

社会福祉法人福島県社会福祉協議会  
福祉サービス第三者評価事業実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、定款第37条の規定に基づき、社会福祉法人福島県社会福祉協議会（以下「本会」という。）が行う福祉サービス（以下「サービス」という。）第三者評価事業（以下「第三者評価」という。）の実施について、必要な事項を定めることを目的とする。

(第三者評価の目的)

第2条 第三者評価は、サービスの質の向上を図ろうとするサービス提供事業者等（以下「事業者等」という。）を支援するとともに、サービスの利用者（以下「利用者」という。）及びその家族等への情報提供を行うことを目的とする。

(基本方針)

第3条 本会は、事業者等が第三者評価の結果と自己評価の結果を踏まえた総括的な評価を行なうことにより、事業運営における課題を把握し、サービスの質の向上に結びつけることができるよう、公正中立かつ客観的に評価を実施する。

(第三者評価の対象)

第4条 本会は、次の各号に掲げる福祉施設（以下「施設」という。）の第三者評価を実施する。

(1) 生活保護法に規定する施設

ア 救護施設

(2) 児童福祉法に規定する施設

ア 乳児院

イ 母子生活支援施設

ウ 保育所

エ 児童館

オ 児童養護施設

カ 福祉型障害児入所施設

キ 医療型障害児入所施設

ク 児童自立支援施設

ケ 児童相談所一時保護所

(3) 障害者総合支援法に規定する施設

ア 障害者支援施設

イ 障害福祉サービス事業所

(4) 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律・売春防止法に規定する施設

ア 婦人保護施設

(5) 老人福祉法に規定する施設

ア 養護老人ホーム

イ 特別養護老人ホーム

ウ 軽費老人ホーム

(6) 介護保険法に規定する施設

ア 介護老人保健施設

(第三者評価の申込み)

第5条 本会は、第三者評価を受けようとする事業者等から第三者評価委託申込書(別紙1)により申込みを受ける。

(第三者評価契約)

第6条 本会は、第三者評価を受審する事業者等と第三者評価契約(以下「契約」という。)(別紙2)を締結する。

- 2 本会は、担当する評価調査者及び訪問調査日程等を決定し、契約を締結した施設(以下「実施施設」という。)に通知する。
- 3 事業者等との間に評価の公正・中立を害する利害関係を生じ、評価の実施に支障を来すおそれがあるときは契約を締結しないことができる。

(評価手数料)

第7条 第三者評価の評価手数料(以下「手数料」という。)は、次のとおりとする。

- (1) 本会会員施設(手数料消費税込)  
330,000円
- (2) 本会非会員施設(手数料消費税込)  
440,000円
- 2 訪問調査を追加した場合は、その回数に応じた手数料を併せて請求できる。
- 3 本会会長は、事業者等にやむを得ない事情が生じたときは手数料を減額できる。
- 4 事業者等は、契約締結後、速やかに本会に手数料を納付するものとする。

(契約の解除)

第8条 本会は契約を締結した事業者等が次のいずれかに該当した場合、契約を解除することができる。

- (1) 事業者等のやむを得ない事由又は災害等の特別な事情が生じた場合。
- (2) 事業者等の責に帰すべき理由により、期限内に第三者評価を完了する見込みがないと明らかに認められる場合。
- (3) その他、事業者等が契約を履行することが不可能となった場合。
- 2 事業者等は、本会が次のいずれかに該当した場合、契約を解除することができる。
  - (1) 正当な理由がなく、本会が第三者評価に着手すべき時期を過ぎても第三者評価に着手しない場合。
  - (2) 本会の責に帰すべき理由により、期限内に第三者評価を完了する見込みがないと明らかに認められる場合。
  - (3) その他、本会が契約を履行することが不可能となった場合。

(契約解除に伴う手数料の取扱い)

第9条 契約解除に伴う手数料の取扱いは、次によるところとする。

解除理由	解除時期	手数料の取扱い
(1) 事業者等のやむを得ない事由又は災害等の特別な事情が生じた場合(第8条第1項第1号)	訪問調査実施日の3日前まで	既に収納した手数料の半額に相当する額を返還する。
	訪問調査実施日の2日前以降	既に収納した手数料の4分の1に相当する額を返還する。

(2) 事業者等の責に帰すべき理由により、期限内に第三者評価を完了する見込みがないと明らかに認められる場合。(第8条第1項第2号)	解除時期にかかわらず、既に収納した手数料は返還しない。
(3) その他、事業者等が契約を履行することが不可能となった場合。(第8条第1項第3号)	
(4) 正当な理由がなく、本会が第三者評価に着手すべき時期を過ぎても第三者評価に着手しない場合。(第8条第2項第1号)	解除時期にかかわらず、既に収納した手数料の全額を返還する。
(5) 本会の責に帰すべき理由により、期限内に第三者評価を完了する見込みがないと明らかに認められる場合。(第8条第2項第2号)	さらに、手数料の10分の1に相当する額を違約金として支払う。
(6) その他、本会が契約を履行することが不可能となった場合。(第8条第2項第3号)	

(第三者評価の構成)

第10条 本会は、本会と業務委託契約を締結した評価調査者（以下「評価調査者」という。）による第12条の評価の結果と本会部会・委員会及び協議会規程に基づき設置する「福祉サービス評価審査委員会」（以下「審査委員会」という。）の結果を総合し、評価結果を決定する。

(評価調査者)

第11条 本会は、福島県（以下「県」という。）が実施又は認めた評価調査者養成研修を修了した者又は修了した者が所属する法人等と業務委託契約を締結する。

2 本会は、次の各号に該当する者をそれぞれ1名以上置く。

- (1) 組織運営管理業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると県が認める者。
- (2) 福祉、医療、保健分野の有資格者若しくは学識経験者で、当該業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると県が認める者。

3 評価調査者は、評価業務の質を向上するため、県が実施する評価調査者継続研修のほか、本会の要請により必要な研修に参加することとする。

(第三者評価の手法)

第12条 第三者評価は次の手法により実施する。

- (1) 第三者評価は第11条第2項第1号及び第2号に規定する評価調査者それぞれ1名以上の計2名以上で行う。
- (2) 第三者評価は、書面調査及び訪問調査、並びに聞き取り等による利用者等調査により行う。

なお、評価基準及び評価結果の説明等のための訪問は、訪問調査の例によらず、必要の都度実施できる。

① 書面調査

書面調査は、担当評価調査者が実施施設から次の書類の提出を受けて行う。

ア. 自己評価票

経営者又は管理責任者（施設長等）が、職員による合議等を行い作成した自己評価票（県が定める様式）。

イ. 評価項目に沿って、施設の運営やサービス提供状況がわかる書類（本会が定める様式）。

## ② 訪問調査

- ア. 訪問調査は、書面調査実施後に担当評価調査者が実施施設を訪問して行う。
- イ. 評価調査者は、本会に所属する評価調査者であることの証明書を所持し、訪問調査時に提示しなければならない。
- ウ. 訪問調査は原則として2日間とし、実施施設の運営状況等について管理責任者（施設長等）等から説明を受けた後、評価項目に関する調査を行う。
- エ. 調査にあたっては、施設内の視察、管理責任者（施設長等）及び職員からの聞き取り、書類の確認等を行う。
- オ. 訪問調査時に利用者等の記録の閲覧及び利用者の居室等への入室が必要な場合は、事前に利用者又は家族等の同意を得るものとする。
- カ. 担当評価調査者は、所定の調査を終えた後、管理責任者（施設長等）等を交えて全体的な総括と確認を行う。
- キ. 訪問調査時に緊急を要する事項（明らかな基準違反により利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合等）があった場合は、評価調査者は本会を通じて市町村及び県の担当部局に通報する等の適切な対応を行う。

## ③ 利用者等調査

利用者等に対し、訪問調査前に書面による調査及び訪問時の聞き取り調査を行い、評価の補完資料とする。

調査対象とする人数等については、実施施設と協議の上決定する。

書面による調査は、次のとおり行う。

### ア. 保育所

施設を通じて保護者に調査票を渡し、保護者は回答後無記名で本会へ送付する。

### イ. 児童養護施設、児童自立支援施設、児童相談所一時保護所

施設を通じて小学生4年生以上の入所児童に調査票を渡し、回答後、無記名で本会に直接送付される方法で回収する。

### ウ. 乳児院

施設を通じて保護者に調査票を渡し、保護者は回答後無記名で本会に送付する。

### エ. 母子生活支援施設

施設を通じて母親及び小学生4年生以上の入所者に調査票を渡し、回答後、無記名で本会に直接送付される方法で回収する。

### オ. 児童館

施設を通じて保護者に調査票を渡し、保護者は回答後無記名で本会へ送付する。

### カ. 救護施設、福祉型障害児入所施設、医療型障害児入所施設、障害者支援施設、障害福祉サービス事業所、婦人保護施設、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム、介護老人保健施設

施設を通じて本人または保護者、その家族に調査票を渡し、本人または保護者、その家族は回答後無記名で本会に送付する。

（第三者評価の観点）

第13条 評価調査者は、施設が提供するサービスの質の向上に資するため、次の各号の観点に基づいて評価業務に当たらなければならない。

- (1) 「基本的人権の尊重」「自立支援」「利用者本位」の姿勢
- (2) 「理念・基本方針」「組織の運営管理」「適切な福祉サービスの実施」に関する「計画立案」「実施」「点検」「見直し」の状況
- (3) 「事実」と「根拠」に基づくサービスの効果、効率の確認
- (4) 地理的条件、建物・設備等財産等の状況を踏まえた創意工夫、努力
- (5) 評価基準に基づく水準への誘導

(第三者評価の判断)

第14条 第三者評価の判断は、県が定めた「福島県福祉サービス第三者評価基準」並びに「福島県児童相談所一時保護所第三者評価基準」に基づいて行うものとする。

(第三者評価結果の決定等)

第15条 第三者評価結果（以下「評価結果」という。）の決定等は、次により行う。

- (1) 評価調査者は、書面調査、訪問調査及び利用者等調査の結果を総合的に判断し、評価調査者相互の合意により「福祉サービス第三者評価事業評価票」（県が定める様式）（以下「評価票」という。）を作成する。
- (2) 評価調査者のうち1名が、前号の評価票を遅滞なく本会へ提出する。
- (3) 本会は、審査委員会による評価票等の審議を経て、評価を決定する。

2 審査委員会の委員、会議等については別に定める。

(評価結果の報告)

第16条 本会が評価を決定したときは、評価結果を評価票により事業者等に通知し、評価結果に対する事業者等の意見を得た上で、評価終了後3ヶ月以内に評価結果等を県に報告しなければならない。

2 本会は、前号の県に対する評価結果の報告をもって第三者評価を完了する。

(評価結果の公表)

第17条 評価結果の公表は、県が定めた「福島県福祉サービス第三者評価結果公表要領」により県が行う。また、本会においても、県に準じて、ホームページ等により公表する。公表期間は、評価を実施した日の属する年度から起算して3年間とする。

(サービスの質の向上への支援)

第18条 本会は、施設のサービスの質の向上に資するため、必要に応じ前条の評価結果に加えてサービスの質の向上に向けた提案等を事業者等に報告する。

(倫理)

第19条 本会が実施する第三者評価に携わる全ての者は、次の各号の行為を行ってはならない。

- (1) 事業者等、利用者及びその家族に対する人権の侵害。
- (2) 第三者評価を目的に提出した施設の組織及び事業の概要等を示す書類及びこれに準ずる電子的データを事業者等の同意を得ることなく譲渡、貸与、頒布、閲覧等の手段で他に洩らすこと。
- (3) 施設から手数料とは別の金品を受領すること。
- (4) その他、法令違反、社会通念上の不正を行うこと。

2 本会が実施する第三者評価に携わる全ての者は、次の各号に掲げる行動規律を遵守しなければならない。

- (1) 事業者等、利用者及びその家族等に対し、礼節ある態度をもって評価業務に当たり、信頼を保持すること。
  - (2) 利用者及びその家族等に対して聞き取りや調査等を実施するときは、その趣旨、目的を説明の上、同意に基づいて行うものとし、聞き取りや調査等への協力を強いることのないよう意思を尊重すること。
  - (3) 事業者等との間においては、評価の公正・中立を害する個人的利害関係を生じさせないこと。
  - (4) 第三者評価の実施にあたり施設の通常業務に支障を来す迷惑行為を行わないこと。
  - (5) 事業者等、施設、利用者及びその家族等に対して宗教活動、政治活動及び商業活動を行わないこと。
  - (6) 事業者等、施設、利用者及びその家族等との間で紛争が生じないように努め、紛争が生じたときは誠意をもって解決にあたること。
- 3 前第1項の行為を行った場合又は前第2項の行動規律に違反した場合の処分は、本会会長が決定する。

(守秘義務)

- 第20条 本会の役職員及び評価調査者、審査委員会委員は、第三者評価を通じて知り得た事業者等、施設、利用者及びその家族等に関する事項を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同じとする。ただし、第12条第2号②のキに規定する緊急を要する場合を除く。
- 2 本会が、第三者評価に関連する業務を外部者に委託又は依頼する場合は、当該外部者に対して、当該秘密を他に洩らしてはならない旨の契約等を行う。
  - 3 前第1項又は前第2項の守秘義務に違反した場合の処分は、本会会長が決定する。

(個人情報の取扱い)

- 第21条 第三者評価に関する事業者等、施設、利用者及びその家族等、評価調査者、審査委員会委員等に関する個人情報は、本会が定めた「個人情報保護に関する方針」及び「個人情報保護規程」に基づき適切に管理する。
- 2 事業者等、施設、利用者及びその家族等に関する個人情報は、第三者評価に必要な情報のみを収集する。
  - 3 第三者評価のために事業者等、施設、利用者及びその家族等から知り得た個人情報は、「評価票」及び「評価結果表」において、個人が特定されないように記述する。

(苦情対応)

- 第22条 第三者評価に関する苦情は、本会が定めた「苦情解決に関する規程」により適切に対応するとともに、次の各号に掲げる事項を事業者等へ周知する。
- (1) 苦情受付担当者及び苦情解決責任者の職氏名
  - (2) 苦情窓口電話番号、FAX番号及び電子メールアドレス
  - (3) その他必要な事項

(緊急時等における対応方法)

- 第23条 評価調査者は、調査の実施前又は実施中に、疾病又は事故その他緊急事態が生じた時は、速やかに本会へ報告しなければならない。

(情報公開)

第24条 第三者評価に関する透明性を確保するため、次の内容を公開する。

- (1) 所属する評価調査者一覧（県が実施又は認めた評価調査者養成研修の修了者であること及び有している資格や経歴等を記載したもの）
- (2) 審査委員会委員一覧（現在の職業や経歴等を記載したもの）
- (3) 第三者評価の会計に関すること

(関係書類の保存等)

第25条 第三者評価に用いた関係書類は、公表の有無に関わらず、第三者評価完了後5年を経過した後、裁断、焼却等により確実に破棄する。

(県への事業実績報告)

第26条 本会は毎事業年度終了後、第三者評価の実績等について、福祉サービス第三者評価事業実績報告書等（県が定める様式）により、県に対し速やかに報告する。

(調査等)

第27条 本会は、県が実施する第三者評価の適正な実施を図るための調査等に協力する。

(その他)

第28条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成18年8月29日（福島県知事が評価調査機関として認証した日）から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成24年8月13日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成25年5月22日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成27年1月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、令和元年 7 月 29 日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、令和元年 10 月 1 日から施行する。