

有料老人ホーム
サービス第三者評価事業ガイドブック
(会員・評価機関共用)

平成27年9月1日版

目次

1. 有老協のサービス第三者評価事業とは	P 2
2. 事業内容	P 3
(1) 事業スキーム	
(2) 評価プログラムの理解	
(3) 自己評価と事前確認	
(4) 事業実施期間	
(5) 費用負担・受審申し込み	
3. 第三者評価受審のメリット	P 9
4. 評価事業実施要領	P 10
5. (参考：評価機関用 請求管理方法)	P 11

1. 有老協のサービス第三者評価事業とは

【事業実施の背景】

平成12年以前に多くの自治体が実施していた福祉サービス第三者評価は、介護保険制度施行により「介護サービス情報公表制度」に収斂されました。しかし、同制度はサービスの質を測るものではないことから、本協会は平成13年に厚生労働省の補助金を得て事業スキームを構築、以後、会員サービスの一環として第三者評価事業に取り組んでいます。

平成25年度、本協会が内閣府の公益社団法人に移行したことを機に、登録評価機関を入札で選定するなど事業内容を大きく見直しました。

【事業目的】

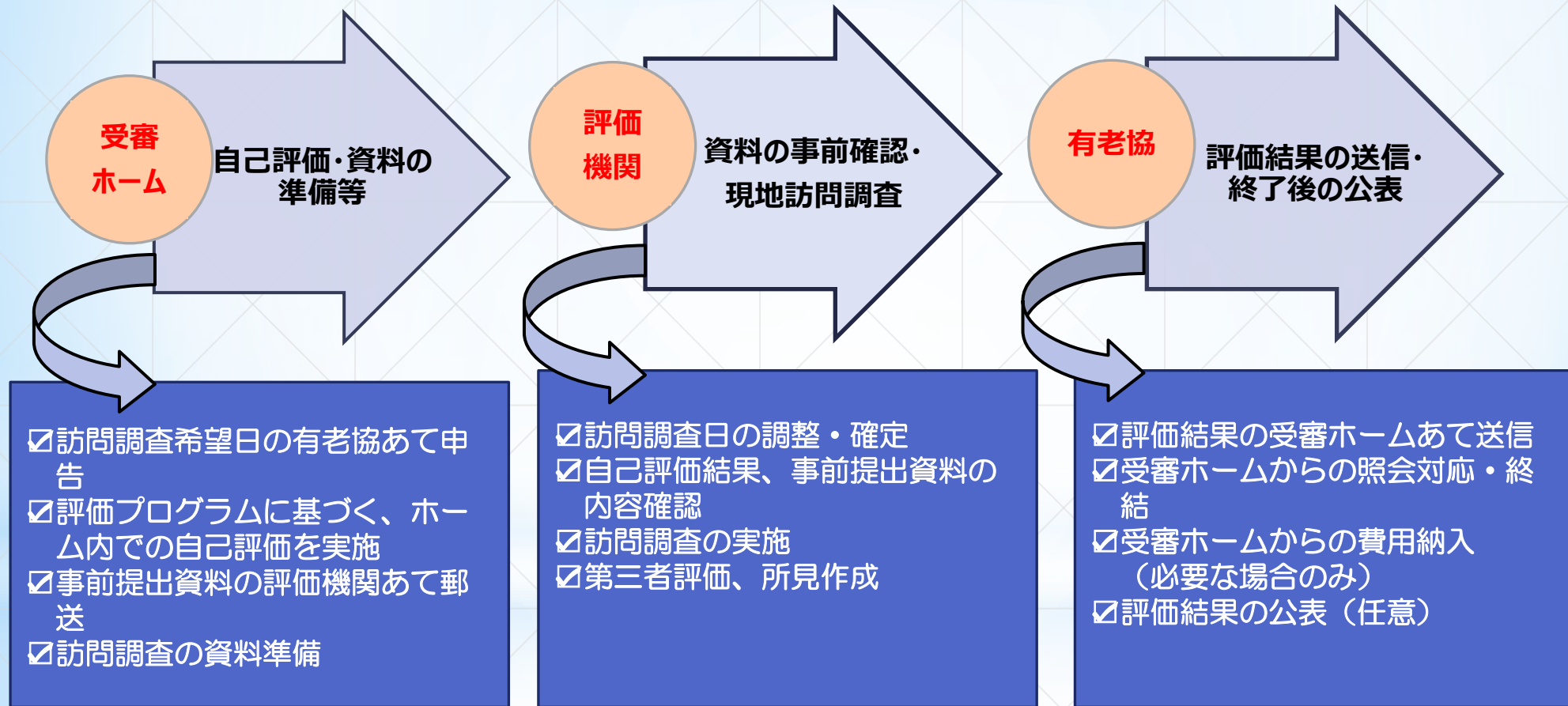
有料老人ホーム等の高齢者向け住まい事業者には、自立者、要支援者、要介護者等、様々な状態の入居者に対し、日々の生活支援から介護までのサービス提供について、常に自ら質の向上を図ることが求められます。

他方で、平成12年度の介護保険制度施行を機に、有料老人ホームにおける介護サービスの一部は、“特定施設入居者生活介護”事業に位置づけられ、また平成18年度には“介護予防特定施設入居者生活介護”及び“地域密着型特定施設入居者生活介護”事業が創設されました。ただし同年には地方公共団体がこれら特定施設事業の指定を拒否できる総量規制が開始されたことから、有料老人ホームの類型上では、こうした介護付ホームは相対的に減少しています。

有料老人ホームが提供する各種サービスは、実際にサービスを受けてみなければ質の良否が見極めにくいことから、入居者が自分に合ったホームを選択する上で、サービスの質や内容を第三者が評価した情報の公開が不可欠です。

本協会が実施するサービス評価事業は、会員事業者が提供するサービスの現状を第三者評価機関が適正に評価することによって、サービスの質の確保・向上を図り、ひいては入居希望者の選択に資することを目的としています。

2. 事業内容 (1) 事業スキーム



(2) 評価プログラム(Ver6.4) の理解

評価プログラムの理念

① 個人意思の尊重

すべて入居者は、個人としての尊厳を重んぜられ、その尊厳にふさわしいサービスを保障される権利を有すること

② 自立支援

介護を含むすべてのサービスが、入居者の自立支援という観点で提供されること。また、自己決定のできない入居者に対しては、家族等の連携のもとで適切なサービスが提供されること

③ サービスの質の向上

入居者への個別対応の方法を常に検討し、さらにサービス全体の質を高めるための努力が行われていること。また、入居者と社会との関わりについて、十分な配慮が行われること

評価スケールの構成

全体構成【7群】

評価項目【108項目】

評価のポイント

全体構成	評価項目
1. 事業主体の経営姿勢	21項目
2. ホームの運営方針	30項目
3. 建物・設備	7項目
4. 生活サービス	6項目
5. 食事サービス	7項目
6. ケアマネジメント	15項目
7. ケアサービス	22項目

(3)自己評価と事前確認

a.ホームの自己評価実施

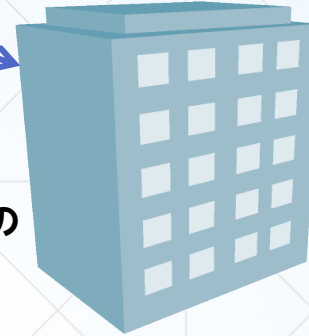
ホームで毎日行われているサービス



- ①評価項目ごとにチェックします(A・B・C・非該当)。
- ②その際、「評価のポイント」を参考にしてください。
- ③自己評価結果を評価シートに入力します。

b.評価機関への書類提出

- ④自己評価結果を入力した「評価シート」を担当する評価機関に電子メールで送信します。(現地調査日の2週間前まで)
- ⑤これに合わせてホームの「入居契約書」「重要事項説明書」「管理規程」「パンフレット」の4種類の資料を、評価機関に郵送します。



c.評価機関での書類確認

★各評価項目について、A・B・Cの評価水準を設定しています。

例) 有料老人ホーム事業者に求められる関係法令・規範等を遵守すべく、どのような取り組みを行っていますか。

A 遵守すべき法令・規範・倫理等を盛り込んだ自主行動基準を策定し、必要な職員研修を実施している。

B 法令・規範・倫理遵守等をテーマにした職員研修を行い、職員に啓発している。

C 上記の取り組みを行っていない。

≪評価のポイント≫【B】スケールを、法令等遵守又は本協会が考える基本水準としており、これを満たした上でさらに優れた取り組みと認められる場合を【A】スケールに設定しています。ただし、第三者機関の評価に際し、Aスケールで定義づけられた取り組みと異なる独自の取り組みが行われている場合は、評価機関が判断することとなります。また【C】スケールは、Bの水準を満たしていない場合になります。

d. 現地調査の実施



⑤自己評価結果と事前提出書類に基づき、登録評価者が2名で現地を訪問し、第三者評価を実施します。

⑥調査は朝から昼食をはさみ、概ね夕方まで行われます。

⑦この調査においては、ホームが評価項目ごとになぜその自己評価結果となったのか等、資料に基づく説明が必要となります。(事前準備)

e. 評価結果・所見の作成



⑧現地調査後、評価機関内で最終的な第三者評価が行われます。

⑨評価結果と評価所見が作成され、本協会に送信されます。

⑩本協会はファイル受信後、受審ホームの担当者あてに送信します。

f. 受審ホームの対応

⑪評価シートに、第三者評価を受審した感想を記入し、本協会にファイルを送信します。

⑫評価結果に問題があると思われる場合は、疑義照会を行い、本協会が調整して結論を出します。

⑬受審ホームに費用の負担がある場合、⑩の評価終了後にご請求を行います。

⑭評価結果について、消費者へのアピールを含め、本協会HPでの公表を希望される場合は、別途対応します。

H25年度HP公表例

平成25年度事業について

- 使用したプログラム：「サービス評価プログラムVer6.3」（評価ポイント付き）
- 任意受審ホームの評価結果（法人名五十音順）
※ホーム名をクリックすると評価結果をご覧いただけます。

株式会社	
株式会社	
株式会社	
株式会社	
株式会社	
株式会社	
株式会社	
株式会社	

(4) 事業実施期間（H27-28年度）

○平成27年度									
8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	
評価機関選定		評価実施期間					事業総括	結果公表	
受審ホーム募集									
○平成28年度									
8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	
受審ホーム募集		(準備)		評価実施期間			事業総括	結果公表	

※平成27～28年度の指定評価機関につきましては、入札選定の結果、以下の2機関が担当します。
受審ホームの担当先は、本協会において決定します。

- 特定非営利活動法人あい・ライフサポートシステムズ（京都府）
- 特定非営利活動法人福祉経営ネットワーク（東京都）

(5) 費用負担・受審申し込み

○平成27～28年度は、受審はすべて会員の任意とし、受審状況等によって費用負担が異なります。協会へのホーム登録が5年以内で、本評価を初めて受審される場合は、費用はすべて協会負担です。

○受審の申し込みは、各事業期間開始前に協会が行う開催案内にて行ってください。

	①協会へのホーム登録5年以内で初回の受審	②通算2回目以降の受審（申込先着20ホーム） ③協会へのホーム登録5年超で初回の受審	④通算2回目以降の受審（左記②を超えた場合）	⑤有老協フレンドリークラブ登録法人の受審(先着10法人限り)
受審料 （税別20万円）		協会半額補助		
評価者旅費 （2名分実費）	協会負担		受審者負担	協会負担
評価者検食代 （2名分実費）		受審者負担		

3. 第三者評価受審のメリット

「サービスの質向上」をサポート！

入居者の毎日を支えるサービス提供を行っています！



ちょっと
待って！

- ケアマネジメントは適切ですか？
- 職員のスキルは上がっていますか？
- 職員の評価を適切に行う仕組みがありますか？
- そのサービスは向上し続けていますか？

《受審のメリット》

- 有老協が実施するサービス第三者評価事業は、独自の評価プログラムに基づき、専門の評価機関がホームの評価を実施します。
- ホームは、自己評価を行ってサービスの状況を把握でき、さらに評価結果に基づき改善への手掛かりを得られます。
- 自治体によっては介護付ホームが受審した場合、翌年度に介護サービス情報公表制度の現地調査が免除されます。

4. 評価事業実施要領

第1条 この実施要領は、公益社団法人全国有料老人ホーム協会（以下、「本協会」という。）が協会登録ホームに対して行う第三者評価事業を、公平かつ適切に実施することを目的とする。

（サービス評価プログラムの策定・改定）

第2条 本協会はサービス評価プログラムを策定する。

2 関係法令の改正等によって重要な制度変更が行われる場合、又は評価事業の実施において必要と思われる場合には、プログラムを改定する。

（評価スケール）

第3条 評価スケールは、1個の設問に対してA・B・Cの3種類とする。ただし、評価に当たってホーム類型の違い等によりいずれのスケールにも該当しない場合は、非該当とすることを認めることがある。

（評価機関との契約）

第4条 協会は、入札を行った上で、妥当と考えられる評価機関を登録するものとし、評価事業を行うに当たって協会は評価機関との間で文書により事業委託契約を締結するものとする。

2 具体的な契約事項については別に定める。

3 本条の契約に係る費用の額は、別に定める。

（受審ホームの選定）

第5条 協会は毎年、第三者評価を受審するホーム（以下、「受審ホーム」という。）を選定するものとし、その選定方法については別に定めるものとする。

（受審ホームによる自己評価）

第6条 受審ホームは、あらかじめ定められた期間内に、評価スケールに基づく自己評価を行い、その結果を所定の様式に入力して担当する評価機関へ送信するものとする。

2 受審ホームは自己評価結果の送信に併せて、別に定める事前提出資料を評価機関に送付するものとする。

（調査業務）

第7条 評価機関による評価業務における調査は、書面調査及び訪問調査による。

2 書面調査は、第6条に定める自己評価結果、及び事前提出資料に基づき、評価スケールごとにサービスの実施状況等を確認する方法により行う。

3 訪問調査は、書面調査を踏まえ、訪問調査者2名が現地において評価スケールに沿って運営やサービスの実施状況を確認する方法により行う。

4 前項の調査に際し、訪問調査者は、協会が発行する評価者証明書を受審ホームに提示する。

（評価結果）

第8条 評価結果は、当該評価業務に携わった訪問評価者の合議によりとりまとめる。

2 前項の評価結果については、訪問調査を実施した月の翌月15日までに、所定様式にて協会に報告する。

3 前項の報告を受け、協会は速やかに受審ホームへ評価結果を通知する。

（受審ホームの報告義務等）

第9条 前条の評価結果を受けた受審ホームは、あらかじめ定められた期限までに、評価結果に対するコメントを協会に報告する。

2 受審ホームにおいて評価結果が不服である場合、所定様式をもって不服内容を協会へ連絡するものとする。

3 前項の連絡が合った場合、協会は受審ホームと評価機関双方の意見を踏まえて最終評価結果を決定する。

（評価費用の支払い）

第10条 評価機関は、別に定める方法により本協会に対し請求を行うものとする。

（評価結果の公表・報告）

第11条 協会は、受審ホームごとの評価結果を、協会のホームページ上で公表する。

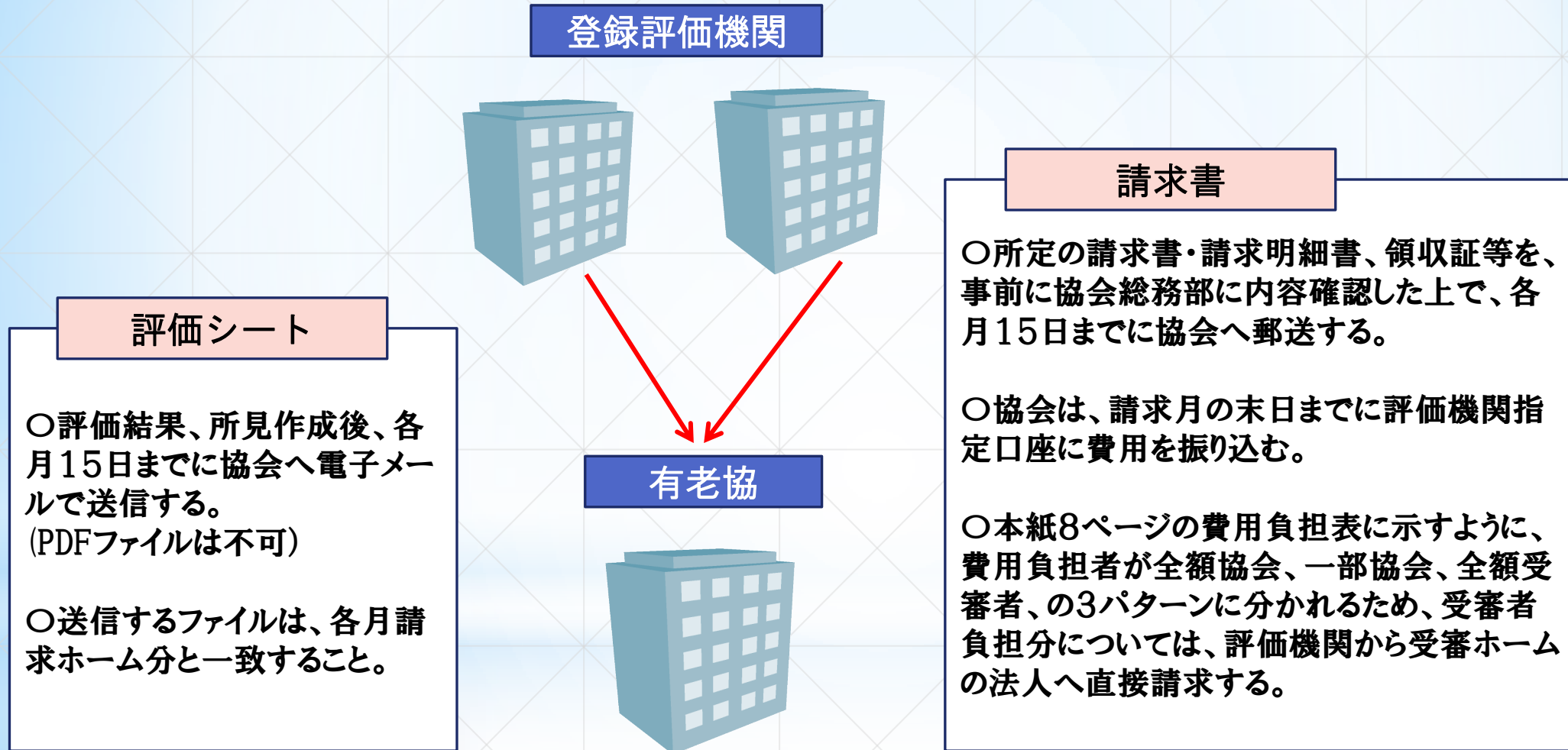
2 受審ホームは、自己のホームページ等において評価結果の公表に努めるものとする。

3 協会は、事業年度終了後3か月以内に作成する事業報告書要旨を、協会ホームページに掲出する。

（ロゴマークの使用） ※未作成

第12条 受審ホームにおいては、受審年度を記載した本事業のロゴマークを当該ホームの広告表示等に限って使用することができる。

(参考) 評価機関用 請求管理方法



サービス評価事業に係る 経理処理について(H23.10.7作成)

下記の点について留意していただき、請求書を提出していただきますようお願い申し上げます。

◇スケジュール

調査月	評価シート、請求書提出期限	委託料支払日
10月	11月15日	12月15日
11月	12月15日	1月15日
12月	1月15日	2月15日
1月	2月15日	3月15日
2月	3月10日	3月30日

- * 上記請求書提出期限（協会必着）を厳守ください。（昨年度と異なります。）
- * 報告書の提出がないとお支払いができませんので、報告書とあわせて請求書を提出ください。
- * 昨年度は、1月末までの報告書の積み残しを2月分にあわせて請求してくる例がありました。2月分にあわせて請求しないよう、各月毎に処理していただきますようお願いいたします。

◇交通費・宿泊費について

- ・ 最も経済的な経路及び方法により計算してください。
- ・ 原則、御社を起点として交通費を計算してください。
 - * 出張先から調査ホームへの移動等については出張先が起点となります。
- ・ 原則、公共交通機関の利用とし、タクシーは不可。
- ・ 特急利用は100kmを超える場合となります。
- ・ グリーン車の使用は不可。
- ・ 原則、領収証がある場合のみお支払いいたします。
 - * コピー不可。原本を提出ください。
 - * 宛名は「全国有料老人ホーム協会」となります。
 - * 近距離圏内においては領収証がなくても可。（路線検索等による費用をお支払いします。）
 - * 特急利用の場合は特急券・乗車券の領収証がないと料金のお支払いはできません。
- ・ 宿泊については、協会が認める場合のみお支払いいたします。
- ・ 宿泊は1泊1万円が上限となります。
- ・ 複数ホームを連続して調査する場合は、2名分の交通費と宿泊費になります。

◇食事代について

- ・ 領収証がある場合のみお支払いいたします。
 - * コピー不可。原本を提出ください。
 - * 宛名は「全国有料老人ホーム協会」となります。
 - * 日付は調査日となります。領収証の日付が異なる場合や空欄の場合はお支払いできません。

◇昨年度においては、領収証の合計額と請求額の相違、日付相違等が多々ありました。ご確認のうえ提出ください。

◇経理処理についてのお問い合わせは小野寺までお願いします。