

福祉サービス第三者評価の実施に関する契約書

(ひな型)

〇〇〇〇〇〇 (以下「甲」という。)と□□□□□□ (以下「乙」という。)は、甲の運営する△△△△△ (以下「対象事業所」という。)に係る福祉サービス第三者評価の実施に関して、次のとおり契約を締結する。

第1章 総則

(福祉サービス第三者評価)

第1条 この契約で「福祉サービス第三者評価 (以下「評価」という。)」とは、とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構 (以下「推進機構」という。)の認証を受けた評価機関である乙が、推進機構の定める評価基準に則って作成した評価基準を用いて、推進機構の定める評価の手法を遵守して書面調査、訪問調査等を行い、当該調査等の成果に基づいて評価結果を作成してこれを甲に報告し、推進機構の定める公表要領に従って評価結果等の公表を行い、さらにこれを推進機構に報告する一連の手続きをいう。

2 乙が甲に対して実施する評価の内容、手法、スケジュール等の具体的な内容は、契約書別紙のとおりとする。

(評価調査者)

第2条 この契約で「評価調査者」とは、推進機構の養成研修を修了し、必要な継続研修を受講している者で、かつ、推進機構の評価調査者名簿に登録されているものをいう。

第2章 契約

(契約期間)

第3条 この契約の評価を実施する期間は、契約締結日から平成〇〇年〇〇月 〇〇日までとする。

(契約金額)

第4条 甲は乙に対して、評価料金として金 円を支払う。

(支払方法)

第5条 前条の金額は、評価の完了後、乙の請求を受けた日から〇〇日以内に、乙の指定する方法で支払うものとする。

2 前項の支払期日までに前条の金額の支払いがなされなかった場合は、乙は甲に対して、支払期日の翌日から支払完了の日までの日数に応じて、年率 〇〇%の割合で計算した遅延利息を併せて請求できるものとする。

(評価の完了)

第6条 前条第1項に定める評価の完了とは、第1条第1項に定める評価に係る一連の手続きが全て終わることをいう。

2 乙が、推進機構の定める公表要領に従って評価結果を作成し、甲に対して報告と説明を行った場合は、甲が公表への同意を与えなかった場合でも、乙が公表要領に従って推進機構へ評価結果の報告を行った時点で、評価の完了があったものとする。

第3章 評価機関の義務

(評価機関及び評価調査者の義務)

第7条 乙は、推進機構の定める評価の手法を遵守し、この契約書の定めるところに従って、評価を実施する。

2 乙及び評価調査者は、評価の実施に当たっては、福祉サービス利用者及びその家族(以下「利用者等」という。)の意思に十分配慮し、乙が別に定める倫理規程に従うものとする。

2 評価は、乙に所属する2人以上の評価調査者が、一貫して実施に当たるものとする。

3 前項の2人以上の評価調査者は、福祉サービス分野を担当する評価調査者と、組織運営管理分野を担当する評価調査者を組み合わせて構成する。

4 乙は、第2項の評価調査者のほかに、必要に応じて補助者を使うことができる。この場合は、乙は補助者を使う旨を甲に連絡するものとする。

5 乙が評価結果を作成する際は、評価の実施に一貫して当たった2人以上の評価調査者全員の合議によるものとする。ただし、乙は必要に応じて委員会方式(外部委員からなる委員会等を設置し、評価の実施に一貫して当たった2人以上の評価調査者全員の合議により作成した評価結果案を当該委員会等で審議したうえで、評価結果を作成する方式をいう。)により評価結果を作成することができる。

6 乙は、評価結果の作成後すみやかに甲に対し評価結果報告書を提出するとともに、その内容について説明する。

7 評価調査者は、評価の実施に当たっては、乙に所属する調査評価者であることを証する書類を常に所持し、甲から提示を求められたときはこれを提示するものとする。

(評価調査者の禁止行為)

第8条 評価調査者は、評価の実施に当たって、次に掲げる行為を行わない。

- (1) 甲から評価料金とは別に金品を受け取ること
- (2) 甲又は対象事業所の利用者に対して宗教活動、政治活動、その他迷惑行為又は人権侵害を行うこと
- (3) 法令に違反する行為又は乙の定める評価手法規程、守秘義務規程、文書取扱規程若

- しくは倫理規程に反する行為を行うこと
(4) 有利な取扱いその他の公正・中立性に反する取扱いを事前又は事後に約束すること

(守秘義務)

第9条 乙が収集する情報は、評価の実施に必要な最小限の情報とし、乙は評価以外の目的には決して使用しない。

- 2 乙は、評価を実施するうえで知り得た甲及び対象事業所の利用者等に関する情報を、第三者に漏洩しない。この義務は契約終了後も同様とする。
- 3 前項の規定にかかわらず、乙は、緊急を要する事項（明らかな法令違反により対象事業所の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）があった場合には、監督行政機関等に、甲や対象事業所の利用者等に関する状況等の情報を提供できるものとする。
- 4 乙は、利用者アンケートの回答結果など、評価の実施に当たって得られた記入者等が特定される可能性のある情報については、記入者等が特定されないよう加工したうえで、甲に報告するものとする。
- 5 乙は、対象事業所の利用者等に関する情報が記載された書類については、甲への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業所の外に持ち出さないこととする。
- 6 乙は、甲が業務上作成している内部資料等については、原則として甲への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業所の外に持ち出さないこととする。ただし、甲の同意がある場合はこの限りでない。その場合、乙は、甲から提供された資料等を善良なる管理者の注意をもって保管し、かつ、この契約に係る評価以外の用途には使用しないものとする。
- 7 乙は、この契約に基づき作成した評価結果及び報告書を、善良なる管理者の注意をもって〇〇年間保管した後、廃棄処分するものとする。保管期間中は、この契約に係る評価以外の用途には使用しないものとする。

第4章 事業者の義務

(評価の実施に対する協力等)

第10条 甲は、自らのサービス提供に支障のない限り評価の実施に協力し、乙の求めに応じて、評価に必要な甲に関する情報、及び対象事業所の利用者等の同意を得た対象事業所の利用者等に関する情報を、提供するものとする。

- 2 甲は、利用者本人への調査などの際に配慮する必要がある事項に関して、乙に対して必要な情報を提供するとともに、乙と十分協議し、乙が実施方法、時期等を定めるのに協力するものとする。

(推進機構への報告及び情報の公表の承諾)

第11条 甲は、乙が評価結果を推進機構に報告することを承諾する。

2 甲は、利用者等による福祉サービスの選択に役立てるため、乙及び推進機構が前項の報告内容を公表することを承諾する。

3 前項に規定にかかわらず、甲は、評価結果等の公表を望まない場合は、その旨を乙に申し出ることができる。この場合には、甲は、乙がその旨を推進機構に理由を附して評価結果と共に報告することを承諾するとともに、乙及び推進機構が甲の意向により評価結果を公表しない旨を公表することを承諾するものとする。

(是正改善命令等を受けた場合の取扱い)

第12条 甲が監督行政機関等から当該事業所に係る是正改善命令等(是正改善命令その他法令違反に係る重要な命令をいう。)を受けたことが乙に明らかになった場合には、乙はその旨を推進機構に連絡するとともに、乙及び推進機構は、当該是正改善命令等に基づく是正改善等がなされたことが確認されるまでの間、評価結果の公表を停止する。

2 甲が監督行政機関等から当該事業所に係る是正改善命令等を受けたことが推進機構に明らかになった場合も、前項と同様とする。

第5章 契約の変更及び解除

(契約内容の変更)

第13条 甲及び乙は、相手方と協議して合意した場合には、この契約の内容を変更することができる。

2 前項の規定により契約金額を変更するときは、双方協議のうでその金額を定めるものとする。

(契約の合意解除)

第14条 甲及び乙は、相手方と協議して合意した場合は、この契約を解除することができる。

2 前項の規定により契約を解除するときは、既の実施した評価の料金の支払いについては、双方協議のうで決定するものとする。

(甲からの契約解除)

第15条 甲は、乙が以下の事由に該当する場合には、この契約を解除することができる。

- (1) 乙が正当な理由なくこの契約に定める評価を実施せず、甲の請求にもかかわらずこれを実施しようとならない場合
- (2) 乙が第9条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 乙が、甲もしくは対象事業所の利用者等の生命・身体・財産等を傷付け、又は著し

- い不信行為を行うなど、この契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- (4) 評価を実施している間に、乙が評価機関としての認証を取り消された場合
- 2 前項の規定により甲がこの契約を解除した場合に、乙は、既に実施した評価の料金を甲に請求することができない。

(乙からの契約解除)

- 第16条 乙は、甲が以下の事由に該当する場合には、この契約を解除することができる。
- (1) 甲が、乙及び評価調査者の生命・身体・財産・信用等を傷付け、又は著しい不信行為を行うなど、この契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- (2) 評価を実施している間に、甲が対象事業所における福祉サービスの提供をやめた場合
- 2 前項の規定により乙がこの契約を解除した場合に、甲は、既に実施された評価の料金を乙に支払うものとする。

第6章 損害賠償

(甲の損害賠償責任)

- 第17条 甲が、自己の責に帰すべき事由によりこの契約の定めに違反し、乙が損害を被った場合には、甲は乙が被った損害を賠償するものとする。

(乙の損害賠償責任)

- 第18条 乙が、自己の責に帰すべき事由によりこの契約の定めに違反し、甲が損害を被った場合には、乙は甲が被った損害を賠償するものとする。

第7章 その他

(苦情対応)

- 第19条 乙は、甲及び対象事業所の利用者等からの評価に関する苦情に対して、苦情を受け付ける窓口及び担当者を設置して適切に対処するものとする。

(協議事項)

- 第20条 この契約に疑義が生じた場合、又はこの契約に定められていない事項が生じた場合には、甲と乙は誠意をもって協議のうえ、解決に努めるものとする。

この契約の締結を証するため、この契約書を2通作成し、甲乙両名記名押印のうえ、各自その1通を保有するものとする。

平成××年××月××日

甲 住 所
事業者名
代表者名

印

乙 住 所
認証番号
評価機関名
代表者名

印

契 約 書 別 紙

1 甲の連絡先

- (1) この評価の担当者氏名 ○○ ○○
連 絡 先 住所
電話×××-×××-1 2 3 4
Fax×××-×××-1 2 5 5

2 乙の連絡先

- (1) この評価の担当者氏名 ◇◇ ◇◇
連 絡 先 住所
電話×××-×××-5 6 7 8
Fax×××-×××-5 6 7 9

- (2) 乙 の 責任者氏名 △△ △△
連 絡 先 住所
電話×××-×××-5 6 7 0
Fax×××-×××-5 6 7 7

3 評価の内容及び手法等

- (1) 評価の方法等
- ア 評価の具体的方法 事前説明、自己評価、利用者調査、訪問調査、評価結果の報告、評価結果の公表、及び推進機構への報告により行う
 - イ 使用する評価基準 推進機構が定める○○施設用の評価基準〔に乙が△△項目を追加して作成した乙所定の評価基準〕による
- (2) 事前説明の方法等
- ア 第三者評価の趣旨説明 乙の指定する場所（原則として県内に限る）において説明する
 - イ 対象事業所の利用者や家族、職員への周知方法 乙が対象事業所に出向いて説明する
- (3) 利用者調査の対象者及び方法等
- ア 利用者調査の対象者の抽出方法 原則として全数調査とするが、状況により一部抽出調査とする場合は、甲乙が協議のうえ定めた方法により抽出する
 - イ 利用者アンケートの具体的実施方法

乙所定の様式を、甲を通じて対象者に配布し、対象者が記入後、乙所定の封筒に入れて乙に直接郵送する方法で行う

ウ 利用者ヒアリングの具体的実施方法

訪問調査当日に個室又は区別された場所で評価調査者と1対1でヒアリングする方法により実施する。ただし利用者本人の状況等によりこれによりがたいときは、甲乙協議のうえ定めた方法により実施する

(4) 自己評価及び訪問調査の具体的方法等

ア 自己評価の具体的実施方法

推進機構が定める〇〇施設用の評価基準を使用し、甲が乙の指定する期限までに自己評価を行い、乙に評価結果を報告する方法により行う

イ 訪問調査の具体的実施方法

推進機構が定める〇〇施設用の評価基準〔に乙が△△項目を追加して作成した乙所定の評価基準〕を使用し、評価調査者〇名が、所定の期日に対象事業所を訪問して、書類確認・聞き取り・施設見学等を行い、主として自己評価結果及び利用者アンケート調査結果との対比による確認をする方法により実施する

(5) 評価結果の報告の具体的方法等

ア 評価結果の作成

乙は、訪問調査終了後すみやかにこの契約書第7条所定の方法により評価結果を作成する

イ 追加資料等の要求

乙は、評価結果の作成上必要があると認めるときは、甲に対して追加資料等の要求をすることがある

ウ 評価結果報告書の提出

乙は、評価結果の作成後すみやかに、甲に対して評価結果報告書を提出するとともに、その内容について説明する

エ 公表同意書への署名

甲は、乙から説明を受けた後、公表同意書へ署名する

オ 公表を望まない旨の申し出

甲は、乙から説明を受けた後、公表を望まない場合は、その旨を2週間以内に乙に申し出るものとする。この場合は、乙がその旨を推進機構に理由を附して評価結果と共に報告するとともに、推進機構が甲の意向により評価結果を公表しない旨を公表する。

4 評価の主なスケジュール（予定）

本件評価の主なスケジュール（予定）は次のとおりとする。ただし、利用者調査や自己評価の結果の回収状況その他の状況により、甲乙協議のうえ変更することがある。

- 〇〇月〇〇日 事前打ち合わせ
- 〇〇日 対象事業所の利用者、家族、職員への説明
 - ・ 第三者評価の趣旨の説明
 - ・ 調査票の配布、記入方法等の説明
- 〇〇月〇〇日 利用者アンケートの回収
- 〇〇月〇〇日 自己評価結果の回収
- 〇〇月〇〇日 訪問調査実施
- 利用者ヒアリングの実施
- 〇〇月〇〇日 甲への評価結果報告書の提出及び説明
- 〇〇日 推進機構への評価結果の報告

5 今回の評価調査者

今回の評価に当たっては、〇名の評価調査者の他、〇名の補助者を使用する。評価調査者〇名及び補助者〇名の詳細は以下のとおり。

(1) 評価調査者 1

氏 名 □□ □□
養成研修修了日 平成 年 月 日
修了者番号 第 号
継続研修受講歴 平成 年 月 日 第 1 回継続研修終了
担当分野 a 組織管理運営 b 福祉、医療、保健
資格・主な経歴・評価経験等 (例) 看護師、老人保健施設に 10 年間勤務、評価経験 10 箇所（老人福祉施設）

(2) 評価調査者 2

氏 名 □□ □□
養成研修修了日 平成 年 月 日
修了者番号 第 号
継続研修受講歴 平成 年 月 日 第 1 回継続研修終了
担当分野 a 組織管理運営 b 福祉、医療、保健
資格・主な経歴・評価経験等 (例) 元児童養護施設長、保育所・児童擁護施設に通算 20 年間勤務、評価経験 3 箇所（児童福祉施設）

(3) 補助者1

氏名 □□ □□

今回の評価で担当する内容 (例) 訪問調査時の事務補助

資格・主な経歴・評価経験等 (例) 社会福祉士、障害者施設に5年間勤務

6 相談・要望・苦情等の窓口

(1) 乙の苦情対応窓口

担当者氏名 ×× ××

営業時間 平日 ○時から○時まで

土曜 ○時から○時まで

電話番号 ×××-633-8765

FAX 番号 ×××-633-8787

メールアドレス

(2) 上記で解決できない場合は以下まで

とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構

(社会福祉法人栃木県社会福祉協議会内)

受付時間 平日 午前9時から午後4時

電話番号 028-622-7555

FAX 番号 028-622-2316

7 乙の説明

上記の内容について甲に説明した。

平成 年 月 日

住 所

認証番号

評価機関名

代表者名

印

8 甲の同意

上記の内容について乙より説明を受け、了承した。

平成 年 月 日

住 所
事業者名
代表者名

印

この契約書別紙は2通作成し、甲乙が1通ずつ保管する。