

標準的な評価プロセスにおける工数モデル（認可保育園）

■利用者100名、職員35名（うち非常勤15名）と想定 料金約60万円

ヒューマン・ブラザーズ株式会社

|         | 評価プロセス                                       |   | 評価機関における業務内容  | 標準的な工数 |     |     |      |     |   |      |      |
|---------|--|---|---|--------|-----|-----|------|-----|---|------|------|
|         | 福祉サービス事業者                                    | 第三者評価機関   |   | 評価者    |     | 評価者 |      |     |   |      |      |
| 契約・事前準備 | 実施方針・評価機関の選定                                 | 評価の見積り・実施計画案作成  | <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>   | 5 h    | ×   | 1 名 | 5 h  |     |   |      |      |
|         | 契約締結   |   |   |        |     |     |      |     |   |      |      |
| 評価の実施   | 事前打ち合わせの実施                                   |   |   |        |     |     |      |     |   |      |      |
|         | 職員を対象にした評価説明会の実施                             |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>職員に評価の目的・手法・手順・スケジュールの説明等</li> </ul>   | 5 h    | ×   | 1 名 | 5 h  |     |   |      |      |
|         | 保護者等への説明                                     |   |   |        |     |     |      |     |   |      |      |
|         | アンケート方式による利用者調査の実施（現在利用の保護者100%に発送）          | 利用者アンケートの回収   | <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、整理</li> </ul>  | 5 h    | ×   | 1 名 | 5 h  | 5 h | × | 1 名  | 5 h  |
|         | 自己評価の実施<br>・事業プロフィール作成<br>・経営層用（マネジメント、サービス） | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所の理念、方針等の理解</li> <li>評価の視点、着眼点抽出</li> <li>自己評価の集計・分析</li> <li>利用者調査の集計・分析</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業プロフィール等の読み込み・評価の視点、着眼点抽出</li> <li>利用者調査の集計、グラフ化（回収率80%程度を想定）</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> </ul> | 4 h    | ×   | 3 名 | 12 h | 0 h | × | 80 件 | 24 h |
|         | 分析結果の確認と訪問調査の準備                              | 訪問調査インタビューシートの作成  | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>訪問調査インタビュー内容の取りまとめ</li> </ul>  | 4 h    | ×   | 3 名 | 12 h | 0 h | × | 35 件 | 11 h |
|         |  |   |   | 4 h    | ×   | 3 名 | 12 h |     |   |      |      |
|         |  |   |   | 4 h    | ×   | 3 名 | 12 h |     |   |      |      |
|         | 訪問調査の実施                                      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査（現地視察を含む）の実施</li> <li>訪問調査の終了後（できれば当日）総評の確認</li> </ul>   | 8 h    | ×   | 3 名 | 24 h |     |   |      |      |
|         |  |   |   | 2 h    | ×   | 3 名 | 6 h  |     |   |      |      |
| まとめ・公表  | 評価結果の確認と疑問点などの抽出                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>評価者が合議で評価結果を取りまとめ</li> <li>評価結果報告書の作成</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>                                       | 16 h   | ×   | 3 名 | 48 h |     |   |      |      |
|         | 評価結果のフィードバックと公表の同意確認                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所での報告書（案）の説明</li> </ul>  | 16 h   | ×   | 3 名 | 48 h | 4 h | × | 1 名  | 4 h  |
|         | 評価結果の自己開示                                    | 東京都評価推進機構へ評価結果を報告   | <ul style="list-style-type: none"> <li>報告書の最終確認、推進機構への報告</li> </ul>   | 8 h    | ×   | 3 名 | 24 h |     |   |      |      |
|         | サービスの質の向上に向けた改善                              | 東京都福祉ナビゲーションに公表   | ※ 全体を通しての調整業務等  | 3 h    | ×   | 3 名 | 9 h  |     |   |      |      |
|         |  |   | 4 h   | ×      | 1 名 | 4 h |      |     |   |      |      |
|         |  |   | 6 h   | ×      | 1 名 | 6 h |      |     |   |      |      |

## h 47 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になります。

標準的な評価プロセスにおける工数モデル（認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】）

■利用者18名（2ユニット）、職員16名（うち非常勤10名）と想定 料金4.5万円

ヒューマン・ブラザーズ株式会社

|                 | 評価プロセス                                       |   | 評価機関における業務内容  | 標準的な工数     |      |            |     |
|-----------------|--|---|---|------------|------|------------|-----|
|                 | 福祉サービス事業者                                    | 第三者評価機関   |   | 評価者        |      | 評価者        |     |
| 契約・事前準備         | 実施方針・評価機関の選定                                 | 評価の見積り・実施計画案作成  | <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>   |            |      |            |     |
|                 | 契約締結   |   |   | 5 h × 1 名  | 5 h  |            |     |
| 評価の実施           | 事前打ち合わせの実施                                   |   |   |            |      |            |     |
|                 | 職員を対象にした評価説明会の実施                             |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>職員に評価の目的・手法・手順・スケジュールの説明等</li> </ul>   | 5 h × 1 名  | 5 h  |            |     |
|                 | 利用者・家族等への説明                                  | 利用者調査（場面観察方式）の実施  | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者との関わり合いを観察する調査（評価者2名で実施することを想定）</li> </ul>  | 5 h × 2 名  | 10 h |            |     |
|                 | アンケート方式による利用者調査の実施（現在利用の方100%に発送）            | 利用者アンケートの回収   | <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、整理</li> </ul>  |            |      | 3 h × 1 名  | 3 h |
|                 |  |   |   |            |      | 2 h × 1 名  | 2 h |
|                 | 自己評価の実施<br>・事業プロフィール作成<br>・経営層用（マネジメント、サービス） | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所の理念、方針等の理解</li> <li>評価の視点、着眼点抽出</li> <li>自己評価の集計・分析</li> <li>利用者調査の集計・分析</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業プロフィール等の読み込み・評価の視点、着眼点抽出</li> <li>利用者調査の集計、グラフ化（回収率80%程度を想定）</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> </ul> | 4 h × 2 名  | 8 h  |            |     |
|                 |  |   |   | 4 h × 1 名  | 4 h  | 0 h × 14 件 | 4 h |
|                 |  |   |   | 12 h × 2 名 | 24 h | 0 h × 16 件 | 5 h |
|                 | 分析結果の確認と訪問調査の準備                              | 訪問調査インタビューシートの作成  | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>訪問調査インタビュー内容の取りまとめ</li> </ul>  | 4 h × 2 名  | 8 h  |            |     |
|                 |  |   |   | 4 h × 2 名  | 8 h  |            |     |
| まとめ・公表          | 訪問調査の実施                                      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査（現地視察を含む）の実施</li> <li>訪問調査の終了後（できれば当日）総評の確認</li> </ul>   | 8 h × 2 名  | 16 h |            |     |
|                 |  |   |   | 2 h × 2 名  | 4 h  |            |     |
|                 | 評価結果の確認と疑問点などの抽出                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>評価者が合議で評価結果を取りまとめ</li> <li>評価結果報告書の作成</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>                                       | 16 h × 2 名 | 32 h |            |     |
|                 |  |   |   | 16 h × 2 名 | 32 h |            |     |
|                 |  |   |   | 8 h × 2 名  | 16 h |            |     |
|                 | 評価結果のフィードバックと公表の同意確認                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所での報告書（案）の説明</li> </ul>  | 3 h × 2 名  | 6 h  | 4 h × 1 名  | 4 h |
| 評価結果の自己開示       | 東京都評価推進機構へ評価結果を報告                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>報告書の最終確認、推進機構への報告</li> </ul>   | 4 h × 1 名   | 4 h        |      |            |     |
| サービスの質の向上に向けた改善 | 東京都福祉ナビゲーションに公表                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>  | 6 h × 1 名   | 6 h        |      |            |     |

## h 18 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）の場合 料金約60万円

ヒューマン・ブラザーズ株式会社

|         | 評価プロセス                                       |   | 評価機関における業務内容  | 標準的な工数   |      |     |      |      |     |     |      |      |
|---------|--|---|---|--|------|-----|------|------|-----|-----|------|------|
|         | 福祉サービス事業者                                    | 第三者評価機関   |   | 評価者  |      | 評価者 |      |      |     |     |      |      |
| 契約・事前準備 | 実施方針・評価機関の選定                                 | 評価の見積り・実施計画案作成  | <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>   | 5 h  | ×    | 1 名 | 5 h  |      |     |     |      |      |
|         | 契約締結   |   |   |  |      |     |      |      |     |     |      |      |
| 評価の実施   | 事前打ち合わせの実施                                   |   |   |  |      |     |      |      |     |     |      |      |
|         | リーダー層・職員を対象に評価説明会の実施                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>職員に評価の目的・手法・手順・スケジュールの説明等</li> </ul>   | 5 h  | ×    | 1 名 | 5 h  |      |     |     |      |      |
| まとめ・公表  | 利用者及び家族等への説明                                 |   |   |  |      |     |      |      |     |     |      |      |
|         | 利用者聞き取り調査の実施                                 |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>調査対象利用者聞き取り調査（利用者1名あたり45分で20名に対して3名の評価者で実施を想定）</li> </ul>  | 5 h  | ×    | 3 名 | 15 h |      |     |     |      |      |
|         | 自己評価の実施<br>・事業プロフィール作成<br>・経営層用（マネジメント、サービス） | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所の理念、方針等の理解</li> <li>評価の視点、着眼点抽出</li> <li>自己評価の集計・分析</li> <li>利用者調査の集計・分析</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>調査票、回収封筒、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>調査票の回収、整理</li> <li>事業プロフィール等の読み込み・評価の視点、着眼点抽出</li> <li>利用者調査の集計、グラフ化</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> </ul> | 4 h  | ×    | 3 名 | 12 h | 5 h  | ×   | 1 名 | 5 h  |      |
|         | 分析結果の確認と訪問調査の準備                              | 訪問調査インタビューシートの作成  | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>訪問調査インタビュー内容の取りまとめ</li> </ul>  | 4 h  | ×    | 1 名 | 4 h  | 3 h  | ×   | 1 名 | 3 h  |      |
|         | 訪問調査の実施                                      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査（現地視察を含む）の実施</li> <li>訪問調査の終了後（できれば当日）総評の確認</li> </ul>   | 4 h  | ×    | 3 名 | 12 h | 8 h  | ×   | 1 名 | 8 h  |      |
|         |  |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査インタビュー内容の取りまとめ</li> </ul> | 16 h | ×   | 3 名  | 48 h | 1 h | ×   | 50 件 | 25 h |
|         |  |   |   |  | 4 h  | ×   | 3 名  | 12 h |     |     |      |      |
|         |  |   |   |  | 5 h  | ×   | 3 名  | 15 h |     |     |      |      |
|         |  |   |   |  | 8 h  | ×   | 3 名  | 24 h |     |     |      |      |
|         |  |   |   |  | 2 h  | ×   | 3 名  | 6 h  |     |     |      |      |
| まとめ・公表  | 評価結果の確認と疑問点などの抽出                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>評価者が合議で評価結果を取りまとめ</li> <li>評価結果報告書の作成</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>   | 16 h   | ×    | 3 名 | 48 h |      |     |     |      |      |
|         | 評価結果のフィードバックと公表の同意確認                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所での報告書（案）の説明</li> </ul>  | 16 h   | ×    | 3 名 | 48 h | 4 h  | ×   | 1 名 | 4 h  |      |
|         | 評価結果の自己開示                                    | 東京都評価推進機構へ評価結果を報告   | <ul style="list-style-type: none"> <li>報告書の最終確認、推進機構への報告</li> </ul>   | 8 h  | ×    | 3 名 | 24 h |      |     |     |      |      |
|         | サービスの質の向上に向けた改善                              | 東京都福祉ナビゲーションに公表   | ※ 全体を通しての調整業務等  | 3 h  | ×    | 3 名 | 9 h  |      |     |     |      |      |
|         |  |   |   | 4 h  | ×    | 1 名 | 4 h  |      |     |     |      |      |
|         |  |   |   | 6 h  | ×    | 1 名 | 6 h  |      |     |     |      |      |

## h

45 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になります。