

## NPO法人 福祉・住環境人材開発センターの評価

当NPO法人は、多様化する生活支援の現場において真に役立つ人材の開発・育成を目的に掲げ2003年に創設、2004年に東京都より福祉サービス第三者評価機関(機構04-116)として認定されました。

現在、高齢者・認知症高齢者・障害者の介護や住環境整備・福祉用具などの相談や実務に関わる専門職の再教育、高齢社会のニーズにあった新しい発想と知識そして技術を持った人材の開発・育成事業を展開しています。

東京都の共通評価項目に添ってサービス評価を行ないますが、お話し合いにより、アンケートの設計から自己評価の追加項目等、適宜対応いたします。

評価者は、介護福祉士、看護師、ケアマネジャー、理学療養士、保育士等の福祉系の資格を持ち、現場経験が豊かな人材です。また、経営コンサルタントとして長い経験をもつ経営の専門家、福祉住環境コーディネーターや建築士など住環境に関する幅広い知識を持つ人材も登録されております。

このような知識やノウハウを活かし、ご要望により現行の評価基準にはありませんが、調査の一環として施設の住環境の評価などオプション業務を追加することも可能です。

## 標準的な評価の流れ

### 1.利用者調査

利用者に対し、アンケート調査や対面による聞き取り調査、コミュニケーション調査を行います。また、利用者に代わって答えていただく家族調査を実施する場合があります。(利用者の状況に応じて選択)

### 2.事業評価

事業評価(自己評価)は、全職員に実施して頂き、その結果を事前に分析して訪問調査の参考といたします。

自己評価を行っていただく前に、記入の方法等について職員を対象に説明会を開催いたします。説明会の後、自己評価の記入を頂くか、後日記入を頂き、返送いただくかのどちらかの方法になります。

自己評価が終わり次第、NPO法人 福祉・住環境人材開発センターにて、職員用の自己評価の集計・分析を行います。

### 3.訪問調査

訪問調査は、2～3人の評価員と補助評価者で行います。

訪問調査は、事前に記入いただいた自己評価を参考に実施いたします。施設からは経営者・管理職の方の出席をお願いいたします。また、必要に応じて各種書類（決算書・事業報告書・計画書・組織図など）をご用意いただきます。

訪問調査終了後、評価者で合議を行い事業評価、の各カテゴリー、サブカテゴリーの評価を行います。

### 4.評価結果の報告

訪問調査後の評価結果および利用者調査等を参考に、フィードバックレポートを作成いたします。利用者調査結果と合わせて、評価の結果を報告させていただきます。

### 5.評価結果の公表

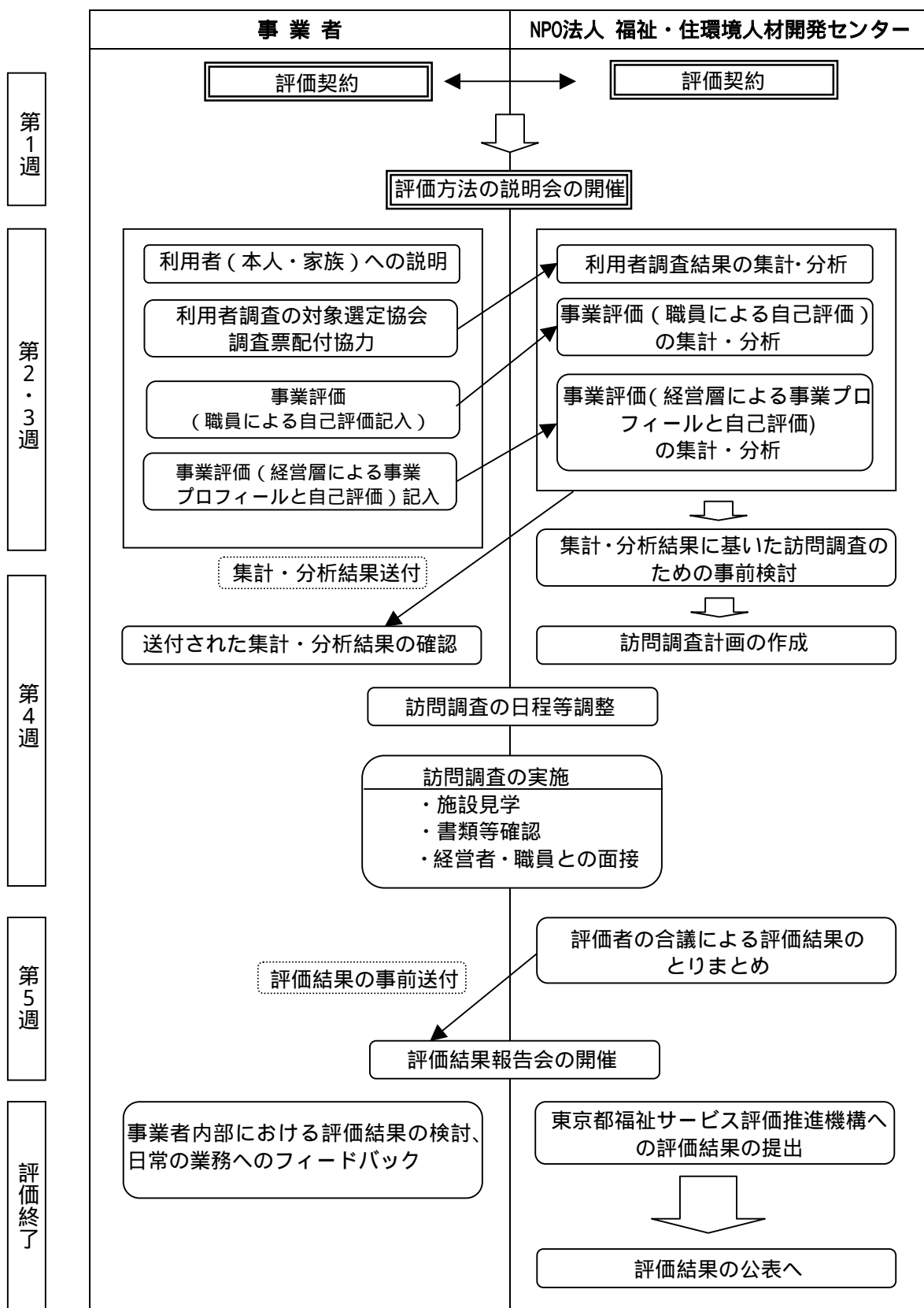
評価結果をご報告申し上げる際、評価結果を公表することに承諾していただくための書類をお持ちいたします。承諾書と併せて評価結果を、東京都福祉サービス評価推進機構に提出いたします。その後、インターネットにて、東京福祉ナビゲーションに評価結果が公表されます。

## 標準的な評価の流れ

項目	内容
打ち合わせ	対象サービスの利用者状況の確認 利用者調査の手法の確認 職員体制の確認 独自項目の検討・確認 フィードバックの内容確認 スケジュールの確認 等
お見積書提出	
評価契約	評価計画書の提出 * 必要に応じて経営幹部への説明会の開催
説明会の開催	利用者・職員に対し第三者評価の説明 * 利用者調査の内容説明 * 各種帳票類の記入説明 等

利用者調査の実施	調査員の訪問による調査 * アンケート方式、聞き取り方式、コミュニケーション方式 等
事業プロフィール・自己評価の記入	記入後、評価機関に郵送 * 職員については個別に評価機関に郵送
集計・分析	利用者調査および自己評価の分析 * その他必要に応じて情報の分析
訪問調査の検討	日程調整 当日必要書類の確認 等
訪問調査の実施	経営幹部との面談 * 必要に応じて職員との面談 訪問調査後、評価者の合議による評価 フィードバックレポートの作成
フィードバックレポートの提出	評価レポートの提出・合意の形成 確認後、推進機構に提出
評価結果の報告	東京都福祉サービス評価推進機構に評価結果の報告 インターネットでの公表

## 福祉サービス第三者評価のプロセス



## 標準的な評価プロセスにおける料金表

2005年6月

標準的評価料金は、次の通りですが、規模・内部統制組織の整備状況など個々に条件が異なりますので、概ねの目安であり事業所ごとにお見積りをいたします。（見積り無料）

No.	施設の種類の	規模の目安	標準的評価の料金
1	認知症高齢者グループホーム	利用者18名程度	450,000円
2	訪問介護	利用者100名程度	540,000円
3	通所介護【デイサービス】	利用者60名程度	450,000円
4	特別養護老人ホーム	利用者100名程度	660,000円
5	保育所	保育児100名程度	570,000円

〔注〕上記の標準的評価料金には、消費税は含みません。

上記以外の施設等についてはご相談ください。

### 工数モデルの評価標準料金表

#### ◆ 認知症高齢者グループホーム

（想定）調査対象：利用者18名、職員16名（うち非常勤10名）

利用者調査についてはコミュニケーション方式による利用者調査と家族を対象としたアンケート調査を実施。

	標準的な工数		標準料金 (単位：円)
	評価者	補助作業員	
準備・契約	4時間		16,000円
評価の実施	57時間	8時間	252,000円
まとめ・公表	42時間		168,000円
全体調整等	2時間	3時間	17,000円
合計	105時間	11時間	453,000円

- （備考）
1. 旅費交通費、印刷代等の費用は別途加算させていただきます。
  2. 上記の料金には、消費税は含まれておりません。別途加算させていただきます。
  3. 同じ法人の複数の施設を一括して実施するケース等にも対応しています。ご相談の上、別途お見積りをさせていただきます。

## ◆ 訪問介護

(想定) 調査対象：利用者100名、職員25名(うち非常勤20名)

利用者調査については、利用者100名のうち80名は自記式アンケート形式により実施。残り20名は面接によるヒアリング形式により実施。

	標準的な工数		標準料金 (単位:円)
	評価者	補助作業員	
準備・契約	6時間		24,000円
評価の実施	54時間	26時間	294,000円
まとめ・公表	49時間		195,000円
全体調整等	4時間	4時間	28,000円
合計	113時間	30時間	542,000円

- (備考) 1. 旅費交通費、印刷代等の費用は別途加算させていただきます。  
 2. 上記の料金には、消費税は含まれておりません。別途加算させていただきます。  
 3. 同じ法人の複数の施設を一括して実施するケース等にも対応しています。ご相談の上、別途お見積りをさせていただきます。

## ◆ 特別養護老人ホーム

(想定) 調査対象：利用者100名、職員50(うち非常勤20名)

利用者調査については、利用者100名のうち80名は自記式アンケート形式により実施。残り20名は面接によるヒアリング形式により実施。

	標準的な工数		標準料金 (単位:円)
	評価者	補助作業員	
準備・契約	6時間		24,000円
評価の実施	72時間	21時間	351,000円
まとめ・公表	64時間		256,000円
全体調整等	6時間	4時間	286,000円
合計	146時間	25時間	659,000円

- (備考) 1. 旅費交通費、印刷代等の費用は別途加算させていただきます。  
 2. 上記の料金には、消費税は含まれておりません。別途加算させていただきます。  
 3. 同じ法人の複数の施設を一括して実施するケース等にも対応しています。ご相談の上、別途お見積りをさせていただきます。

## ◆ 保育所

(想定) 調査対象：利用者100名、職員35名(うち非常勤15名)

利用者調査については、利用者100名全員、自記式アンケート形式により実施。

	標準的な工数		標準料金 (単位:円)
	評価者	補助作業員	
準備・契約	6時間		24,000円
評価の実施	60時間	26時間	318,000円
まとめ・公表	50時間		200,000円
全体調整等	4時間		28,000円
合計	120時間	30時間	570,000円

- (備考) 1. 旅費交通費、印刷代等の費用は別途加算させていただきます。  
 2. 上記の料金には、消費税は含まれておりません。別途加算させていただきます。  
 3. 同じ法人の複数の施設を一括して実施するケース等にも対応しています。ご相談の上、別途お見積りをさせていただきます。

## お問合せ先

NPO法人 福祉・住環境人材開発センター 事務局  
 〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-11-12  
 TEL 03-5302-2821 FAX 03-5302-2822  
 Email: info@npo-fjk.jp





## 標準的な評価プロセスにおける工数モデル（訪問介護）

利用者100名、職員25名（うち非常勤20名）と想定

NPO 法人 福祉・住環境人材開発センター

	評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数			
	事業者	評価機関		評価者		集計作業等の補助者	
準備・契約			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 事前調整・確認</li> <li>▶ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h × 3名	6h		
評価の実施			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>▶ 調査票の回収、督促、整理</li> <li>▶ 利用者調査の集計、グラフ化（回収率80%を想定）利用者（10人）の面接調査</li> <li>▶ 利用者調査の分析と仮のまとめ</li> <li>▶ 自己評価、職員調査の集計（回収率100%を想定）</li> <li>▶ 利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>▶ 訪問調査に向けての評価者間の事前打合せ</li> <li>▶ 訪問調査の実施</li> </ul>	2h × 1名	2h	4h × 1名	4h
				6h × 1名	6h	1h × 1名	1h
				6h × 1名	6h	12分 × 80件	16h
				4h × 1名	4h	12分 × 25件	5h
				4h × 3名	12h		
				2h × 3名	6h		
				6h × 3名	18h		
まとめ・公表			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 訪問調査の終了後（できれば当日）の確認</li> <li>▶ 評点、コメント案の作成</li> <li>▶ 評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）</li> <li>▶ 合議の内容をふまえて報告書（案）を修正・完成</li> <li>▶ フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>▶ 事業所での報告書（案）の説明</li> <li>▶ 報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>▶ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	1h × 3名	3h		
				5h × 3名	15h		
				5h × 3名	15h		
				2h × 2名	4h		
				2h × 1名	2h		
				2h × 3名	6h		
				4h × 1名	4h		
				4h × 1名	4h	4h × 1名	4h

計113h

計30h

このモデルは、最もベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたってはこれに付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定にあたっては、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途算定されることになります。

## 標準的な評価プロセスにおける工数モデル（特別養護老人ホーム）

利用者100名、職員50名（うち非常勤20名）と想定

NPO 法人 福祉・住環境人材開発センター

	評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数			
	事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者		
準備・契約			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 事前調整・確認</li> <li>▶ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2 h × 3 名	6 h		
評価の実施			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 調査票、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>▶ 面接によるヒアリング調査（利用者1名あたり45分で20名に対して3名の評価者で実施）</li> <li>▶ 利用者調査の数量的な集計と資料作成</li> <li>▶ 利用者調査の分析と仮のまとめ</li> <li>▶ 自己評価、職員調査の集計（回収率100%を想定）</li> <li>▶ 利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読込み</li> <li>▶ 訪問調査に向けての評価者間の事前打合せ</li> <li>▶ 訪問調査（現地視察を含む）の実施</li> </ul>	6 h × 3 名	18 h	3 h × 1 名	3 h
				8 h × 1 名	8 h		
				6 h × 1 名	6 h		
				12分 × 50件	10 h		
				5 h × 3 名	15 h		
				3 h × 3 名	9 h		
				8 h × 3 名	24 h		
まとめ・公表			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 訪問調査の終了後（できれば当日）の確認</li> <li>▶ 利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成</li> <li>▶ 評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）</li> <li>▶ 合議の内容をふまえて報告書（案）を修正・完成</li> <li>▶ フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>▶ 事業所での報告書（案）の説明</li> <li>▶ 報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>▶ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	2 h × 3 名	6 h		
				6 h × 3 名	18 h		
				4 h × 3 名 × 2 回	24 h		
				2 h × 2 名	4 h		
				2 h × 1 名	2 h		
				2 h × 3 名	6 h		
				4 h × 1 名	4 h		
				4 h × 1 名	4 h	4 h × 1 名	4 h

計 146 h

計 25 h

このモデルは、最もベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたってはこれに付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定にあたっては、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途算定されることとなります。

# 標準的な評価プロセスにおける工数モデル（保育所）

利用者100名、職員35名（うち非常勤15名）と想定

NPO 法人 福祉・住環境人材開発センター

	評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数				
	事業者	評価機関		評価者		集計作業等の補助者		
準備・契約			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 事前調整・確認</li> <li>▶ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h × 3名	6h			
	評価の実施			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>▶ 調査票の回収、督促、整理</li> <li>▶ 利用者調査の集計、グラフ化（調査対象世帯75件、回収率80%を想定）</li> <li>▶ 利用者調査の分析と仮のまとめ</li> <li>▶ 自己評価、職員調査の集計（回収率100%を想定）</li> <li>▶ 利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>▶ 訪問調査に向けての評価者間の事前打合せ 現地調査（現地視察を含む）</li> <li>▶ 訪問調査の実施</li> </ul>	2h × 1名	2h	4h × 1名	4h
					3h × 1名	3h		
				6h × 1名	6h	12分 × 60件	12h	
				4h × 1名	4h	12分 × 35件	7h	
				5h × 3名	15h			
				3h × 3名	9h			
まとめ・公表			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 訪問調査の終了後（できれば当日）の確認</li> <li>▶ 利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成</li> <li>▶ 評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）</li> <li>▶ 合議の内容をふまえて報告書（案）を修正・完成</li> <li>▶ フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>▶ 事業所での報告書（案）の説明</li> <li>▶ 報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>▶ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	2h × 3名	6h			
					6h × 2名	12h		
					6h × 2名	12h		
					3h × 2名	6h		
					3h × 1名	3h		
					2h × 3名	6h		
					5h × 1名	5h		
					4h × 1名	4h	4h × 1名	4h
				計120h		計30h		

このモデルは、最もベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたってはこれに付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定にあたっては、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途算定されることになります。