ガイドライン遵守 第三者評価事業
実施要領
（会員・評価機関共用）

2025年10月1日

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

１．「ガイドライン遵守 第三者評価事業」とは

（１）事業の背景

〇有料老人ホーム事業は、民間の創意工夫により1960年代以降、発展を続けています。ホーム数の増加により事業が多様化し、併せて苦情や事故などが相対的に増加しています。
〇協会は約20年間、会員ホームのサービスの質向上に寄与するため「サービス第三者評価事業」を行ってきました。第三者の目を定期的にホームへ入れることで、お客様に安心を提供、自主点検だけではない自社サービスへの気づきを含めて質の向上を図る取り組みでした。
〇2024年度、事業者、自治体、評価機関による調査研究委員会を設置し検討を重ねた結果、ホームが運営上で遵守すべき「有料老人ホーム設置運営指導指針」への適合状況を確認する事業へ転換することとなりました。

（２）本事業の役割

〇本事業は、会員ホームのサービス提供やコンプライアンス状況を客観的に測るための共通指標である、各自治体が定める「有料老人ホーム設置運営指導指針」への適合状況を、自己確認に加え、第三者機関が評価する事業です。
これにより、会員ホームの契約の透明性や安全性、サービスの質が守られ、苦情や事故の発生防止にもつながっていく取り組みとなるものです。
〇また、結果を公表することで、さらに消費者の信頼を得られ、競合他社との差別化が可能となります。
〇今後は地方自治体とも連携し、適切な指導監督の一助となるよう進めてまいります。

2．業務概要

評価対象ホーム（対象：協会会員ホーム）

自己チェック・資料の準備等

☑協会へ申し込み
☑基準表での自己確認実施
☑確認文書の準備
☑評価機関宛資料メール送信
（基準表、入居契約書、
　重要事項説明書、管理規程）
☑訪問調査対応の準備

評価機関

資料の事前確認～現地調査

☑現地調査日の確定
☑基準表、事前提出資料確認
☑現地調査の実施
（評価者１名）
☑協会へ結果報告

協　会

受付管理～評価結果の公表

☑申込受付、評価機関への評価対象ホームの連絡
☑評価機関からの照会対応
☑費用等の精算業務
☑評価結果の公表

3. 基準項目の概要

基準項目

厚生労働省「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」における義務規定から抽出した約５３項目を対象としている。
対象ホームの所管自治体が定める指導指針が国の内容と異なる場合は、協会で基準項目の追加・削除を実施。

調査方法

◆対象ホーム
①項目ごとに、回答の選択肢（はい・いいえ、非該当）を自己確認欄に入力する。
項目によっては、日付を入力する欄があり、また非該当となる項目もある。
②【はい】とする場合、「確認ポイント」の自己確認欄に〇印を入力する。
規定以外の確認ポイントがある場合は、具体的な内容を入力する。
③また、確認資料についても自己確認欄に〇印を入力する。

◆評価機関
①項目ごとに、ホームが入力した自己確認を踏まえて結果を導き出す。
②確認する中で現場の視認が必要な場合は、所定の場所で確認する。
③「ホームの特色」の内容について確認する。
④最終的に結果をホームと突合し、評価結果を確定して現地調査を終了する。
⑤現地調査で結果が出ない項目があれば、事後、協会へ報告する。

4．基準表の記入例

はい、いいえを選択するポイント

選択肢

ホーム 入 力　評価機関 入 力　ホーム 入 力　ホーム 入 力

基準15	指針8．有料老人ホーム事業の運営	自己確認	評価機関	「確認資料」の名称	確認資料の該当ページ番号
基準	1 非常災害対策として消防計画を立て職員に周知し、消防署に提出している。（はい/いいえ）				
	2 年に１回以上、避難訓練を実施している。（はい/いいえ） 直近の実施日【　　年　　月　　日】				
	3 夜間を想定した避難訓練（机上訓練を含む）を実施している。（はい/いいえ） 直近の実施日【　　年　　月　　日】				
確認ポイント	1(1) 消防法施行規則第3条に基づく「消防計画（またはこれに準ずる非常災害対策計画）」を策定し、所轄消防署に提出していることがわかる書類が確認できる。				
	1(2) 職員に対し、非常災害時の通報や連絡体制について、研修等の実施等や全職員が閲覧・確認できる環境（イントラネット、冊子の配布など）の整備の実施等により確認できる				
	2 入居者・職員等が参加する実地訓練等を年1回以上実施しているかを、直近の実施記録で確認できる。				
	3 夜間体制（少数職員等）を想定した訓練を実施（机上訓練でも可）しているかを直近の実施記録で確認できる。				
確認資料例	・消防計画　　・訓練実施記録				
指針規定	8(6) 非常災害対策 イ 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。なお、「非常災害に関する具体的計画」とは、消防法施行規則第３条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいう。 ロ イに規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。				

エビデンスとなる資料

基準項目の元となる指導指針の該当条文（ここでは厚労省版）

5．結果の公表

〇会員は申込時に、結果公表希望の【有・無】を協会に申告します。なお、協会ＨＰでの公表対象は、協会登録ホームのみとなります。

〇調査結果で項目により【いいえ】となった場合でも、調査日から１か月以内に改善を行うことで【はい】に変更することが可能です（協会が確認）。

〇協会は、公表を希望するホームについて、結果を協会ＨＰ消費者サイトで都度公表し、ホームの信頼性をＰＲします。

6．費用・負担者

	協　会	会　員
評価費用（税別１０万円）	－	負　担
評価者１名の旅費（実　費）	負　担	－

〇評価機関は、現地調査に係る交通経路及び旅費交通費について、あらかじめ協会の承認を得なければなりません。

〇評価機関は、現地調査日の１０日後以内に協会へ評価結果を提出し、評価結果提出後１０日以内に協会へ費用の請求を行い、協会は請求日の翌月末までに支払います。

〇会員は、協会からの請求を受けて評価費用を協会に支払います。

７．事業実施スケジュール（予定）

内　　容	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月
調査機関入札		（研修）						
申込受付期間								
事業実施								
総　括								★

〇会員からの申込受付は、１０月から１２月２５日までとします。

〇現地調査は、事後の請求管理に時間を要するため２月末日を限度とします。

〇結果の公表は、評価が終了した都度行います。