

日本で初めてサービスの質を保証する
世界レベルを誇る

認証「悠」取得の概要

～目的・方法・費用～



公益財団法人
Uビジョン研究所

〒150-0002
東京都渋谷区渋谷1-3-18
ビル・モデルナA405
TEL: 03-6904-4611
FAX: 03-3407-6055

認証「悠」のご案内 目次

● 認証「悠」の目的・特徴・役割	2
● 「悠」プレートを掲げている施設は安心して暮らせる優良施設の表示です	3
● 「5つの認定証書」	4
● 「認定」の5つのカテゴリー	
「その1」わたしたちは、入居者と訪れる人に笑顔で接します。	5
「その2」わたしたちは、入居者が安心して安全に暮らせるよう全力を尽くします。	6
「その3」わたしたちは、入居者の要望を大切に、必要な支援が提供できるように努めます。	7
「その4」わたしたちは、清潔に配慮し、豊かな自然に満ちた環境を大切にします。	8
「その5」わたしたちは、地域との交流を大切にします。	9
● 取得前に指導研修を受けることができる	10
● 認証「悠」の取得の流れ	11
● 認証審査の流れ	12
● 情報開示・情報公開の内容	13
● 認証「悠」における認定審査の調査方法	14～15
● 5つのサービス認定判断基準	16～18
● 最大の特徴：サービスの質を継続的に確認する「抜き打ち調査」	19
● 「抜き打ち調査」の流れ	20
● 抜き打ち調査実施書	21
● 最大の特徴 抜き調査確認ステッカーの交付	22
● 認証審査及び抜き打ち調査夜間調査票	23
● 「抜き打ち調査」の期待できる効果	24
● 認証「悠」の有効期限は3年間	25
● 認証「悠」有効期間中の支援体制	26～27
● 認証「悠」取得までのスケジュール	28
● 認証「悠」取得後のスケジュール	28
● 費用について	30～31
● 賛助会員特典	32

認証「悠」の目的・特徴・役割

●Uビジョン研究所の認証「悠」

「目的」

第三者認証・評価機関である公益財団法人Uビジョン研究所が、専門性の高い評価者によって、福祉サービスの質を中立的な立場で評価し認定します。行政監査とは異なる市民視点・人権視点でケアの質を客観的に評価します。

年1回の「抜き打ち調査」を含む継続的評価により、日常のケアの質を実質的に担保します。

「特徴」

1. 「人間の尊厳を守り、安心できる生活の場の提供」
2. 「生活の質（QOL）が高く、向上を目指す取り組みがある」
3. 「コンプライアンスが守られ、職員の資質が高い施設」

利用者・家族、市民のニーズに応えるため、日々改善を続ける福祉サービス事業所であることを示しています。

ただし、「事故」・「虐待」が絶対起きないことを保証するものではなく、未然防止の仕組み（研修・抜き打ち調査）と、発生した場合に誠意な対応を評価する制度です。

「社会的役割」

1. 「ケアの見える化」を実現する社会インフラ
2. 本人が安心して安全に暮らせる場であることを社会に示めす責務をもつ。第三者機関によって可視化する仕組み。
3. 人間の尊厳を守るケアが提供されているかを保証する
4. 積極的な情報公開による市民への説明責任（市民が自ら選べる権利を保障する）

「悠」プレートを掲げている施設は 安心して暮らせる優良施設の表示です



Uビジョンの「U」とは

認証プレートにもある「悠」の字と、プレートの形から、Uビジョンと名付けました。

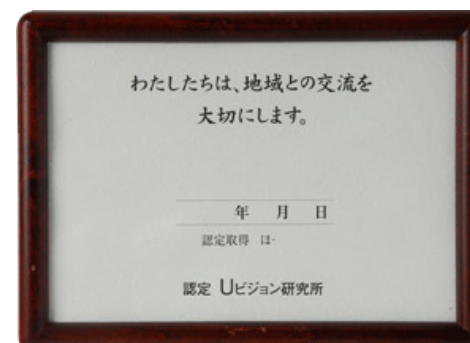
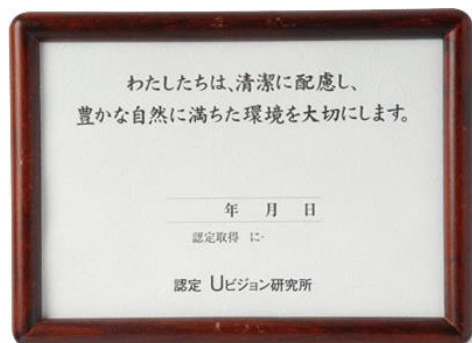
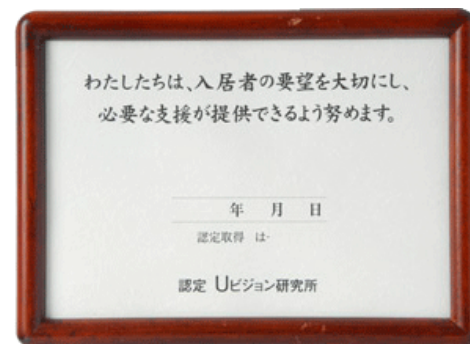
「悠」の由来は、パリで個展を開いた書家の「雲悠々」という書から取ったもので、「雲のように自分らしい形で自由に生きる」ことをイメージしています。諸外国に向けて発信していくために「U」というアルファベットを使っています。

「悠」プレート

- ◇「悠」プレートは、法人が「認証」を目指すことを決定したときに取得できます。
- ◇施設開設時から取得できます。（その場合、認定は3年後になります）
- ◇「悠」プレートは、利用者や家族・市民への信頼をにつなぎ、自分に合った福祉サービス選択の指針となるものですので、誰でも目につく場所に掲げます。

「 5つの認定証書 」

5つのカテゴリー



「認定証書」

- ◇ 5つのカテゴリーごとに組織マネジメント(コンプライアンス順守)、入居者・家族・職員・地域のQOLの観点から総合的に評価し、一定の基準を満たした場合に「認定」します。
- ◇ 評価結果が「一部改善」「要改善」の場合は、事業所の希望により再審査を行います。

5つのカテゴリー「その1」

Uビジョン研究所の認証「悠」は、サービスを5つのカテゴリーに分けて評価し、認定を行います。

1. わたしたちは、入居者と訪れる人に笑顔で接します。



入居者へ笑顔で挨拶する姿勢を大切にし、言葉づかいや態度について日頃から教育・指導を行います。温かいコミュニケーションと丁寧なおもてなしを通じて、安心できる雰囲気づくりを実現します。

5つのカテゴリー「その2」

Uビジョン研究所の認証「悠」は、施設のサービスを5つのカテゴリーに分けて評価し、認定を行います。

2. わたしたちは、入居者が安心して安全に暮らせるよう全力を尽くします。



事業所にとって、法律を順守することは最低限の責務です。そのうえで、入居者が職員を信頼し、心から安心して生活できる環境を守るため、**職員一人ひとりの資質向上と専門性の強化に継続して取り組みます。**

5つのカテゴリー「その3」

Uビジョン研究所の認証「悠」は、施設のサービスを5つのカテゴリーに分けて評価し、認定を行います。

3. わたしたちは、入居者の要望を尊重し、必要な支援を確実に届けられるよう努めます。



入居者一人ひとりが「その人らしく、凛として生きること」ができるよう、その方の歩む人生に敬意を払い、思いに寄り添いながら支援を行います。

5つのカテゴリー「その4」

Uビジョン研究所の認証「悠」は、施設のサービスを5つのカテゴリーに分けて評価し、認定を行います。

4. わたしたちは、清潔に配慮し、 豊かな自然に満ちた環境を大切にします。



日々の暮らしを大切にし、居心地の良い快適な生活環境の中で過ごせるよう努めます。また、自然の恵みを感じられる穏やかで癒しに満ちた環境づくりを通して、心身ともに安らげる時間を支えていきます。

5つのカテゴリー「その5」

Uビジョン研究所の認証「悠」は、施設のサービスを5つのカテゴリーに分けて評価し、認定を行います。

5. わたしたちは、地域との交流を大切にします。



わたしたちは、地域との交流を大切にします。
地域との交流を通じて、誰もが社会の一員として尊重される関係づくりを大切にしています。子どもから大人まで幅広い世代が集い、互いの存在を知り、支え、支えられる関係を築くことで、地域に「絆」が育まれることを目指しています。

取得前に指導研修を受ける ことができる

いきなり審査を受けるのではなく、事前研修を受けることを勧めます。施設の課題によって異なりますが、研修内容は有料で、おおむね下記の内容です。

1. コンプライアンスは守られているか。書類確認。
2. 職員はミッションを持って仕事をしているか。
人材育成プログラムと会議・委員会などの議事録確認
3. 現場観察。

※ 1. 2. 3. を確認することで、課題を出し取り
組みを提案します。

認証「悠」取得の流れ

1. 理事会や運営会議（最高決定機関）で取得方針を正式決議

認証『悠』を取得する方針を正式に決定します。

2. 悠プレートを掲示し公開する

取得方針を決めた事業所は、審査前の段階から『悠プレート』を施設内外の見える場所に掲示できます。

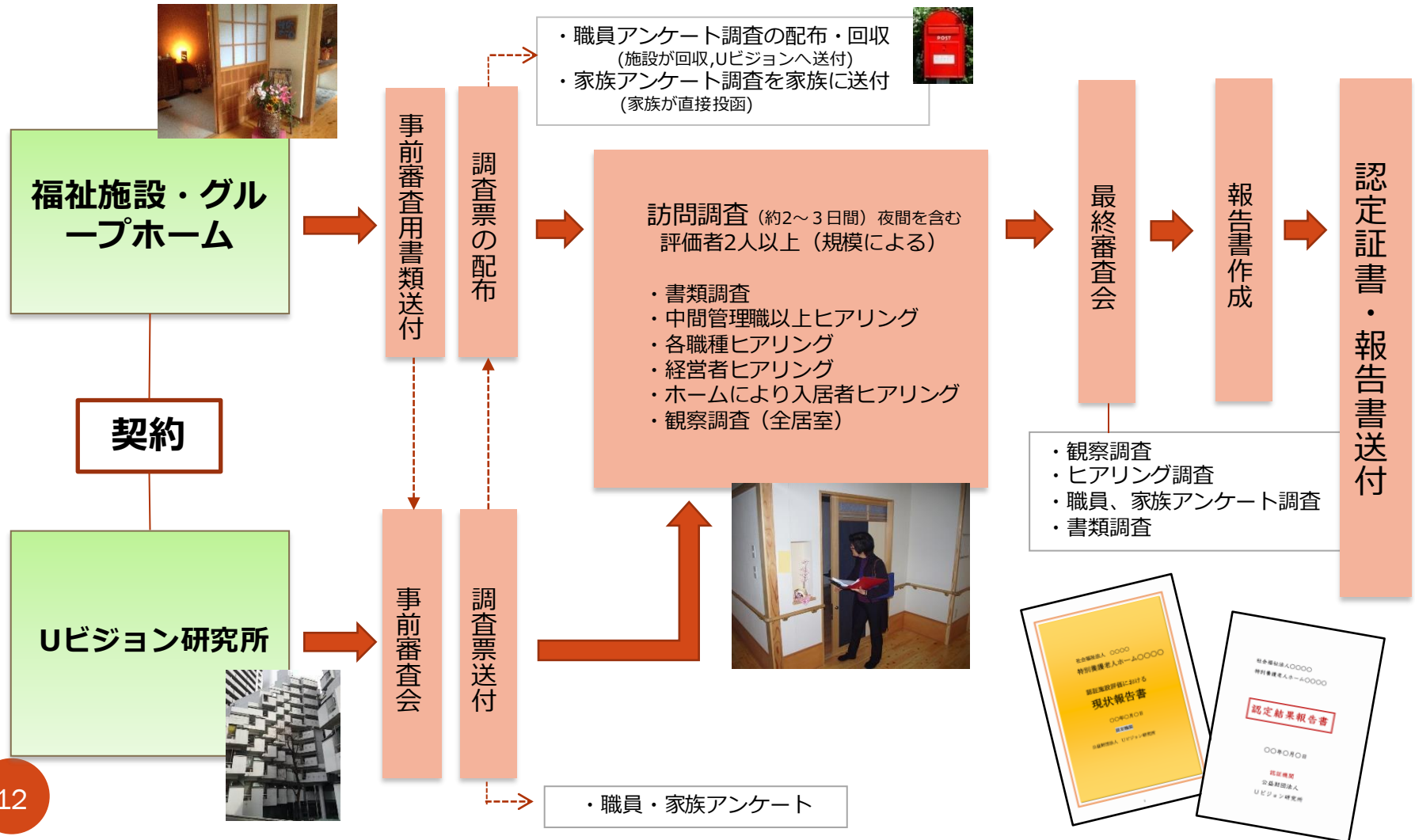
3. 取得するカテゴリー数を選択する

5つのカテゴリーのうちから全取得・2つ・3つ・4つのいずれかを選択し、審査範囲を確定します。

4. 認証取得と情報公開を行う

基準を満たしたカテゴリーに認証が付与され、市民・家族・利用者に向けて結果が情報公開されます。

認証審査の流れ



情報開示・情報公開の内容

Uビジョン研究所の認証を受けた事業所は、以下のとおり情報開示・情報公開を行います。

- ・ 認定後、Uビジョン研究所ホームページに認定内容と報告書（事業所の了解後）を公開します。
- ・ 事業所は、報告書を利用者・家族・地域住民がいつでも閲覧できる場所に備え付けます。
- ・ 報告書の内容について、利用者や家族が質問できる体制を整えます。
- ・ 事業所は、報告書を管轄自治体、地域の自治会、関連団体などへ積極的に提供し、地域への情報発信を行います。

認証「悠」における 認定審査の調査方法①施設版

● 調査票（例）特別養護老人ホーム

1. 事前書類調査
2. 訪問調査時における書類調査
3. 居住環境・ケア観察調査
4. 深夜観察調査
5. 経営者ヒヤリング調査
6. 利用者ヒヤリング調査（※利用者の状態による）
7. 介護職員ヒヤリング調査
8. 看護職員ヒヤリング調査
9. 管理栄養士・調理主任ヒヤリング調査
10. 生活相談員ヒヤリング調査
11. ケアマネジャーヒヤリング調査
12. 機能訓練指導員ヒヤリング調査
13. 事務長・事務管理職ヒヤリング調査
14. 一般職員アンケート調査
15. 家族アンケート調査
16. 新人職員ヒヤリング調査
17. 外国人職員ヒヤリング調査

認証「悠」における 認定審査の調査方法②グループホーム版

●障がい者グループホーム調査票（事業目的の種類によって変わる）

1. 事前書類調査（契約書・重要事項説明書・事業計画書・事業報告書・職員体制・加算取得内容など）
2. 訪問調査時における書類調査（会議・委員会の議事録・職員教育プログラム・就労規則・支援計画及び記録など）
3. 居住環境・ケア観察調査
4. 夜間観察調査
5. 管理者ヒヤリング調査
6. サービス管理責任者ヒヤリング
7. 世話人 2名ヒヤリング
8. 生活支援員 1～2名ヒヤリング
9. 夜間支援従事者ヒヤリング 1～2名（夜間に実施）
10. 外国人職員ヒヤリング調査（在籍している場合）
11. 入居者ヒヤリング調査（あるいは時間を共に過ごす）
12. 職員アンケート調査（ヒヤリングですべて行えた場合は必要なし）
13. 家族アンケート調査

5つのサービス認定判断基準

● 主な判定根拠… 1

- ・ **数字で把握・比較できる項目（数字的測定）**

例：事故件数、職員配置、研修実施状況、記録整備状況など

- ・ **心理・感覚面から把握する項目（心理・感覚的測定）**

例：入居者の表情・姿勢・身体の動き、職員の表情・対応、生活空気、場面の落ち着きなど

- ・ **数字的測定と心理・感覚的測定を総合して判定する。**

- ・ **一定水準（コンプライアンス遵守）＋生活の質（QOL）が高いと判断された場合に「認定」とする。**

● 判定根拠… 2

- ◇福祉サービス事業所としての社会的役割を果たしている…地域の中で弱い立場ある人を含めて、誰もが孤立しないように手をさしのべる支援体制がある。
- ◇基本的人権である「人間の尊厳を守る」ことを軸にした体制がある。
- ◇事業所の理念を尊重し、実現のための体制が職員に周知徹底されるよう取り組んでいる。
- ◇専門職員としての介護の知識、技術に裏づけられた職員の人間力を培う教育を重要視し取り組んでいる。

レベル基準	審査データ	評価者判定	総合判定
認定	○アンケート調査 ○ヒヤリング調査 ○観察調査 運営基準の順守	○5つのQOLの側面から判定 ・審査データの根拠資料に基づき、それぞれの評価者が5つのQOLから判断 運営基準順守の確認	全員一致 運営基準順守がベースになる
一部改善	○アンケート調査 ○ヒヤリング調査 ○観察調査	○5つのQOLの側面から判定 ・審査データの根拠資料に基づき、それぞれの評価者が5つのQOLから判断 ・評価者の1人でも50%未満の判定者いた場合、評価者間で共有。 ①議論し、判断の妥当性を確認。（評価観点の解釈の差、情報不足、事実確認のズレを調整） ②改善すべき課題を明確化（組織運営・ケアの質・権利擁護・安全管理など）	総合評価が50%未満30%以上であることを議論の上、判断した場合 ①事業者が取り組みやすい改善提案を提示。 （短期的に取り組むことができる事項と、中長期的な改善事項を区分） ②評価者として説明責任を果たす。 （評価理由、改善の必要性、期待される効果を明確に伝える）
要改善	○アンケート調査 ○ヒヤリング調査 ○観察調査など	○5つのQOLの側面から判定 ・審査データの根拠資料に基づき、それぞれの評価者が5つのQOLから判断 ・重要な法令違反となる事ができていない場合	総合総合評価が30%未満であると判断した場合 法令順守の不足が複数確認できる場合 ・改善内容を明確にして、すぐに取り組める提案をする。可能な限り支援の提案をする。（有料の場合有り）

最大の特徴：サービスの質を継続的に確認する 「抜き打ち調査」

● **抜き打ち調査の実施** 認証の契約期間は3年間で、うち2年間は抜き打ち調査を実施します。

- ・ 認証「悠」取得後、12カ月以内と13～24カ月以内に各1回、計2回の抜き打ち調査を行います。
- ・ 調査は夜間に実施し、日中では見えにくい実態を確認します。
- ・ 評価者2名以上が評価者証を携行し、「抜き打ち調査実施書」を提出したうえで事業所に入ります。
- ・ 事前に（アンケート調査時や入居時の重要事項説明の際など）入居者および家族の了解を得て居室に入ります。

● **コンプライアンス順守の確認**

- ・ 職員配置基準、虐待の疑い、身体拘束の有無、臭気、ベッド上コールの位置など、生活の安全性と権利擁護に直結する項目を重点的に確認します。

● **夜勤体制・職員対応の評価**

- ・ 夜勤者の業務理解、責務の遂行状況、緊急時対応、入居者への誠意ある関わりなど、夜間サービスの質を総合的に評価します。

「抜き打ち調査」の流れ

認証は3年間保証されます。

3年間のうち2年間は、年1回の夜間帯の「抜き打ち調査」を実施します



- 夜間帯に、評価者最低2名が評価者証を携帯し、抜き打ち調査実施書を提出して事業所に入ります。
- 事前に入居者や家族の了解を得たうえで、入居者一人ひとりの居室を開け、不適切なケアがないかを確認します。
- 職員の名前を聞き、夜勤者数と、施設理念が言えるかどうかを確認します。
- 出勤してきた管理職に必要な応じて報告します。
- 報告書を施設事業所に提出します。

抜き打ち調査実施書

ただ今より、公益財団法人Uビジョン研究所は、「〇〇〇〇」の認証「悠」にかかる抜き打ち調査を下記のとおり実施します。
速やかに調査に応じていただくよう、ご協力をお願いいたします。

記

第2回 抜き打ち調査

実施日：202〇年〇月〇日～202〇年〇月〇日 夜間帯

評価者：〇〇〇〇、〇〇〇〇 〇名

以上

留意事項

- ・評価者はUビジョン研究所の評価者証を携帯しています。
- ・調査の場所、順番等は評価者が指定しますので、ご協力お願いします。

調査実施責任機関

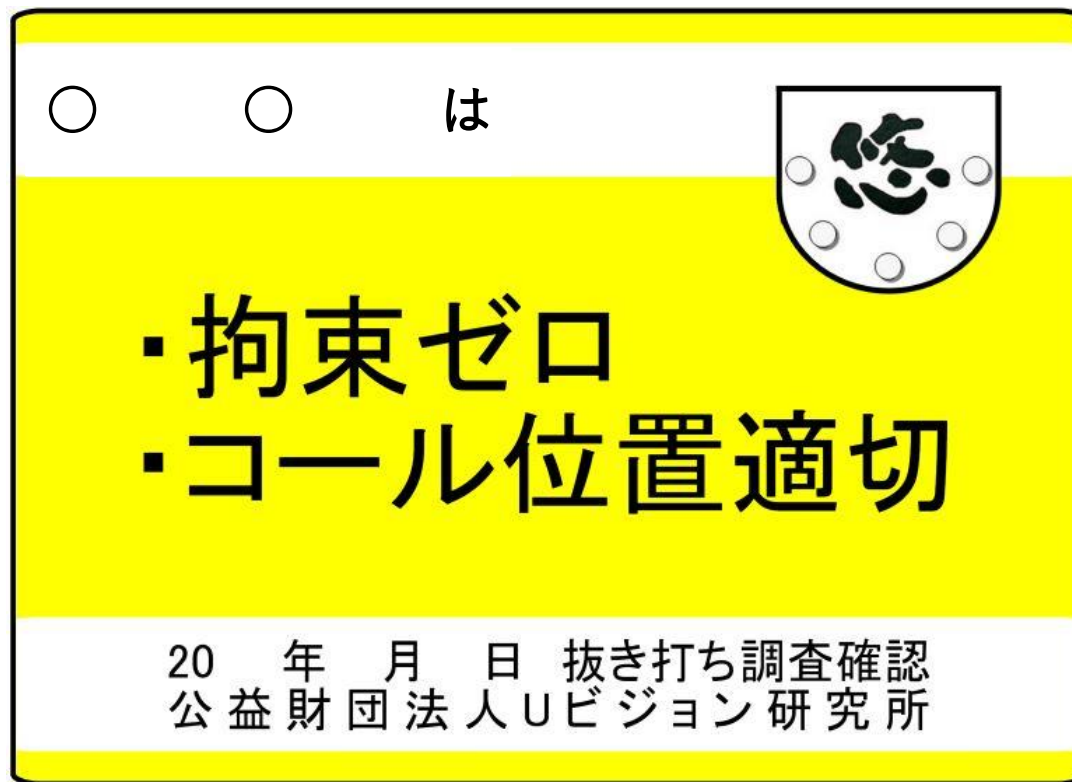
公益財団法人Uビジョン研究所

東京都渋谷区渋谷1-3-18

ビル・モデルナA-405

電話03-6904-4611

最大の特徴 抜き打ち調査 確認ステッカーの交付



「認証審査」「抜き打ち調査」で、拘束の有無、コールが適切な位置に置かれているか、確認した日付を期したステッカーを人目につきやすい場所に貼ります。

認証審査及び抜き打ち調査夜間調査票

10名	名 前	拘束有無	臭い有無	コールの 位置	
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	〇〇 さん				
	【全体評価】 ◆				

「抜き打ち調査」の期待できる効果

- 虐待の抑止力としての効果
- 拘束（身体拘束、環境拘束、言葉による行動制限など）の有無の確認
- 不適切ケアの確認
- 必要に応じて、コンプライアンス順守の確認
- 利用者、家族、市民の安心と信頼の確保

認証「悠」の有効期限は3年間

●3年ごとに、認証審査を実施

- ◇1回の認定の有効期間は3年間です。
- ◇認証の更新をする場合、再度事業所の審査を実施することが必要です。
- ◇認証「悠」取得によって、たとえ経営者が変わった場合でも、また職員の入退職があっても、長期間にわたりサービスの質を組織で保証・担保することが可能になります。

認証「悠」有効期間中の支援体制

認証「悠」を取得した事業所は、有効期間中、Uビジョン研究所から以下のような継続的な支援を受けることができます。「基本無料」で利用できる支援を中心に、必要に応じて有料サポートも選択できます。

1. 運営基準の改定などに関する情報提供（基本無料）

- ・運営基準・加算要件のアドバイス 制度改正や加算要件の変更など、事業運営に影響する情報について、必要に応じて助言します。
- ・国の動き・社会的二一ズの解説 職員が理解しやすい形で、国の政策動向や福祉分野の社会的二一ズをわかりやすく提供します。

2. 運営者への支援（基本無料、ただし一部有料）

- ・組織マネジメント等の相談対応（無料） 運営上の課題、組織づくり、人材育成など、幅広い相談に応じます。
- ・評価者による訪問指導・研修（有料） 評価者がホームに出向いて行う指導・研修は有料となります。 ※必要に応じて、研修内容のカスタマイズも可能。

3. 苦情解決に関する相談・アドバイス（基本無料）

- ・苦情相談窓口としての活用 利用者・家族・地域からの苦情相談窓口の一つとして、重要事項説明書に記載することができます。
- ・事業者からの苦情対応相談 苦情を受けた事業所に対し、対応方法や改善の方向性について助言します。
- ・虐待事案に関する相談・協議 虐待が疑われる事案について、事業所とともに対応方針や再発防止策を検討します。（訪問による内部調査への協力は有料）
- ・自治体への報告書・改善計画書の作成支援 行政への報告書や改善計画書の作成について、内容の整理や表現方法をアドバイスします。

認証「悠」取得までのスケジュール

施設審査を行い、その結果に基づき認定・認証します。

	1カ月目	2カ月目	3カ月目	4カ月目
内容	契約 事前審査会 家族アンケート 職員アンケート	訪問調査による 認証 ≪内容≫ 管理職・各職種等の ヒヤリング調査 入居者ヒアリング調査 観察調査（夜間含む） など 書類調査(コンプライア ンスの確認) ※2人以上の評価者が施 設を2～3日間訪問して実 施します。（定員規模に による）	最終審査会 	認定証書の送付 報告書の送付
受審施設に お願いした こと	・職員へ認証の内容を理 解、周知させる ・契約に係わる書類の送 付 ・事前審査用書類の送付 ・家族アンケートの配布 ・職員アンケートの配布 と回収	・各職員のヒアリング調 査の日程調整 ・書類の準備 ・評価者受け入れ体制の 調整		・証書の掲示

認証「悠」取得後のスケジュール

- ・ 認証「悠」取得後、3年間の有効期間内に全2回の「抜き打ち調査」を実施します。
- ・ 認証「悠」を更新する場合は、有効終了前に確認します。

年月	認証後 1 2 カ月以内	認証後 1 3 カ月 ～ 2 4 カ月以内	認証後 3 6 カ月以 内
内容	抜き打ち調査1回目 Uビジョン研究所の評価者が夜間に抜き打ち施設に伺います。 職員や利用者・家族へあらかじめ告知をお願いいたします。 調査の内容 調査 評価者2人以上 (定員規模による) 報告書作成	抜き打ち調査2回目 内容、手順は1回目と同様です。	認定証書の 更新審査 初回に認証を取得したときと同様に施設評価を実施して、審査します。

費用について

人件費・調査費（事務費）・報告書作成（自治体への報告費はかかりません）

税抜き、交通費・宿泊費は別途

施設の定員	評価者数 (原則)	訪問調査日数 (原則)	認証費用	抜き打ち調査費用	施設評価
20人以下	2～3人	2日間	380,000円	210,000円	380,000円
21～29人	2人	2日間	480,000円	240,000円	480,000円
30人～50人	2人	3日間	660,000円	270,000円	660,000円
51人～75人	3人	3日間	790,000円	310,000円	790,000円
76人～100人	3人	3日間	820,000円	340,000円	820,000円
101人～125人	4人	3日間	950,000円	400,000円	950,000円
126人～150人	4人	3日間	980,000円	430,000円	980,000円

* 1回目のみプレート・認定証書・額の代金（160,000円）が別途かかります。

* 評価者数、訪問調査日数は施設の形態、定員、状況等により変わる場合があります。

* 法人会員は、割引（価格の20%引き）が適用されます。

* ショートステイは、評価の対象ではありませんが、同じ建物内にある場合はサービスで実施します。

費用について

障がい者グループホーム（定員20名以下の場合） 法人賛助会員の場合

3年間保証 1年に付き維持費 213.000円

ホームの定員	評価者数 (原則)	訪問調査日数 (原則)	夜間観察調査	認証・施設評価 費用	抜き打ち調査 認証の有効期間3年間に 2回実施	(法人賛助会員の 場合) 3年間のうち 1年間の維持費総額 213.000円	プレート 認定証書・額 (初期のみ)
20人以下	2～3人	2日間	2人	380.000円 * 法人賛助会員 304.000円	1回につき 210,000円 * 法人賛助会員 168.000円 評価者2人	3年間の総額 800.000円 * 法人賛助会員 640.000円 1年間当たり * 法人賛助会員 213.000	160,000円

- * 評価者数、訪問調査日数は事業所の形態、状況等により変わります。
- * 家族アンケート調査の返信用切手はUビジョン研究所が負担します。
- * 障がい者グループホームは、運営主体が同じである場合、棟が6名、8名、10名など異なっても棟ごとに評価し、合計20名までの費用となります。
- * 法人賛助会員は、20%割引が適用されます。
- * 評価者の交通費、宿泊費（必要に応じて）、食費はUビジョン研究所の負担となります。

【お知らせ】

◆2026年度に限り、消費税分10%を軽減します。（人材不足、物価高の社会動向に対応）

賛助会員特典

賛助会員名		年会費	セミナー (一般市民向け)	トップマネジメント セミナー	書籍 (Uビジョン発行)	講師派遣	その他
個人賛助会員		10,000円	無料	—	20%割引	—	・当財団が発行する情報誌の送付（年1回発行） ・介護に関すること、後見人に関すること、弁護士に関することなどの助言や情報提供など ・施設への入居前後の相談を3回は無料、その後は有料で受けます
法人賛助会員	U会員	一口 100,000円	参加者1名は 無料	15%割引	20%割引	20%割引	・認証等施設審査料・抜き打ち調査料 5%割引 ・当財団が発行する情報誌の送付（年1回発行） ・メールマガジン（年3回以上）で介護関係の法改正等の情報提供 ・施設におけるコンプライアンス等に対するFAX/メールによる助言は無料 ・法人が複数の施設を保有している場合、割引等の特典を受けるためには3施設毎に一口加入する必要がある。
	C会員	一口 100,000円	参加者1名は 無料	10%割引	20%割引	20%割引	・当財団が発行する情報誌の送付（年1回発行） ・メールマガジン（年3回以上）で介護関係の法改正等の情報提供 ・施設におけるコンプライアンス等に対するFAX/メールによる助言は無料 ・法人が複数の施設を保有している場合、割引等の特典を受けるためには3施設毎に一口加入する必要がある。

* 法人賛助会員：生活施設（社会福祉法人、介護付き有料老人ホーム、障がい者施設、特定ケアハウス、グループホームなど）・株式会社など

「U会員」：認証施設である法人賛助会員

「C会員」（corporate会員）：認証施設でない法人賛助会員

* 講師派遣（職員教育、施設改善取り組みへの助言など）で、奨励金などを受けた研修については割引対象外となります。

* 認証「悠」施設で法人会員ではない場合、施設評価料、抜き打ち調査料は割引対象外となります。