

■評価機関概要

認 証 番 号	福岡40－21001	登 録 年 月 日	令和3年4月1日
法 人 名	株式会社 評価基準研究所	法 代 表 者 人 名	代表取締役 谷口 仁宏
評 価 機 関 名	株式会社 評価基準研究所	評 価 機 関 担 当 者 名	高橋 かおり
評 価 機 関 所 在 地	〒101－0047 東京都千代田区内神田2－7－4 三井ビル3F		
T E L	03－3251－4150	F A X	050－3737－0943
苦 情 受 付 者 担 当 者	谷口 仁宏	苦 情 解 決 者 責 任 者	谷口 仁宏
評 価 調 査 者	a 組織運営系 5名	b 福祉系 4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	評価基準研究所は、2012年度より東京で活動を開始した第三者評価機関です。福岡県では、2021年度から活動を始めました。 私たちは、保育等の子ども分野で第三者評価をリードする質の高い評価機関となることを目指しています。福祉サービスの評価に当たっては、現在の全国社会福祉協議会の評価基準に加え、オリジナルの基準が必要とお考えの企業様や福祉施設グループ様に対して、オプションとして追加基準を提供することも可能です。また、利用者アンケート(ご希望の場合は職員アンケートも)を実施する際には、WEB対応を基本としています。 顧客の皆様方が求めるニーズ、そして時代に合わせたフレキシブルな第三者評価サービスを実現いたします。		

株式会社評価基準研究所 評価機関運営（事業内容）に関する規程

（目的）

第1条 株式会社評価基準研究所（略称：IRES 以下「IRES」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 IRES の事務局を東京都千代田区内神田 2-7-4 三井ビル3階に置く。

（評価対象事業）

第3条 IRES は、福岡県福祉サービス第三者評価推進事業実施要綱に規定するサービスについて第三者評価事業を実施する。主事業は、児童分野の保育園・子ども園を対象とする。

（評価調査者）

第4条 IRES 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 IRES に事業責任者1名を置く。

（事務員）

第6条 IRES に会計責任を担う事務員1名以上を置く。

（苦情対応責任者）

第7条 IRES 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 IRES 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 IRES 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 IRES 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、利用者等並びに本会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、令和2年3月1日から施行する。

株式会社評価基準研究所 評価機関評価内容及び評価手法に関する規程

（契約の締結）

- 第1条 株式会社評価基準研究所（略称：IRES 以下「IRES」という。）は、福岡県内の福祉サービス事業所（以下「受審事業所」という。）と第三者評価の実施に関する契約を締結する。

（事前説明）

- 第2条 IRES は、事前に受審事業所を訪問し、評価方法の説明を行う。この場合、受審事業所の希望によっては、利用者及び保護者への説明会も実施するものとする。なお方式については、委託者の了解を得た場合にはTV会議システム等の活用により実施する場合も可とする。

（事前調査（自己評価））

- 第3条 IRES は、事前に受審事業所のプロフィール、各種マニュアル類、事業計画書等基礎的書類を受審事業所から提出していただき、その内容について事前点検を行う。また、事前に IRES が用意する評価基準に基づく質問票書式による（経営層）層、職員それぞれに自己評価を実施していただき、それについても十分な検討（分析）を行うものとする。

（利用者調査）

- 第3条 IRES は、IRES オリジナルの利用者調査表に基づき、利用者本人や保護者への利用者調査を行うものとする。なお、この手法は IRES が特許取得した（特許第6562446号：福祉サービス第三者評価における利用者及び職員 Web 調査に関わる匿名アンケートシステム）を用いた、WEB 利用を前提とした調査とし、回答できない利用者や職員には紙ベースでの回答も認める方式とする。

（訪問調査）

- 第5条 IRES は、1件の評価事業について、評価調査者2名以上（福岡県福祉サービス第三者評価機関認証要綱（以下「認証要綱」という。）に規定する評価調査者による訪問調査を実施するものとする。また、訪問調査の手順は別に定めるものとする。

（個人情報の取り扱い）

- 第6条 IRES は、事前調査、利用者調査にかかる調査については、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回収方法を用いることとする。

（評価結果表（報告書）の作成）

- 第7条 IRES は、評価結果表（報告書）を作成し、受審事業所に提出するものとする。評価結果については、受審事業所と調整、確認を行うものとする。福岡県（以下「県」という。）へは、受審事業所との調整、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綱第8条の規定に基づいて報告するものとする。

(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、令和2年3月1日から施行する。

株式会社評価基準研究所 評価機関守秘義務に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、株式会社評価基準研究所（略称：IRES 以下「IRES」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 IRES 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、IRES 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 IRES は、評価を実施するうえで知り得た福祉サービス事業所（以下「事業所」という。）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 IRES と事業所とで交わされる評価契約終了後も同様とする。

(情報の提供)

第4条 前条の規定にかかわらず、IRES 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、事業所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。

(評価事業所への報告)

第5条 IRES は、対象事業所の利用者への聞き取りの結果など、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、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等については、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ものとする。

(利用者等に関する情報等)

第6条 IRES 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、事業所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。

(事業所に関する情報等)

第7条 IRES は、事業所が業務上作成している内部資料等については、原則として事業所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、事業所の同意がある場合はこの限りでない。その場合、IRES は、事業所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。

附 則

この規程は、令和 2 年 3 月 1 日から施行する。

株式会社評価基準研究所 評価機関倫理規程

（目的）

第1条 この規程は、株式会社評価基準研究所（略称：IRES 以下「IRES」という。）が実施する第三者評価事業に関する倫理について必要な事項を定めることにより、常に公正・中立な立場で評価事業を実施することを目的とする。

（使命及び責任）

第2条 IRES 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。）に対しては、最適な福祉サービス受審事業所（以下「受審事業所」という。）を選択できるようなサービス情報を提供し、また、受審事業所に対しては、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 IRES は、前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 IRES は、評価事業の実施にあたり、対象受審事業所または利用者等に対し、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、その信頼を保持しようとするものとする。

（人権の尊重）

第4条 IRES は、評価事業を実施するにあたり、利用者等に調査協力を強いることのないよう、利用者等の意志に十分配慮し、人権を尊重する。

また、IRES が評価事業を実施するにあたり、補助者による支援を受ける場合には、当該補助者に対しても、利用者等に調査協力を強いることのないよう、利用者等の意志に十分配慮し、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 IRES 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、対象 受審事業所、利用者等に周知する。

（評価契約の締結）

第6条 IRES は、IRES と対象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、対象受審事業所と評価契約を締結しない。

(評価受審事業所との関係)

第7条 IRES は、評価契約を締結している対象受審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 IRES 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、対象受審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 IRES は、対象受審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 IRES 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、令和2年3月1日から施行する。

(福岡県 様式7)

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 株式会社評価基準研究所

作成日 令和2年3月 1日現在

	記 入 欄
フリガナ	タニグチ ヨシヒロ
苦情対応担当者氏名	谷口 仁宏
フリガナ	タニグチ ヨシヒロ
苦情対応責任者氏名	谷口 仁宏
受付時間	月曜～金曜 午前10時～午後5時
電話番号	03-3251-4150
F A X 番号	050-3737-0943
メールアドレス	jin@ires.co.jp
苦情処理の記録方法 (具体的に記載のこと)	電話での受付に際しては、先方承諾の上で音声収録を行い、関係職員が文書化したうえで社内会議等で検討します。
苦情処理の解決手順 (具体的に記載のこと)	評価機関では、評価部門での会議結果を受けて、社内役員会議で解決に向けた対応を決定し、評価部門責任者より解決方法について回答します。(2週間以内の回答を目途とします)
備 考	苦情事例が公序良俗に反するもの、または刑事罰対象となるもの、人権抑圧に関わる事例等の場合は速やかに関係機関に連絡し、公的な処理を依頼します。

福岡県福祉サービス第三者評価
「標準的な評価の流れと料金」に関する規定

一. 評価手法、内容

<福岡県福祉サービス第三者評価システム手法による第三者評価>

当評価機関の実施する第三者評価は、福岡県福祉サービス評価推進機構が定めた評価手法及び共通評価項目をすべて取りこんで次のような内容で評価します。

(→ 別紙「福祉サービス第三者評価の流れ」参照)

1 評価者の構成

一件の評価は2人以上の評価者が一貫して実施することが原則となります。訪問調査は、当該評価者の2人以上で実施し、最終的な評価結果は、当該評価者を含む2人以上の合議により決定することになります。

2 利用者調査

利用者がどのように受け止めているのかをアンケート調査や聞き取り調査などで把握する方法です。

原則として、共通評価項目を質問項目として、利用者本人、保護者や家族に対するアンケート調査を実施し、必要に応じて利用者本人に対する聞き取り調査、観察調査等を実施します。

3 事業評価

事業者の組織経営、マネジメントの力や現在提供されているサービスの質を、ヒアリングや実地調査で第三者が把握する方法です。

<事業評価の進め方>

事業評価の第一ステップは、評価対象事業所による自己評価です。

自己評価の方法は、複雑でしかも相当の時間を要するものなので、経営幹部及び主な職員が出席する場での説明会を開くなどの対応をします。

① 全職員による自己評価

経営幹部を含む職員全員に「職員用事業評価分析シート①」、「同②（サービス提供のプロセス）」を用いて、個人的見解による評価を実施していただきます。

② 施設長・経営者層による自己評価

施設長・経営者層（幹部）に、合議のうえで「事業プロフィール」、「事業評価分析シート①」、「同②（サービス提供のプロセス）」を記入し、評価を実施していただきます。

4 利用者調査および事業評価の集計・分析

利用者調査結果の集計・分析、職員による自己評価の集計・分析ならびに、経営者層による自己評価の集計・分析を行い、結果を一旦事業所へ送付します。

5 訪問調査

利用者調査および事業評価の集計・分析結果を踏まえ、評価のための情報収集を目的とする訪問調査を実施します。

施設を見学させていただき、必要に応じて質問をさせていただきます。

経営幹部へのインタビューとして、事前資料の分析で把握したことについて、実際の状況等を確認させていただきます。

6 「評価結果報告書」の作成

利用者調査、事業評価、訪問調査を総合して「評価結果報告書」を作成します。

7 事業所への「評価結果報告書」のフィードバックと推進機構への提出

「評価結果報告書」の内容は、あらかじめ対象事業所に対しフィードバックします。

その後に、「評価結果報告書」を評価推進機構に提出します。

（評価結果の公表に関しては、事業所の同意が必要となります。）

二. 標準評価料金

<福岡県福祉サービス第三者評価システム手法による第三者評価一式>

350,000 円 ～ 600,000 円 （税込）

※事業所の規模や利用者数、職員の数および調査方法等により変動いたします。

⇒標準モデルに基づく評価料金例は、別紙のとおり。

<標準作業工程等>

評価方法等の事前説明・評価実施計画の策定打合せ



調査票等の配布、事業評価分析シート等の記入の説明指導



利用者調査（アンケート、必要に応じ聞き取り等）の実施

回収・集計・分析作業



事業評価（分析シート①・②）の実施

回収・集計・分析作業



利用者調査・事業評価の総合分析



⇒分析結果を施設長へ送付

訪問調査の実施



総合評価分析、「評価結果報告書」作成作業（評価結果の取りまとめ）



「評価結果報告書」（機構所定様式）報告の実施

（最終評価結果報告書完成・納品）

※ 事業所ごとに見積もりをいたします。お気軽にご相談ください。（無料）

※ 上記以外の付加的な内容、評価方法等をご希望の場合もご相談ください。（無料）

以 上

	サービス種別・施設規模	標準モデルに基づく評価料金	備考
①	高齢者福祉施設 利用者数100名、職員50名 (うち非常勤20名) 程度	約35万円～60万円	標準的評価プロセスにおける工数モデル (特別養護老人ホーム版)
②	障害者福祉施設 利用者数100名、職員50名 (うち非常勤20名) 程度	約35万円～60万円	標準的な評価プロセスにおける工数モデル
③	児童福祉施設 利用者数100名、職員35名 (うち非常勤15名) 程度	約35万円～60万円	標準的な評価プロセスにおける工数モデル

2020/3/1

【モデル事業所】

サービス種別	利用者数	職員数 (うち非常勤の数)	
① 特別養護老人ホーム	100 名	50 名	20 名
② 認可保育所	100 名	35 名	15 名
③ 認定こども園	100 名	35 名	15 名

※上記以外のサービス種別については、「標準的な評価プロセスにおける工数モデル」を作成していません。上記①～③を参考に、各評価機関において評価対象サービス種別ごとにモデル事業所を設定の上、お見積もりを作成して提示します。