

有老協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)

令和2年11月19日

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

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年以前に自治体が発行していた福祉サービス第三者評価の多くは、介護保険制度施行により「介護サービス情報公表制度」に収められました。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、会員限定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。

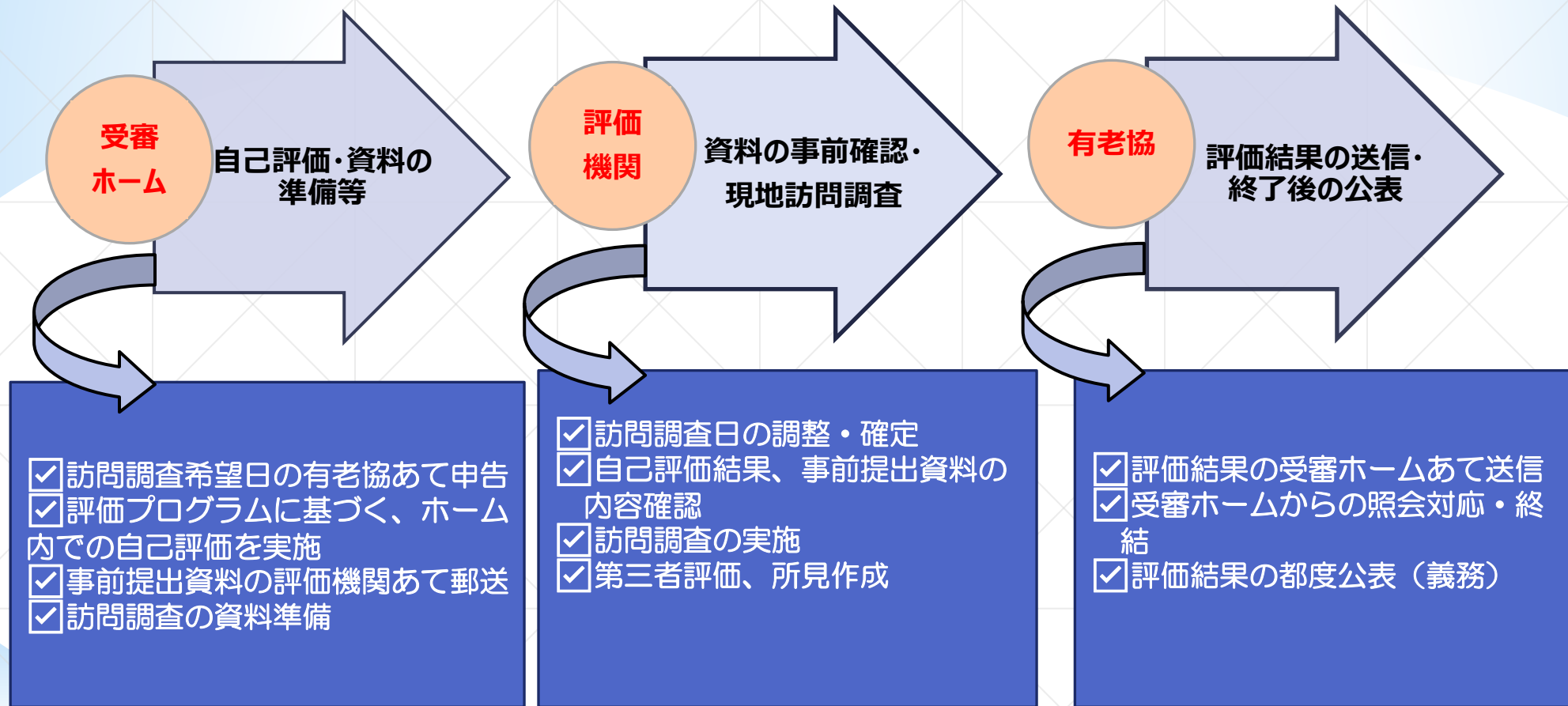
【事業目的】

有料老人ホーム等の高齢者向け住まい事業者は、入居者の状態（自立、要支援、要介護）に関わらずその安心と安全を確保しつつ、提供するサービスについては、常にその質の向上を図り、入居者の生活の質を高め続けなければなりません。

しかしながら、有料老人ホーム等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り、サービスの質の向上を図り、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) 評価プログラムの理解（参考例：Ver7.1）

評価プログラムの理念

令和元年度に改訂したプログラムVer7.1では、事業環境の変化やスケールのグレードアップ等の観点で、評価スケールを大きく改訂しております。

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【72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・内部統制	12項目
2. 職員の資質向上	8項目
3. 入居契約	9項目
4. サービス提供方針	12項目
5. 生活支援、食事サービス	11項目
6. ケアマネジメント	6項目
7. 介護サービス	14項目

(3) 自己評価と事前確認：受審対象はホームの類型に係わらず、介護職員を直接雇用しているホームのみです。ご注意ください。

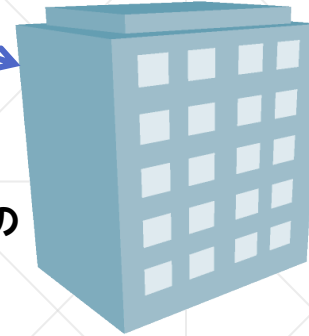
a. ホームの自己評価実施

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と介護保険事業、その他の事業について、会計区分を行っていますか。

A 按分基準を定めて会計区分を行い、入居者や家族の求めに応じ内容を閲覧に供している。

B 按分基準を定めて会計区分を行っている。

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。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



⑥自己評価結果と事前提出書類に基づき、登録評価者が2名でホームを訪問し、第三者評価を実施します。

⑦調査は朝から昼食をはさみ、概ね夕方まで行われます。

⑧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



⑨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。

⑩評価結果と評価所見が作成され、本協会に送信されます。

⑪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

⑫評価シートに、第三者評価結果に対する所見を記入し、本協会にファイルを送信します。

⑬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、本協会が評価機関と調整します。

⑭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。

⑮評価結果については、本協会HPにて公表します。

平成30年度HP公表例

平成30年度サービス第三者評価事業結果について

○受審ホーム名簿の、「データ」内○印をクリックすると、個別の評価結果をご覧いただけます。
○評価に使用したプログラムは、上記のVer6.4となります。

※消費者の皆様には、こうした外部評価へ取り組む会員を、ホームご選択の際に重視されるようお願いいたします。

【都道府県順・ホーム名五十音順】

ホーム・サ高住名	第三者評価結果	都道府県	市町村	事業主体
	○	千葉県	千葉市緑区	
	○	千葉県	松戸市	
	○	千葉県	佐倉市	
	○	千葉県	浦安市	
	○	千葉県	市原市	
	○	東京都	国分寺市	
	○	東京都	町田市	

(4) 事業実施期間（令和元～2年度）

○令和元年度

7月～9月	10月			1月	2月
評価機関選定 受審ホーム募集	評価実施期間			評価結果公表	

○令和2年度

11月～12月	12月			2月	3月	4月
受審ホーム募集	評価実施期間			評価結果公表		

※令和元～2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。

○株式会社日本生活介護（東京都）

○特定非営利活動法人京都府認知症グループホーム協議会（京都府）

(5) 費用負担・受審申し込み

○令和元～2年度は、入会后3年以内の初回受審の場合は全額協会が費用負担を行い、それ以外の場合
は全額会員負担となります。

○受審の申し込みは、協会がHP上で行う開催案内でご確認ください。

	①協会への法人入会后3年以内の初回受審	②左記以外
受審料 (税別20万円)	協会負担	受審者負担
評価者旅費 (2名分実費)		
評価者検食代 (2名分実費)		

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？
- 職員の離職率は上がっていませんか？
- 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》

- 協会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、自己評価を行うことでサービスの状況を把握でき、さらに第三者評価により、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。
- ★評価結果の公表により、一般消費者のホームに対する信頼につながり、入居者募集ツールとして活用できます。

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。）が会員法人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 本協会は、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 本協会は毎年、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、本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、所定様式にて本協会に報告する。

3 前項の報告を受け、本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本協会に報告する。

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、本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 本協会は、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 本協会は、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

