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）

◆今年度事業の特徴　～受審メリット～

◎新型コロナウイルス禍の状況を踏まえ、【オンライン受審】を可能とします。
◎会員が協会に登録している住宅型ホームの【受審費用を無料】とします。
◎受審結果を協会HPで消費者に周知し、【入居募集を支援】します。

令和4年6月1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 ・・・・・・・・P2
2. 事業内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P3
（1）事業スキーム
（2）評価プログラムの理解
（3）サービス第三者評価受審の流れ
（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 ・・・・・・・・・・・・P12
4. 評価事業実施要領 ・・・・・・・・・・・・・・・・P13
5.（参考：評価機関用 請求管理方法）・・・・・・・P14

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年以前に自治体が実施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。

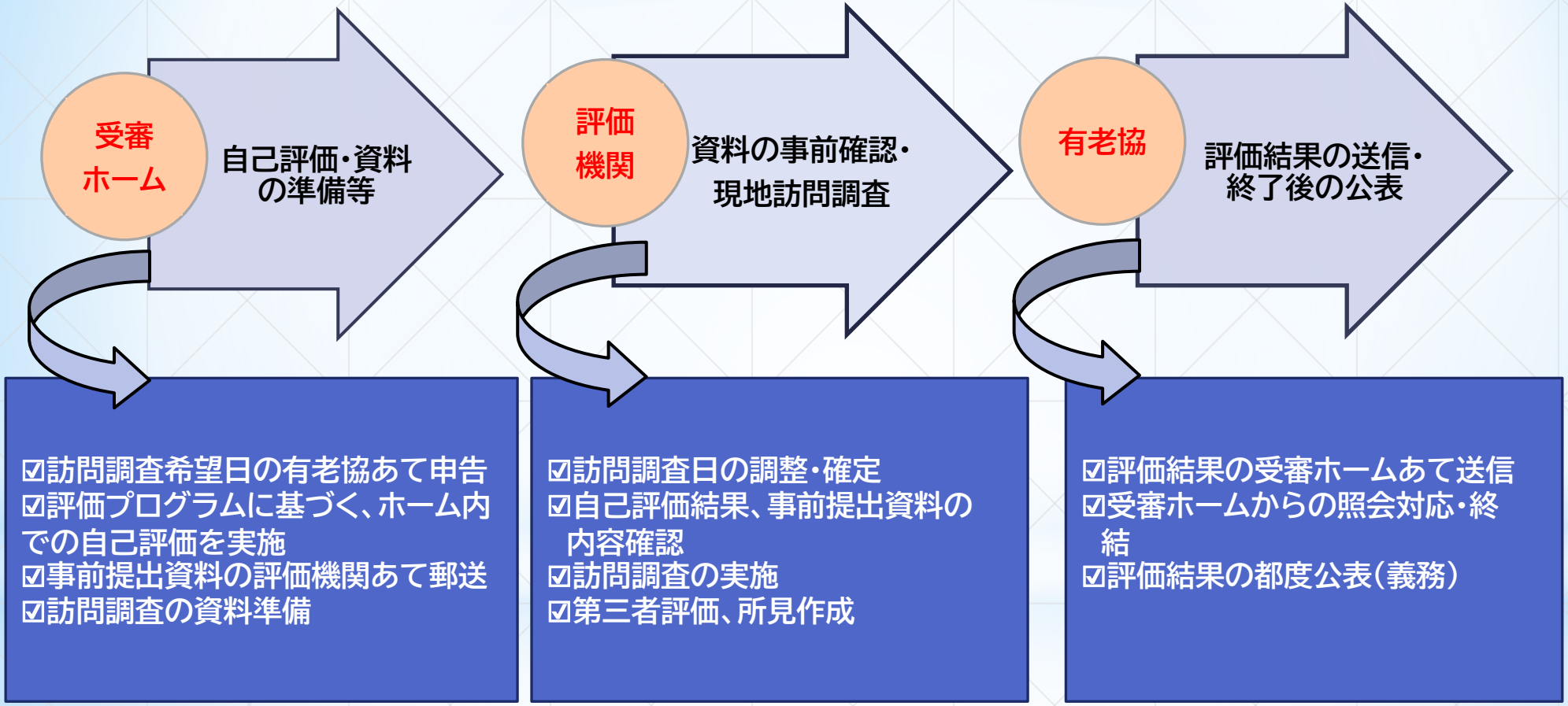
また、令和2年度には厚生労働省の補助金事業で、住宅型ホーム用の評価プログラムを策定しました。これにより、会員の住宅型有料老人ホーム（約240ヵ所）については、協会の費用負担として受審いただけますので、この機会にぜひ積極的にご受審ください。

【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。

2. 事業内容（1）事業スキーム



（2）評価プログラムの理解

評価プログラムの理念

❶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

❷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

❸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

介護付有料老人ホーム評価スケール(Ver.7.1)の構成

全体構成【7群】

評価項目【72項目】

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

住宅型有料老人ホーム評価スケール(Ver.1.1)の構成

全体構成【6群】

評価項目【56項目】

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	10項目
3. 入居契約	8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	9項目
6. 介護サービス利用支援	5項目

評価のポイント

(3)サービス第三者評価受審の流れ

※住宅有料老人ホームの場合は、介護職員を直接雇用しているホームのみが対象となりますので、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。
④「第三者評価エビデンス資料確認書」に評価の根拠となる資料名を入力します。

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。
(介護付有料老人ホームの例)
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

※オンライン調査へ変更可能（詳細は8ページ参照）

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、「第三者評価エビデンス資料確認書」に記載の資料に基づき説明いただきます。
（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

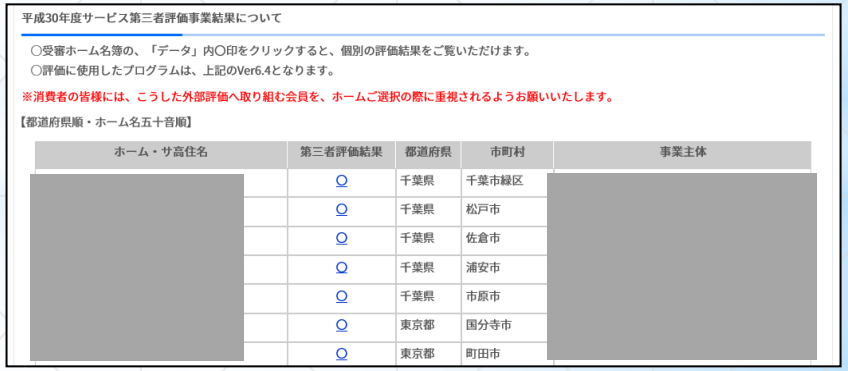
⑫評価シートに、第三者評価結果に対する所見を記入し、本協会にファイルを送信します。

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。
※住宅型有料老人ホームについては、任意での公表とします。

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
[redacted]	○	千葉県	千葉市緑区	[redacted]
	○	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	

※「d. 現地調査の実施」を“オンライン調査”に変更可能です。

令和4年度のサービス第三者評価につきまして、オンライン調査での受審も選択いただけます。

オンライン調査の実施方法

①自己評価の根拠となる資料を評価機関が確認する方法を「ZOOM等による画面共有」「データ送信」「宅配便」から選択してください。
「第三者評価エビデンス資料確認書（Excelデータ）」内にある“エビデンス資料の評価機関確認方法”の上記3つの選択肢から、
希望する方法の欄に“〇”をご入力ください（「第三者評価エビデンス資料確認書（Excelデータ）」の別シートに記載例あり）。

▶ZOOM等による画面共有：オンライン調査当日、評価機関はZOOM等の画面共有機能、または画面越しで資料を確認。

▶データ送信：自己評価結果を入力した「評価シート」と一緒に、エビデンス資料のデータを評価機関へメールで送信し、評価機関は事前に資料を確認。

※評価機関が何の資料のデータか分かるよう、各資料データのファイル名はエビデンス資料名としてください。

▶宅配便：エビデンス資料を各2部（評価者2名分）、評価機関へお送りいただき、評価機関は事前に資料を確認。

※送料は受審ホームのご負担となります。

●「入居契約書」「重要事項説明書」「管理規程」「パンフレット」の4種類の資料については、選択いただいた確認方法に関わらず、
各2部（評価者2名分）評価機関に事前にご郵送いただきますようお願いいたします。
●個人情報を含む資料は、オンライン調査当日ZOOM等の画面共有機能、または画面越しで確認していただくようお願いします。
●協会と各評価機関とは機密保持契約を締結しており、本契約に基づいて提出資料を取り扱います。なお、評価実施後、提出書類は廃棄いたします。

オンライン調査の実施方法

②施設内を目視により確認する必要がある項目は、ポイントを絞ってオンライン上で確認させていただきます。
※カメラやパソコンを動かしていただく必要がございますのでご承知おきください。

③オンライン調査は評価機関が指定するオンラインツール（ZOOMやマイクロソフトチームスなど）で実施します。
評価機関がオンラインの設定を行い、受審ホームにID・パスワードを送付いたします。

＊調査方法やエビデンス資料の評価機関確認方法は、評価機関とホームの両者合意の上で変更可能です。

（4）事業実施期間（令和3年度～令和4年度）

〇令和3年

7月～8月	10月 →			2月	3月
評価機関選定 受審ホーム募集開始	評価実施期間				評価結果公表

〇令和4年

6月	7月 →			2月	3月
受審ホーム募集開始	評価実施期間				評価結果公表

※令和3～4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3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。
〇株式会社日本生活介護（東京都）
〇特定非営利活動法人福祉経営ネットワーク（東京）
〇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

〇令和3年～5年度は、「住宅型の協会登録ホーム」、及び「協会への法人入会後3年以内で初回受審の協会登録ホーム」は、全額協会が費用負担を行います。それ以外の場合は全額受審者負担となります。
なお、会員法人の協会非登録ホームも受審いただけますが、費用は全額受審者負担となります。

〇受審の申し込みは、協会がHP上で行う開催案内でご確認ください。

	①住宅型の協会登録ホーム ②協会への法人入会後3年以内で初回受審の協会登録ホーム	③左記以外
受審料 15万円(税別)	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

受審メリット

○サービスの質向上へのヒントが得られること

受審ホームは自己評価を行うことでサービスの状況を再確認することができ、第三者の専門家による評価を受けることで、自分たちでは見えなかった改善点に気付き、改善への手掛かりを得られます。

○入居促進に活用できること

入居検討者へホームのPR材料として活用できます。また、評価結果を公表することにより一般消費者のホームに対する信頼につながります。

＊受審ホームでのその他活用方法

▶行政監査（実地指導など）対策として使用

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。

（受審ホームによる自己評価）
第5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6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またはオンライン調査による。
2　書面調査は、第5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。
5　オンライン調査は、書面調査をZOOM等または資料の事前送付で行い、オンライン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。

（評価結果）
第7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。

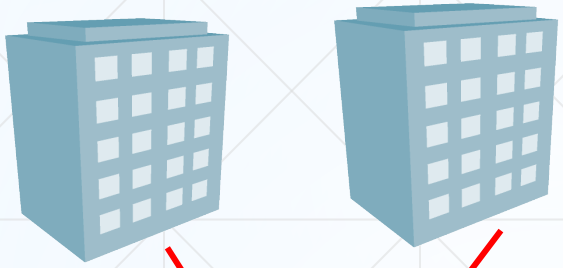
（受審ホームの報告義務等）
第8条　前条の評価結果を受けた受審ホームは、あらかじめ定められた期限までに、評価結果に対するコメントを本協会に報告する。
2　受審ホームにおいて評価結果が不服である場合、所定様式をもって不服内容を協会へ連絡するものとする。
3　前項の連絡が合った場合、本協会は受審ホームと評価機関双方の意見を踏まえて最終評価結果を決定する。

（評価費用の支払い）
第9条　住宅型有料老人ホーム及び本協会への法人入会後3年以内の初回受審ホームにおいての費用は協会負担とし、評価機関は本協会に対し請求を行うものとする。
2　前項に該当しない受審ホームの費用については、評価機関から受審ホームの法人へ直接請求を行うものとする。

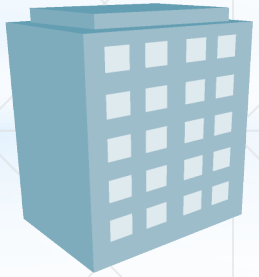
（評価結果の公表・報告）
第10条　本協会は、受審ホームごとの評価結果を協会のホームページ上で公表する。ただし、住宅型有料老人ホームについては任意での公表とする。
2　受審ホームは、自己のホームページ等において評価結果の公表に努めるものとする。
3　本協会は、事業年度終了後3か月以内に作成する事業報告書要旨を、協会ホームページに掲出する。

（参考）評価機関用　請求管理方法

登録評価機関



有老協



評価シート

〇評価結果、所見作成後、各月15日までに協会へ電子メールで送信する。
（PDFファイルは不可）

〇送信するファイルは、各月請求ホーム分と一致すること。

請求書

〇所定の請求書・請求明細書、領収証等を、事前に協会総務部に内容確認した上で、各月15日までに協会へ郵送する。

〇協会は、請求月の末日までに評価機関指定口座に費用を振り込む。

〇本紙11ページの費用負担表に示すように、費用負担者が全額協会、全額受審者、の2パターンに分かれ、受審者負担分については、評価機関から受審ホームの法人へ直接請求とする。

※現地調査の交通費、宿泊費等の規程あり