

参 考 资 料

介護サービス事業者における経営品質のあり方に関するアンケート調査

社団法人 シルバーサービス振興会

シルバーサービス振興会では、良質なケアサービスを提供するためには良質なマネジメントが必要である、との考え方に立ち、介護サービス事業者の質の向上と経営改善を促進するための「経営品質」のあり方について検討を行っております。そこで、介護サービス事業者（本部・本社）の経営管理・人事管理等マネジメントに携わっている管理者・責任者の方々を対象に、以下についてご回答いただきたく、お願い申し上げます。

記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業（本社・本部）の**管理者・責任者の方**がご回答ください。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成 19 年 1 月 29 日（月）**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
 - ① 調査目的以外には使用いたしません。
 - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないように配慮します。
 - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
 - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
 - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。
なお、ご協力いただいた事業者の方には、報告書をお送りさせていただきます。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会
「介護サービス事業者における経営品質のあり方に関するアンケート調査」事務局
〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル
TEL：03-5276-1600(代表) FAX：03-5276-1601 担当：柳澤、藤牧
お問い合わせ受付時間：月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記までお願いいたします。（同封の返信用封筒をお使いください。）

【アンケート調査票返送先】

〒151-0061 東京都渋谷区初台1-49-1 第30田中ビル7階 (株)医療産業研究所 気付
「介護サービス事業者における経営品質のあり方に関するアンケート調査」事務局
TEL:03-5351-3511(代表) FAX:03-5351-3513 担当：月岡、石井

貴社・団体における経営管理等のマネジメントの実施状況、サービスの質の向上や経営品質の評価についての考え方等についてお尋ねします。

I 経営管理全般について

1 経営管理の実施状況

※ 経営管理(運営管理、人事・労務管理等)には、次のような事項・手法がありますが、貴社・団体における実施状況をお答えください。

* 該当項目に○印
をご記入ください。

	1 行 っ て い る	2 行 っ て い な い		実施状況に対するコメントがありましたら ご記入ください * 自由記載
① 地域の人口、高齢化率、要介護者発生率等によって、マーケティングに係わる情報を収集・分析	1	2	→	
② 各種サービスの潜在需要の把握	1	2	→	
③ 競合施設・競合サービスに関する情報の把握	1	2	→	
④ サービス圏域の設定	1	2	→	
⑤ 広報宣伝活動	1	2	→	
⑥ 利用者ニーズの調査	1	2	→	
⑦ 利用者満足度調査	1	2	→	
⑧ 人事評価制度の策定	1	2	→	
⑨ 職員採用基準の策定	1	2	→	
⑩ 職員健康診断等の健康管理	1	2	→	
⑪ 職員の教育・研修制度の策定	1	2	→	
⑫ 研修の効果測定	1	2	→	
⑬ 職員の満足度調査	1	2	→	
⑭ 職員間の情報共有体制づくり	1	2	→	
⑮ 利用者からの「苦情」への組織的対応	1	2	→	
⑯ 危機管理体制づくり	1	2	→	
⑰ 業務改善活動	1	2	→	
⑱ サービスの標準化への取組	1	2	→	
⑲ 提供サービスの質、量に係わる評価分析	1	2	→	
⑳ <短期・中期(5年未満)>経営(事業)計画の策定	1	2	→	
㉑ <長期(5年以上)>経営(事業)計画の策定	1	2	→	
㉒ <月次>経営分析	1	2	→	
㉓ <四半期>経営分析	1	2	→	
㉔ <年次>経営分析	1	2	→	
㉕ 経営内容の他団体・社との比較分析	1	2	→	

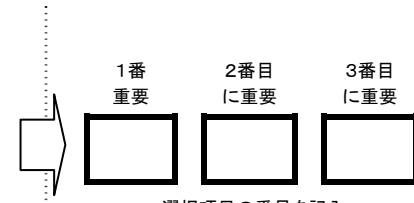
2 各種規定・規則等文書、マニュアル、記録文書等の整備状況

* 該当項目に○印

※ 貴社・団体における各種規定、マニュアル等の整備状況をお答えください。

	1 あり	2 検討・整備中	3 なし
① 理念・使命・行動規範	1	2	3
② 組織図	1	2	3
③ 職務規定	1	2	3
④ 就業規則	1	2	3
⑤ 職員採用・労働契約管理規定	1	2	3
⑥ 職員研修計画・評価規定	1	2	3
⑦ 教育・キャリアアップ(開発)プログラム等	1	2	3
⑧ 利用者契約管理手順書	1	2	3
⑨ サービス提供マニュアル・手順書	1	2	3
⑩ 自立支援に関するマニュアル等	1	2	3
⑪ 介護予防に関するマニュアル等	1	2	3
⑫ 利用者の緊急時対応に関するマニュアル等	1	2	3
⑬ 提供サービスに関する記録文書	1	2	3
⑭ 提供サービスに関する評価マニュアル	1	2	3
⑮ 利用者の権利擁護・尊厳確保のための文書	1	2	3
⑯ 身体拘束に関するマニュアル等	1	2	3
⑰ 安全な環境整備に関するマニュアル等	1	2	3
⑱ 事故予防・対応に関するマニュアル等	1	2	3
⑲ 事故報告の記録文書	1	2	3
⑳ ヒヤリ・ハット事例の記録文書	1	2	3
㉑ 事故、ヒヤリ・ハット事例の評価検証に関する記録文書	1	2	3
㉒ 個人情報保護に関するマニュアル等	1	2	3
㉓ 利用者支給品(金銭、鍵など)管理に関するマニュアル等	1	2	3
㉔ 利用者満足(苦情、要望、提案)対応マニュアル等	1	2	3
㉕ その他整備済み、検討中の規定・マニュアル類 ()	1	2	3
()	1	2	3

Ⅱ 介護サービスの質の確保・向上について

<p>1 サービスの質を高めるための考え方</p> <p style="text-align: center;">* 3つまでの複数回答可</p>	<p>※ サービスの質を高めるために、どのようなことが重要であると考えていますか。もっとも重要と思われるものから順に3つお答えください。</p> <p style="text-align: center;">【選択項目】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 事業者間の競争により質が高まると考えている 2 経営者のリーダーシップが質を向上させると考えている 3 サービスの標準化を図ることが重要だと考えている 4 職員の介護技術・専門性を高めることが重要だと考えている 5 職員の「姿勢」「熱意」「思いやり」等が重要だと考えている 6 その他（具体的に：_____） <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <p style="text-align: center;">* 選択項目の番号を記入</p> </div>																																																				
<p>2 質の確保のための制度について</p> <p style="text-align: center;">— 認知、制度利用経験の有無 —</p> <p style="text-align: center;">* 該当項目に○印</p>	<p>※ 現行諸制度について、認知及び制度利用の有無をお答えください。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">該当施設・事業等の有無</th> <th colspan="2">認知の有無</th> <th colspan="2">制度利用の有無</th> </tr> <tr> <th>1 知っている</th> <th>2 知らない</th> <th>1 受けたことがある</th> <th>2 受けたことはない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(質の確保のための諸制度)</td> <td>「あり」↓ 「なし」↓ ○×印</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>① 福祉サービス第三者評価</td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>② シルバーマーク(認証制度)*</td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>③ ISO9000 シリーズ(認証制度)</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>④ 日本経営品質賞(表彰制度)</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>⑤ 介護サービス情報の公表</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>⑥ その他()</td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">* シルバーマークの対象は訪問介護サービス、訪問入浴サービス、福祉用具貸与サービス、福祉用具販売サービス、在宅配食サービスです。</p>		該当施設・事業等の有無	認知の有無		制度利用の有無		1 知っている	2 知らない	1 受けたことがある	2 受けたことはない	(質の確保のための諸制度)	「あり」↓ 「なし」↓ ○×印					① 福祉サービス第三者評価		1	2	1	2	② シルバーマーク(認証制度)*		1	2	1	2	③ ISO9000 シリーズ(認証制度)	/	1	2	1	2	④ 日本経営品質賞(表彰制度)	/	1	2	1	2	⑤ 介護サービス情報の公表	/	1	2	1	2	⑥ その他()		1	2	1	2
	該当施設・事業等の有無			認知の有無		制度利用の有無																																															
		1 知っている	2 知らない	1 受けたことがある	2 受けたことはない																																																
(質の確保のための諸制度)	「あり」↓ 「なし」↓ ○×印																																																				
① 福祉サービス第三者評価		1	2	1	2																																																
② シルバーマーク(認証制度)*		1	2	1	2																																																
③ ISO9000 シリーズ(認証制度)	/	1	2	1	2																																																
④ 日本経営品質賞(表彰制度)	/	1	2	1	2																																																
⑤ 介護サービス情報の公表	/	1	2	1	2																																																
⑥ その他()		1	2	1	2																																																
<p>2.2 質の確保のための制度の有効性、適切性</p> <p style="text-align: center;">* 自由記載</p>	<p>※ 上記の制度を利用された経験がある場合、その<u>有効性・効果</u>、<u>評価の適切さ</u>、<u>費用の適切さ</u>、<u>問題点</u>等について、具体的内容を利用された制度別にお答えください。</p> <div style="border: 1px solid black; height: 200px; width: 100%; margin-top: 10px;"></div>																																																				

<p>3 外部評価制度と費用負担について</p> <p>* 該当項目に○印</p>	<p>※ 外部評価の費用負担について、どのようにお考えですか。その理由についてもお答えください。</p> <p>1 費用負担は当然だと思う 2 費用負担はやむを得ない 3 費用負担はしたくない 4 費用負担は必要ない 5 その他 ()</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">} ⇒</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; flex-grow: 1;"> <p>【理由】 * 自由記載</p> </div> </div>
<p>4 サービスの自己評価についての取組</p> <p>* 該当項目に○印 (複数回答可)</p>	<p>※ サービスの自己評価について、どのように取り組まれていますか。</p> <p>1 苦情等を通じて、そのつどサービスを見直し、改善するようにしている 2 利用者アンケートを行い、サービス内容を常に自ら評価している 3 独自のサービス評価基準を作成している 4 職員相互間でサービスの評価を行っている 5 モニターを活用している 6 1～5のどれも行っていない 7 その他 (具体的に:)</p>

Ⅲ 「経営品質」に関わる新たな評価制度について

※ 経営品質とは、介護サービス事業者における「利用者・顧客の重視」「スタッフの重視」「組織の継続性」「社会的責任」「組織の継続的改善」などから評価することが可能であるといわれています。そこで、介護サービス事業者の皆様にとって、どのような経営視点や取組を評価する仕組みがあれば、質の確保に有効であるのか、また質の向上の動機づけにつながるのか、他社・団体に対する優位性を確保できるのかなどについてお答えください。

<p>1 経営品質に関する評価制度の必要性について</p> <p>* 該当項目に○印</p>	<p>※ 経営品質を評価するような第三者評価制度は必要だとお考えになりますか。</p> <p>1 大いに必要である 3 どちらともいえない } →</p> <p>2 必要である 4 必要ない</p> <p>5 その他 ()</p> <p>【“どちらともいえない”、“必要ない”の理由】</p> <p style="text-align: right;">* 自由記載</p>																																																																																																																																																																																														
<p>2 経営品質に関する評価制度をつくる場合に必要事項と重要度</p> <p>* 該当項目に○印</p>	<p>※ 経営品質についての評価制度を作るとしたら、どのような評価事項が必要だと考えますか。その重要度もお答えください。さらに、最も優先すべき項目を3つ選び、番号をご記入ください。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">① 必要性</th> <th colspan="4">② 重要度</th> </tr> <tr> <th>1 必要</th> <th>2 必要でない</th> <th>3 わからない</th> <th>1 高い</th> <th>2 普通</th> <th>3 低い</th> <th>4 わからない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">評価制度に必要な事項</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">経営理念・リーダーシップ</td> <td>a 経営の健全性・安定性</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>b 経営者のリーダーシップ</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>c 組織の理念・目標の共有</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>d 経営改善への取組</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">職員の教育・資質の向上</td> <td>e 良質な人材の確保</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>f 研修制度や職員教育等の人材育成</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>g 職員の動機付け・コミュニケーション</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>h 職員満足度の把握</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">利用者の満足度の向上</td> <td>i 利用者ニーズへの対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>j 利用者満足度の把握</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>k 苦情対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">良質なケアの提供</td> <td>l 継続的な質の改善への取組</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>m ケアプランの策定と他者検証</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>n 自立支援へのアプローチ</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>o プライバシーや尊厳の確保</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>p リスクマネジメント</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">社会的責任への取組</td> <td>q 安全な環境の整備</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>r 法令・基準の遵守</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>s 個人情報保護法への対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>t 地域社会への貢献</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> </tbody> </table>			① 必要性			② 重要度				1 必要	2 必要でない	3 わからない	1 高い	2 普通	3 低い	4 わからない	評価制度に必要な事項									経営理念・リーダーシップ	a 経営の健全性・安定性	1	2	3	1	2	3	4	b 経営者のリーダーシップ	1	2	3	1	2	3	4	c 組織の理念・目標の共有	1	2	3	1	2	3	4	d 経営改善への取組	1	2	3	1	2	3	4	職員の教育・資質の向上	e 良質な人材の確保	1	2	3	1	2	3	4	f 研修制度や職員教育等の人材育成	1	2	3	1	2	3	4	g 職員の動機付け・コミュニケーション	1	2	3	1	2	3	4	h 職員満足度の把握	1	2	3	1	2	3	4	利用者の満足度の向上	i 利用者ニーズへの対応	1	2	3	1	2	3	4	j 利用者満足度の把握	1	2	3	1	2	3	4	k 苦情対応	1	2	3	1	2	3	4	良質なケアの提供	l 継続的な質の改善への取組	1	2	3	1	2	3	4	m ケアプランの策定と他者検証	1	2	3	1	2	3	4	n 自立支援へのアプローチ	1	2	3	1	2	3	4	o プライバシーや尊厳の確保	1	2	3	1	2	3	4	p リスクマネジメント	1	2	3	1	2	3	4	社会的責任への取組	q 安全な環境の整備	1	2	3	1	2	3	4	r 法令・基準の遵守	1	2	3	1	2	3	4	s 個人情報保護法への対応	1	2	3	1	2	3	4	t 地域社会への貢献	1	2	3	1	2	3	4
				① 必要性			② 重要度																																																																																																																																																																																								
		1 必要	2 必要でない	3 わからない	1 高い	2 普通	3 低い	4 わからない																																																																																																																																																																																							
評価制度に必要な事項																																																																																																																																																																																															
経営理念・リーダーシップ	a 経営の健全性・安定性	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	b 経営者のリーダーシップ	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	c 組織の理念・目標の共有	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	d 経営改善への取組	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
職員の教育・資質の向上	e 良質な人材の確保	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	f 研修制度や職員教育等の人材育成	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	g 職員の動機付け・コミュニケーション	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	h 職員満足度の把握	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
利用者の満足度の向上	i 利用者ニーズへの対応	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	j 利用者満足度の把握	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	k 苦情対応	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
良質なケアの提供	l 継続的な質の改善への取組	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	m ケアプランの策定と他者検証	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	n 自立支援へのアプローチ	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	o プライバシーや尊厳の確保	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	p リスクマネジメント	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
社会的責任への取組	q 安全な環境の整備	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	r 法令・基準の遵守	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	s 個人情報保護法への対応	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
	t 地域社会への貢献	1	2	3	1	2	3	4																																																																																																																																																																																							
<p>2.2 最も優先すべき項目</p>	<p>※ 最も優先すべき項目を3つまでお答えください(項目の記号(a,b,c…)をご記入ください)。</p> <p style="text-align: center;"> <input style="width: 60px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 60px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 60px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="text"/> </p>																																																																																																																																																																																														

<p>2.3 取組事項の特長</p> <p>* 自由記載</p>	<p>※ 貴社・団体が、サービスの質の確保・向上の面で自ら取り組んでいる事柄(アピールポイント)をお答えください。</p>								
<p>3 これからの評価制度の考え方について</p> <p>* 該当項目に○印</p>	<p>※ これからの評価制度の評価のあり方として、どのような考え方がよいと考えますか。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 利用者が公表情報を比較評価できるような仕組みを作り、事業者同士の競争を促進する 2 経営品質が最良の事業者を業界団体が表彰し、公表することで、品質向上に向けての具体的な取り組みを明らかにする 3 第三者機関によって顧客に対するサービス満足度調査を行い、評価を公表する 4 その他（具体的に： _____） 								
<p>3.2 評価の具体的な方法について</p> <p>* 該当項目に○印（複数回答可）</p>	<p>※ 具体的にどのような評価方法がよいと考えますか。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 第三者機関による面接調査や書面審査による評価 2 第三者機関による利用者の介護サービスへの満足度、目標達成度の調査による評価 3 サービス手順を標準化した場合に対する評価 4 各事業者において自己評価を行い、それを公表することによる評価 5 その他（具体的に： _____） 								
<p>4 新たな評価制度への参加の条件</p> <p>* 該当項目に○印（複数回答可）</p>	<p>※ 新たな評価制度に、どのようなメリットがあれば、参加しますか。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 業務改善や経営効率の改善がもたらされること 2 金融機関からの資金調達上のメリットが得られること 3 利用者に対する経営健全性のアピール材料になること 4 人材の確保にあたって有利となること 5 取得により、介護報酬で相応の評価がなされること 6 シルバーマーク等現行の評価制度が自動的に取得したとみなされること 7 シルバーマーク等現行の評価制度の認証有効期間が長く設定されること 8 その他（具体的に： _____） 								
<p>4.2 新たな評価制度の有効期間</p>	<p>※ 望ましい有効期間をお答えください。</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1 1年</td> <td style="width: 50%;">4 5年</td> </tr> <tr> <td>2 2年</td> <td>5 その他</td> </tr> <tr> <td>3 3年</td> <td>(具体的に： _____)</td> </tr> </table>	1 1年	4 5年	2 2年	5 その他	3 3年	(具体的に： _____)		
1 1年	4 5年								
2 2年	5 その他								
3 3年	(具体的に： _____)								
<p>4.3 評価制度の評価主体</p> <p>* 該当項目に○印（複数回答可）</p>	<p>※ 新評価制度の評価主体としては、どのような団体等がふさわしいと考えますか。</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1 国・自治体等の承認を受けた評価審査機関</td> <td style="width: 50%;">4 国</td> </tr> <tr> <td>2 公益法人等公的団体</td> <td>5 都道府県</td> </tr> <tr> <td>3 利用者団体等</td> <td>6 市町村</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7 その他（ _____）</td> </tr> </table>	1 国・自治体等の承認を受けた評価審査機関	4 国	2 公益法人等公的団体	5 都道府県	3 利用者団体等	6 市町村		7 その他（ _____）
1 国・自治体等の承認を受けた評価審査機関	4 国								
2 公益法人等公的団体	5 都道府県								
3 利用者団体等	6 市町村								
	7 その他（ _____）								

※ 以下は、シルバーサービス振興会の倫理綱領をもとに、一部抜粋したものです。
貴社・団体の倫理綱領等との比較の観点からご一読いただき、下の設問について、お答えください。

＜ シルバーサービス振興会の倫理綱領（抜粋） ＞

① 理念

高齢者の心身の特性を踏まえ、多様多層なニーズに応える利用者本位のシルバーサービスを開発・提供し、高齢者のより豊かで充実した生活の実現を図ることを通じて、活力ある高齢社会の形成に寄与するよう努めなければならない。

② 社会の信頼の確保

シルバーサービスが高齢者を対象として提供され、高齢者の生活の基幹に深いかかわりを持つものであることに鑑み、その果たす重要な役割を自覚し、高い倫理的自覚のもとに常に社会の信頼を得られるよう努めなければならない。

③ 教育・資質の向上

所属員に対する教育・訓練の徹底を期し、常にその資質の向上を図り、とくに高齢者の心身の特性についての理解を深め、高齢者本位の対応ができるよう、その徹底に努めなければならない。

④ 情報提供・表示の適正化

高齢者がシルバーサービスを受ける場合、その選択を誤ることのないよう、高齢者の心身の特性を踏まえ、公正真実な情報を提供するとともに適正な表示を行わなければならない。

⑤ 所属員及び系列下の指導

所属員に対し前各項の趣旨の徹底を図るほか、系列下の事業者に対して、等しく遵守させるよう努めなければならない。

⑥ 法令・基準の遵守

関係諸法令・通知を遵守するとともに、本会において別に基準を定めたシルバーサービスを提供する場合には、当該基準を遵守しなければならない。

⑦ 苦情の処理

シルバーサービスの提供に関し、苦情処理体制を確立し、苦情の適切かつ迅速な処置を行うとともに、その再発防止並びに改善に最善の努力を払わなければならない。

⑧ 禁止事項

シルバーサービスの提供に関して次の行為をしてはならない。

- ① 業務に関して知り得た高齢者及びその家族の秘密を漏らす行為
- ② 高齢者の不利益となる行為
- ③ 本会会員である同業他社、他団体又はその提供するシルバーサービスを不当に中傷、誹謗する行為
- ④ 詐術、欺瞞的行為
- ⑤ その他前各号に準ずる反倫理的・反社会的行為

⑨ 所属員及び系列下の指導

所属員に対し前各項の趣旨の徹底を図るほか、系列下の事業者に対して、等しく遵守させるよう努めなければならない。

<p>8 シルバーサービス振興会倫理綱領への意見</p> <p>* 自由記載</p>	<p>※ 新たな評価制度の評価項目を検討していくにあたり、上記のシルバーサービス振興会倫理綱領を基本に考える場合、加えるべき事項、あるいは除くべき事項について、ご意見を記入ください。</p>
--	---

IV 法人・グループ全体の概要

1. 本部・本社の名称	* 無記名でも結構ですが、差し支えなければご記入ください																	
2. 本部・本社の所在地	* 無記名でも結構ですが、差し支えなければご記入ください																	
3. 本部・本社の法人格 * 該当項目に○印	1 医療法人 2 社団・財団法人（民法法人） 3 農協・生協等 4 特定非営利活動法人（NPO） 5 株式会社 6 特例有限会社	7 都道府県・市区町村 8 広域連合・一部事務組合 9 公的団体（日赤、社会保険関係団体等） 10 社会福祉協議会 11 社会福祉法人（社会福祉協議会以外） 12 その他（ ）																
【営利法人の場合】																		
4. 資本金 * 該当項目に○印	1 500万円未満 2 500万円～1,000万円未満 3 1,000万円～5,000万円未満	4 5,000万円～1億円未満 5 1億円以上																
5. 介護関連事業所数	■ 居住系 _____ 事業所 ■ 在宅系 _____ 事業所	* 介護保険施設、特定施設（有料老人ホーム、ケアハウス）、グループホーム * 上記以外（居宅介護支援事業所を含む）																
6. 介護サービス従事者の総従業員数	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>居住系</th> <th>在宅系</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 常勤 *実数=頭数</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>② 非常勤 *実数=頭数</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>③ 非常勤の常勤換算**</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>常勤換算計(①+③)</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">** 非常勤の常勤換算数 = (非常勤者の1週間の労働時間) ÷ (40時間)</p>				居住系	在宅系	① 常勤 *実数=頭数	人	人	② 非常勤 *実数=頭数	人	人	③ 非常勤の常勤換算**	人	人	常勤換算計(①+③)	人	人
	居住系	在宅系																
① 常勤 *実数=頭数	人	人																
② 非常勤 *実数=頭数	人	人																
③ 非常勤の常勤換算**	人	人																
常勤換算計(①+③)	人	人																
7. 介護保険及び介護関連事業の総収入(売上)額 * 直近年度	_____ 万円/年 * 介護保険報酬以外の介護事業収入も含む。																	
7.2 総収入(売上)額の内訳(構成割合:%)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">介護関連収入(売上)</th> <th>介護関連外の収入(売上)</th> </tr> <tr> <th>介護保険収入(売上)</th> <th>介護保険外収入(売上)</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>%</td> <td>%</td> <td>% (計 100%)</td> </tr> </tbody> </table>			介護関連収入(売上)		介護関連外の収入(売上)	介護保険収入(売上)	介護保険外収入(売上)		%	%	% (計 100%)						
介護関連収入(売上)		介護関連外の収入(売上)																
介護保険収入(売上)	介護保険外収入(売上)																	
%	%	% (計 100%)																

(回答者について) * 無記名でも結構ですが、差し支えない範囲でご記入ください

8. 回答者氏名		9. 連絡先	TEL : FAX :
10. 所属・役職			

*** ご協力ありがとうございました。 ***

この調査研究事業は独立行政法人福祉医療機構から
長寿社会福祉基金(一般分)の助成金を受け行われた
ものである。

介護サービス事業者における経営品質のあり方に関する調査研究事業

平成19年3月発行

内容照会先 社団法人シルバーサービス振興会

〒102-0083

東京都千代田区麹町3丁目1番地1

TEL 03-5276-1602