

施設、利用者、地域住民の  
「三方よし」の  
実現を応援しています

「東京都福祉サービス第三者評価事業」  
ご案内

# 福祉サービス第三者評価事業の 開始にあたって

## 代表者ご挨拶

特養ホームの経営者・管理者・現場職員の皆様、はじめまして、特養ホームマネジメント研究所代表理事の石田誠と申します。

私は、在宅介護会社や特養ホームで介護職員として勤務し、その後、社会福祉法人浴風会認知症介護研究・研修東京センター、一般社団法人日本ユニットケア推進センター等で、特養ホームの研究や人材育成の仕事に携わってきました。

各地域の特養ホーム等を視察させて頂き、見聞きし勉強させていただいたこと、様々な施設経営者の方々や諸先輩から伝えられてきた考え方や工夫、これまでの実務経験等を活かしたいと考え、施設介護業界の一助になることを目的に活動しております。

昨今、特養ホームを取り巻く事業環境は、先の介護報酬改定や今般の社会福祉法改正等の影響を受け、大きな変動の時期を迎えています。

しかし、特養ホームは、非営利法人として、それぞれの地域において、地域住民の自助・互助の精神・活動を促進する拠点となること、共助として専門的な介護サービスを提供すること、そして、国や行政を補完する公助となること＝制度の狭間で様々な支援が必要とされる方々のセーフティーネットの担い手となること等、今後も社会福祉の重要な担い手であることに変わりはないと考えています。

このような考えに基づき、私達は、非営利・特養ホームが担う役割は、「経営者・職員、利用者、地域住民の三方よしの実現」という言葉で、言い表せると思っています。

そして、私達は、その応援をしたいと考え、特養ホーム等の施設介護を専門対象として、福祉サービス第三者評価事業への取り組みを始めることにいたしました。

私達は、第三者的な立場から、特養ホームのあるべき姿について調査・研究を行い、特養ホーム等の施設介護業界全体の継続的な改革・改善の一助になることを目指しております。

微力ではありますが、精励恪勤する所存ですので、今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

代表者	石田 誠 (1975年生まれ)
出身地	千葉県香取市
資格等	介護福祉士・介護支援専門員 東京都福祉サービス第三者評価者



# 法人役員

創設者・代表理事：石田 誠（介護福祉士・介護支援専門員）  
\*東京都福祉サービス第三者評価者

理 事：齋藤 和孝（介護福祉士・介護支援専門員）  
\*東京都福祉サービス第三者評価者

理 事：竹中 勇太（介護福祉士・介護支援専門員）

監 事：若原 秀光（税理士・社会福祉士）

## 代表者略歴

H10年～	民間在宅介護サービス提供会社にて、訪問介護職員として勤務していました。 当時は介護保険前夜の措置の時代でした。夜間に独居の利用者宅を訪問したり、重度利用者のご家族による在宅介護を支援したりと、私の原点です。
H13年～	社会福祉法人聖隷福祉事業団浦安市特別養護老人ホームにて、一般介護職員として勤務していました。大規模法人での勤務は始めてでしたので、その組織風土やマネジメントのあり方等、良い経験となりました
H16年～	社会福祉法人浴風会認知症介護研究・研修東京センターユニットケア推進室にて、研修指導員として、ユニットケア研修等事業の企画・運営・講師等を担当しておりました。 ユニット型施設が制度化され、施設整備が進み始めた時代であり、ユニットケアのあり方も様々に議論されていました。全国各地の多くのユニット型施設を見学させて頂き、経営者や現場責任者の方々にお話を聞かせて頂くことができました。 私は、「ユニットケア」とは、それぞれの施設が「それぞれの施設のケアのあるべき姿」を追求する取り組みだと考えています。
H22年～	一般社団法人日本ユニットケア推進センター副センター長として、法人設立業務や事業運営全般を担っておりました。この時期に自分自身の体験を通して身に沁みて学んだのは、「経験が重要」であるということです。書籍での勉強や研修や上司や先輩から学ぶことももちろん大切です。その上で、「経験」もできれば、それは素晴らしいことだと思います。 30代前半の時期に、必要な時には助言が得られる環境で、失敗や躓きを厳しく暖かく見守って頂きながら、様々な経験をさせて頂けたことは、私の何よりの財産になっています。
H25年～	研究所設立後、特養ホームの新規開設サポート、中長期的な経営サポート、職員研修等をお引き受けしてきました。事業実績等は後述させていただいています。
H28年～	出身地の千葉県香取市で、NPO法人香取市自助・互助ステーションを設立しました。 こちらは、私自身のライフワークの一環として、行政と市民ボランティア等との協働により、「地域包括ケアシステム」や「まちづくり」に取り組んでいます。

# 当研究所の 第三者評価事業のコンセプト

福祉サービス第三者評価による、  
「施設・利用者・地域住民の三方よし」  
の実現を応援します。

## 評価の目的

1. 評価活動を通して、事業者の皆さんのサービスの質の向上への取り組みを応援すること
2. 評価結果の公表を通して、利用者やそのご家族が事業所を選択する際の目安としてもらうこと

## 評価手法

### 1. 「利用者調査」

原則として、評価機構の定める手法に則って実施します。利用者のサービスに対する満足度や意向を把握するために、アンケート調査又は聞き取り調査を行います。

### 2. 「事業評価」

特養ホーム等の施設介護を専門対象として、評価機構が定める評価項目に基づき、アンケートや訪問調査により、事業評価をさせていただきます。特に、訪問調査時には、今後、特養ホームでは、ますます重要視されるであろう「重度利用者対応」、「ターミナルケア」、「地域包括ケアシステムへの参画」等、事業者の皆様の取り組みを丹念にお聞きしたいと思います。

## 評価結果の公表

1. 良い結果であっても厳しい結果であっても、相互に納得できるまで協議させていただきます。
2. 評価結果は、地域住民の目線を意識した平易な言葉で表現するようにします。

古来より、近江商人と呼ばれた人々が大切にしてきた、「売り手よし、買い手よし、世間よし」の「三方よし」という価値観は、まさに、非営利・特養ホームの役割を言い表す言葉ではないでしょうか。私達は、特養ホームの皆様を主な対象として、「サービスを提供する側の経営者・現場職員の皆さん」、「特養ホームを利用する側の高齢者やそのご家族」、「それぞれの施設が属する地域社会・住民」の「三方よし」の実現を応援するために、福祉サービス第三者評価事業に取り組みます。

## 客観的な事業評価で 施設よし

### 経営層・中間管理職層

- 長所を発見・再認識できます
- 「施設が目指すケアのあるべき姿」を明確にできます
- 「あるべき姿」と「現状」のギャップの明確化＝課題を明確にできます

- リーダーシップ発揮支援
- マネジメント機能改善

- 経営層への信頼感向上
- 施設への帰属意識向上

### ユニットリーダー層／一般介護・看護職員

- 改善への参画意識により、やりがい感・充実感の向上が期待できます
- 改善活動を通じたチームワークの向上が期待できます

## 利用者調査で 利用者よし

アンケートや聞き取り調査結果を通して、利用者やその家族の様々なニーズや想いを把握し、サービスの質の改善を図ることで、利用する側の安心感や満足度の向上に繋がります。

## 結果公表で 地域住民よし

結果公表等、事業運営の透明性の向上を図ることで、選択する側の地域住民が、比較検討や自分に合った施設を選択しやすくなります。

# 第三者評価の 内容と料金について

## 料金の考え方

- ①以下は、当法人が、第三者評価の対象とするサービス種別と評価の流れ、その目安の料金です。
- ②評価は、機構の定める評価手法に則り実施しますが、評価結果案の協議等については特に重要視していますので、施設訪問等による直接的な対話により、協議させて頂きたいと考えています。
- ③料金は、サービスの種別、事業所の規模等により異なります。ご要望等、詳しくお話をお聞きした上で、お見積もりさせていただきます。

対象サービス種別	第三者評価の流れ	料金 (別途消費税)
特別養護老人ホーム	①説明会の開催(1~2回程度) ②利用者調査(アンケート又は聞き取り調査を想定) ③事業評価	500,000円 ~600,000円 ※別途交通費
特定施設入居者 生活介護 (一般型)	・アンケートによる自己評価結果集計・分析 ・訪問調査による現地確認、ヒアリング等(1~2日間程度) ④評価結果案のご説明及び疑問点等の協議 (評価結果案の事前送付と訪問により2時間程度)	
認知症高齢者 グループホーム	⑤結果報告会の開催(ご要望により、1~2回程度) ⑥機構への評価結果の提出 ⑦その他、機構により定められている評価事業業務一式	350,000円~ ※別途交通費

# 第三者評価の ご依頼の相談について

## 私達の考え方

私達は、まずは施設にご訪問させて頂き、お話をお聞きすることを厭いません。

なぜなら、皆様と直接お会いし、お話をお聞かせいただけることは、それ自体、私達自身の見聞を広げさせていただける、貴重な機会となると考えているからです。

特養ホームの専門家として、運営の課題や工夫、地域包括ケアシステムへの参画、医療機関との連携のあり方等、それぞれの地域での取り組みについてお話を伺い、実際に施設を見学させていただけることは、不躰ですが「職業上の楽しみ」の一つです。できることなら、日本全国の全ての特養ホームにお伺いさせて頂きたいと考えている程です。

ご訪問・お見積もりに掛かる費用は、もちろん無料ですので、お気軽にご連絡いただければ幸いです。

# その他の事業と これまでの事業実績について

## 当研究所の目指すもの

私達は、第三者的な立場から、施設介護業界のスタンダードとなるような、利用者が安心して自由に穏やかに暮らせるような特養ホームのあるべき姿について調査・研究し、施設介護業界全体の継続的な改革・改善の一助となることを目指しています。

### 短期的なサポート

### 「職員研修会の講師等」

#### サポートの考え方

- ①主に、参考としていただきたい施設ケアの具体的な方法や施設ケアのマネジメント等のテーマで、お引き受けしています。
- ②単なる知識伝達ではなく、テーマに沿って、受講者同士に対話や振り返りをしてもらう等により、受講者自身に思考・探求の時間をもってもらい、自施設で実践してもらえるような研修会を目指しています。

#### これまでの実績

##### 特養ホーム新規開設時職員研修講師

テーマ「開設に向けて目指すケアを実現するためのポイント」

##### 「一般社団法人 千葉県高齢者福祉施設協会」主催研修講師

テーマ「ユニットリーダー研修」

テーマ「ユニット型施設をしっかりとマネジメントするための基礎研修」

##### 「一般社団法人 特定施設事業者協議会」主催研修講師

テーマ「選ばれる施設の人材マネジメントとは」

##### 「公益財団法人 介護労働安定センター」関連研修講師

テーマ「1日単位のケアプランの活用について」

### 中長期的なサポート

### 「新規事業、開設後の運営支援等」

#### サポートの考え方

- ①単なる御用聞きではありません。真に皆様の施設の発展を念頭においてサポートしたいと考えています。
- ②成果が、付け焼き刃的なものではない、半永続的な機能として組織に定着するようなサポートになることを目指しています。

#### これまでの実績

##### 「特養ホーム新設のためのサポート」

・木造特養ホームのコンセプト作り、開設までの事業計画企画、設計士との基本設計協議等をサポート

##### 特養ホーム開設後のマネジメントサポート

・稼働率向上、離職率減少を2大目標として、中長期経営計画の策定、実行をサポート

・対象施設におけるサービスの提供・組織運営の根幹となる、「私達の目指すケアのあり方ハンドブック」作成サポート

##### 調査・研究のサポート

・介護看護業務支援ICTシステムの調査・研究・開発・導入サポート

・地域包括ケアシステムについての調査・研究サポート

一般社団法人

## 特養ホームマネジメント研究所

東京都福祉サービス第三者評価認証機関  
評価機関認証番号 機構 15-231

TEL:03-5929-9807 FAX:03-5929-9808

公式ホームページ

<http://www.tokuyou-home.com/>

---

〒165-0034 東京都中野区大和町1-62-6