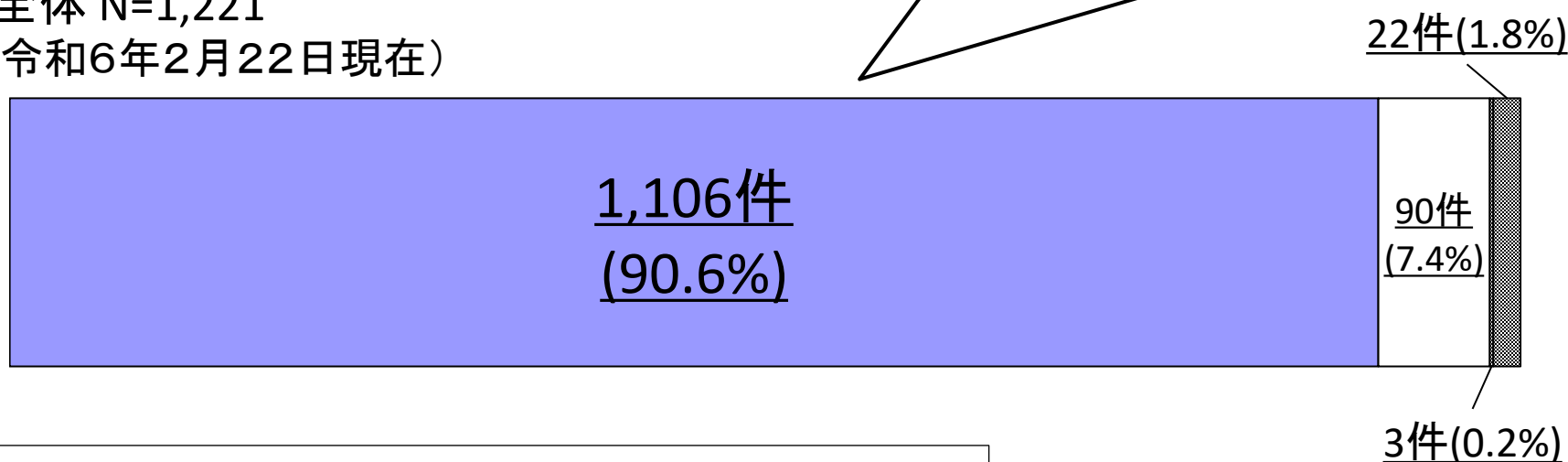


「サービスに関する知識」「説明力」「客観性」「分析力」が多く回答された。
⇒評価者としてスキルアップを目指す際の参考に！

Q. 第三者評価を受審して、事業者として次の一步につながる具体的な“気づき”を得ることができましたか。

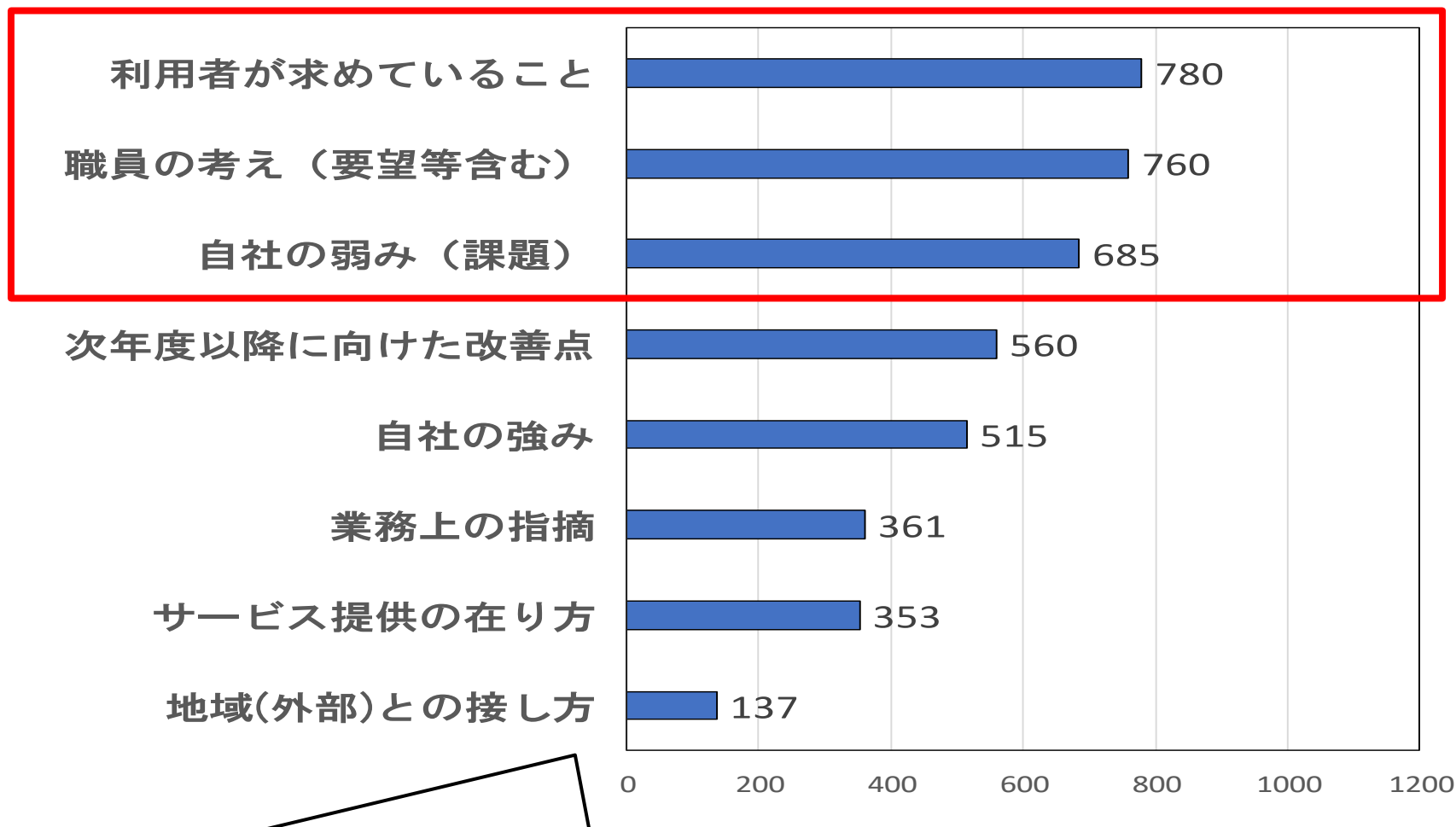
「はい」選択した事業者は1,106件(90.6%)
「いいえ」はわずか3件(0.2%)であった。

全体 N=1,221
(令和6年2月22日現在)



■ はい □ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答

Q.どのような点で“気づき”を得ることができましたか。※複数回答可



「利用者が求めていること」「職員の考え(要望等含む)」「自社の弱み(課題)」が多く回答された。

⇒事業所が様々な気づきを得られるような評価を！

2 第三者性の確保について

第三者性の確保に係る認証要綱の条項

定められている内容		認証要綱
①	<u>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</u>	第2条第5号
②	<u>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</u>	第2条第6号
③	<u>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</u>	第2条第7号
④	<u>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</u>	第2条第8号
⑤	<u>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</u>	第2条第10号
⑥	<u>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</u>	第2条第11号

④ 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

(認証要綱第2条第8号)

「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。

(認証実施要領第8条)



事業所が**評価に来た評価者に評価後のコンサルティング等を依頼**するケースがある為、注意が必要。

⑤ 所属する評価者に、評価者自らが所属等に関係するサービス事業者の評価を行わせないこと

(認証要綱第2条第10号)

「評価者自らが 所属等に関係するサービス事業者」とは

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 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。)

なお、「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。

(認証実施要領第12条)

⑥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

(認証要綱第2条第11号)

「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。


(認証実施要領第13条)

令和4年度の受審事業所アンケートの設問「今回依頼した評価機関に決めたのはどのような理由からですか。」において、「**評価機関としての信頼性**」が3番目に多い回答となっている。

Q.今回依頼した評価機関に決めたのはどのような理由からですか。上位回答

	回答	件数	回答割合
1	過去の評価実績	502	41.1%
2	前回と同じ評価機関	551	45.1%
3	評価機関としての信頼性	395	32.4%

(※複数回答可)



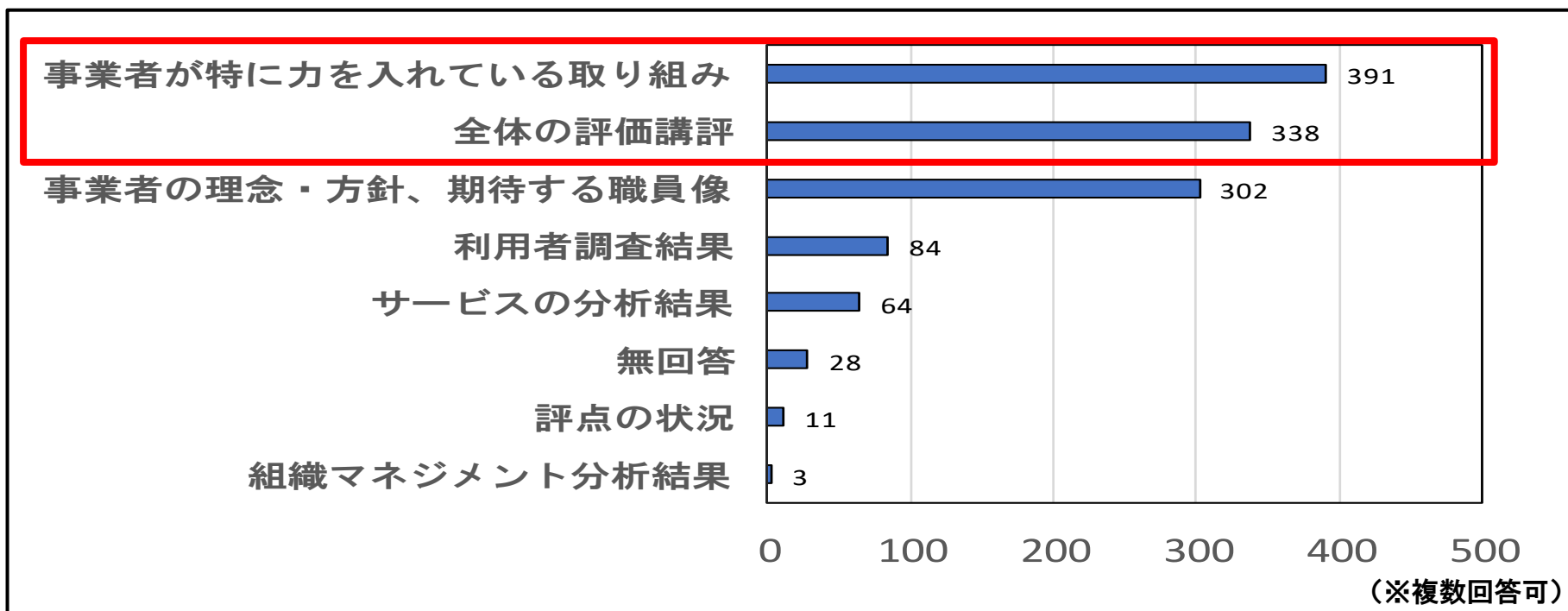
評価者は評価機関の顔であり、評価者の信頼性が、評価機関としての信頼性に直結すると言っても過言ではありません。信頼性のある評価者(評価機関)として、第三者性の確保に留意した評価活動をお願いします。

3 評価結果報告書作成にあたって

(1) 報告書記載の重要性について

令和4年度の受審事業所アンケートの設問「評価結果の公表内容の中で、都民に最も見てもらいたい内容は何ですか。」において、「**事業者が特に力を入れている取り組み**」が**最多**、「**全体の評価講評**」と回答した事業所が全体で**2番目**に多い結果となっている。

Q. 評価結果の公表内容の中で、都民に最も見てもらいたい内容は何ですか。



⇒ 受審事業所にとって評価結果報告書の講評(コメント)は非常に重要。

(2)報告書記載の留意点

- ✓ 評価結果報告書の内容は「とうきょう福祉ナビゲーション」を介してインターネット上に公表される。
- ✓ 利用者本人や家族を含む不特定多数の方が閲覧する。



多数の人が閲覧することを前提に記載内容を注意、工夫する必要がある。

記載における基本的な留意点1

✓ プライバシーの保護

⇒個人名や個人の住所を記載しない。

⇒利用者または事業所の職員等に不利益となりかねない表現はしない。

なお、個人情報の取り扱いについては、

令和2年3月12日発出の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)」の「8 個人情報の取り扱い」を参照。

「8 個人情報の取り扱い」より抜粋

(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。

記載における基本的な留意点2

✓ 専門用語等の多用

⇒事業者にとっては日常的に使用する文言であっても 一般的にはわかりにくいケースがあるため、言い換えなどの工夫が必要。

✓ 固有名詞の使用

⇒商標登録されている商品名等はできるだけ使用しない。特定の商品の宣伝に繋がるような表現は控える

記載における基本的な留意点3

✓ 一般論で固められた表現

⇒事業者名を変えればどこでも通用してしまうような記載をしない。

✓ 不明確なコメント

⇒キーメッセージが不明確で何が言いたいのかわからない表現はしない。

✓ 指導的なコメント

⇒「〇〇すべき」という指導的な改善提示まで行うような表現をしない。

（「例えば～」、「～することが望ましい」などの表現が有効）

✓ 現実的でないコメントの記載

⇒実現不可能な改善を要求するような記載をしない。

(3)講評の記載について

事実情報に基づいた講評は

- ✓ 利用者選択の情報としての信頼性を増す。
- ✓ 事業者の納得を得やすく、改善への気づきを促す。

第三者評価の目的である

- ・利用者の選択における情報提供
- ・事業者の透明性の確保及びサービスの質の向上

を果たす上で、講評の記載内容は重要。

➤ 良い講評を書くための視点

- 事業者が目指していること(理念・方針)の実現に向けてより重要なことは何か。
- 事業者として特徴的なことは何か。
- カテゴリーのねらいやサブカテゴリーの解説、評価項目のねらいから見て、特筆すべきこと(現状や課題)は何か。
- 標準項目において、特筆すべきこと(現状や課題)は何か。

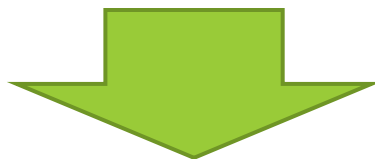


事業者の事業活動をよく見て、実態を把握し、現状や課題を的確に表現すること、利用者の選択や、事業所のサービスや経営の向上に繋がるような記述が必要。

➤ 評価結果報告書の作成にあたって(まとめ)

報告書の記載内容について、個人情報や公序良俗等に反する内容を除いては、原則、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。

※(福祉サービス第三者評価情報公表要領 第4条第4項)



ガイドブックの読み込みや、フォローアップ研修(専門コース)の受講等を通じて、第三者評価への理解をより深めることで、事業者、利用者、都民の方々が有益だと感じる、質の高い評価結果報告書を作成することが重要です。

4 休止・再開・抹消に関する 留意事項

(1) 休止・再開

●「評価者名簿登載要領 第6条」「評価者の評価活動 休止に係る取扱要項」より

- ◆ 休止の上限は3年(※ただし休止期間の終期は年度末)
- ◆ 病気、妊娠、出産、育児、家族の介護、海外出張等のやむを得ない理由に該当する場合適用可
- ◆ 評価活動再開時は再開届の提出と評価活動を再開する年度のフォローアップ共通コースの受講が必須

(2)名簿からの抹消

●「評価者名簿登載要領 第5条」より

① 評価実績がない年度が連続して2年

※「H23」の修了者番号の評価者は令和5年度および令和6年度に1件も評価を行わなければ抹消

② 必要なフォローアップ研修を受講していない者

③ 「主たる所属機関なし」が1年を超えた者

④ 本人からの申し出

⑤ その他

以上で講義1は終了です。
確認テストに進んで下さい。

