

■評価機関概要

認 証 番 号	福岡40-24001	登 録 年 月 日	平成27年2月19日
法 人 名	特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会	法 代 表 者 名	理事長 深海 豊
評 価 機 関 名	特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会	評 価 機 関 担 当 者 名	専務理事 深海 静子
評 価 機 関 所 在 地	〒803-0844 北九州市小倉北区真鶴2丁目5番27号 2F		
T E L	093-582-0294	F A X	093-582-0280
苦 情 受 付 担 当 者	深海 静子	苦 情 解 決 責 任 者	深海 豊
評 価 調 査 者	a 組織運営系 5名	b 福祉系 17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	<p>社会福祉法人等の事業者が提供する福祉サービスの質について、事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から調査を行う機関です。</p> <p>評価を受けることで、事業者は自ら個々の抱える課題を具体的に把握でき、サービスの質の向上へ向けて取り組むために当評価機関が支援します。</p> <p>現在のサービスの改善が明らかになり、サービス向上への具体的な目標が立てられ利用者・家族からの事業者への満足度が聴けます。また、職員の気付き・意欲・チームワーク・地域からの信頼度が高くなり、事業所の特徴をPRできることをサポートいたします。</p>		

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 北九州シーダブル協会（以下「本会」という。）は、福祉サービス利用者の適切な福祉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 本会の事務局を 北九州市小倉北区真鶴2丁目5番27号 に置く

(評価対象事業所)

第3条 本会は、①児童福祉施設分野の保育所、ファミリーホーム、自立援助ホーム ②障害児・者施設分野の障害児・者施設 ③高齢者等福祉施設分野の特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、ケアハウス、救護施設の第三者評価事業を実施する。

(評価調査者)

第4条 本会には、2名以上の評価調査者を置く。

(事業責任者)

第5条 本会に事業責任者を置く。

(会計責任者)

第6条 本会に事務局を置き、会計責任者を置く。

(苦情解決)

第7条 本会に、苦情解決責任者、苦情受付担当者を置く。

(評価方針)

第8条 本会は、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 本会は、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 本会は、別に定める守秘義務規程に則って、第三者評価事業実施に関する情報全般を管理し、サービス利用者及びその家族並びに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 26年 9月 25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 北九州シーダブル協会
第三者評価の手法に関する規程

(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 北九州シーダブル協会（以下「本会」という。）は、受審を希望する福祉サービス事業所（以下「受審事業所」という。）と第三者評価実施に関する契約を締結する。

(事前説明)

第2条 本会は、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、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。

(書面調査【自己評価】)

第3条 本会は、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 本会は、「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、アンケート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 本会は、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 本会は、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 本会は、評価結果を作成し、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綱第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 26年 9月 25日から施行す

福祉サービス第三者評価機関 特定非活動法人 北九州シーダブル協会
守秘義務規程

(目的外使用の禁止)

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 北九州シーダブル協会 (以下「本会」という。)は、第三者評価機関として情報を収集する場合、第三者評価事業(以下「評価事業」という。)実施に必要な最小限の情報のみ収集し、収集した情報を評価事業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2条 本会は、評価事業を実施する上で知り得た、サービス利用者及びその家族(以下「利用者等」という。)並びに本会が評価事業を実施する福祉サービス事業所(以下「受審事業所」という。)に関する情報を第三者に漏洩しない。
また、本会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、当該外部者が知り得た利用者等並びに受審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、この守秘義務は本会と受審事業所との間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3条 本会は、評価事業を行うなか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受審事業所の各職員の評価結果については、記入者が特定されないように加工した上で受審事業所に報告するものとする。また、実際に使用し、回答の記入された個別の調査票については、受審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り扱い)

第4条 本会は、評価事業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面は、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。

(受審事業所情報等)

第5条 本会は、受審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受審事業所の職員の自己評価票を除き、原則として訪問調査の際、現地で確認することとし、持ち帰らないものとする。
ただし、受審事業所の同意がある場合は、この限りではない

附則

この規程は、平成 26年 9月 25日 から施行する。

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 北九州シーダブル協会（以下「本会」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。）を実施するため倫理規程を定め、実践するものとする。

2 本規程において、本会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 本会は、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 本会は、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 本会は、評価事業の実施にあたり、受審事業所又は利用者に対し、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、その信頼の保持に努めるものとする。

（人権の尊重）

第4条 本会は、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、本会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 本会は、当該評価事業に関する問い合わせや苦情等の受付窓口を設け、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 本会は、本会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が生じ、評価事業の実施に支障を来すおそれがあるときは、当該受審事業所と評価契約を締結しない。

(受審事業所との関係)

第7条 本会は、評価契約を締結している受審事業所との間において、評価の公正・中立を害するような一切の利害関係を生じさせないものとする。

(配慮義務)

第8条 本会は、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、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 本会は、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。

(福岡県推進機構との関係)

第10条 本会は、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 26 年 9 月 25日から施行する。

苦情解決に関する規程

第1条（目的）

この規程は、特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会（以下「本会」という。）が福祉サービス第三者評価機関として実施した評価に関する福祉サービス事業(以下「受審事業所」という。)並びにサービス利用者及びその家族（以下「利用者等」という。）からの異議や苦情(以下「苦情等」という。)に対して、適切な解決を図ることを目的とする。

第2条（苦情申立窓口・苦情解決責任者）

本会は、苦情受付窓口を設置し2名以上の担当者を配置する。
苦情の解決のため、苦情解決責任者を1名配置する。

第3条（業務の流れ）

苦情解決の業務を以下のようにすすめる。

（1）苦情の受付

苦情受付窓口担当者は、苦情を午前9時30分から午後5時まで受け付ける。
苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- ① 苦情の内容
- ② 苦情申出人の希望等
- ③ その他、必要な事項

（2）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者に報告する。
投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行う。
苦情解決責任者は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

（3）苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。
苦情解決責任者は、必要に応じ本会は、福岡県福祉サービス第三者評価推進機構の助言・指導を求めるものとする。

（4）苦情解決結果の記録・報告

苦情解決や改善を重ねることにより、評価事業の質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を重ねるようにする。

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- ② 苦情解決責任者は、苦情の再発防止のための取り組みを行う。

第4条（書類の整備）

「苦情解決」の体制を整備する際、社会性や客観性を確保し、円滑に実施するため、本会では、業務の流れに沿って各種書類を以下のとおり整備する。

苦情受付書

苦情受付報告書

苦情解決結果報告書

第5条（関係者への周知）

苦情解決責任者は、苦情解決責任者、苦情受付窓口担当者の氏名・連絡先等について評価を実施する受審事業所及びその受審事業所の利用者等に対し掲示やパンフレット等で周知するものとする

第6条（福岡県福祉サービス第三者評価推進機構への報告）

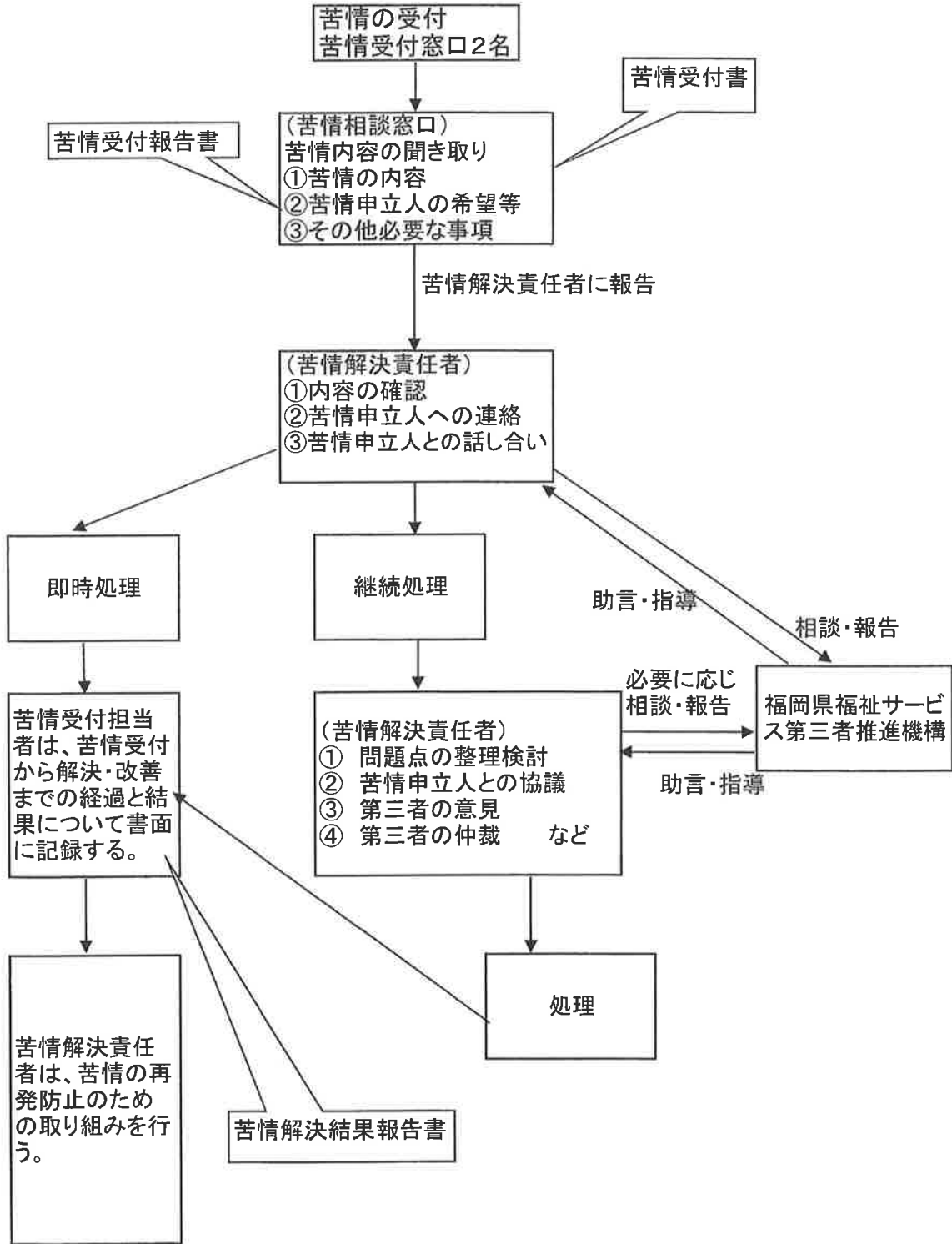
受審事業所及び利用者等からの苦情等の申出及び解決の結果については、速やかに福岡県福祉サービス第三者評価推進機構に報告するものとする。

附 則

この規程は、平成 26年 9月 25日から施行する。

苦情解決のためのフローチャート

特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会



評価機関名 特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会

苦情受付窓口

苦情受付担当者氏名	ふかみ しずこ 深海 静子
苦情受付責任書氏名	ふかみ ゆたか 深海 豊
受付時間	午前9時30分から午後5時まで
電話番号	093-582-0294
FAX番号	093-582-0280
メールアドレス	Kcw-294@celery.ocn.ne.jp
備考	

評価料金表

福祉サービス第三者評価事業
特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会

基本料金（調査員 2名）

サービス種別（共通）	料金
児童福祉施設・障害児・者施設・高齢者等福祉施設	270,000円（消費税込）

調査者意向調査

調査方法	対象	料金（一人当たり）	内容
留め置き調査	利用者家族	500円（消費税込）	調査票を配布し回収して頂き、本協会へまとめてお送り頂きます
郵送調査		700円（消費税込）	調査票及び本協会宛て、返信用封筒を配布して頂き記入後、指定期日までに投函して頂くようお願いして下さい

★ 評価料金 = 基本料金 + 利用者意向調査
(一人当たり単価×人数)