

講義Ⅰ 今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3年4月

東京都福祉サービス評価推進機構

この講義では、今年度の評価活動に向けて、東京都の第三者評価の状況などを紹介し、再確認していただきたい事項についても説明いたします。

本日の内容

- 1 福祉サービス第三者評価の現状
- 2 第三者性の確保
- 3 休止・再開・抹消に関する留意事項
- 4 評価結果報告書作成にあたって
- 5 福ナビの検索機能について

講義内容は、5点あります。

- 1点目は、福祉サービス第三者評価の現状について。
- 2点目は、第三者性の確保について。
- 3点目は、休止・再開・抹消に関する留意事項について。
- 4点目は、評価結果報告書作成にあたっての留意点について。

そして5点目は、福ナビの検索機能についてです。

1 福祉サービス第三者評価の現状

はじめに、福祉サービス第三者評価の現状についてです。

(1) 令和2年度評価実施件数等の状況

区分	R2年度 ※推計	R元年度	H30年度
評価実施件数	3,560件	3,572件	3,245件
対象事業所数（年度当初）	26,660件	26,155件	25,034件
評価実施率	13.4%	13.7%	13.0%
年度末評価機関数 （うち社会的養護関係施設 評価機関数）	120機関 (20機関)	118機関 (21機関)	113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）	1,488人 (136人)	1,451人 (150人)	1,407人 (162人)

- 令和2年度評価件数は、評価機関から提出された実施状況届による推計。
- 令和2年度評価機関・評価者数（社会的養護含む）は、R3年2月末時点。

令和2年度の評価実施状況は表のとおりです。

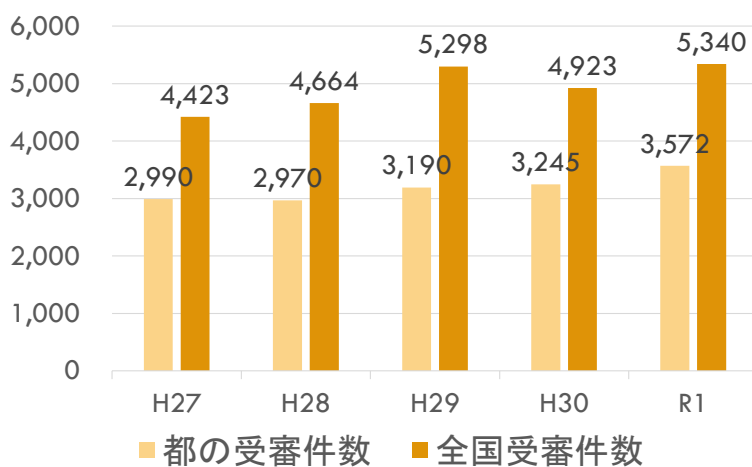
令和元年度及び平成30年度は実績数ですが、
令和2年度分については推計値です。

概略としては、評価件数は年々増加の傾向にあります。

また、対象事業所数についても、平成30年度は認可外保育施設が新たに対象となったことにより増加し、令和元年度も認知症対応型通所介護が新たに対象となったことにより、年々大きく増加しています。

評価機関数、評価者数は表のとおりです。

(2) 評価件数の推移(平成27年度～)



○受審数は毎年増加傾向

次に、全国と東京都の評価受審件数の推移についてグラフにしました。

全体的には一部減少した年もありますが、増加傾向にあります。

全国のなかで都の受審件数が占める割合は大きく、全国の受審件数の約6割から7割を占めています。

(3) 令和元年度評価実施内訳等

ア 評価実施内訳

		令和元年度	平成30年度
評価実施件数 (対象事業所数)		3,572件 (26,155件)	3,245件 (25,034件)
	施設系 (対象事業所数)	1,907件 (6,164件)	1,797件 (5,790件)
	居宅系 (対象事業所数)	1,665件 (19,991件)	1,448件 (19,244件)
評価実施率		13.7%	13.0%
	施設系	30.9%	31.0%
	居宅系	8.3%	7.5%

○令和元年度新規対象サービス：認知症対応型通所介護

次に、評価実施の内訳についてですが、現時点では昨年度の評価件数が確定していませんので、令和元年度と平成30年度の内訳を記載しています。

令和元年度は既にご案内のとおり、東京都全体で3,572件の評価実施という結果となっています。

そのうち、施設系サービスは1,907件、居宅系サービスは1,665件となっています。

平成30年度と比較し、施設系では1,110件、居宅系では2,117件の増加となっています。

この増加については、平成30年度から短期入所と共同生活援助について、第三者評価の受審が運営費補助の要件化されたためと考えられます。また、認可保育所については、15年連続で増加しています。

施設系、居宅系それぞれの実施件数を年度当初の対象事業所数で除した評価実施率は、表の下段のとおりです。

評価実施率は居宅系が0.8%程増加しています。

イ 評価機関・評価者別評価実施件数

(ア) 評価機関別

	元年度	30年度
0件	4機関	3機関
1件	3機関	3機関
2～5件	21機関	19機関
6～10件	13機関	13機関
11～20件	19機関	22機関
21～50件	34機関	34機関
51件以上	24機関	19機関

21～50件の評価機関が最多であるが、例年広い幅の中で分散している。

これまで評価の件数等がどのように推移してきたかを紹介して参りましたが、こちらのスライドでは、

年度ごとの評価機関別の切り口から評価件数を集計した結果を載せております。

平成30年度、令和元年度ともに21～50件の評価機関が最多となっておりますが、0件から50件以上まで、幅広い実績の評価機関があり、各機関の評価実施規模は様々であることが分かります。

(イ)評価者別				
	元年度		3 0 年度	
	評価者数	評価者総数に 占める 割合	評価者数	評価者総数 に占める 割合
0 件	216人	15%	217人	15%
1 件	291人	20%	305人	22%
2 ～ 5 件	458人	32%	454人	32%
6～10件	217人	15%	187人	13%
11～20件	148人	10%	126人	9%
21～50件	88人	6%	94人	7%
51件以上	33人	2%	24人	2%

評価者別の表では、平成 3 0 年度、令和元年度ともに 2 から 5 件の評価者の方が多く、約 3 分の 1 の評価者の方が 2 から 5 件という結果となっています。

5 1 件以上の実績の方は少ない一方、0 件や 1 件の方を合わせると 3 割以上という状況です。

(4)令和元年度事業者アンケートより

●今回の評価機関(評価者)に対する満足度をお教え下さい

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらかといえば満足
4. どちらともいえない 5. どちらかといえば不満
6. 不満 7. 大変不満

●上記の満足度を選んだ基準としては何が挙げられますか
あてはまる番号全てに○をつけてください。

1. サービスに関する知識 2. 経営に関する知識
3. 財務に関する知識 4. 客観性 5. 説明力 6. 文章力
7. 分析力 8. マナー 9. 適切な服装 10. タイムマネジメント
11. その他

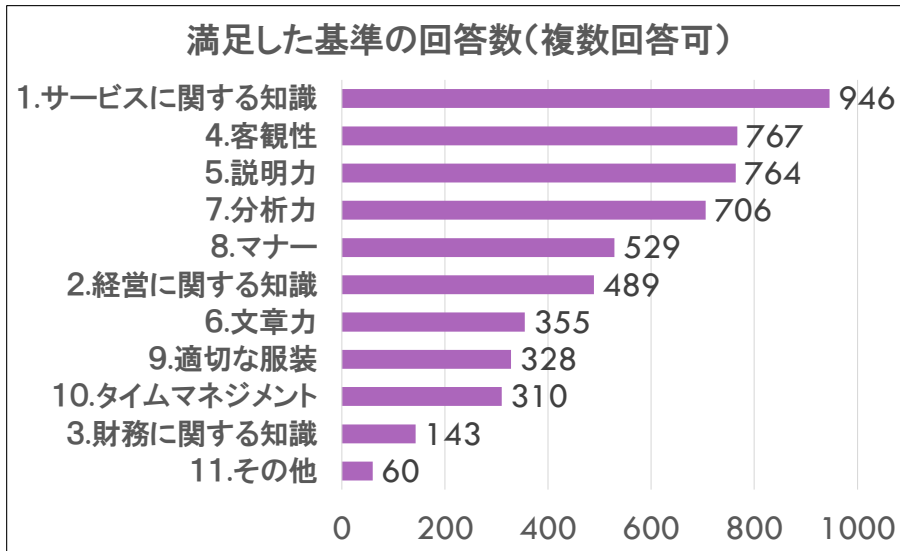
結果は次スライド

次に、評価結果の公表後に、受審事業所に送付しているアンケートの結果について、一部を紹介します。

アンケートの質問には、スライドに記載した問いがあります。
令和元年度の結果について、次のスライドをご覧ください。

今回の評価機関(評価者)に対する満足度をお教え下さい

- 「1. 大変満足」「2. 満足」「3. どちらかといえば満足」のいずれかを選択した事業者→**1,421件(全体の約93%)**



まず、スライドに記載した問い「今回の評価機関かつこ評価者に対する満足度をお教え下さい」については、大変満足、満足、どちらかと言えば満足のいずれかの回答だった事業者は全体の約93%にのぼり、大多数の事業者が満足という結果でした。

次に、どちらかと言えば満足以上を選んだ基準として、グラフのとおりのお回答が得られました。

回答数の多い順に上から並べてあります。

サービスの知識、客観性、説明力、分析力などが多く、マナーや経営に関する知識がこれに続いています。

これらの結果についても、今後、評価者個々人としても自己研鑽をされる一助としていただきたく、紹介いたしました。

2 第三者性の確保

続いて、講義内容の2点目は、第三者性の確保についてです。

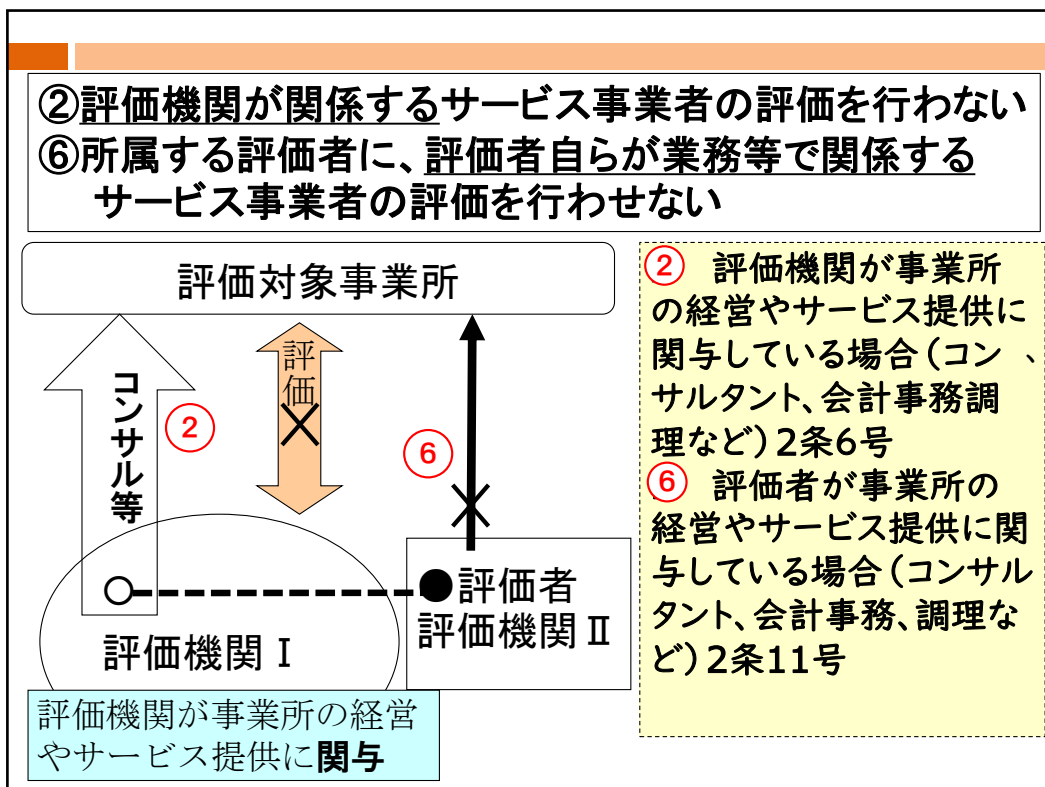
定められている内容		根拠
①	<u>評価機関の代表者や理事、役員等が関係するサービス事業者の評価を行わないこと</u>	認証要綱 第2条第5号 ～11号
②	<u>評価機関が関係するサービス事業者の評価を行わないこと</u>	
③	<u>評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者の評価を行わないこと</u>	
④	<u>評価機関は、評価契約締結日から3年間は評価を実施したサービス事業者の事業に関係しないこと</u>	
⑤	<u>所属する評価者に、評価者自らが所属等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと</u>	
⑥	<u>所属する評価者に、評価者自らが業務等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと</u>	

第三者性の確保について、昨年度も多くお問い合わせ頂きましたので、復習も兼ねて説明いたします。

評価機関及び評価者と事業者との関係については、第三者性の確保を確実に図る観点から、雇用関係、血縁関係上の制限の他には、業務における制限や、組織における制限があります。

評価にあたっては第三者性の確保に留意いただいたうえで、契約をしてください。

まず、スライドのとおり、認証要綱においては、評価機関及び評価者個人としてしっかりと第三者性を確保したうえで評価契約を行い、評価メンバーを決めることが求められています。



こちらの図はガイドブックや研修等でもお伝えしてきたものです。

左側の図は事業所、評価機関および評価者の関係図で、ガイドブックに掲載したものを一部編集しております。

右側の枠内に記載した2番と6番については、前のスライドや、このスライドの左側の枠内の番号と対応しております。

評価機関Ⅰが、ある事業所のコンサルなどをしている場合、その評価はできません。

また、ある評価者の方が評価機関Ⅰにおいてコンサル等に関わっている場合、その評価者の方は評価機関Ⅰではもちろん、評価機関Ⅱにおいても、その事業所の評価に入ることはできません。

第三者評価は、名前のとおり第三者が行う評価であるため、要綱や要領に記載がないことでも、第三者評価の趣旨に則りながら評価活動をおこなってください。

3 休止・再開・抹消に関する留意事項

続いて、講義内容の3点目は、休止や再開・抹消に関する留意事項についてです。

(1) 休止・再開について

- 「評価者名簿登載要領」「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
 - ◆ 病気、妊娠、出産、育児、家族の介護、海外出張等に該当する場合適用可
 - ◆ 活動再開時は再開する年度のフォローアップ共通コースの受講が必要

実際には、評価機関が届け出をおこなうものであり、評価機関の事務に関わっている方はご存知かと思いますが、評価者の皆様にも把握いただきたい内容でもありますので、ご確認下さい。

まず、休止と再開については、このスライドのとおり、休止上限は3年、必ず年度末までの休止となります。

休止は、病気や妊娠、出産、家族の介護、海外出張等のやむを得ない理由でないと認められません。

また、休止終了日より前に再開届を機構に提出し、再開年度のフォローアップ研修共通コースを受講することが必須です。

(2)名簿抹消について

- 「評価者名簿登載要領」より
 - ◆評価実績がない年度が連続して2年
 - ◆評価実績が著しく少ない場合で委員会の調査審議により判断された者
 - ◆必要なフォローアップ研修を受講していない者
 - ◆「主たる所属機関なし」が1年を超えたもの
 - ◆本人からの申し出
 - ◆その他

休止・再開・抹消にはそれぞれルールがあります。評価者個人としても、ルールをしっかりと把握し、評価機関と連絡を取り、評価機関から必要な届け出等をしていただきますようお願いいたします。

続いて、評価者名簿からの抹消についてですが、気づいたら抹消対象となっていたといったことの無いよう、ご注意ください。

特に、2年度、連続で実績がない場合は抹消となりますので、実績の管理にはご注意ください。

休止・再開・抹消にはそれぞれルールがあります。

評価者の皆様も、ルールをしっかりと把握し、評価機関と連絡を取っていただき、評価機関から必要な届け出等をおこなっていただきますようお願いいたします。

4 評価結果報告書作成にあたって

講義内容の4点目は、評価結果報告書の作成についてです。

(1)よくある指摘事項

- ◆事前説明確認書に不備がある
 - 事業所名がない(法人名のみ)
 - 担当者の押印がない
 - 説明日の日付の記載がない
- ◆表紙の評価者名・評価者番号に誤りがある
 - 旧字等の不一致(例:崎≠崎 恵≠恵 齊≠齋)
- ◆評価結果報告書(Excel)がシステムに読み込めない
 - 別ファイルへのリンクやシート名が変更されている

報告書の作成にあたり、よくある機構からの修正に関する指摘事項を紹介します。

実際には、評価機関の事務局がまとめて表紙を記入している場合や、事前説明確認書の説明評価者が決まっている場合もあると思います。

しかし、毎年とても多い指摘事項ですので、ご覧になる機会がある場合はスライドに記載した3点を、お気をつけください。

評価者名については、養成講習の修了証や研修の受講決定通知から機構に登録した氏名を確認することができます。

また、近年多くなっているのが、評価結果報告書のエクセルファイルがシステムに読み込めないケースです。

評価結果はエクセルデータを読み込んで福ナビに公表しています。

別ファイルから講評文をコピーする場合は充分にご注意下さい。

このほかにも、事業者指定番号や郵便番号の誤り、評価機関の認証番号の誤り等も多くなっています。

(2)公表の留意事項

- ◆ 一度公表された評価結果は基本的に差し替え**不可**
- ◆ 補助金等の関係で公表期限がある場合は早目のご提出をお願いいたします。
- ◆ 各種補助金制度に基づく利用者に対する調査は公表対象外

次は、評価結果の公表に関する留意事項です。

近年、一旦提出した内容に誤りがあったので再提出したい、公表済みの評価結果を差替えたいなどの要望が大変増加しています。

また、「補助金の関係で評価結果をすぐに公表してほしい」といった要望も多くなっています。

可能な限り対応しておりますが、提出前に今一度、内容を確認いただくほか、公表の期限を事業所に確認のうえ評価スケジュールを組むなど、ご協力をお願いします。

また、サービス推進費補助等の各種補助制度に基づく利用者に対する調査は、第三者評価ではありませんので、公表対象外です。

5 福ナビの検索機能について

講義内容の5点目は、福ナビの検索機能についてです。

(1) 評価結果の検索



この画面は福ナビの第三者評価のトップページにあるボタンです。

サービス、住所、事業所名等から検索することが可能です。

また、評価結果はその年度を含め6年度分が公表されています。

これから評価する事業所が第三者評価を受審したことがあるのか、また、どのような評価を受けたのか調べることが出来るので、是非ご活用ください。

(2) 評価者の検索

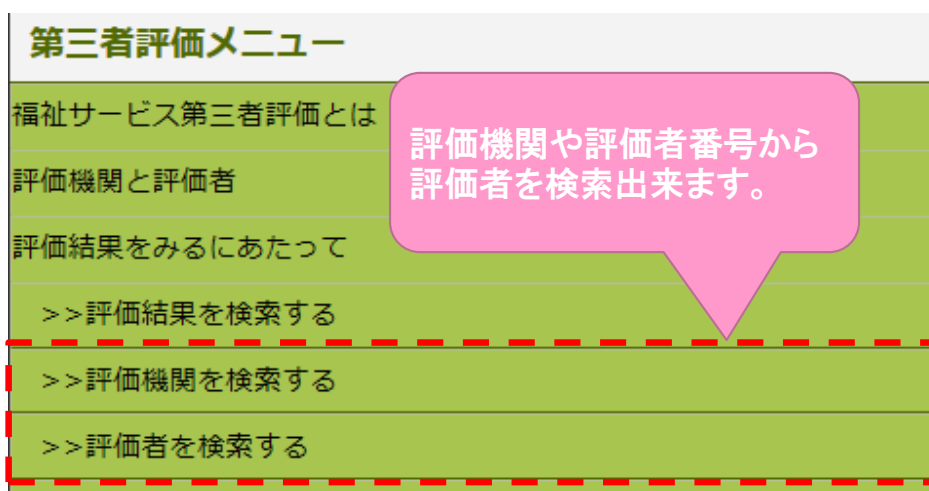


続いて評価者の実績や研修受講履歴の検索方法についてです。

前スライドの評価結果の検索ボタンの下に、評価機関や新規申請法人の皆さんはこちらというボタンがあります。

このボタンをクリックすると、次のスライドの画面にうつります。

(2) 評価者の検索



評価機関はこちらというボタンをクリックして進んだ画面の左側には、評価者を検索するボタンがあります。

こちらから所属の評価機関や評価者番号から評価者を検索し、評価実績や研修受講履歴を検索することができます。

(2) 評価者の検索

評価実績件数	高齢者 95件
	子ども・ひとり親 525件

いつ、どの事業所を評価したか
確認することができます。

	(科目名)	(修了日)
フォローアップ研修 (専門コース) 受講実績	組織マネジメントの共通評価項目を学ぶ	平成30年 5月 30日
	児童福祉サービスの現状を学ぶ	平成28年 6月 17日

評価実績件数欄では、サービス分野別に、いままで評価した件数を確認することができます。

件数が記載された箇所をクリックすると、更に詳細な実績を確認できます。

フォローアップ研修専門コースの受講実績欄では、今まで受講したフォローアップ研修専門コースを確認できます。

ご自身の評価実績や研修受講履歴の管理にお役立て下さい。



以上にて、今年度の評価活動に向けて、東京都の第三者評価の状況の紹介や、再確認していただきたい事項についての説明を終了します。
確認テストに進んでください。