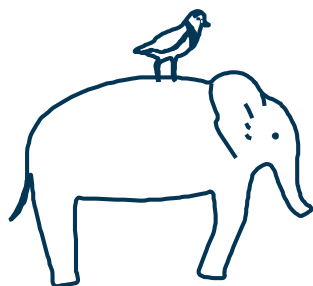


株式会社 地域計画連合
福祉サービス評価室
Annual report 2017

(2017. 6. 29 発行)



～夢実現への「はじめの一步」をご提案します～

■目次

- A 東京都福祉サービス第三者評価の動き
- B (株) 地域計画連合 福祉サービス評価室の昨年度の振り返りと今年度の方針
 - 1. 平成 28 年度の振り返り
 - 2. 平成 29 年度の方針



私たちの明日をつくる

株式会社 地域計画連合 福祉サービス評価室

〒170-0004 豊島区北大塚二丁目 24 番 5 号

ステーションフロントタワー2F

電話03-5974-2022 FAX03-5974-5770

<http://www.rpi-h.co.jp/>

A 東京都福祉サービス第三者評価の動き

1. 評価実施件数等の変化

近年は年 100 件程度の増加ペースでしたが、評価機関数の増減がない中で、平成 28 年度の実施件数は、推計値で 2,863 件と、やや減少傾向となっています。

●東京都福祉サービス第三者評価実施件数（H28 フォローアップ研修資料より）

年 度	件 数
平成18年度	1,307件
平成19年度	1,827件
平成20年度	1,817件
平成21年度	2,014件
平成22年度	1,979件
平成23年度	2,358件
平成24年度	2,613件
平成25年度	2,762件
平成26年度	2,891件
平成27年度	2,990件(推計2,920件)
平成28年度	(推計2,863件)

●評価実施率

区分	H24	H25	H26	H27	機構による評価
居宅系	8.1%	8.7%	8.7%	8.0%	実施率は、低調
施設系	43.2%	40.9%	39.5%	41.3%	評価受審が進んでいる

●評価機関・評価者数（H27 年度版 機構年次報告より）

年 度	評価者数	評価機関数(社会的養護)
平成18年度	1,586	126
平成19年度	1,795	128
平成20年度	1,440	125
平成21年度	1,464	126
平成22年度	1,473	129
平成23年度	1,424	130
平成24年度	1,514	131
平成25年度	1,489	128(67)
平成26年度	1,475	126(71)
平成27年度	1,439	123(69)
平成28年度	1,430(推計)	123(52)

2. 平成29年度の制度変更の主なポイント

【平成29年度に共通評価項目の見直しを行うサービス】

- 地域密着型通所介護
- 小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 認可保育所、認証保育所、認定こども園

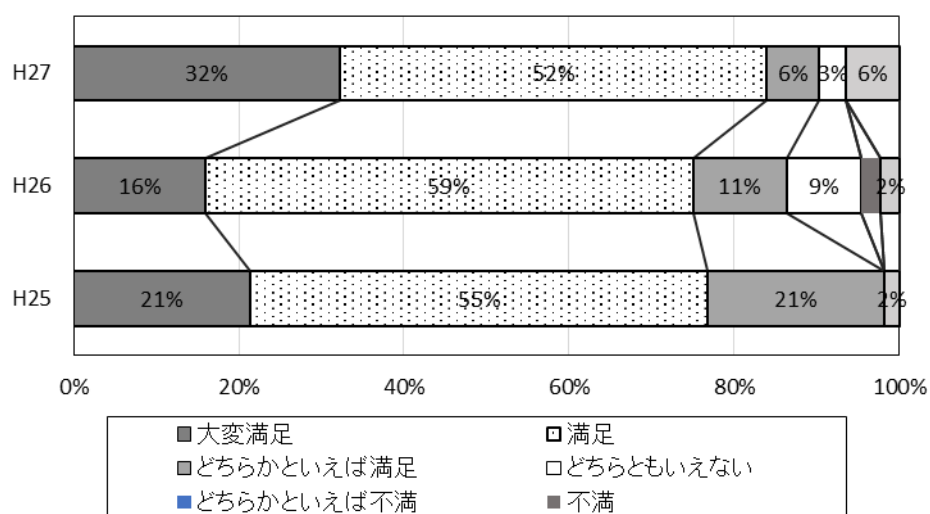
平成29年度中には、上記、サービスについて、共通評価項目の見直しが行われます。また、組織マネジメント項目についても、カテゴリの再編を含みながら、PDCAサイクルを意識し、改善成果を浮き彫りにする方向で見直しが進んでいます。平成29年度～30年度にかけ、大きな手法の変化に対応していくことになります。

3. 平成27年度事業者アンケート結果（評価推進機構実施のため、1年遅れ）

評価推進機構が実施している平成27年度の事業者アンケートの回答数は、31社となっています。

弊社の満足度については、大変満足10社（32.3%）、満足16社（51.6%）、どちらかといえば満足2社（6.5%）、どちらともいえない1社（3.3%）、無回答2社となっており、平成26年度に比べ、「大変満足」が増え、「不満」がなくなる結果となりました。

参考（平成26年度44社：「大変満足」15.9%、「満足」59.0%、「どちらかといえば満足」11.4%）
参考（平成25年度56社：「大変満足」14.6%、「満足」60.4%、「どちらかといえば満足」20.8%）





B (株) 地域計画連合 福祉サービス評価室の 昨年度の振り返りと今年度の方針

1. 平成28年度の振り返り

1) 評価実績

昨年度も、待機児童問題の解消にむけ、民間の旺盛な保育所開設の動きが続きました。こうした中、引き続き「子ども（保育）」を中心とした受注に支えられました。

一方、都内での公立保育園の評価受託については、競争入札による低価格化の波は変わらず、思いきった市場の見直しは余談を許さない状況です。

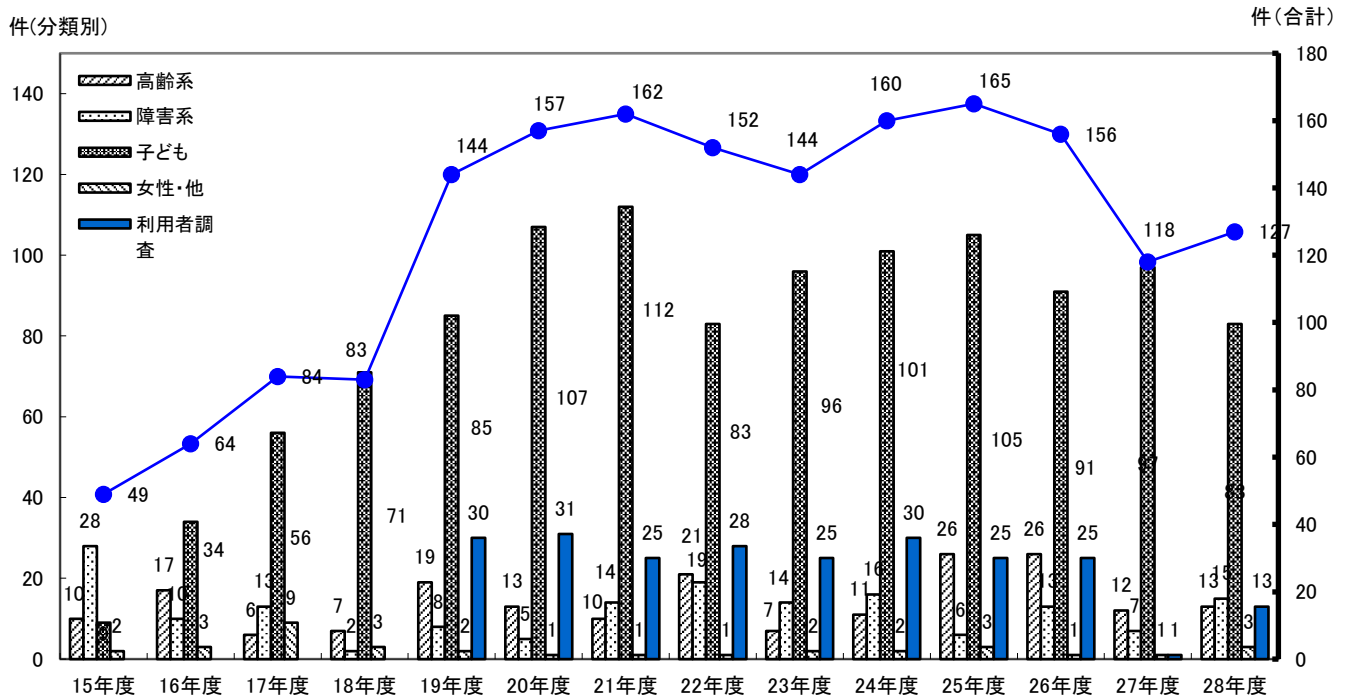
こうした環境の下、平成29年の評価件数127件、累積件数は東京都・埼玉で1,765件となりました。

新たな動きとしては、第三者評価手法をベースとして、福祉に限定しない分野で広義の評価市場の広がりも見え、自治体への評価制度の構築提案など、新たな展開が求められました。

■ 年度別評価件数実績（弊社記録より） （単位：件）

	高齢系	障害系	子ども	女性・他	利用者調査	合計
15年度	10	28	9	2	－	49
16年度	17	10	34	3	－	64
17年度	6	13	56	9	－	84
18年度	7	2	71	3	－	83
19年度	19	8	85	2	30	144
20年度	13	5	107	1	31	157
21年度	10	14	112	1	25	162
22年度	21	19	83	1	28	152
23年度	7	14	96	2	25	144
24年度	11	16	101	2	30	160
25年度	26	6	105	3	25	165
26年度	26	13	91	1	25	156
27年度	12	7	97	1	1	118
28年度	13	15	83	3	13	127
累計	198	170	1,130	34	233	1,765

（※新たな分野の評価件数は、表に含まず。児童相談所一時保護所7件、地域包括支援センター26件）



■ H28 年度累積評価実績(福ナビ公表件数より ※2017.06.28 時点)

H27-H28 にかけての弊社の累積での評価のみ件数の伸びは、約 7%となり他社と比較して、ほぼ同様の伸び率となりました。(H26-27 は、4%)

順位	評価機関名	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
1	株式会社 福祉規格総合研究所	863	992	1,137	1,244	1,358	1,432	1,506	1,614
2	株式会社 地域計画連合	737	830	936	1,037	1,160	1,212	1,263	1,356
3	NPO 法人 福祉経営ネットワーク	735	814	916	986	1,102	1,166	1,230	1,317
4	株式会社 日本生活介護	505	553	644	711	787	849	910	996

■H27 年度評価実績(機構年次報告より)

H27 年度の評価件数の実績は、新興他社が伸びる中、都内 3 位(同位 2 社)となりました。新たな評価機関の参入により市場にも変化の兆しが見られており、当社のポジショニングの明確化が急がれます。

順位	評価機関名	H24	H25	H26	H27	備考(当社作成)
3	株式会社 地域計画連合	112	123	110	101	全分野、幅広く実施しています。中でも認可保育所 38 件、認証保育所 37 件と多くなっています。
2	株式会社 ケアシシステム	117	123	126	110	高齢系の分野を多く実施しています。中でも特別養護老人ホーム 35 件、通所介護 15 件と多くなっています。
4	NPO 法人 福祉経営ネットワーク	103	116	124	98	全分野、幅広く実施しています。中でも特別養護老人ホーム 11 件、児童養護施設 14 件と多くなっています
1	株式会社 福祉規格総合研究所	146	114	124	128	全分野、幅広く実施しています。中でも特別養護老人ホーム 24 件、認可保育所 52 件と多くなっています。
3	NPO 法人 福祉総合評価機構	80	75	99	101	認可保育所 72 件、認証保育所 29 件など保育分野に特化しています。

2) 評価者

所属評価者数は、79 名と都内第 1 位となっています。

平成 28 年度の評価業務においては、弊社記録によれば、約 35 名の外部評価者の方々(うち 16 名は従たる評価者)に、業務への参加協力をいただき、昨年よりも参加の機会が増大しました。(H27 年度は、約 30 名(従たる 10 名))

■H27 評価機関別登録評価者数(機構年次報告より)

順位	評価機関名	主たる評価者	従たる評価者	合計
1	株式会社 地域計画連合	43	36	79
2	株式会社 学研データサービス	42	26	68
3	NPO 法人 福祉総合評価機構	45	13	58

3) 品質向上の取組み

福祉サービスの社会的価値を高める評価を提供し、その品質で事業所に選ばれる評価機関となることを目標に、以下のような品質向上の取組みを行いました。

・福祉サービス評価室ビジョン“品質目標”への取組

評価においても、改善の成果が強く意識され、昨年から、組織マネジメント項目の変更が議論されています。こうした中、弊社としても、コンサルティングとは一線を画しつつも、品質目標の3点目にかかげる“改善につながる評価”をあらためて意識し、具体策を模索しました。

評価項目にとらわれすぎず、対象となる事業所の姿をトータルにとらえ、事業所の実態によりそいつつ、社会の要請もふまえてあるべき姿を見据え、課題指摘や安易なアドバイスなど、評価者の自己満足に陥ることなく、事業者に改善への気づきをうながすことの重要性を再確認しました。

・評価者育成体制整備をにらんだ研修体系の整備

研修については、東京都として、個人別育成計画の再検討が進み、機構研修、連合研修、OJT、その他独自研修などの体系化が進展する中、2回の独自研修を開催しました。しかし、理想的な評価者育成ステップの共有、そのためのOJTの計画的な機会提供については引き続き課題となりました。

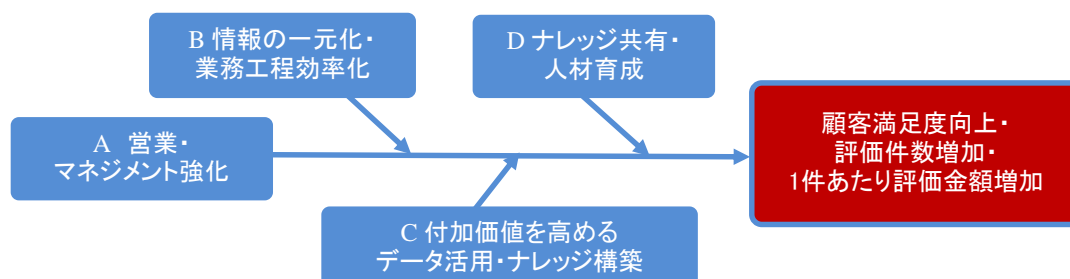
- ・ 第一回の研修 「組織マネジメント項目改正の方向への理解」
「評価の着眼点と対応方策ナレッジの整理」
- ・ 第二回の研修 「主体性が発揮される保育を促すヒアリング手法」

・弊社の優位性を確立する営業展開

弊社の独自性や優位性を確立については、持てる資源の顕在化もふくめその確立は道半ばです。市場への感度を高め、顧客と折衝にあたる中から、評価の専門性を磨き、強みや特長を明確にして、外部に対し発信していくことが必要となっています。

・事務局体制の充実

業務基盤となるシステム開発に取組み、第一、第二段階の開発を行いました。これにより、情報の一元化を図り、業務工程の効率化を図るとともに、評価ナレッジとして過去の評価結果の提供などが可能となっています。



4) 平成 28 年度お客様満足度調査結果（弊社独自調査）

平成 28 年度に第三者評価を実施した 129 件に対して行い、69 件（約 53.9%）の事業所から回答をいただきました。

●調査配布数・回収数・回収率

	配布数	回収数	回収率
平成 28 年度（第三者評価）	129	69	53.9%
平成 27 年度（第三者評価）	117	61	52.1%
平成 26 年度（第三者評価）	131	77	58.8%

●調査項目

利用者調査の全過程の満足度	
成果	現場が受け取る元気 関係者の理解や納得 改善の実行・着手 評価からの気づき
評価者の対応	
事務局対応	問い合わせへの対応 スケジュール調整 各種文書のわかりやすさ
評価の姿勢	中立・公正 誠実な心 確かな技術
弊社独自の工夫の効果	

●調査結果

まず、「①全過程を振り返って」の総合的な満足度は、昨年の 82%から 90%と改善され、大変満足 of 割合が増加しました。

次に、「成果」の 4 項目（②～⑤）については、トータルの満足度は変わらないものの、「大変満足」の割合が増えたことは嬉しい変化です。

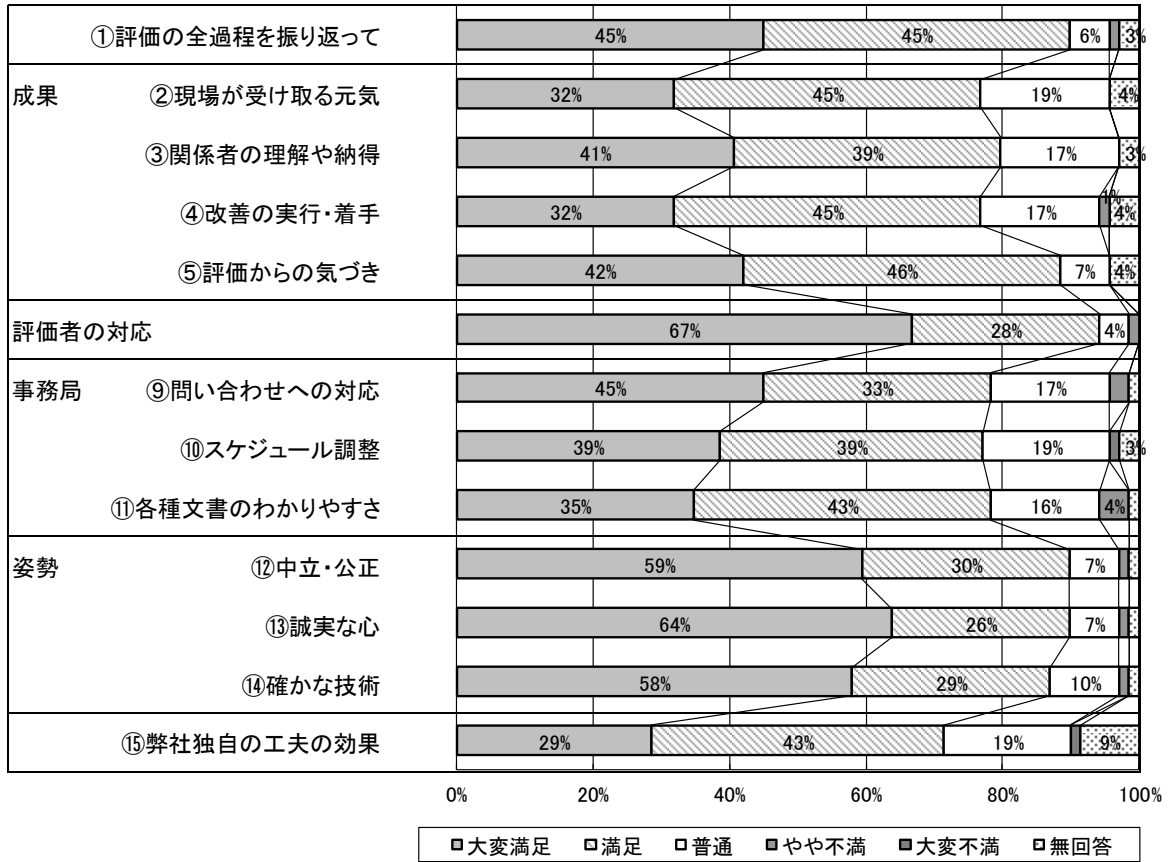
また、「評価者の対応」の満足度（満足と大変満足の回答）は、85%から 95%へと大きく改善が進みました。

「事務局の対応」については、トータルでは昨年なみの満足度となりましたが、大変満足は全体に低下傾向となりました。その中でも、「各種文書のわかりやすさ」は、10 ポイントほど改善されるなど、事務局の努力が評価される結果となりました。

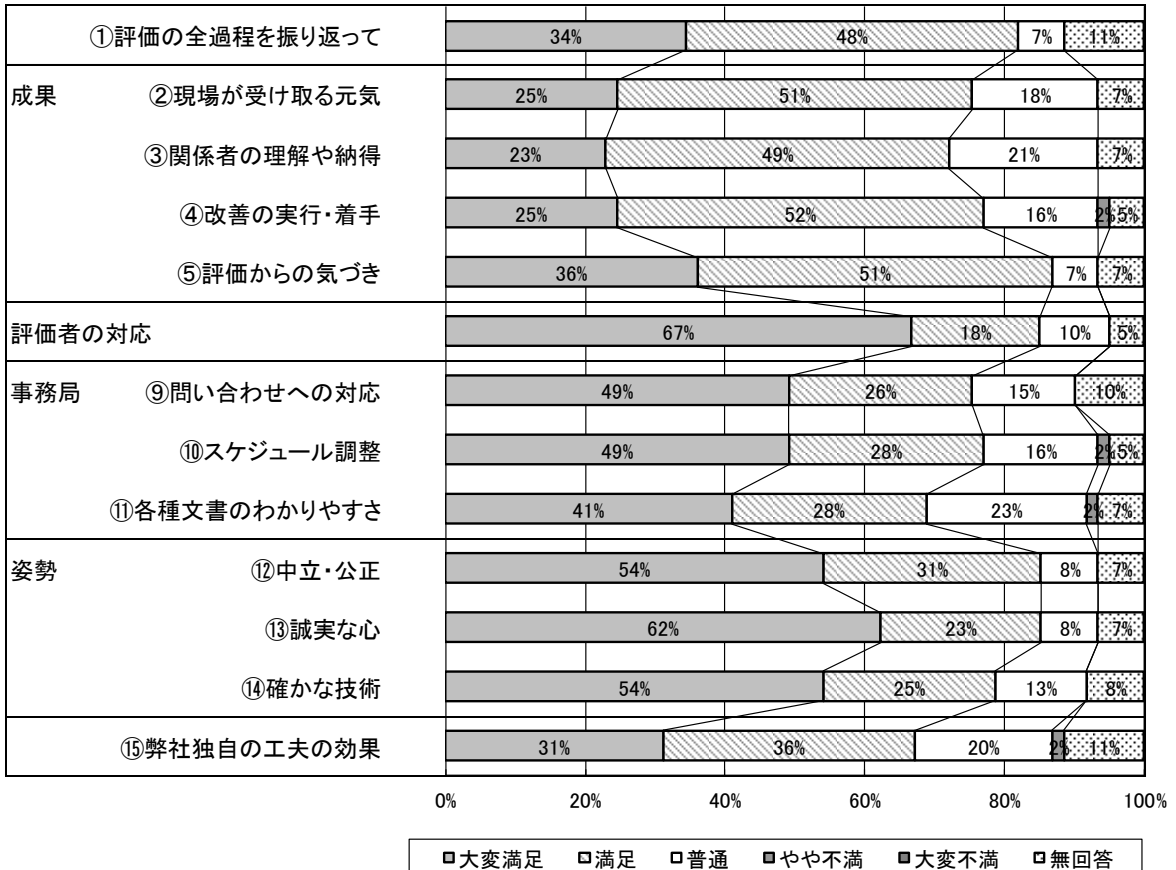
事務局の対応については、問合せへの対応や、スケジュール調整において、担当評価者任せにせず、事務局の関りを高めてスムーズな遂行を促すことが課題です。

なお、弊社独自の工夫については、以前として、十分な満足度は得られておらず、抜本的な対策が必要となっています。

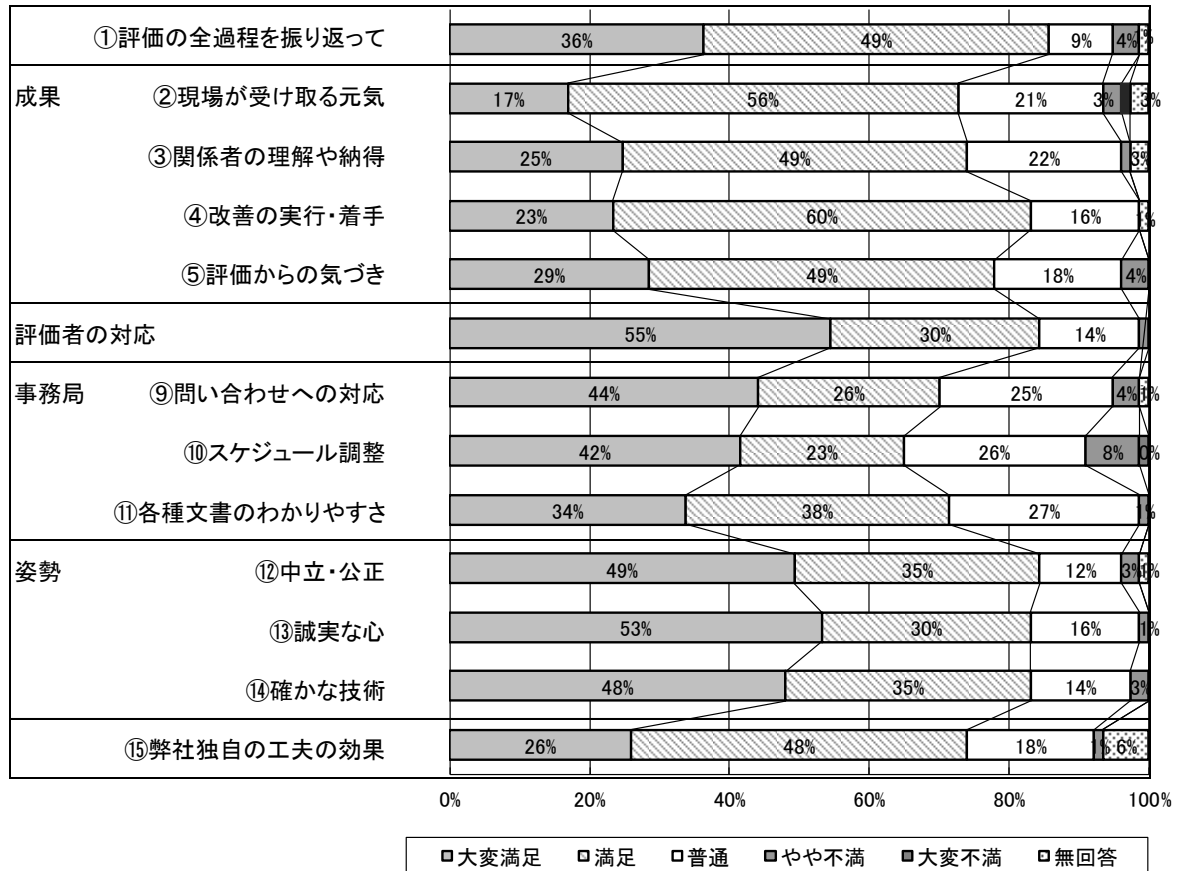
■平成 28 年度 満足度調査結果



■参考 平成 27 年度 満足度調査結果



■参考 平成 26 年度 満足度調査結果





2. 平成29年度の方針

1) 理念・めざす姿

理念：私たちの明日をつくる

福祉サービス第三者評価を通じて、
みなさまとともに明日をつくるパートナーでありたい

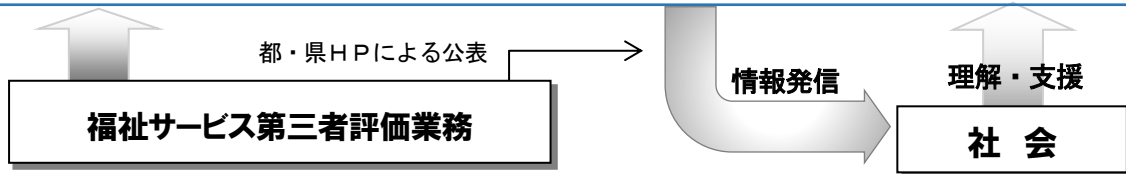
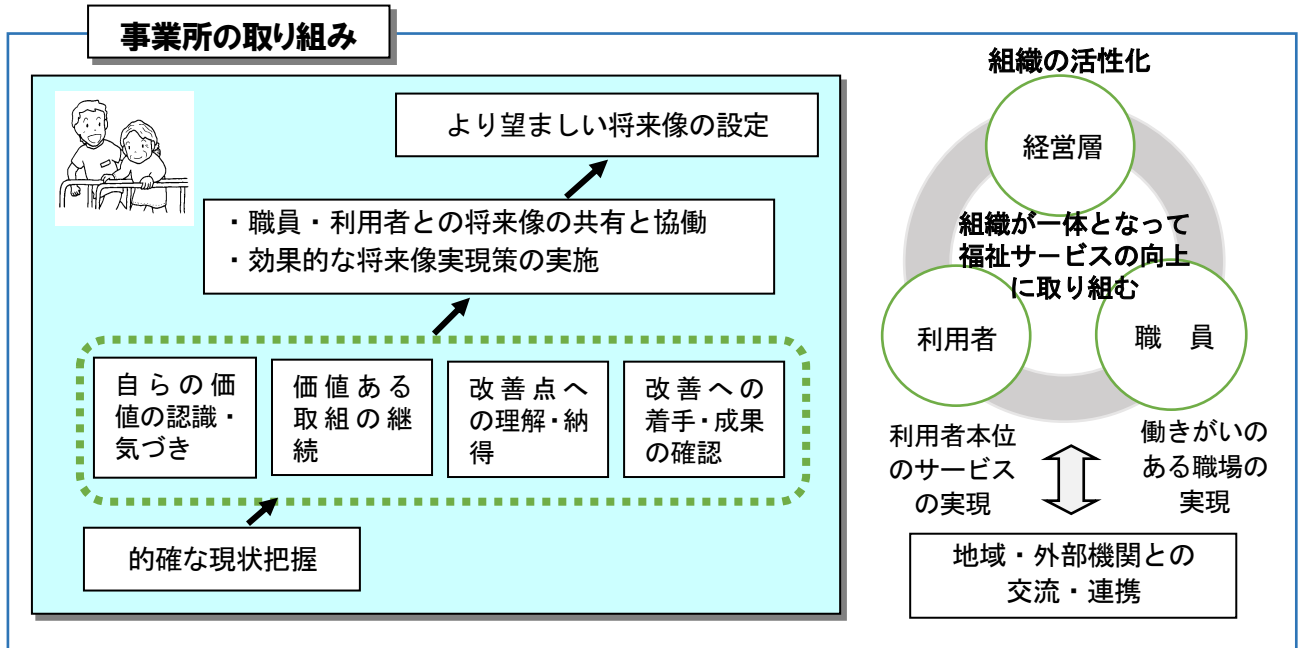
(株)地域計画連合・福祉サービス評価室では、福祉サービス第三者評価業務を通じて、施設が将来像に着実に近づけるお手伝いをしたいと考えています。事業所、利用者・家族、地域、行政等のみなさまとともに「明日をつくるパートナー」として、次の3つの品質目標を掲げ、質の高い福祉サービス第三者評価業務を実施します。

2) 3つの品質目標

第三者評価のスタート13年目の年に、新たに3つの品質目標をまとめ達成に取り組んでいます。

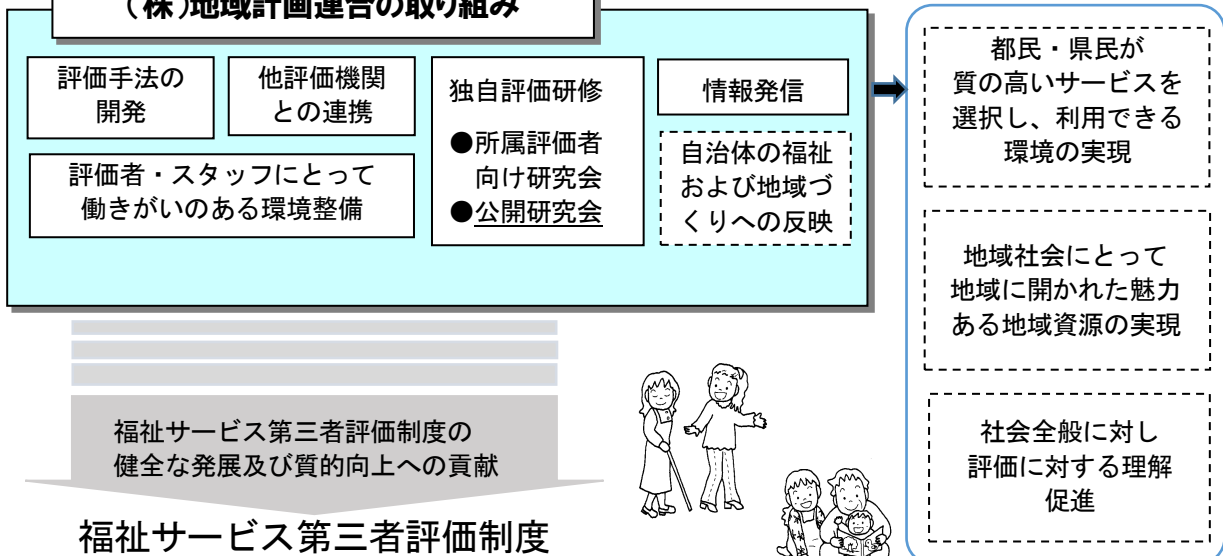
3つの品質目標
「元気になる評価」 <ul style="list-style-type: none">・評価者も事務局スタッフも「応援する気持ち」を持って対応し、みなさまに「明日からの仕事に向けて元気をもらえた」と思っただけの評価を行う
「役立つ評価」 <ul style="list-style-type: none">・経営層・職員のみなさまにとって、独自の目標実現に向けた具体的な最初の一步がわかり、関係者の理解・協力を得る機会として活用できるような評価を行う・利用者・家族のみなさまにとって、思いが事業所に届き、また事業所の努力も知ることができ、ともに利用者本位のサービス実現をめざすための道筋がわかるような評価を行う
「実際に改善が行われる評価」 <ul style="list-style-type: none">・事業所独自の目標実現や職員満足の向上、利用者本位のサービス実現、及び地域の福祉向上に向け、評価結果報告書でご提案した改善を実際に行っていただけのような評価を行う

「私たちの明日をつくる」具体策



弊社理念に基づき、社会的価値を高め続ける評価の提供

(株)地域計画連合の取り組み



3) 平成29年度 評価室方針

福祉サービスの社会的価値を高める評価を提供し、その品質で事業所に選ばれる評価機関となることを目標に、以下の方針にそって評価に取り組めます。

・福祉サービス評価室ビジョン“品質目標”への取組

評価機関の品質目標の実現を目指し、定期的な振り返りとともに、評価者研修プログラムとの連携、事務局業務への反映に取り組んでいきます。

・個人別育成計画をふまえた評価者の活躍モデルの構築・試行

5月に作成した個人別育成計画の内容を踏まえ、OJTを通じた評価者育成に積極的に取り組めます。その他、法令遵守がより求められる手法の周知徹底、研修等による評価者のスキルアップに取り組めます。

今後さらに、外部評価者の参加機会の拡充を進めます。

・弊社の優位性を確立する営業展開

弊社の独自性や優位性を確立すべく、導入したシステムによる、評価者への事業所情報提供の充実などを実施します。また、指定管理者評価や地域包括支援センター評価など、新たな市場の動きにも対応していきます。引き続き、これまでおつきあいのある事業所様へのフォロー、HP等広報媒体の強化など、積極的なPR活動を展開していきます。

・事務局体制の充実

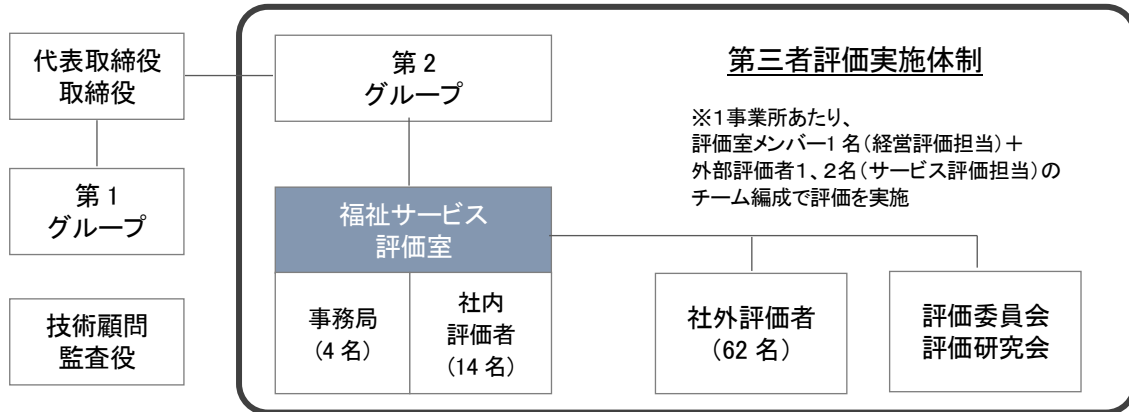
顧客満足度を高めるミッションを念頭に、評価者と連携して、スムーズな業務遂行を実現するよう情報の共有を積極的に図ります。また、開発導入したシステムの運用を進めるとともに、引きつづき、第三・第四フェーズのシステム化を検討します。

・年間スケジュール再構築

昨年より、評価の開始時期の前倒しを始めており、事業計画等への反映を目途に、可能であれば年内、遅くとも2月末完了をめざして進めて参ります。

4) 評価室体制

① H29 年度評価室体制図



H29. 6. 5 現在 弊社評価者名簿

② 年間計画

年度	動き	行事等
4月	新年度体制発	フォローアップ研修(機構) 個人別育成計画作成 評価者情報更新
5月	新年度対応整備	H28 振り返りの会
6月	新年度方針の周知・業務開始	全評価者交流会(6月29日) 懇親会(6月末日)
7月	業務本格開始	評価者面談 全評価者研修(7月29日)
8月		評価者面談
9月		全評価者事例研修(9月30日)
10月	訪問調査本格化	
12月		有志忘年会(12月15日)
2月	業務完了	
3月	新年度方針の検討	H29 振り返りの会(3月末日)

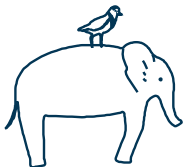


ロゴマーク・キャラクターの解説



●ロゴマーク＝評価機関の姿

- ・オレンジ色のハート：あたたかい心、相手を理解しようとする気持ち
- ・青色のクッション：クールな分析力、確かな技術力、公平・公正な姿勢、大きく受けとめる包容力



●キャラクター＝評価者の姿

- ・鳥：俯瞰して全体を見渡す力、小さな事実に気づく力、軽やかさ
- ・象：地に足のついた安定感、信頼、チームワーク、賢さ、温かさ