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4年4月開催
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等の紹介や、改正点、再確認していただきたい事項について説明します。

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

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　第三者評価HPの検索機能について

内容は、次の５点です。

１点目、福祉サービス第三者評価の現状
２点目、第三者性の確保
３点目、休止・再開・抹消に関する留意事項
４点目、評価結果報告書作成にあたって
５点目、第三者評価ホームページ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

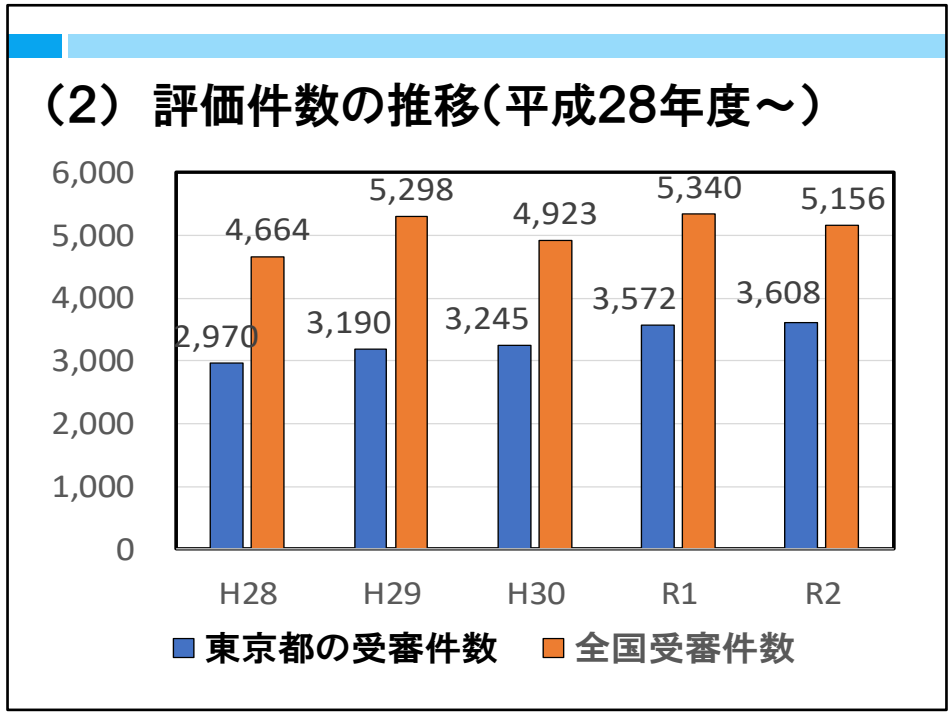
1 点目、福祉サービス第三者評価の現状について説明します。

（1） 令和3年度評価実施件数等の状況

区分	R３年度 ※推計	R２年度	R元年度
評価実施件数	3,633件	3,608件	3,572件
対象事業所数（年度当初）	26,971件	26,549件	26,115件
評価実施率	13.5%	13.6%	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）	125機関 （25機関）	119機関 （24機関）	118機関 （21機関）
年度末評価者数 （うち社会的養護関係施設評価者数）	1,497人 （129人）	1,473人 （131人）	1,451人 （150人）

○ 令和３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３年12月31日時点）の「契約手続中」まで含めたもの。
○ 令和３年度評価機関・評価者数（社会的養護含む）は、R４年２月時点。

令和３年度の評価実施状況は表のとおりです。
令和２年度と令和元年度は実績数ですが、令和３年度分は、令和３年12月31日時点の実施状況届けの契約手続き中を含めた件数です。
評価機関数と評価者数は、表のとおりです。令和3年度については、2月時点のデータです。



次に、全国と東京都の評価受審件数の推移に関するグラフです。
全国のなかで東京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2年度評価実施内訳等
① 評価実施内訳

		R２年度	R元年度
評価実施件数 （対象事業所数）		3,608件 （26,549件）	3,572件 （26,155件）
	施設系 （対象事業所数）	1,924 （6,541件）	1,907件 （6,164件）
	居宅系 （対象事業所数）	1,684件 （20,008件）	1,665件 （19,991件）
評価実施率		13.6%	13.7%
	施設系	29.4%	30.9%
	居宅系	8.4%	8.3%

次に、令和4年2月時点では令和３年度の評価件数が確定していないため、令和２年度と令和元年度の内訳をスライドの表で示しております。
令和２年度は東京都全体で３６０８件の評価実施という結果であり、そのうち、施設系サービスは1924件、居宅系サービスは1684件でした。

令和元年度と比較し、施設系では１７件、居宅系では１９件増加しました。
評価実施件数が増加した主な理由としては、施設系サービス事業所への補助要件化された障害短期入所や共同生活援助の増加、認可保育所数の増加に伴う受審事業所数の増加が考えられます。
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割った評価実施率は、表の下部のとおりです。

② 評価機関・評価者別評価実施件数
（ア）評価機関別

	R２年度	R元年度
０件	5機関	4機関
１件	3機関	3機関
２～５件	21機関	21機関
6～10件	14機関	13機関
11～20件	16機関	19機関
21～50件	38機関	34機関
51件以上	22機関	24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。

これまでは、評価件数等の推移を紹介してきましたが、このスライドには、年度ごとの評価機関別の評価件数を集計した結果を載せております。

令和元年度、令和２年度ともに２１～５０件の評価機関が最多です。
ただ、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が多様であることが分かります。

（イ）評価者別

	R２年度		R元年度	
	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	299人	20%	216人	15%
１件	285人	20%	291人	20%
２～５件	429人	29%	458人	32%
6～10件	197人	13%	217人	15%
11～20件	132人	9%	148人	10%
21～50件	101人	7%	88人	6%
51件以上	30人	2%	33人	2%

評価者別の件数では、令和元年度、令和２年度ともに２～５件の評価者の方が多く、約３割の評価者の方が２から５件という結果でした。
５１件以上の実績の方は少なく、一方で０件、１件の方を合わせると３割から４割という状況です。

（4）令和2年度事業者アンケートより

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

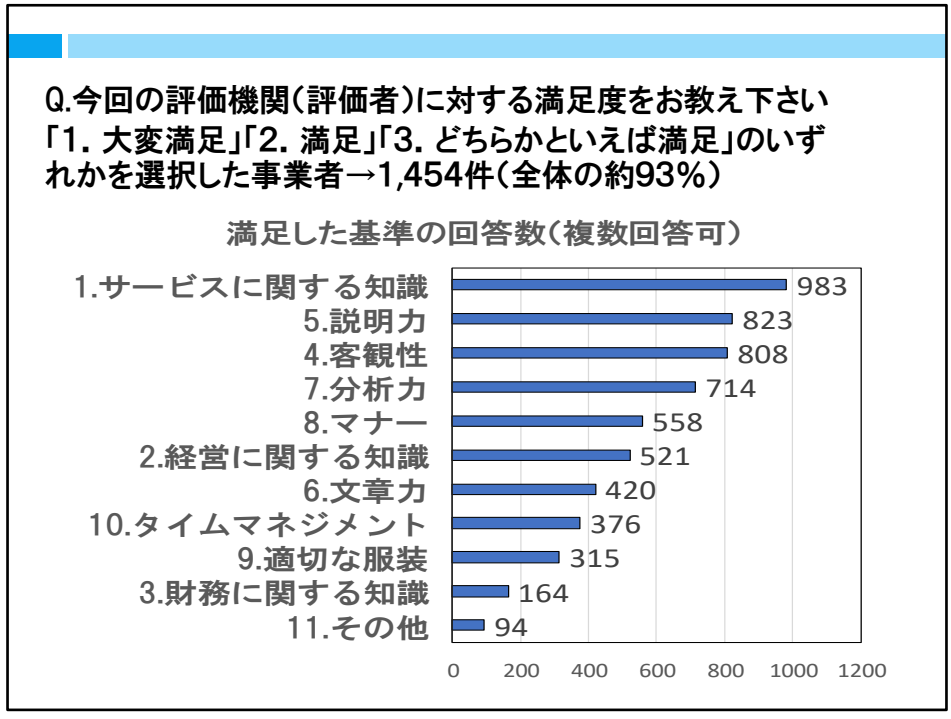
1. 大変満足　2. 満足　3. どちらかといえば満足
4. どちらともいえない　5. どちらかといえば不満
6. 不満　7. 大変不満

Q.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〇をつけてください。

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、受審事業所に対して送付しているアンケートの質問項目とその回答内訳について、一部を紹介します。
今回取りあげる質問項目は、スライドのとおりです。
令和２年度アンケートの回答内訳については、次のスライドをご覧ください。



まず、今回の評価機関、評価者に対する満足度をお教え下さい。という問いについては、１大変満足、２満足、３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、説明力、客観性、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等をされる際にご活用ください。

2　第三者性の確保

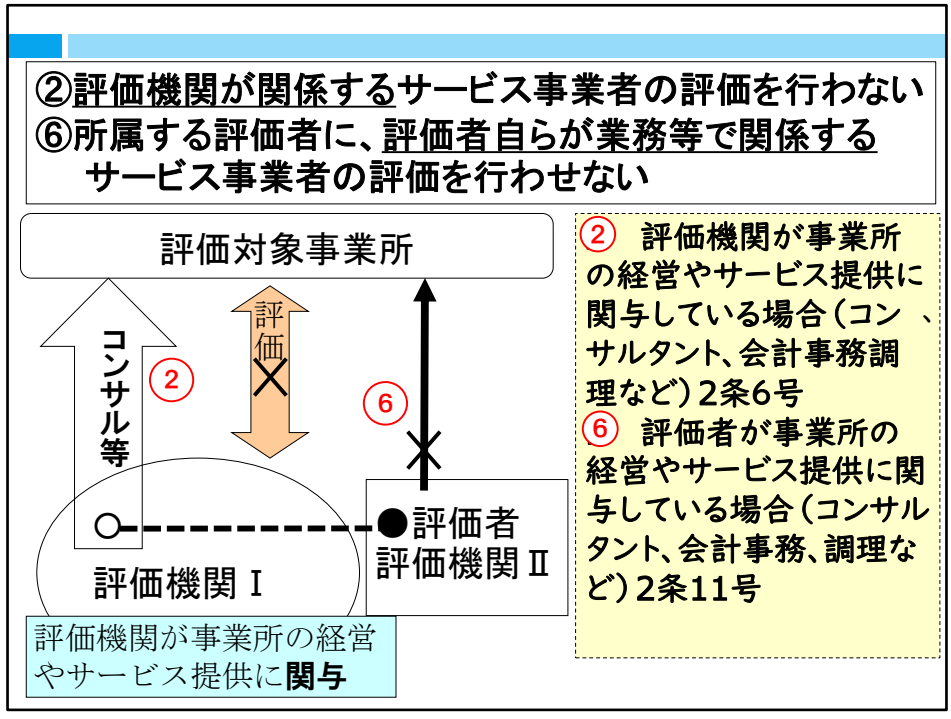
続いて、講義内容の２点目、第三者性の確保について説明します。

	定められている内容	根拠
①	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	認証要綱 第2条第5号 ～11号
②	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	
③	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	
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	
⑤	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	
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	

ガイドブック2022　P.84～P.86、P.217～P219

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という観点から、雇用関係、血縁または婚姻関係上の制限の他に業務上、組織上の制限があります。
評価にあたっては第三者性の確保に留意の上で契約してください。

まず、表のとおり、認証要綱にて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上で評価契約を行う、または評価メンバーを決めることが求められています。
第三者性の確保についての問い合わせが昨年度も多く見受けられましたので、よくご確認ください。



こちらは事業所、評価機関および評価者の関係図で、ガイドブックに掲載されているものを一部編集しております。
右枠内②、⑥とありますのは、前のスライドの表やこのスライドの左側の枠内の番号と対応する形で番号を付けております。

評価機関１が、ある事業所のコンサルなどをしている場合、その事業所の評価はできません。
また、ある評価者が評価機関１においてコンサル等に関わっている場合、その評価者は評価機関１ではもちろん、評価機関２においても、当該事業所の評価に入ることはできません。
名前のとおり第三者が行う評価なので、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するようお願いします。

３　休止・再開・抹消に関する留意事項

続いて、講義内容の３点目として、評価者として登録されている方の休止、再開、抹消について説明します。

（1）休止・再開

●「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

ガイドブック2022　P.226

実際には、評価機関から届け出を頂くものですが、評価者個人も把握していただきたい内容ですので、ご確認下さい。
まず、休止については、休止上限は３年、必ず年度末までの休止となります。

休止には病気や妊娠出産、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。
活動を再開する際は、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の受講が必須です。

（2）名簿からの抹消

●「評価者名簿登載要領」より

①評価実績がない年度が連続して2年
※「H21」の修了者番号の評価者は令和3年度および令和4年度に1件も評価を行わなければ抹消

②「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

③必要なフォローアップ研修を受講していない者

④「主たる所属機関なし」が1年を超えたもの

⑤本人からの申し出

⑥その他

ガイドブック2022　P.225～226

評価者名簿からの抹消については、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、ご留意ください。
第一に、２年度連続で評価実績がない場合は抹消となるので、評価実績の管理にはご注意ください。

特に、養成講習を修了したばかりの新規評価者は、修了した年度とその次の年度が評価実績の対象となるのでご注意ください。
例えば、修了者番号がH21から始まる評価者であれば、令和３年度と令和４年度の評価実績の有無により抹消となるか決定します。

現時点で評価実績が０件の場合は、今年度中に評価をおこなわなければ、令和５年４月１日付けで評価者名簿から抹消され、評価者としての資格を喪失するため、お気をつけください。

以上のように、休止・再開・抹消にはそれぞれルールがあります。
また、各届け出は評価機関をとおして提出して頂く形となるため、評価者個人としても、ルールをしっかりと把握し、評価機関に連絡のうえ、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します。

4　評価結果報告書作成にあたって

続いて４点目として、報告書作成にあたり、よくある指摘事項を紹介します。

（1）よくある指摘事項

①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
②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≠﨑　恵≠惠　斉≠齋　高≠髙）
　→評価者名と評価者番号が一致しない
③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があったり、シート名が変更されている

画面の３点については、毎年とても多い指摘事項となりますので、ご確認ください。
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載した氏名を確認することができます。
評価者番号のうち間違いによる、評価者氏名との情報の不一致がよくありますので、ご注意ください。

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。

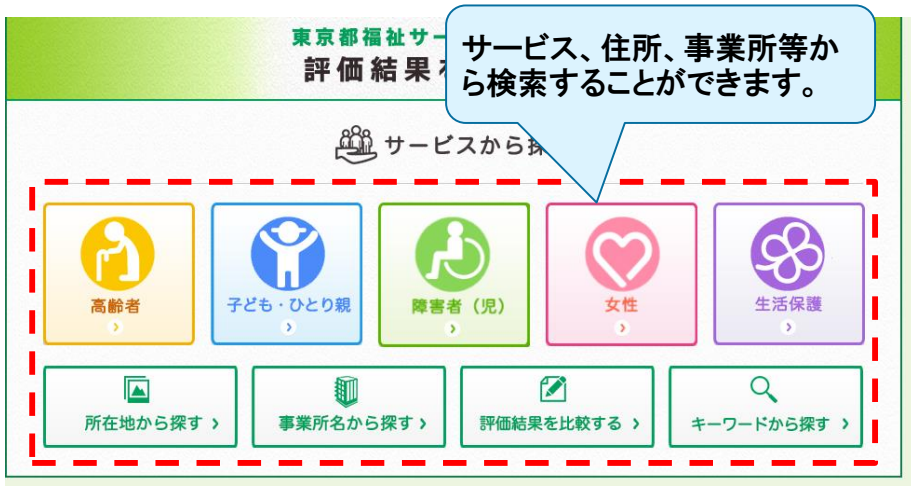
◆各種補助金制度に基づく利用者に対する調査は公表対象外

次の評価結果の公表に関する留意点です。
近年、一旦提出したもの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、等のご要望が大変増加しています。
「事業所の補助金の関係で、評価結果をすぐに公表してほしい」といったご要望を受けることも多くなっています。
円滑な公表のためにも、提出前に今一度、よく確認していただく、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、等の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ないので、第三者評価ホームページでの公表は対象外です。

5 第三者評価HPの検索機能について

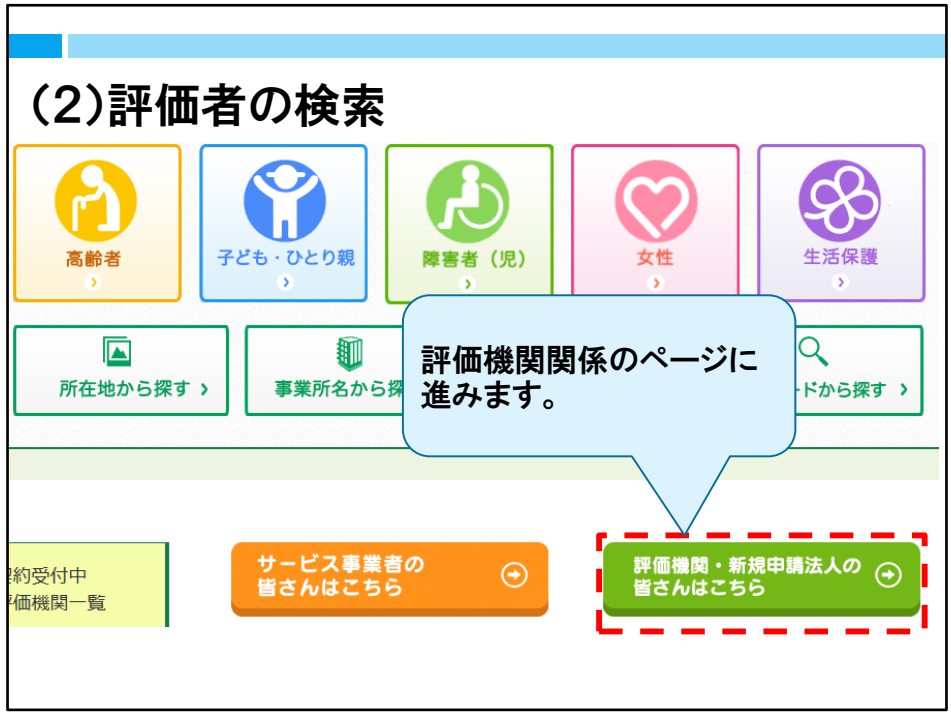
続いて、講義内容の5点目、第三者評価ホームページの基本検索機能についてです。

（1）評価結果の検索

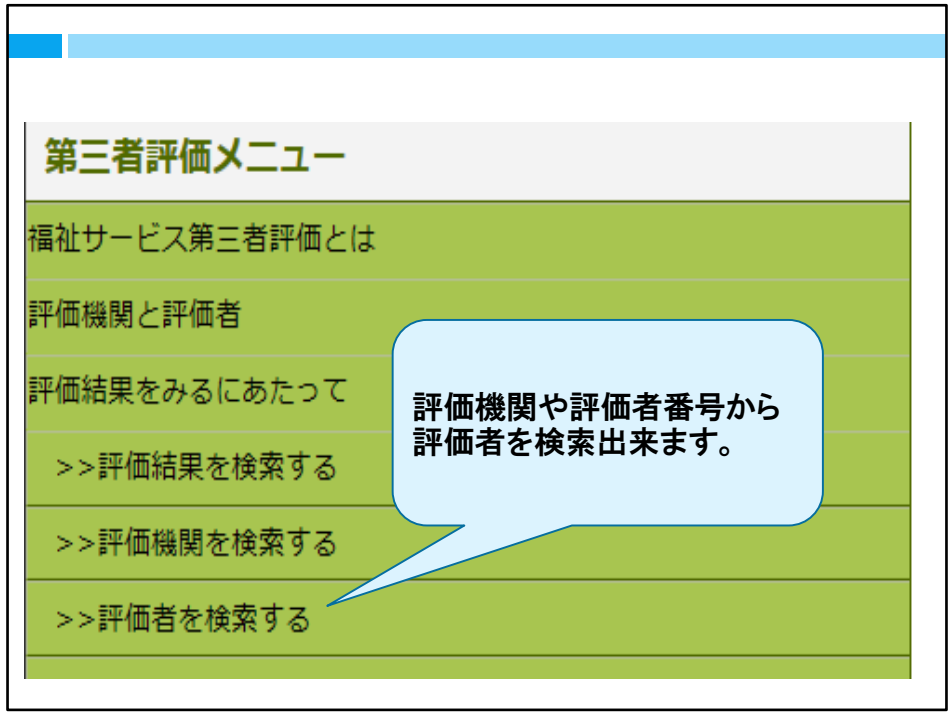


この画面は第三者評価ホームページのなかほどにあるボタンです。
サービス、住所、事業所名等から検索することが可能です。

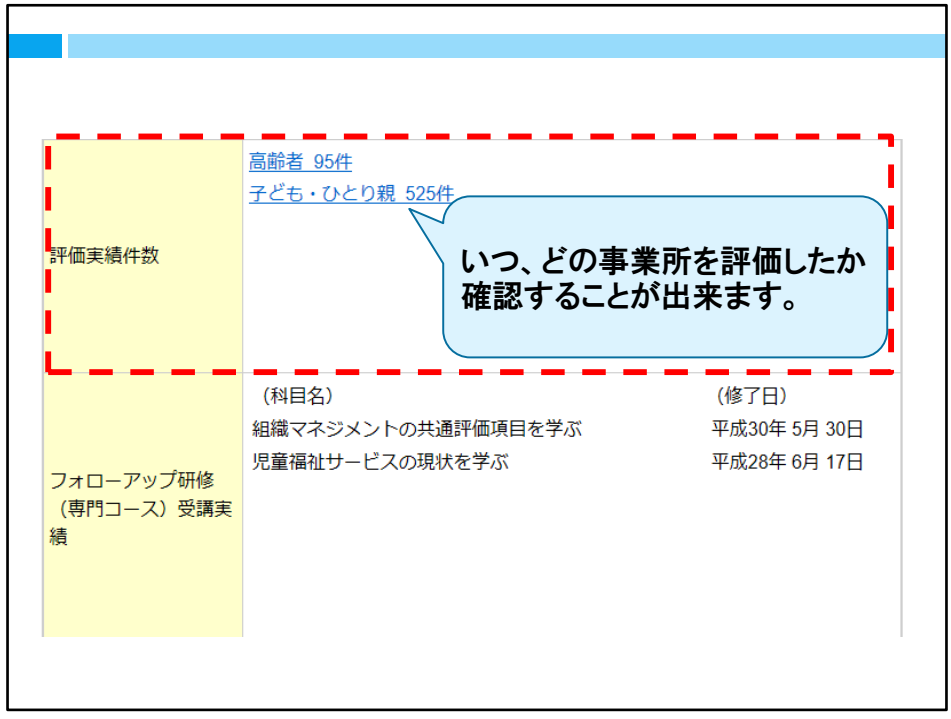
また、評価結果はその年度を含め６年度分が公表されています。
これから評価する事業所が第三者評価を受審したことがあるのか、また、どのような評価を受けたのか調べることが出来るので、ご参考にしてください。



続いて評価者の実績や研修受講履歴の検索方法です。
前のスライドの評価結果の検索ボタンの下に、評価機関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



前のスライドの評価機関新規申請法人の皆さんはこちらを押すと画面の左側に評価者を検索するボタンがあります。
こちらをクリックすることで、所属する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確認することができます。



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できます。
件数が書いてある箇所をクリックすると、更に詳細な実績が表示されます。

以上で、今年度の評価活動に向けて、東京都の第三者評価の状況等の紹介や、
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。