

# III 事業評価項目解説

## 1 事業プロフィール

「事業プロフィール」は、評価対象事業者の経営やサービス、利用者特性を理解するとともに、評価の力点（より詳しく確認する項目等）を設定するための重要な情報を一覧できるようにしたものです。（ここで挙げている項目は共通評価項目ではありません。したがって、第三者評価に必要な情報が収集できるよう、個々の事業者の状況に応じて各評価機関で適宜工夫していただくことが重要です。）

この「事業プロフィール」の他に、福祉保健局のホームページ、とうきょう福祉ナビゲーションにおける事業所情報・介護サービス情報の公表の情報、事業者のパンフレットやホームページ、評価結果（過去に実施している場合）、WAMNET など、入手可能な他の情報と比較しながら活用することが有効です。なお、福祉保健局のホームページにおいては東京都が実施した社会福祉施設に対する指導検査の結果を掲載しています。

これらの情報を必ずよく読み込んでおいてください。それにより、評価の準備・企画段階や評価の実施段階において事業者の皆様と同じ前提に立って対話を行いやすくなります。事業所に訪問した際、事業者の状態を理解不足であると思われることのないよう、評価者の皆さんは、あらかじめしっかりと「事業プロフィール」をはじめとする各種情報を十分読み込み理解しておくことが不可欠です。

### 事業プロフィール （工夫によって省略できます）

#### 【事業者負担の軽減に配慮を！】

事業プロフィール は、介護サービス事業者の場合、介護保険法における「介護サービス情報の公表」における「基本情報」を活用することで代替することが可能です。

その他のサービスにおいても、既存の資料を活用すること等により、第三者評価を実施する事業者の負担をできる限り軽減することに配慮してください。

- 1 事業所名
- 2 (1)運営主体(法人名等) (2)設置主体
- 3 事業所所在地
- 4 事業所の長の氏名(施設長等)
- 5 連絡先

Tel		Fax	
Eメール		ホームページ	

【ポイント:上記1～5】

運営主体・設置主体：公設公営、公設民営、民設民営など、運営主体・設置主体の関係により、施設の意思決定や組織のあり方が変わってきます。また、同一法人内の医療機関の有無によって、医療面でのケア体制に影響が見られる場合がありますので、確認する必要があります。

事業所の所在地：利用者特性や福祉制度などの福祉サービスを取り巻く環境が、地域によって異なる傾向がみられます。事業所の所在地はそれらを認識する基礎情報となります。

事業所の長の氏名・連絡先：対象事業所の責任者の氏名や連絡先を確認します。

6 同一運営主体が同じ敷地内で連携して実施している主な福祉・医療サービスを利用者数から見て上位5つ以内(例・特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスなど評価対象事業を含む)

【ポイント】

この項目については、職員の構成などを含めた各事業の運営状況や関連性を確認する必要があります。また、各事業を運営していることによって得られる相乗効果についても留意します。

7 定員および現在の利用者

(1) 定員

(2) 現在の利用者 内訳は別紙のとおり

		計	男性	女性
	利用者数			
	平均年齢			
	平均要介護度			

この内訳の例示は特別養護老人ホーム版です  
(サービス種別ごとに異なります)

要介護度の内訳	区分	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	日常生活自立度 障害高齢者の	区分	障害なし	J	A
	人数						人数			
	区分	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計		区分	B	C	計
	人数						人数			

日常生活自立度 認知症高齢者の	区分	認知症なし			a	b	
	人数						
	区分	a	b		M	計	
	人数						

その他	車椅子を常時使用	人数
	排泄介助を要する人	
	食堂で食事することが可能な人	
	趣味の活動に参加している人	
	何らかの拘束を行っている人	
	その他	

(3)前年度の特別養護老人ホームベッド稼働率(延べ利用者数/定員×365日×100)  
 約 \_\_\_\_\_ %

(4)前年度の退所者数(短期入院で再入院した者は除く)

退所の内訳	内 訳	人数
	在宅復帰	
	他の特養への入所	
	病院への入院	
	死亡	
	その他	

【ポイント】

この項目では、利用者特性や全体的な利用者像を記入されたデータによって把握します。訪問調査を行うにあたって、これらのデータから利用者や事業所の状況を事前につかんだ上で分析します。

退所状況とその内訳、サービスの目的に照らした妥当性や現状を確認します。

定員に比べて特定の理由に退所者が偏っている場合は、その原因を確認します。

退所の際の判定（判断）基準がある場合は、その内容を確認します。

男女の構成比を参考に、利用者の性別に配慮したサービス提供について確認します。

平均年齢や年齢の分布状況によって、利用者の生活習慣や価値観の違いが発生するなど、ケアにおける留意点も変化することに留意します。

人的対応が必要とされる福祉サービスにおいては、利用者像がサービスの質に直接・間接的に影響を及ぼすことを考慮する必要があります。

8 職員の状況

(1) 職員数

区 分	計	男 性	女 性
常勤職員			
非常勤職員			

(常勤換算) \_\_\_\_\_ 人  
 (計算式:非常勤職員のそれぞれの勤務延べ時間数の総数÷当該事業所の常勤職員が勤務すべき時間数)

(2) 専門職員の人数

専門職の名称	人数	専門職の名称	人数	専門職の名称	人数

(3) 非常勤職員の勤務形態と業務内容  
 \* 職員種別は、パート、アルバイト、派遣、契約等、施設で通常使用している呼称でご記入ください。

職員種別	人数	勤務形態 (勤務時間、シフト)	業務内容

(4) 前年度採用・退職の状況

	計	常勤	非常勤
採 用			
退 職			
計			

- (5) 常勤職員の平均年齢 \_\_\_\_\_ 歳  
 (6) 常勤職員の平均在職年数 \_\_\_\_\_ 年 (現在の事業所での在職年数とする)  
 (7) 直接支援に携わっている職員(非常勤は常勤換算)1人当たりの利用者数 \_\_\_\_\_ 人  
 (計算式:定員÷介護に携わっている職員数)

【ポイント】

この項目を用いて、職員の構成について確認します。特に、最近では雇用形態が多様化してきており、非常勤の割合や仕事内容を確認することは、事業所のサービス提供や組織運営を理解する上で参考になります。

職員の入れ替わりがあまりに激しい場合には、職員満足の状況に問題があることも考えられるため、その理由に留意するとともに、組織マネジメント分析シート「カテゴリー5 職員と組織の能力向上」で詳細を確認する必要があります。

この項目は、「7 定員および現在の利用者」欄に記入された数値に照らした人員体制などを分析した上で訪問調査にのぞむ等の活用ができます。(夜間の体制について別途確認することが必要です。)

平均年齢と平均在職年数などは、職員のサービス提供に関する習熟度を想定する一つの情報ともなります。

9 平面図等

【ポイント】

この項目では、施設や設備、地域社会へのアクセス状況等立地環境等のハード面から利用者の日常生活の状況を把握することが必要です。

居室については、プライバシー保護に配慮した対応がなされているかという点に着目する必要があります。特に個室でない場合、間仕切りの有無のほか、他の利用者に気兼ねせずに家族との面会が行える場所が確保されているかなども確認することが重要です。

安全管理との関連についても意識する必要があります。また、ハード面で制約がある場合には、それを補うための有効な対策が施されているかについても着目します。

**事業プロフィール (省略はしないでください)**

1 理念・方針 (関連「カテゴリー1 リーダーシップと意思決定」)

事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)のうち、特に重要なもの(上位5つ程度)を簡潔に記述

【ポイント】

この項目では、事業を行うにあたって、長期的、継続的に大切にしている考えのうち、特に重要としていることが記述されています。これらについて、パンフレットに書かれている同様の内容や創業時の考えとどのような関係にあるか、この内容が組織としての合意を得たものかあるいは記入者の個人的考えかなどを確認する必要があります。

ここで示された考えが、組織経営にあたっての基本姿勢となるような考えか、あるいは、日常サービスを提供するにあたっての具体的な姿勢や手法をあらわしたものを認識することが必要です。

以上を踏まえ、今回の評価にどのように活かす事ができるかを確認する必要があります。

組織マネジメント分析シートやサービス分析シート（6．サービス提供のプロセス）の分析にあたって、最も基本となる視点は、ここにあるような「大切にしている考え（目指していることや価値観など）」が組織経営や日常サービスの提供にどのように反映されているか、などをみていくことにあります。

また、ここで示された考えが、どの程度職員全員に共有され、組織全体に浸透しているかどうかについての確認は、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー1 リーダーシップと意思決定」で行うこととなります。

- 2 サービス提供の考え方について記述（日々の業務の考え方、利用者ニーズに合わせた施設独自の取り組み、利用者や家族との関係、地域との関係を含む）  
（関連「カテゴリー6 サービス提供のプロセス」）

【ポイント】

この項目では、日々の業務の考え方、利用者ニーズに合わせた施設独自の取り組み、利用者や家族との関係、地域との関係など事業者におけるサービス提供の考え方について記述されています。ここで示された考えがどのように具現化されているかの確認は、サービス分析シート（6．サービス提供のプロセス）等で行なうこととなります。

- 3 期待する職員像（関連「カテゴリー5 職員と組織の能力向上」）  
（1）職員に求めている人材像や役割  
（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）

【ポイント】

この項目では、事業者が大切にしている考えを実現するにあたって、どのような人材を求めているのかが記述されています。

ここで示された考えが、組織として具現化されているかの確認は、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー5 職員と組織の能力向上」で行うこととなります。

- 4 現在のサービス提供能力と利用者数（関連「カテゴリー6 サービス提供のプロセス」）  
1) サービスを希望しながら待っている人（事業所に登録している待機者）がかなりいる  
2) ほぼサービス提供能力に見合った利用者数で、待っている人はほとんどいない（ほぼ定員を満たしている）  
3) サービス提供能力に余力があり、希望者があれば受け入れたい  
4) その他（ ）

【ポイント】

事業者が自組織のサービス提供能力をどのようにとらえているか、また、的確にとらえられているかという視点も必要です。

この項目は、サービス提供の量に対する考えですがサービス分析シート（6．サービス提供のプ

ロセス)の項目や職員自己評価の記述欄などのサービスの質に関する情報との関連で認識することも有効です。

「1) サービスを希望しながら待っている人がかなりいる」と回答があった場合、それに対し、当該事業者としてどのように考えているかなどについて確認する必要があります。この点については、次の項目「5 3年後の見通し」とも関連してきます。

待機者の状況に関する内容は、客観的なデータに基づくものであるかを確認する必要があります。措置施設の場合等サービス種別によっては、「待機者」の概念が必ずしも合致しない場合もあります。その場合は、サービスを利用したくても利用できない人々の状況を事業者としてどのように認識しているのかを確認する必要があります。

- 5 3年後の見通し(関連「カテゴリー4 計画の策定と着実な実行」「カテゴリー3 利用者の意向や地域・事業環境などの把握と活用」)
- (以下、〔契約による利用〕、〔措置など契約以外による利用〕のどちらかを選んだうえで、一つに をつける)
- 〔契約による利用〕
- 1)利用者数の増加を見込んでサービス提供能力を拡大する計画がある
  - 2)サービス提供能力を拡大する計画はないが、ほぼ現在のサービス提供能力に見合う利用者数は維持できると思う
  - 3)現在の利用者数を維持するのは余程経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないかと思う
  - 4)その他( )
- 〔措置など契約以外による利用〕
- 1)施設規模の拡大または新たなサービス提供を行う計画がある
  - 2)現在の施設規模、サービス提供能力を維持する方向で考えている
  - 3)現在のサービス提供能力を維持するのは、経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないかと思う

【ポイント】

サービスの利用形態によって項目が異なりますので、〔契約による利用〕、〔措置など契約以外による利用〕のどちらかを選んだ上で記入をしてもらってください。

当該事業者では、理念やビジョンなどに基づき、組織規模の拡大や職員の採用計画なども含めた中期(3~5年)の見通しをたてているか、また、それは具体的に計画という形で策定されているか、などについて確認する必要があります。この項目については、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー4 計画の策定と着実な実行」に関連しています。また、将来的な需要動向の見通しという点では、「カテゴリー3 利用者の意向や地域・事業環境などの把握と活用」とも関連があります。

〔契約による利用〕「3)現在の利用者数を維持するのは余程経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないかと思う」、〔措置など契約以外による利用〕「3)現在のサービス提供能力を維持するのは、経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないかと思う」という回答があった場合、現在のサービス水準にも問題がある可能性があります。訪問調査時には、現在のサービス提供の水準に注意を払うとともに、どのような改善策を検討しているのかについても確認する必要があります。また、サービスや地域によっては競合する他の事業者が多い場合もありますので、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー3 利用者の意向や地域・事業環境などの把握と活用」などで確認が必要です。

- 6 評価対象としているサービス事業に関して事業者として力を入れて取り組んでいる点を、人的サービス面と設備面に分けて、重要な順に各3つ以内で記述

(関連 「カテゴリー4 計画の策定と着実な実行」)

人的サービス面

- 1)
- 2)
- 3)

設備・環境面

- 1)
- 2)
- 3)

【ポイント】

サービス事業の維持・向上を図るにあたって、事業者がどのような点に問題意識、危機意識をもっているかについて確認する項目です。

ここであげられた内容が、記入者個人の考えであるか、それとも組織全体の考えであるかを確認する必要があります。

この設定プロセスや実現に向けた取り組みは、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー4 計画の策定と着実な実行」と関連しています。

- 7 当該事業の開始時から現在までの重要な変遷(制度改正に基づくもの含む)

【ポイント】

この項目では、現状に至る経過について知ることにより、現行の経営状態の背景を確認します。

- 8 経営に影響を与えると考えている事業環境の変化を記述(制度改正を含む)(関連 「カテゴリー3 利用者の意向や地域・事業環境などの把握と活用」「カテゴリー4 計画の策定と着実な実行」)

【ポイント】

現在、福祉サービスを巡る環境はめまぐるしく変化しています。事業者が過去から将来にわたって経営に影響を与えると考えている事業環境の変化をどのように捉えているかを把握するとともに、それを踏まえて、事業者が組織マネジメント分析シートの「カテゴリー4 計画の策定と着実な実行」とどのように関連させているかを確認します。

- 9 評価対象としているサービス事業を維持・向上させていくためにこれから何をしていかなければならないかについて、重要な順に3つ以内で記述 (関連 「カテゴリー4 計画の策定と着実な実行」)

- 1)
- 2)
- 3)

【ポイント】

サービス事業の維持・向上を図るにあたって、事業者がどのような点に問題意識、危機意識をもっているかについて確認する項目です。

ここであげられた内容が、記入者個人の考えであるか、それとも組織全体の考えであるかを確認

する必要があります。

この設定プロセスや実現に向けた取り組みは、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー 4 計画の策定と着実な実行」と関連しています。

10 評価を実施するにあたり、評価機関に知っていて欲しいこと(経営層が考えていること、利用者の状況、職員の状況など)を自由にご記入ください。

【ポイント】

この項目では、経営層が考えていること、利用者の状況、職員の状況など経営に係る事項において、事業者が評価機関に知っていて欲しいことを自由に書くこととしており、この中から、事業者が経営において特に大切にしている考え方や日頃苦労している点などを把握することが必要です。

そして、それが、理念やビジョンにどう結びついているのか、またそれを具体的にどのように展開しているのかということ、各カテゴリーにおける講評をする際に非常に重要になってきます。

事業者の皆さんが、その趣旨を理解して書いていただけるよう、評価機関側が、配付時によくこの項目の自機関としての活用方法を説明することが必要です。

この項目で記述される内容は他の項目と重なってくるのが想定されますが、自由に記述していただくことで、生の声に基づく事業者の理解、他の項目と複合的に見ることによる、より深い事業者の理解につながるという効果が期待されます。

11 実習生の受け入れ状況 (関連「カテゴリー2 経営における社会的責任」)

前年度の実習生受け入れ数 \_\_\_\_\_ 人

【内訳】

実習生の紹介元	受け入れ人数

【ポイント】

この項目では、当該事業者が福祉サービスを提供するものの責務として、福祉人材の育成への協力のためにどのように取り組んでいるかを理解する上で参考になります。

福祉の人材を育成することは、事業者の社会的責務の一つです。地域の特性や事業者の種別、規模等、状況によって異なりますが、組織としての姿勢が明確にされるとともに、その体制が整備されているかの確認は、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー 2 経営における社会的責任」で行うこととなります。