

シルバーマークは歴史と実績に支えられた 「安心と信頼」のブランド



訪問介護サービス



福祉用具販売サービス



福祉用具貸与サービス



訪問入浴介護サービス



在宅配食サービス

「良質な介護サービス」を提供する事業所の証明です。



一般社団法人 **シルバーサービス振興会**

シルバーサービスの安心と信頼の証、シルバーマーク

「シルバーマーク」ってなに？

Step
01

「シルバーマーク制度」は平成元年に創設された、福祉サービス分野で歴史と実績のある第三者評価制度です。



シルバーマークは、高齢者が安心して健康に暮らすことができる、良質なサービスや商品を提供する事業者(所)の証。本社・本部へのチェックを行うマネジメント基準とシルバーサービスの種類ごとに設けたサービス基準を、しっかりと満たした事業者(所)だけが取得できるものです。利用者をご自身の状態に適した事業者(所)を自ら選択する上での確かな目安となっています。

Q
A

シルバーマーク制度はいつできたの？

●平成元年、全国統一基準の第三者評価制度として誕生しました。

年々増大かつ多様化する高齢者のニーズに対応するため、様々なシルバーサービスが提供されています。利用者にとっては、良質なサービス提供事業者かどうかの判断が困難なため、良質なサービスを選ぶための目安の必要性が叫ばれました。こうした社会の要請を受け、平成元年7月、「シルバーマーク制度」が誕生しました。基準の策定、審査、認定等の制度運営は、社団法人シルバーサービス振興会が担っています。

Q
A

シルバーマーク制度の目的は？

●高齢者が安心してサービスを選択するための基準を策定し、高齢者福祉の増進とシルバーサービスの健全な発展に寄与することが目的です。

シルバーマーク制度は、シルバーサービスを安心して利用できるように、シルバーサービスについて福祉適合性(安全性・倫理性・快適性)の観点から品質の基準を定め、この基準を満たす良質なシルバーサービスについてシルバーマークを表示することにより、良質なシルバーサービスの提供・普及を図り、もって高齢者の福祉の増進とシルバーサービスの健全な発展に寄与することを目的としています。(シルバーマーク制度要綱第1より)

Q シルバーマークを取得するメリットは？

QA

- 厳しい審査をクリアした、良質な事業者(所)だけが取得できるシルバーマーク。利用者は安心して信頼できる事業者(所)を選択することができます。
- シルバーマーク制度の全国統一基準に基づく審査を通して、社内の体制を整備し、サービス内容を向上させることなどができ、自信を持って自社のサービスをアピールできます。
- 自治体による事業者(所)への監査実施・評価制度の公表が進む中、慌てずに確実に準備していくことができます。

Q シルバーマークの認定単位は？

QA

- 事業所単位で取得できます。

以前は事業者単位に認定をしていましたが、平成12年4月の介護保険法施行に伴い、事業者単位から事業所単位に変更いたしました。これにより基準を満たした事業所のみがシルバーマークを取得することができます。

Q シルバーマークを取得した後のフォロー体制は？

QA

- 継続して取組みを支援しています。

平成元年の発足以来、全国統一基準の第三者評価制度として実績を重ねています。審査過程を通じた質の向上だけでなく、認定事業者に最新情報を提供し、スキルアップのための各種研修も実施しています。サービスの質の向上を、継続して支援しています。

シルバーマーク 取得事業者様 の声

多くの事業者様からご満足をいただいております。

株式会社D 代表取締役社長Kさん

シルバーマークには高い認定基準があり、取得する際はマニュアルの作成などで大変苦労しましたが、そのときサービスの基盤となる体制をしっかり作り上げたからこそ、介護保険制度がスタートしたときもスムーズに移行できました。これまで当社が提供してきたサービスに付加価値をつけることができたのも、シルバーマークでしっかり担保されていたからだと思います。

S株式会社 代表取締役Mさん

当時、シルバーマークはサービスの品質を保証する唯一の制度で、監査や更新のたびに緊張感と使命感を持って臨んでできたことで、サービスの質を維持していく土壌ができあがってきたと思います。教育面においてもシルバーマークで定めている採用後の研修などのカリキュラムを活用して、職員の質の向上に取り組んでいます。

「シルバーマーク」の認定方法と

Step
02

シルバーマークは 厳正な審査を経て、 認定・交付 されます。

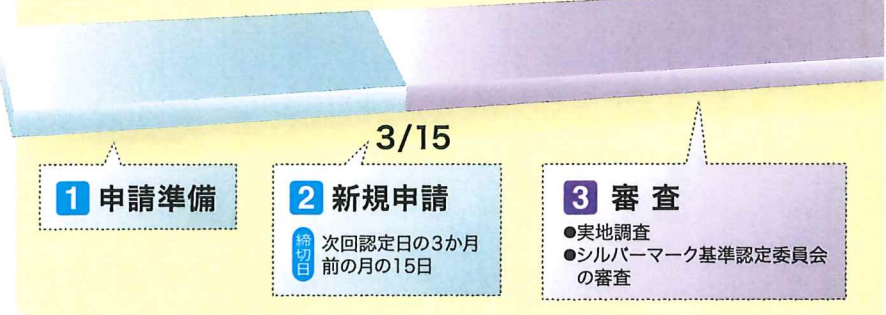
シルバーマーク認定基準に適合しているか否かは、書類による審査だけでなくシルバーサービス振興会調査員の現地調査により厳正に審査いたします。それらの結果に基づき、消費者団体の代表、福祉・医療の専門家、学識経験者などで構成する「シルバーマーク基準認定委員会」が最終審査を行い、シルバーマークを認定・交付します。

■「シルバーマーク」の認定とスケジュール

初 回(新規)



スケジュール



■申請までに必要な準備は？

マニュアルの作成

サービスの内容や手順、注意事項などを明記したマニュアルを申請時まで準備しましょう。

職員の配置

シルバーマークの認定基準には、各種サービスごとに看護師や当会の指定研修を修了した専門職の配置が規定されています。

研修の実施

職員採用時(配置時)には、必要な従事者研修を実施することが義務づけられています。各種サービスごとに行い、当会指定の研修機関の利用の場合もあります。

必要な体制の整備

各サービスごとに内容は異なり、例えば事務所、店舗および品そろえ、移動入浴車、保管庫の整備などが必要です。

申請費用

申請事業者は、申請受付可能の連絡を受けたら、申請手数料47,080円を当会に支払います。このほかに認定手数料や実地調査費及び賠償責任保険加入に関わる保険料があります。

シルバーマーク申請時に必要な書類

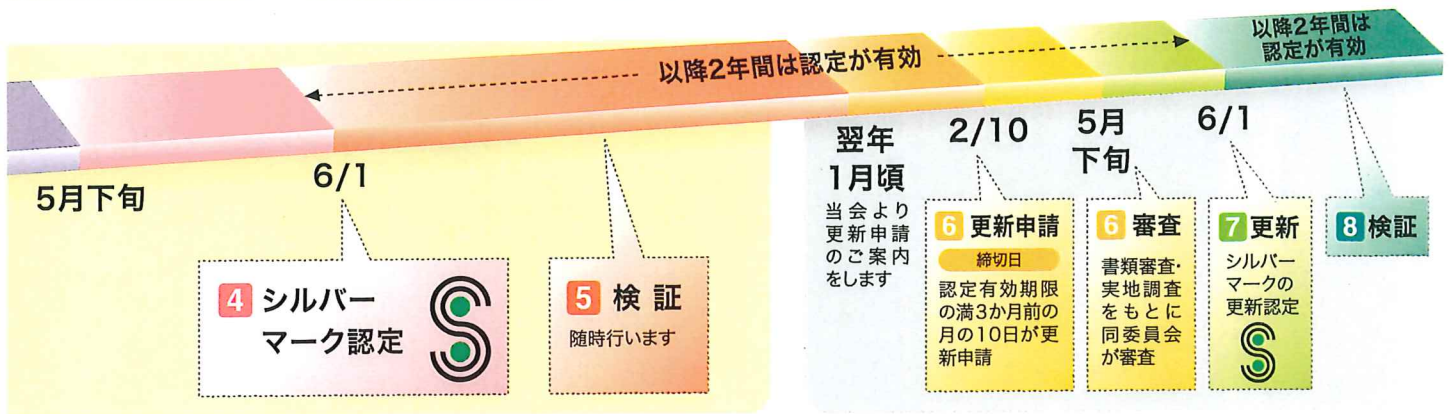
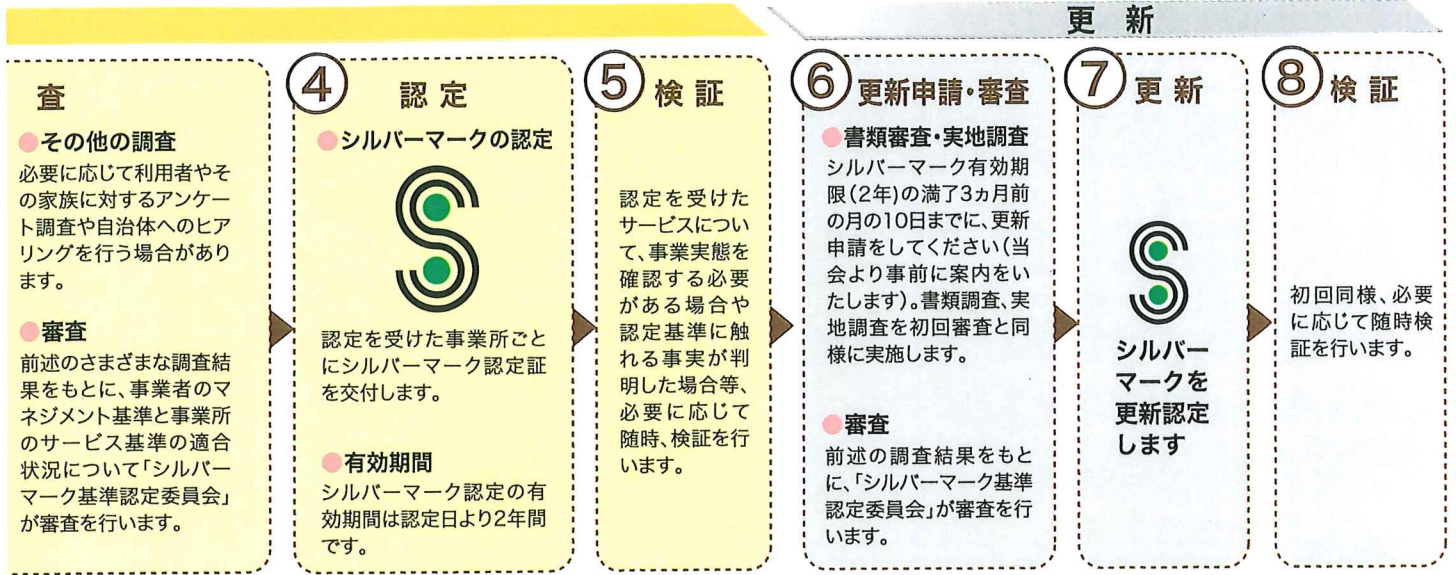
事業者関連

- ① 事業者に係る事前チェックリスト
- ② 事業概要報告書
- ③ 事業計画概要
- ④ 事業所一覧
- ⑤ 組織概要報告書
- ⑥ 代表者の履歴書
- ⑦ 登記簿謄本
- ⑧ 事業者の事業経歴書
- ⑨ 決算報告書
- ⑩ 事業者の理念が記載されている文書
- ⑪ 倫理規程・行動規範
- ⑫ 法令遵守マニュアル
- ⑬ 就業規則
- ⑭ 組織規程・職務分掌規程
- ⑮ サービスのマニュアル
- ⑯ 利用者との契約書雛型・重要事項説明書見本
- ⑰ パンフレット等
- ⑱ その他

事業所関連

- ① 事業所に係る事前チェックリスト
- ② 事業所計画概要
- ③ 事業所概要・実績報告書
- ④ 事業所職員名簿
- ⑤ 介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑥ 事業所独自のパンフレット
- ⑦ その他

その他、サービス形態により、業務の一部を他に業務委託している場合はその委託契約書(福祉用具貸与サービス)、最近1か月に作成された在宅配食サービスの献立表(在宅配食サービス)などがあります。更新認定、追加認定はこの限りではありません。



■シルバーマーク認定期間中に必要なことは？

サービス内容を検証し、2年ごとに更新するシステムになっています。

サービス水準の維持・向上

シルバーマーク認定事業者(所)は、マーク取得後も法令を遵守した適正な事業運営を行い、利用者に対して良質なシルバーサービスを継続的、安定的かつ効率的に提供していくことができるよう、常に認定基準(マネジメント基準及びサービス基準)を満たし、引き続き水準の維持・向上に努める必要があります。

サービス内容等の検証

当会は、シルバーマークのある認定事業者(所)のサービスについて、利用者から不満や疑問などが生じた場合の苦情処理体制を整えており、その際は随時、サービス内容の検証を行います。

事故等があった場合の報告・届出

シルバーマークの認定基準には、制度保険が組み込まれており、対象サービスには損害保険が付帯されます。シルバーマークの対象サービスが原因となって事故が発生した場合は、速やかにシルバーサービス振興会と保険会社に連絡してください。上記以外のその他重大な事故が発生した場合や行政から勧告・起訴処分を受けた場合などは、速やかにその内容と結果を報告してください。

変更などの届出

認定事業の廃止のほか、次のような事実が発生したときは、その日から30日以内に、その旨をシルバーサービス振興会理事長に届け出てください。

- ①氏名または名称、および住所の変更
- ②代表者、管理者およびサービス従事者の異動
- ③事業所の閉鎖または移転
- ④認定の返上
- ⑤その他、事業者の企業・団体再編などの場合

シルバーマークの取消

認定を受けたシルバーマークの対象サービスが認定基準に違反している場合や認定要件を欠いた場合、虚偽の申請その他シルバーマーク制度の実施に支障を及ぼす行為を行った場合、認定委員会において審査し、その審査結果に基づきシルバーサービス振興会理事長が改善勧告または認定の取消を行います。

シルバーマーク制度における

Step
03

■ 本社・本部に対するマネジメント基準

マネジメント基準

シルバーサービス振興会が定めた介護経営品質指標のうち、右記6項目をマネジメント基準として体系化しています。この基準を介護サービス事業者の本社・本部等に適用することで、介護サービス事業者(所)の品質管理マネジメントのチェック機能を強化しています。(平成21年5月から適用された改正介護保険法の法令順守の強化の流れにも合致しています)

1 利用者の尊厳の重視

利用者の尊厳を守り、利用者の視点からサービスの見直しを行っている。

- ・人権尊重
- ・個人情報保護
- ・利用者重視
- ・安定的なサービス提供の確保

2 地域とのパートナーシップ

地域社会に積極的に働きかけ、交流・連携・協働等のパートナーシップを構築している。

- ・地域との協力

■ 介護サービス事業所に対する5つの在宅サービス基準

シルバーマークの対象には下記の5つの

職員の研修・教育	適正な表示・契約		指定基準	サービスの適切な提供
職員の研修・教育	適切な表示	適切な契約	指定基準の遵守	サービス体制と手順

訪問介護サービス

平成元年7月よりスタート

訪問入浴介護サービス

平成2年7月よりスタート

福祉用具貸与サービス

平成元年7月よりスタート

福祉用具販売サービス

平成6年10月よりスタート

在宅配食サービス

平成8年5月よりスタート

サービス基準

● 指定研修の実施

- ・サービス従事者に対し採用時研修が行われている。
- ・サービス従事者に対し採用後研修が行われている。

● 適切な表示の遵守

- ・当会が定める表示に関し守るべき事項が遵守されている。

● 適切な契約の遵守

- ・当会が定める契約に関し守るべき事項が遵守されている。

● 介護保険の指定基準を満たしていること

- ・人員、設備及び運営に関する介護保険の指定基準を満たしている。

● 適切な人員配置

- ・サービス従事者として保健師、看護師又は介護福祉士及び訪問介護員等が配置されている。

● 適切な人員配置

- ・訪問入浴サービス実施に当たっては、1回の訪問につき看護師を含むサービス従事者3名以上を持って行われ、これらの者のうち1名が当該サービス提供の責任者とされている。

● 適切な人員配置

- ・サービス従事者として、福祉用具専門相談員が事業所毎に常勤換算方法で2名以上配置されている。
- ・サービス従事者として、福祉用具配送責任者が配置されている。
- ・サービス従事者として、福祉用具消毒責任者が配置されている。

● 適切な人員配置

- ・サービス従事者として、福祉用具専門相談員が事業所毎に常勤換算方法で2名以上配置されている。

● 適切な契約の遵守

- ・当会が定める契約に関し守るべき事項が遵守されている。

● 適切な人員配置

- ・サービス実施について総合的な指揮・監督を行う管理者が配置されている。
- ・サービス従事者として、栄養士、調理部門責任者、調理師、調理作業員、配食部門責任者及び配食作業員が確保されている。
- ・調理施設毎に調理部門責任者、調理師及び、調理作業員が配置されている。
- ・配食拠点毎に配食部門責任者及び配食作業員が配置されている。

3 継続的質改善の取り組み	4 コンプライアンスの徹底	5 従業員重視	6 リーダーシップ
サービスプロセスを標準化し、業務の効率化をはかり、継続的な質の向上に自主的に取り組んでいる。 ・サービスプロセスの標準化 ・継続的質改善 ・技術変革(イノベーション)に関する取り組み	高い倫理観に基づき法令を遵守し、社会の信頼をえられるようつとめている。 ・コンプライアンス体制の構築 ・透明性の確保	従業員を大切に、高い意欲と能力をもった人材が育成され定着する職場環境を整えている。 ・人材確保 ・人材育成 ・労務管理 ・職場環境 ・従業員満足	経営者および現場管理者の強いリーダーシップによって高い経営品質を実現し、安定的なサービス提供につとめている。 ・理念と価値 ・従業員への動機づけ ・管理者のリーダーシップ ・目標管理 ・経営者および管理者の評価

在宅サービスがあり、それぞれについて認定基準が設けられています。 ※今後シルバーサービスの拡大とともにマークの種類を増やす予定です。

サービスの適切な提供

サービス運営	サービス提供に当たっての安全・衛生対策
<ul style="list-style-type: none"> ●サービス実施マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。 ●賠償資力の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・損害賠償が迅速かつ円滑に行えるよう賠償責任保険に加入する等賠償資力の確保に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ●用品の安全・衛生対策 <ul style="list-style-type: none"> ・清拭に用いるタオル等利用者の皮膚に直接接触する用品類は、個々のサービスごとに洗浄された安全・清潔なものが使用されている。
<ul style="list-style-type: none"> ●サービス実施マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ●用品の安全・衛生対策 <ul style="list-style-type: none"> ・設備・器具類は安全衛生基準を満たしたものが使用されている。 ・設備・器具類の管理は、安全衛生管理基準が遵守されている。
<ul style="list-style-type: none"> ●サービス実施マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。 ※サービスの開始後において、福祉用具専門相談員は原則として3か月に1回以上電話等で連絡を行い、必要に応じ訪問した上で、利用者の適合状況を確認し、結果を記録しておくこと。 ●福祉用具の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具の開発動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努めている。 ・同種の福祉用具においても利用者の多様性及び状態の変化に対応しうる多様な品揃えに努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ●福祉用具の展示等 <ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの対象となる福祉用具の種類は日常生活全般に及び様々な種類があることから、多様な品揃えに努めている。 ・利用者が適切に福祉用具の選定ができるよう必要な展示スペースが確保され、適切な展示がなされている。 ●賠償資力の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・損害賠償が迅速かつ円滑に行えるよう賠償責任保険に加入する等賠償資力の確保に努めている。 ●個々の福祉用具管理 <ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具ごとの履歴の管理を行っている。
<ul style="list-style-type: none"> ●サービス実施マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。 ●福祉用具の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具の開発動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ●福祉用具の展示等 <ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの対象となる福祉用具の種類は日常生活全般に及び様々な種類があることから、多様な品揃えに努めている。 ・利用者が適切に福祉用具の選定ができるよう必要な展示スペースが確保され、適切な展示がなされている。 ●賠償資力の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・損害賠償が迅速かつ円滑に行えるよう賠償責任保険に加入する等賠償資力の確保に努めている。
<ul style="list-style-type: none"> ●サービス実施マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。 ●献立等の開発及び献立表の作成 <ul style="list-style-type: none"> ・献立又は調理方法を開発する場合、必要に応じ医師、管理栄養士と連携を保ち、高齢者等が食することに配慮しつつ、栄養士が中心となり行われている。 ・高齢者等が自らの食生活の管理を行いやすくするため、エネルギー、ナトリウム等の量を表示した献立表を作成し、利用者等に対し事前に配布されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ●設備・器具・器具類等安全・衛生対策 <ul style="list-style-type: none"> ・調理に用いる設備・器具類等は、食材の調理、加工、運搬等に配慮したものであり、建物の構造、食品取扱設備、給水、汚物処理、清掃及び洗浄方法その他食品衛生法に基づく条件が満たされている。