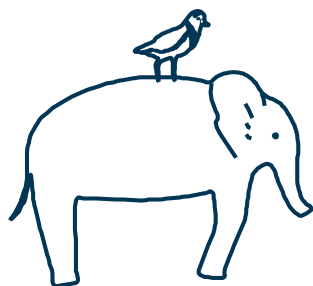


株式会社 地域計画連合  
福祉サービス評価室  
Annual report 2021

(令和2年 / 2021. 5. 28 発行)



～夢実現への「はじめの一步」をご提案します～

■目次

(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. 令和2年度の振り返り
2. 令和3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/>

# (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. 令和2年度の振り返り

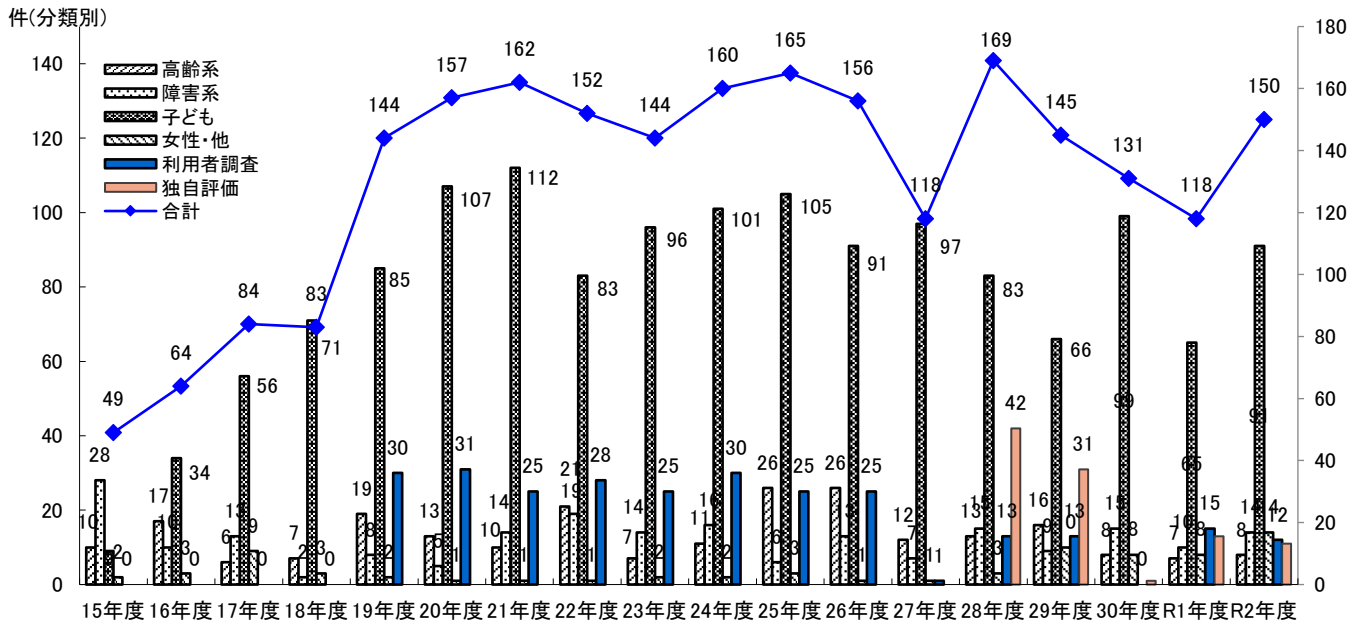
#### 1) 評価実績

昨年度実績は、評価者の参加機会の増加、事務局の強化、二期作化が前進した結果150件(令和元年度118件)となりました。内容をみると、公立保育園評価に加え、株式会社運営による保育園評価など、子ども分野の増加が顕著でした。

新型コロナウイルス感染症の影響を乗り越えて3月末で全件の機構提出を終えられたことは、ひとえに評価者の皆様のご尽力の賜物です。

独自評価では、都の第三者評価を土台とする東京都児童相談所一時保護所外部評価を継続しています。児童相談所の権限移譲が進み、23区での開設や人口50万人に1箇所の開設の方針が出され、今後の拡がり期待されます。

厚労省の試算では、保育所の利用児童数は2025年がピークとされ、保育所の過剰時代の到来も予想される中、評価への影響も注視していく必要があります。



■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	独自評価	合計
1	15年度	10	28	9	2	0	-	49
2	16年度	17	10	34	3	0	-	64
3	17年度	6	13	56	9	0	-	84
4	18年度	7	2	71	3	0	-	83
5	19年度	19	8	85	2	30	-	144
6	20年度	13	5	107	1	31	-	157
7	21年度	10	14	112	1	25	-	162
8	22年度	21	19	83	1	28	-	152
9	23年度	7	14	96	2	25	-	144
10	24年度	11	16	101	2	30	-	160
11	25年度	26	6	105	3	25	-	165
12	26年度	26	13	91	1	25	-	156
13	27年度	12	7	97	1	1	-	118
14	28年度	13	15	83	3	13	42	169
15	29年度	16	9	67	10	13	31	146
16	30年度	8	15	99	8	0	1	131
17	R1年度	7	10	65	8	15	13	118
18	R2年度	8	14	91	14	12	11	150
	累計	237	218	1,451	74	273	98	2,351

## 2) 評価者体制

毎年、一定数の新規評価者を養成しており、所属評価者数は、主たる44名、従たる41名、85名です。一方、実働の状況については、訪問調査でみると33名（うち、組織7名、サービス26名）に留まっています。

登録評価者による評価遂行にシフトする中で、評価者の関わり方の意向の把握と育成計画の策定と実行、年間を通じた円滑な案件参加の調整方法の確立など、課題は山積しています。引き続き、活躍いただくための環境整備を一步ずつ前進させていく所存です。

## 3) 品質向上の取組み

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症防止対策に追われる中、年間の計画の見通しが立ちにくく、事例見学や対面での研修は開催できませんでしたが、オンラインを用いて、社会的養護評価の勉強会、案件開始前の情報共有の打合せを試行しました。

保育園等の見学研修は、コロナ収束の状況をみながら再開を模索したいと思えます。また、一昨年開催した「保育サービス評価の視点（確認点、質問）」研修は、実践後の振り返り研修を今年ぜひ開催し、更なる精査を図りたい考えです。組織マネジメントにおける同様の研修開催も要望をいただいています。

## 【過去の取組み例】（2018年）

組織マネジメントでは、15年ぶりの評価項目見直しを踏まえて独自研修を2回開催し、その成果を説明資料にまとめました。

サービスについては、保育園の事例見学を実施し、見学後「保育環境の質を考える」をテーマにした内部勉強会を行いました。（次頁参照）

外部評価者の参加機会の増大にむけては、事前説明会や結果報告への積極的な参加を呼びかけ、多様な評価者の関心、関りを深める機会になりました。

様々な評価者の参加の広がりや、これまでのやり方では得にくかった貴重な意見や気づきにつながっており、これを組織の質向上につなげていく必要性を再認識しています。

○研修については、3回の独自研修を開催しました。

- ・ 7月の研修 「組織マネジメント見直し」「デンマーク視察報告」
- ・ 7月の補足研修 「組織マネジメント見直し」「事前説明の対応」
- ・ 9月の研修 「認定こども園 ゆうゆうのもり幼保園」視察、保育の質についてのグループワーク



#### 4) 令和2年度お客様満足度調査結果（弊社独自調査）

令和2年度に第三者評価を実施した129件に対して行い、98件（76%）の事業所から回答をいただきました。（2021年5月28日時点）

##### ●調査配布数・回収数・回収率

	配布数	回収数	回収率
令和2年度（第三者評価）	129※	98	76.0%
平成31年度（第三者評価）	117	73	62.4%
平成30年度（第三者評価）	131	101	77.1%

※R3年度案件数150件のうち、利用者調査14、外部評価7を除いた件数

##### ●調査項目

\*R2年度に変更あり

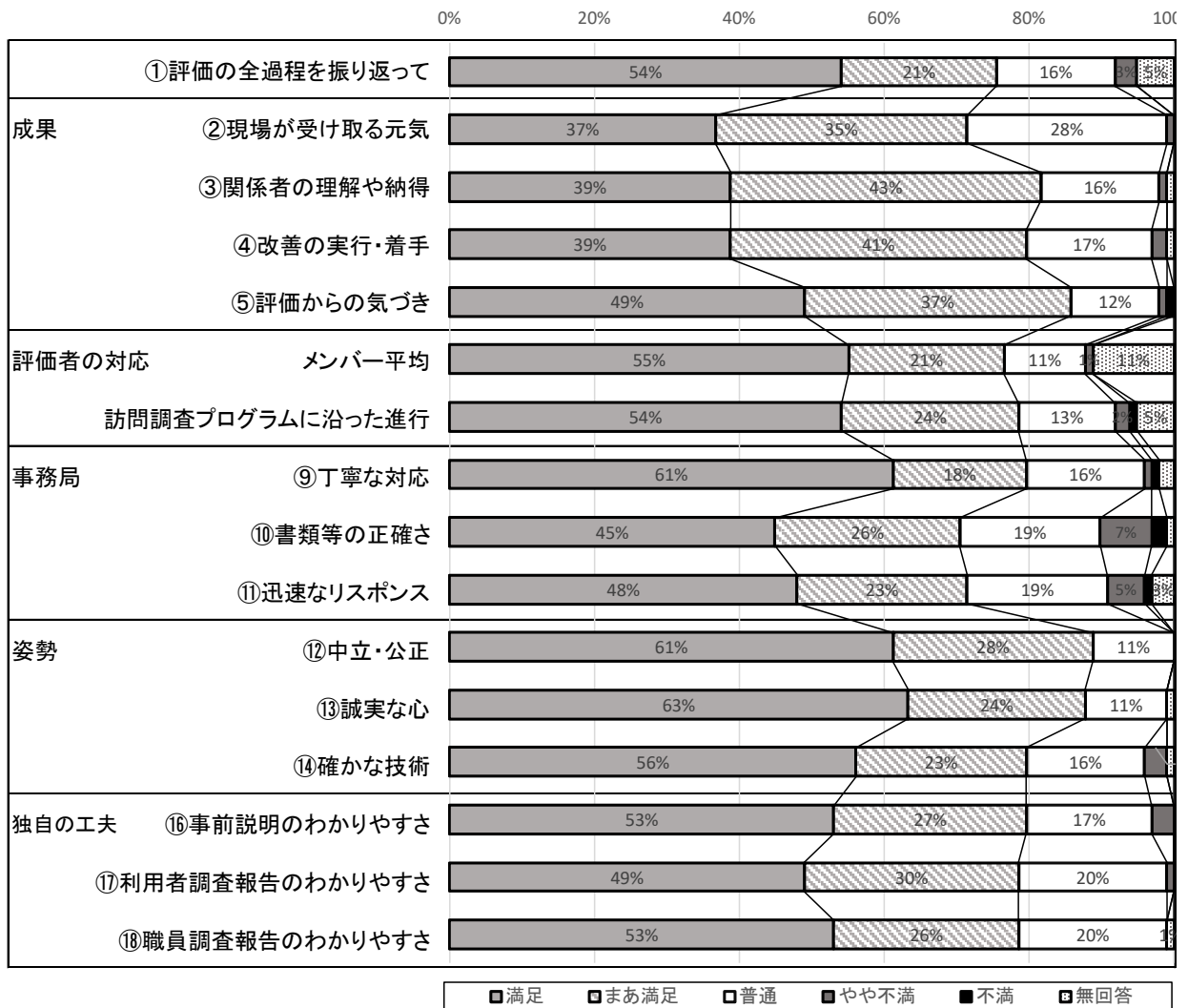
H31年度		R2年度（変更点）
①全過程の満足度		—
成果	②現場が受け取る元気	—
	③関係者の理解や納得	—
	④改善の実行・着手	—
	⑤評価からの気づき	—
評価者の対応	⑥～⑧（個人）	—
	⑨プログラム進行	⑨訪問調査プログラムに沿った進行
事務局対応	⑩問い合わせへの対応	⑩丁寧な対応
	⑪スケジュール調整	⑪書類等の正確さ
	⑫各種文書のわかりやすさ	⑫迅速なレスポンス
評価の姿勢	⑬中立・公正	—
	⑭誠実な心	—
	⑮確かな技術	—
弊社独自の工夫の効果	（記載無し）	⑯事前説明のわかりやすさ
		⑰利用者調査報告のわかりやすさ
		⑱職員調査報告のわかりやすさ
推薦	弊社を推薦したいか	—

##### 満足度スケール \*R2度に変更あり

	1	2	3	4	5
H31年度	大変不満	（やや不満）*	普通	（満足）*	大変満足
	↓			↓	↓
R2年度	不満	やや不満	普通	やや満足	満足

## ■R2 満足度調査結果の概要

- ・満足度が最も高いのは、評価姿勢「中立・公正」の89%と「誠実な心」87%
- ・満足度が最も低いのは、事務局の「書類等の正確さ」「迅速なレスポンス」の71%
- ・大部分が5（満足）と4（まあ満足）であるが、全般的にH31からは下降傾向にある



## ■記述コメントから

- ・全般的に、肯定的なコメントが大部分である。
- ・コロナ禍においても対応したことに対して感謝のコメントも多かった。
- ・他方、コロナ禍による影響として、園を訪問できなかったことや調査時の進め方についての意見があった。
- ・書類の正確さや迅速さに関する要望・苦言が比較的多かった。

## 2. 令和3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。

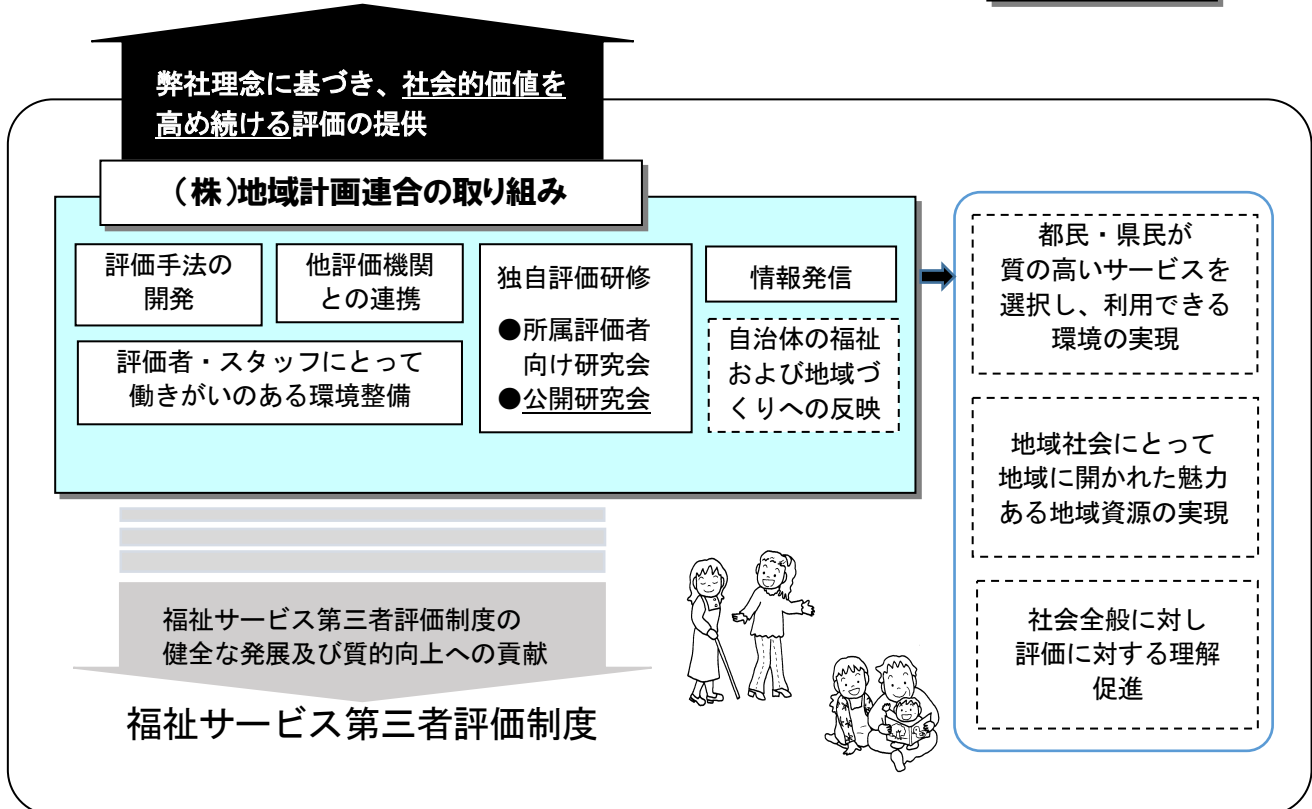
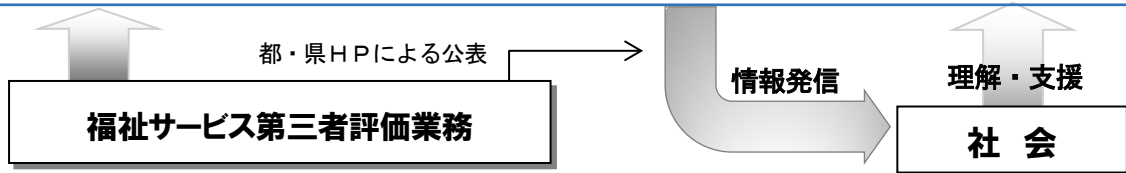
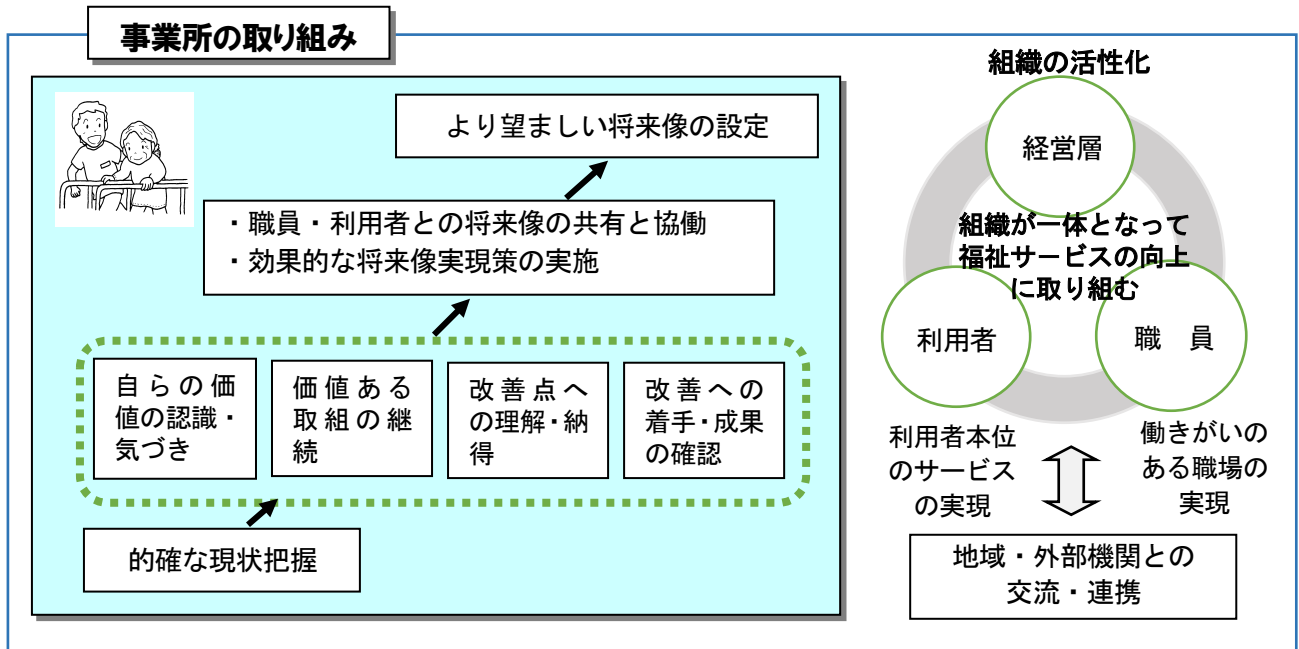
事業所、利用者・家族、地域、行政等のみなさまとともに「明日をつくるパートナー」として、次の3つの品質目標を掲げ、質の高い福祉サービス第三者評価業務を実施します。

### 2) 3つの品質目標

3つの品質目標の達成に取り組んでいきます。

3つの品質目標
<b>「元気が出る評価」</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・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」と思っていただけの評価を行う</li></ul>
<b>「役立つ評価」</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li><li>・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</li></ul>
<b>「実際に改善が行われる評価」</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul>

# 「私たちの明日をつくる」具体策





### 3) 令和2年度 評価室方針にもとづく取り組み結果

令和2年度の方針	令和2年度の結果	
<b>1. 評価室ビジョン“品質目標”への取組</b>		
・事業所満足度の改善	・満足度回収率向上と、評価者へのタイムリーなFBを実施できた。 ・事業所の総合的な満足度の低下傾向や、書類ミスなどの課題が残った。	○ ×
<b>2. 計画的な育成による評価者の活躍の促進</b>		
・計画的な参加機会の確保（経営系） ・効果的な研修の開催	・今年度5名（組織2名、サービス3名）を養成したが更なるサービス評価者の確保が引き続き課題となった。 ・また、計画的な評価者への参加調整は課題となった。 ・評価レポートの質向上につながるヒアリング視点の研修（組織＋サービスの統合、相互補完）が課題となった。	○ × ×
<b>3. 弊社の優位性の確立・営業展開</b>		
・ホームページでの実績発信 ・引合い時の営業訪問（制度変更、実務）	いずれも課題となった。 ・評価者の強みの発信の強化（SNS、ごあんない） ・HPへの評価マニュアルの公表 ・評価室の具体的な活動の発信（研修、見学等）	× × ×
<b>4. 事務局体制の充実</b>		
・スケジュール共有（案件進捗と評価者調整） ・システムの有効活用	・計画から評価者実績までの一貫したDBの構築にむけ進捗管理シートを運用開始したが、課題を積み残した。 ・契約時の日程スケジュール、評価者体制の確定および、評価チームでの情報共有は部分的に進展した。	△ △
<b>5. 年間スケジュール再構築</b>		
・二期作の試行（9月完了、2月完了） ・全件スケジュールの把握、評価者調整	・5ヶ月完了モジュールの運用は概ね定着した。 （事前説明期間（5～10月）） （調査実施期間（6～11月）） （訪問調査期間（7～1月）） （結果報告期間（8～2月）） ・訪問調査のペースコントロール（週1）を検証した。 ・評価者予定のDB化は、見直しが必要となった。	○ ○ ×

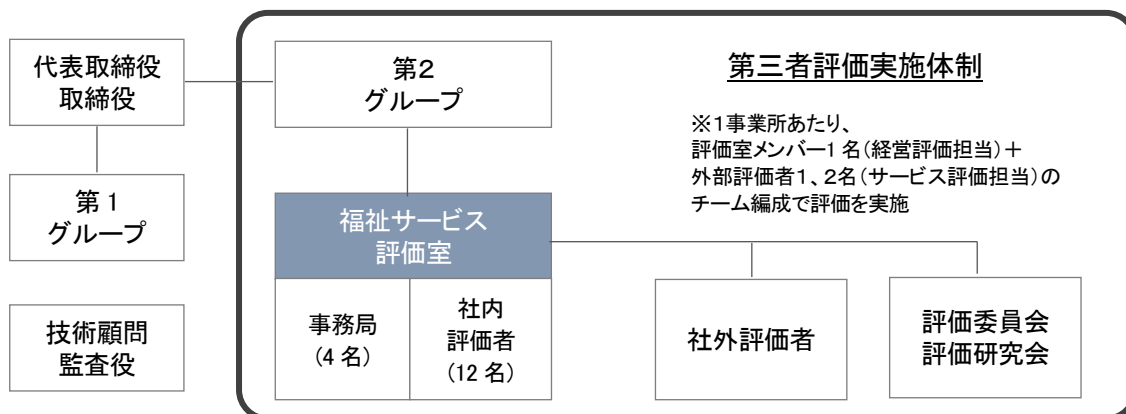
#### 4) 令和3年度 評価室方針

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みます。

<b>1. 評価室ビジョン “品質目標” への取組</b>	
・事業所満足度に基づく改善の促進	・事業所の総合的な満足度の低下傾向を詳しく分析し、満足度向上策を実行する。 ・ <u>問い合わせ対応の迅速な対応や書類ミスの改善を図る。</u>
<b>2. 計画的な育成による評価者の活躍の促進</b>	
・計画的な参加機会の確保（経営系） ・効果的な研修の開催	・今年度2名（サービス2名）を養成し、3年以内の評価者について、より計画的な参加調整を行う。（個人別育成計画） ・ <u>評価者への案件参加にむけて、早い時期の調整を行う。</u> ・ <u>評価レポートの質向上につながるヒアリング視点の研修（組織＋サービスの統合、相互補完）を開催する。</u>
<b>3. 弊社の優位性を確立する営業展開</b>	
・ホームページでの実績発信 ・引合い時の営業訪問（制度変更、実務）	ごあんないの刷新と、弊社 HP での情報更新、発信を行う。 ・評価者の強みの発信の強化（SNS、ごあんない） ・HP への評価マニュアルの公表 ・評価室の具体的な活動の発信（研修、見学等）
<b>4. 事務局体制の充実</b>	
・全件スケジュールの把握、評価者調整 ・システムの有効活用	・計画から評価者実績までの一貫した DB の構築にむけ進捗管理シートを全体スケジュール、評価者調整に活用する。  ・契約時の日程スケジュール、評価者体制の確定および、評価チームでの情報共有を引き続き進める。
<b>5. 年間スケジュール再構築</b>	
・二期作化 （5～9月完了、10～2月完了）	・5ヶ月完了モジュールの運用を引き続き進め、訪問調査のペースコントロールは、訪問からFBまでを40日とする。 ・評価者予定のDB化は、進捗管理シートの運用の中で、引き続き工夫する。

## 5) 評価室体制

### ① 令和3年度評価室体制図



### ② 年間計画

月	評価業務	行事等
4月	新年度体制発足 新年度方針の周知・業務開始	フォローアップ研修(機構) 評価者情報更新
5月	前期 業務開始	評価者交流会 育成計画作成
6月		研修(6月30日(水))
7月		研修(7月29日(木))
8月	夏休み(お盆期間中)	
9月	前期 FB完了	見学研修(9月30日(木))
10月	後期 業務開始	
11月		
12月		
1月		
2月	後期 FB完了	フォローアップ研修申込み
3月	新年度方針の検討	