



福祉サービス評価室
業務ご案内（令和4年度版）

私たちの明日をつくる

みなさまとともに明日をつくるパートナーでありたい

目次

1. 弊社の基本姿勢
2. 評価の視点
3. 評価の進め方と実施上の工夫
4. 令和3年度のお客様満足度
5. 組織概要
6. 評価実績



1. 弊社の基本姿勢

1) 理念・目ざす姿

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

現場の元気が出る評価

～明日からがんばろうと思える評価～

■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、皆様に明日からの仕事に向けて元気をもらえた」と思っていただけの評価を行います。

役立つ評価

～サービスの質の向上をめざし螺旋階段を一段ずつ上げる評価～

■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の実現、及び地域の福祉向上に向け、評価結果報告書で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います。

実際に改善への一歩が ふみ出せる評価

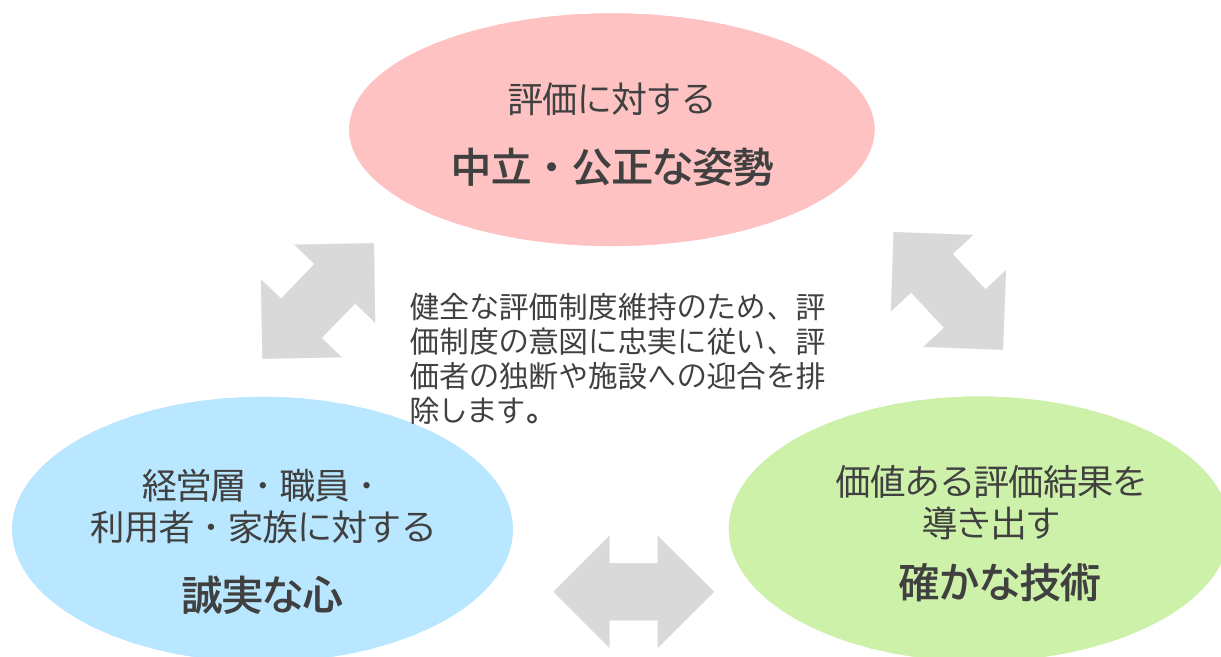
～みなさんがそれぞれに「納得」できる評価～

■経営層・職員のみなさまにとっては、独自の目標実現に向けた具体的な最初の一歩がわかり、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います。

■利用者・家族のみなさまにとっては、みなさまの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います。

* 品質目標達成に向けた活動は、事務局会議や評価者研修を通して継続的に研究・実践していきます。

3) 評価者の3つの行動指針



実際に役立てていただける評価をめざし、狭い世界の常識、一般論、理想論ではなく、経営層・職員・利用者・家族の心に寄り添い、現状から一步進むための評価を行います

現場経験を持つ評価者、現場を熟知した評価者が、利用者のみならず、事業所のみなさんに納得していただける評価を行います。事業評価、利用者調査には独自のノウハウを活用します。

4) 評価の質向上への取り組み

● 評価研究会を1年に数回、開催しています

- ・ 毎年数回、評価研究会を開催し、評価者の自己研鑽の場としています。うち一部は、他評価機関や福祉施設を対象とした公開評価研究会としています。

● 評価者育成の取り組み

- ・ 評価者一人ひとりの育成計画を立て、定期的に研修を行って評価の質の向上に取り組んでいます。

● 評価者・スタッフの一人ひとりの心構え

- ・ 向上心を持ち、常に自己研鑽に励んでいます。
- ・ 進んで役割を担いチームに貢献します。
- ・ 質の高い評価を実現するための労力を惜しみません。

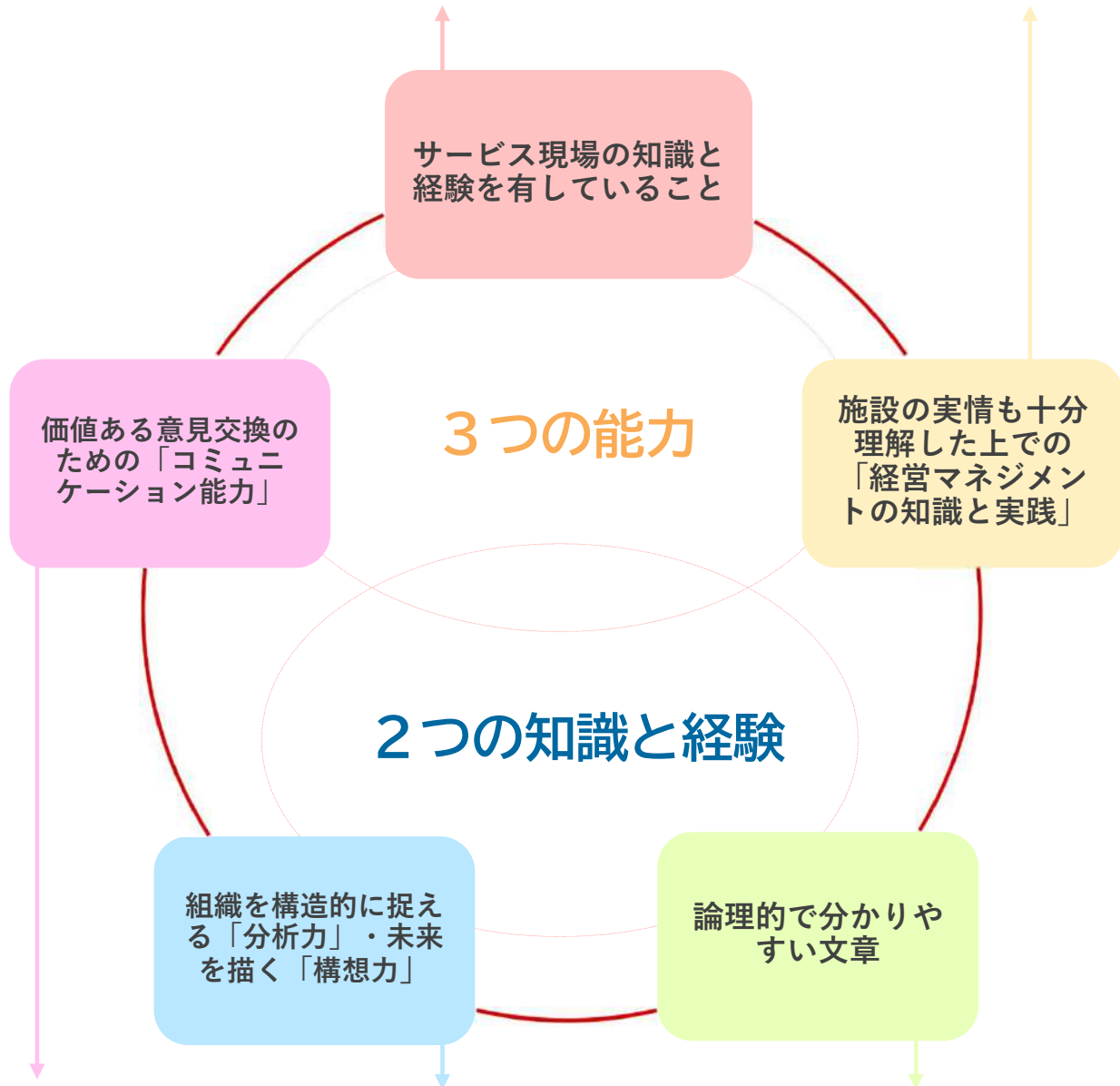
● 事務局スタッフの行動指針

- ・ 迅速・確実な業務を推進します。
- ・ 誠意を持って対応します。

5) 私たちが大切にしたい評価者としての5つの資質

サービスそのもの、利用者・家族像、サービス提供方法、現場管理ノウハウ等に精通していること。

福祉施設の実情を十分理解し、組織マネジメント、企業の社会的責任、人材マネジメント、情報マネジメント、財務等に精通していること。

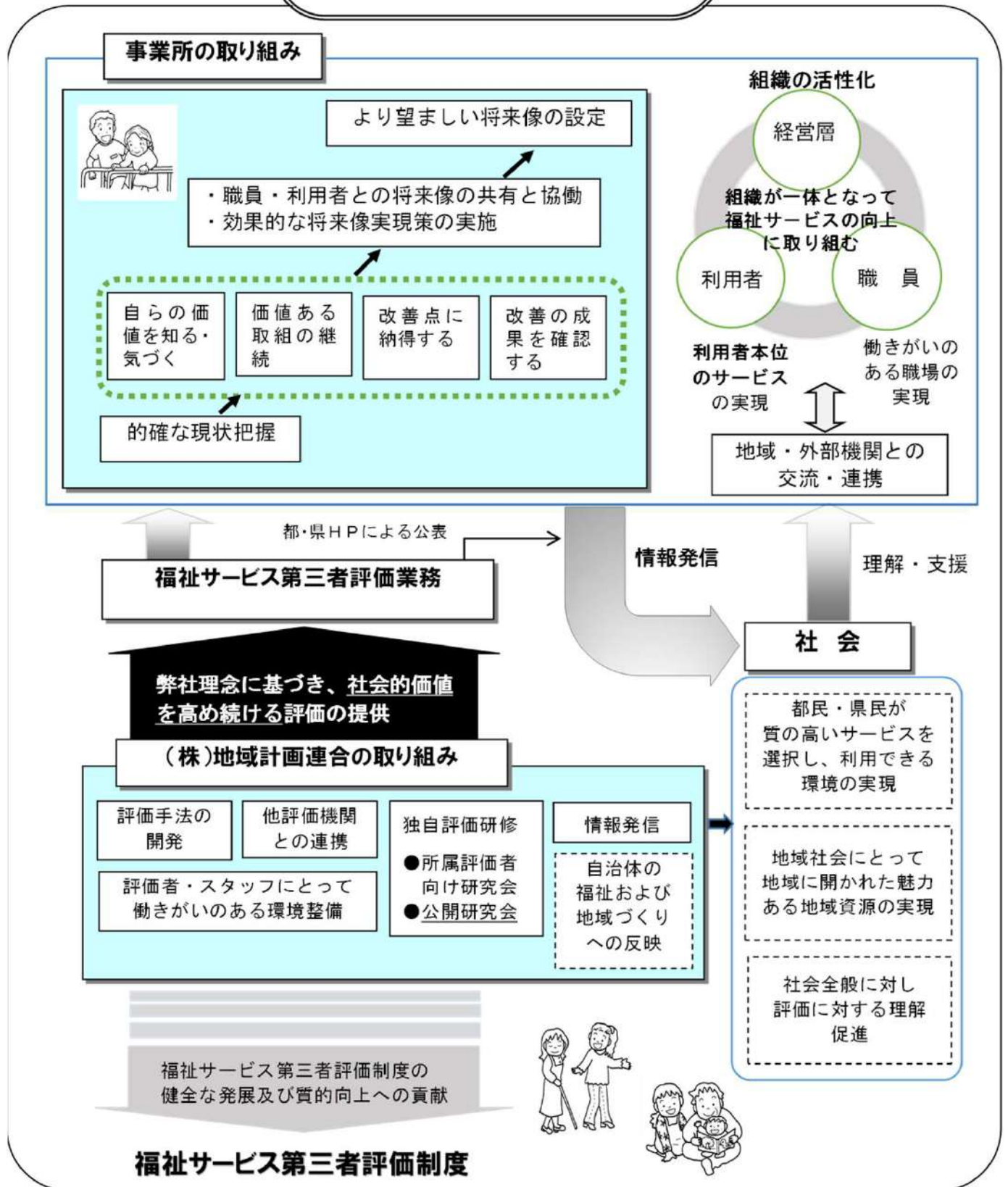


事業者と評価機関がめざすべき方向を共有し、現状から一歩進むための方策をともに考えるための話し合いができること。
・実際に取り組むことの難しさを十分に理解し、受審施設の経営層・職員に共感しながらも、あるべき姿を示せること。

事前調査結果、現地訪問結果、ヒアリング結果などから、根本的な原因を突き止め、現状を構造的に正しく理解できること。
・めざすべき方向に近づくために取り組むべきもっとも効果的な対策を打ち出せること。

物事の関係性を正しく捉えて構造化し、伝えたいことを論理的に、かつ誰が読んでもわかりやすい表現で書けること。
・利用者や事業者が求める事実情報を、ポイントを押さえてコンパクトに盛り込めること。

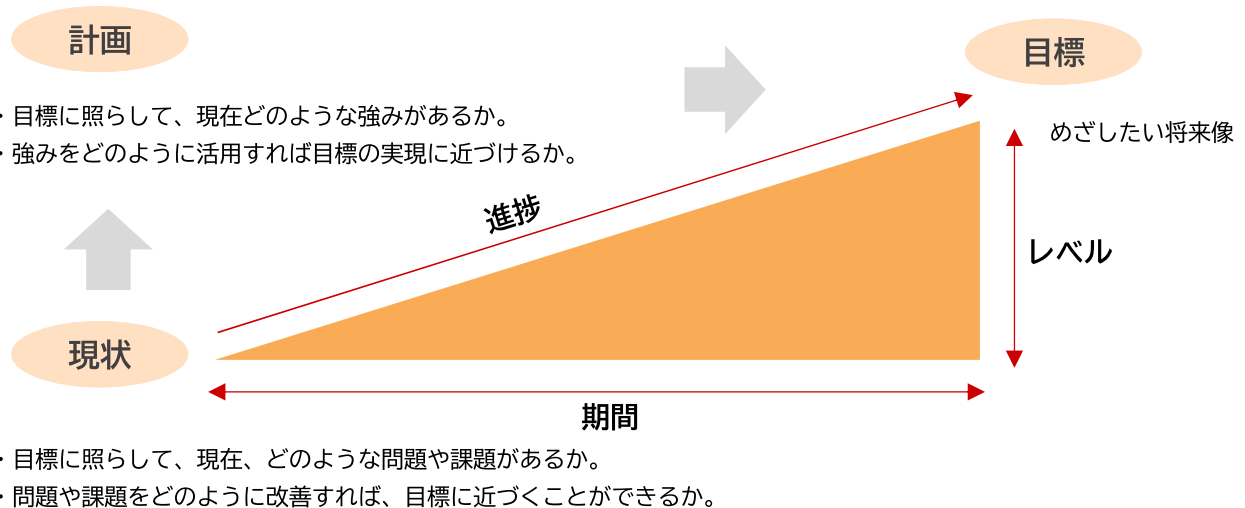
「私たちの明日をつくる」具体策



2. 評価の視点

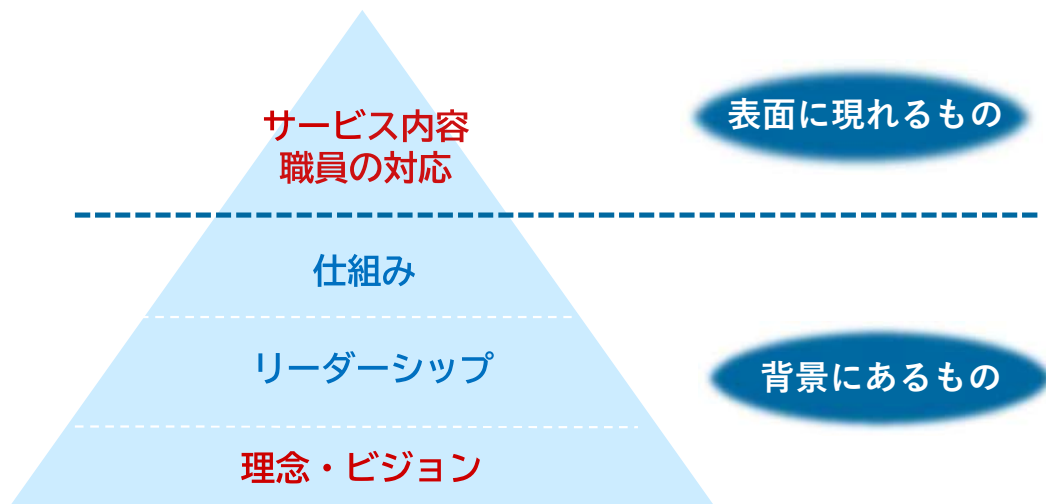
1) 目標実現の道筋を見つける

施設がめざすべき将来像を共有した上で、それを実現するために活かすべき強み、克服すべき弱みは何なのか、また、どのように取り組んでいけばよいのかを共に考えていきます。



2) 出来事の背景を探る

表面に見えていることの裏にある組織の考え方や取り組みの特徴に着目します。



3) サービスの特徴をとらえた上で、施設の独自性を理解する

利用者本位の実現策

そのサービス・その事業所ならではの「利用者本位」のあり方

地域とのかかわり

様々な制約条件の下での地域における事業所の役割の定義と取組

時代の変遷への対応

時代の変遷をいかに感じ取り、対応しているか

その他

施設の状況に応じたポイント

3. 評価の進め方と実施上の工夫

STEP 1 事前訪問：福祉サービス第三者評価について説明します。

第三者評価の主旨と全体プロセスの共有

事業所を訪問して、職員への説明と、経営者層への自己評価の説明を行います（約1時間）。スケジュールは、開始段階に日程を示し、遂行の見通しの共有に努めています。

STEP 2 事業評価：自己分析に基づき、評価を行います。

経営層の合議による自己評価の作成

経営者層には、合議で自己評価シート（弊社独自）と、実践の記録（確認根拠）を提出いただきます。事前に評価者が情報を得る事で訪問調査の時間を有意義に使用できます。

職員による自己評価の作成

職員調査は自己評価と同じ項目について「職員の意識や認識」を把握します。結果は公表されるものではありませんが、マネジメントの改善には重要な資料です。

STEP 3 利用者調査：さまざまな方法で利用者の意向等を調査します。

利用者の満足度・意識の把握

利用者調査票は、原則として行政の標準項目で行います。ご要望により、事業所独自の項目を追加することも可能です。ケースによりウェブ調査も導入しています。利用者調査結果報告書（弊社独自様式）では、回収数、自由意見の記入状況、どのような意見が多く見られるかに着目しています。

STEP 4 訪問調査：評価者が事業所を訪問します。

評価に向けた現地確認・ヒアリングによる情報収集

経営系・福祉系各1名以上の評価者が1日（10：00～16：00）事業所を訪問します。事業所側は、自己評価を作成した経営層の方を中心に、対応をいただきます。主な流れとしては、利用者・職員調査結果の報告、現場観察、経営層自己評価シートに基づく聞き取り調査、意見交換を行います。

STEP 5 フィードバック：評価結果報告書案の意見交換をします。

評価結果案の報告と内容の調整

評価結果案（フィードバックレポート）をお送りした上で、担当評価者が評価結果案について説明、事実誤認の確認と、より納得できる内容となるよう、意見交換等を行います（約1.5時間）。双方が納得できる評価結果報告書をまとめます。

STEP 6 評価結果の提出：評価推進機構に評価結果を提出します。

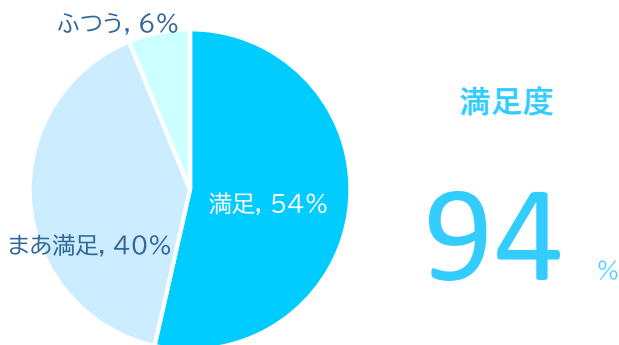
評価結果の公表

押印版を取り交わし、評価を所管する機関に評価結果報告書を提出します。評価結果報告書は、評価推進機構のホームページ上で、広く公表されます。

4. R3年度お客様満足度調査 集計結果

お客様満足度調査は、評価機関が独自に実施しています。R3年度分は、東京都および埼玉県の第三者評価受審事業所112事業所から回答をいただきました。調査の結果、「評価者対応」については94%、「評価からの気づき」については92%、「確かな技術」についても90%の施設から「満足」とのご回答をいただきました。

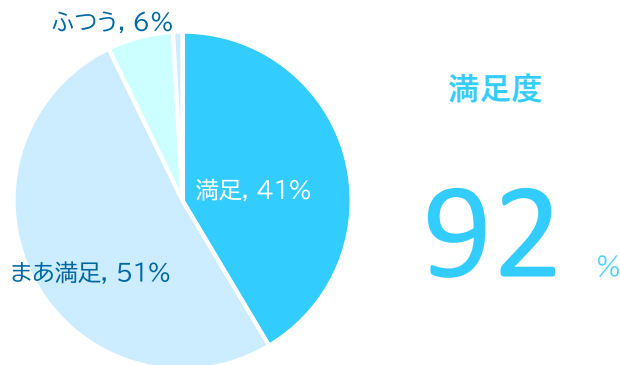
1) 「評価者の対応」に対する満足度



<事業所様からのメッセージ>

- ・中立・公正な立場での確かな評価をしていただけます。
- ・困った時に相談させていただきたいと感じる程、確かな目で見てくださいありがとうございました。
- ・こちらの状況を把握してくださった上での的確なアドバイスや方法の助言を頂き嬉しかったです。
- ・改善点だけでなく、良い点も認めていただけたので、信頼してお任せできます。
- ・職員への説明も丁寧で分かりやすい。

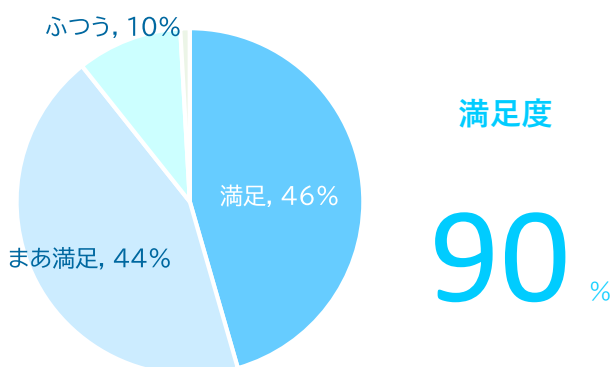
2) 「評価からの気づき」に対する満足度



<事業所様からのメッセージ>

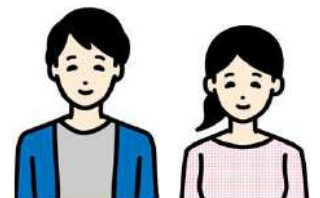
- ・気がついていなかったことに気づかせていただけました。
- ・具体的で早急な改善や見直しにつなげることができました。
- ・来年度の事業計画についてポイントとすべき点が明確になりました。
- ・保護者の考え、感じ方が明確になり、とても参考になっています。
- ・日々のコミュニケーションの大切さと丁寧な対応の振り返りができた。

3) 「確かな技術」に対する満足度



<事業所様からのメッセージ>

- ・保育の評価が職員のやる気に繋がりました。
- ・保育園の強みも、課題も明確になり、とても勉強になりました。
- ・中立な立場ではありますが、園の思いや取り組みをご理解いただき評価して下さるので、アドバイスをいただいてまた改善していこう!!と前向きになります。
- ・前回との比較で良くなったところの頑張りを認めてくださる言葉が温かく嬉しいです。



5. 組織概要

1) 会社概要

まちづくりコンサルタントとして、地域社会の要望に応えるべく活動を続け、令和元年に設立50周年を迎えました。会社内外の多様な人材のネットワークで、受けてよかったと思われる評価をめざしています。

株式会社 地域計画連合(Regional Planning International Co. Ltd.)

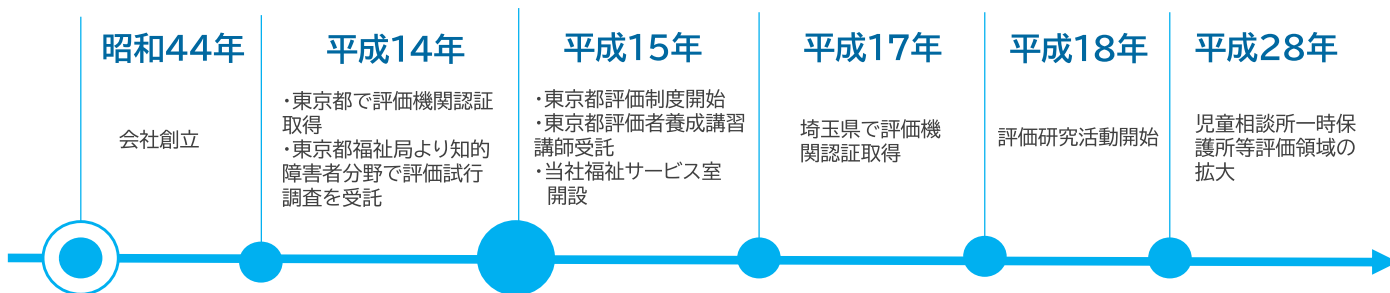
■ 創立:昭和44年 5月19日 資本金:2,000万円

■ ISO9001認証取得:平成15年 2月 1日

■ 東京都評価機関認証取得 機構 02-002:平成14年11月 5日

■ 埼玉県評価機関認証取得 埼玉県 2004011:平成17年 4月 8日

2) 評価機関としての歩み



3) 評価対象地域

- ・ 東京都内全域を中心に、埼玉県内全域などで主に活動。
- ・ 社会的養護施設については、全国を対象地域としている。



4) ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)要求事項への対応

平成31(令和元)年4月に、ISO27001の認証取得し、その要求事項にそって、個人情報等、機密情報の取扱いを徹底しています。評価においては、下記の対応を行います。

- ・ 個人情報保護・倫理規定の制定
- ・ 受審事業所に対する「秘密保持情報に関する誓約書」の提出
- ・ 評価者と評価機関の間で守秘義務誓約書の取り交わし
- ・ 評価過程で入手した資料は、原則的に溶解処理



5) 何でも相談窓口

評価に関する疑問、評価項目の意味、弊社実施評価業務に対する苦情など、何か気になることがあれば、お気軽にご相談ください。

メール

hyoka@rpi-h.co.jp

電話

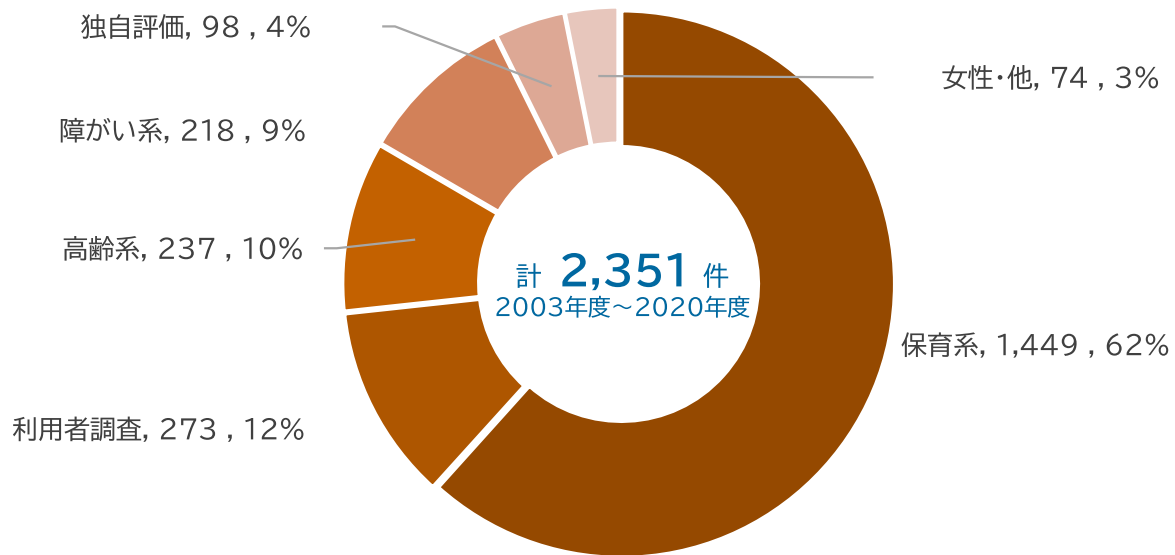
03-5974-2022

受付時間

10:00~17:00

6. 評価実績

1) 評価調査実績：件数および割合



- ※1 障がい系 2007-2010年度には、自立支援法下施設の評価に順ずる評価(東京都提出)の件数を含む。
- ※2 女性・他には、母子生活支援施設、児童養護施設、救護施設等を含む。
- ※3 利用者調査は、平成19年度より制度化されたが、29年度以降補助制度が変更された。
- ※4 独自評価 2016年、2017年には、新たに、地域包括支援センター、児童相談所一時保護所等、制度 構築を伴う評価事業を含む。

2) 第三者評価対象領域の拡大

