

■評価機関概要

認 証 番 号	福岡40－22001	認 証 年 月 日	令和4年4月1日
法 人 名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 長崎県 事務所	法 代 表 者 人 名	所長 元尾 博之
評 価 機 関 名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 長崎県 事務所	評 価 機 関 名 担 当 者 名	事務局 池田 真樹
評 価 機 関 所 在 地	〒850－0045 長崎県長崎市宝町5－5 HACビル内		
T E L	095－841－8008	F A X	095－841－8018
苦 情 受 付 者 担 当 者	池田 真樹	苦 情 解 決 者 責 任 者	元尾 博之
評 価 調 査 者	a 組織運営系 7 名		b 福祉系 15 名
関係規程等及び評価料金表	※関係規程等及び評価料金表は以下のとおり		
評 価 機 関 自 己 P R 欄	当機構は東京に本部を置き、新潟、長野、岡山、愛知、長崎に事務所を設置する福祉サービス第三者評価事業の評価機関です。 東京本部は保育園の第三者評価に特化しており、年間 100 件を超える評価活動を行っています。 長崎県事務所は、社会的養護関係施設の評価調査者が 8 人在籍の他、福岡県の第三者評価に於きましては保育園を含む児童分野、高齢者分野、障害分野の評価調査者 19 人がチームを組んで活動しています。 更に、東京本部の協力を得て、評価調査者対象の内部研修の充実を図っており、知識を深め情報を共有し、評価活動に活かすよう努めております。 当機構は受審される事業所様と評価調査者が互いに事業所の強みを共有し、気づきや問題点の整理及び改善事項の明確化を目的とすると共に、事業所様が更なる質の向上を目指すことができますよう、当機構がその一助となることを願っております。		

福祉サービス第三者評価機関
特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所
事業内容等に関する規程

(目的)

第1条 福祉サービス第三者評価機関 特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所（以下「当機関」という。）は、福祉サービス利用者の適切なサービス選択に資するため、福祉サービスの質の向上を高めることを目的として福祉サービス第三者評価事業を実施する。

(所在地)

第2条 当機関の事務局を長崎市宝町 5-5HAC ビル内に置く。

(評価対象事業)

第3条 当機関は、認知症高齢者グループホーム、福岡県福祉サービス第三者評価事業に規定する福祉サービスについて第三者評価事業を実施する。

(評価調査者)

第4条 当機関には、2名以上の評価調査者を置く。

2 所属する評価調査者は、別紙評価調査者一覧表に記載するものとする。

(事業責任者)

第5条 当機関に事業責任者1名を置く。

(事務員)

第6条 当機関に事務局を置き、会計責任1名を置く。

(苦情対応責任者)

第7条 当機関に苦情対応責任者1名、苦情対応担当者1名以上を置く。

(評価方針)

第8条 当機関は、評価の実施にあたって、別に定める評価手順に基づいて評価事業を行うものとする。

また、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、別に定める倫理規程に則った評価を行うものとする。

(研修)

第9条 当機関は、第三者評価機関として事業者、利用者からの信頼をより高めるため、第三者評価に関する研修を継続して実施するものとする。

(情報の管理)

第10条 当機関は、別に定める守秘義務に関する規程に則って、第三者評価事業実施に関する情報全般を管理し、利用者等並びに当機関が評価事業を実施する福祉サービス事業所に関する情報が第三者に漏洩しないよう適切な管理を行うものとする。

附 則
この規程は、平成30年11月1日から施行する。

福祉サービス第三者評価機関
特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所
評価内容及び評価手法に関する規程

(契約の締結)

第1条 福祉サービス第三者評価機関 特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所（以下「当機関」という。）は、受審を希望する福祉サービス事業所（以下「事業所」という。）と第三者評価実施に関する契約を締結する。

(事前説明)

第2条 当機関は、事前に事業所を訪問し、評価方法の説明を行う。この場合、事業所の希望によっては、利用者及びその家族への説明会も実施するものとする。

(事前調査（自己評価）)

第3条 当機関は、事前に福岡県福祉サービス第三者評価機関業務実施要領第3条に定める「事業者の組織及び事業の概要等を示す書類」の提出を求め、その内容について事前点検を行う。また、事前に提出された「福岡県福祉サービス第三者評価評価基準」に基づく自己評価結果票について十分な検討、分析を行う。

(利用者の意向の把握調査（利用者アンケート）)

第4条 当機関は、「利用者調査票」に基づき、利用者本人やその家族への調査（アンケート）を行い、その意向を把握する。
但し、調査実施が困難な場合は、事前に事業所と協議の上別途調査方法を定めた上で実施する。

(訪問調査)

第5条 当機関は、1件の評価事業について、評価調査者2名以上による訪問調査を実施する。

(個人情報の取り扱い)

第6条 当機関は、事前調査、利用者の意向の把握調査にかかる調査票については、各個人の回答結果を評価機関以外の者が見ることができないような方法を用いることとする。

(評価結果報告書の作成)

第7条 当機関は、評価結果報告書を作成し、受審事業所と確認を行うものとする。福岡県推進機構へは、受審事業所に確認を行ったのち、福岡県福祉サービス第三者評価機関業務実施要領第8条の規定に基づき、報告する。

(受審事業所との合意)

第8条 この規程に定めるもののほか、評価手順に係る内容について受審事業所との合意により、定めることができるものとする。

附 則

この規程は、平成30年11月1日から施行する。

福祉サービス第三者評価機関
特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所
守秘義務に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所評価機関(以下「当機関」という。)が実施する第三者評価事業に関する守秘義務について必要な事項を定めることにより、第三者評価事業の信頼性を高めることを目的とする。

(目的外使用の禁止)

第2条 当機関が収集する情報は、評価の実施に必要な最小限の情報とし、当機関は評価以外の目的には決して使用しないものとする。

(漏洩の禁止)

第3条 当機関は、評価を実施するうえで知り得た受審事業所(以下「事業所」という。)及び利用者、その家族等(以下「利用者等」という。)に関する情報を、第三者に漏洩しない。また、当機関が評価を実施するにあたり、外部者に対して協力依頼した場合には、当該外部者が知り得た利用者等ならびに事業所に関する情報を第三者に漏洩しないよう適切な指導を行うものとする。

なお、この守秘義務は当機関と事業所とで交わされる評価契約終了後も同様とする。

(受審事業所への報告)

第4条 当機関は、評価を行う中で実施した利用者の意向の把握調査及び自己評価における事業所の各職員の評価結果については、記入者等が特定されないよう加工したうえで、事業所に報告するものとする。

また、実際に使用し、回答の記入された調査票については、対象事業所やその他の第三者に漏洩しないように、評価終了後に破棄する等の処置を行う。

(訪問調査時の利用者等情報の取扱い)

第5条 当機関は、評価を実施するにあたり、原則として訪問調査の際、利用者等に関する情報が記載された書類は、訪問調査先で確認することとし、持ち帰らないものとする。

(受審事業所に関する情報等)

第6条 当機関は、事業所に関する情報が記載された書類については、第3条に定める回答の記入された利用者の意向の把握調査票及び事業所職員の自己評価票を除き、原則として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、事業所の同意がある場合はこの限りでない。

附 則

この規程は、平成30年11月1日から施行する。

福祉サービス第三者評価機関
特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所
倫理規程

(総 則)

第1条 福祉サービス第三者評価機関 特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所（以下「当機関」という。）は、常に公正・中立な立場で福祉サービス第三者評価機関として第三者評価事業（以下、「評価事業」という。）を実施するため、実践するものとする。

2 本規程において、当機関が評価事業を実施する福祉サービス事業所を「受審事業所」という。

(使命及び責任)

第2条 当機関は、福祉サービス利用者（以下「利用者」という。）に対しては、利用者にとって最適な福祉サービス事業所（以下「事業所」という。）を選択できるようなサービス情報を提供し、また、事業所に対しては、質の高いサービスを提供することができるように、客観的な立場による評価事業を提供することにより、福祉サービス全体の質の向上を図ることを使命とする。

2 当機関は、第1項の使命の達成にふさわしい第三者評価機関となるべく、常に必要な技術、知識の習得など日々研鑽するものとする。

(公 正)

第3条 当機関は、評価事業の実施にあたり、受審事業所または利用者に対し、偏見に基づく一切の差別を行わず、常に公正な態度をもって評価事業を実施し、その信頼を保持に努めるものとする。

(人権の尊重)

第4条 当機関は、評価事業を実施するにあたり、利用者及びその家族に調査協力を強いることのないよう、利用者及びその家族の意思に十分配慮し、人権を尊重する。

また、当機関が評価事業を実施するにあたり、外部者に対して協力依頼した場合には、当該外部者が利用者及びその家族に調査協力を強いることのないよう、利用者及びその家族の意思に十分配慮し、人権を尊重するように適切な指導を行う。

(窓口の設置)

第5条 当機関は、当該評価事業に関する問い合わせや苦情に対応する窓口を設け、受審事業所、利用者及びその家族に周知する。

(評価契約の締結)

第6条 当機関は、当機関と受審事業所との間に評価事業の公正・中立を害するような利害関係を生じ、評価事業の実施に支障を来すおそれがあるときは、対象事業所と評価契約を締結しない。

(評価事業所との関係)

第7条 当機関は、評価契約を締結している対象事業所との間において、評価の中立・公正を害するような一切の利害関係を生じないものとする。

(配慮義務)

第8条 当機関は、評価事業の実施にあたり第三者評価機関として認められる範囲を超えて、対象事業所に業務上の不必要な負担をかけたり、不利益をもたらすようなことはしない。

(紛争の防止)

第9条 当機関は、対象事業所との信頼関係を保持し、紛争がないように努め、紛争が生じたときは福岡県推進機構に速やかに報告するとともに、早期解決にあたるものとする。

(県との関係)

第10条 当機関は、評価事業実施にあたっては、評価の公正・中立を害しない限り、福岡県推進機構の指示を遵守するものとし、福岡県推進機構が評価事業の適正な実施を目的として行う調査等に協力するものとする。

附 則

この規程は、平成30年11月1日から施行する。

評価に関する異議や苦情の申立窓口及び責任者の氏名等

評価機関名 特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 長崎県事務所

作成日 令和4年1月25日現在

	記 入 欄
フリガナ	イケダ マキ
苦情対応担当者氏名	池田 真樹
フリガナ	モトオ ヒロユキ
苦情対応責任者氏名	元尾 博之
受付時間	9 : 00～17 : 00
電話番号	095-841-8008
F A X 番号	095-841-8018
メールアドレス	info@npo-fukushi.net
苦情処理の記録方法 (具体的に記載のこと)	苦情受付書に記録し、解決までの状況を記録しておく。
苦情処理の解決手順 (具体的に記載のこと)	苦情受付者より苦情対応責任者に報告し解決策を行い書面で回答する。解決できない場合には、評価決定委員会に議案として提出し解決を図る。
備 考	

評価料金表

評価機関名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構長崎県事務所
事務所の所在地	〒850-0045 長崎県長崎市宝町5-5HACビル内
代表者名	元尾 博之
連絡先	Tel 095-841-8008 Fax 095-841-8018 E-mail info@npo-fukushi.net

福祉サ ー ビ ス 第 三 者 評 価	基本料金 350,000 ・事前説明、職員説明会、利用者アンケート、職員アンケート等郵送費、各種アンケート集計、報告書作成、報告などの一切を含む ・交通費、宿泊費は実費を請求します ・施設規模等により個別に相談に応じます
---	---

※算定根拠

事前説明、職員説明会、報告会、利用者アンケート、職員アンケート等郵送費、各種アンケート集計をを基本料金に含んでいるためです。

特に職員アンケートは、当評価機関独自の取組みです。このアンケートから職員の職場環境の改善等に繋がった例が多くあります。