

(参考) 福祉サービス第三者評価モデル契約書

〇〇〇〇（以下「事業者」という。）と△△△△（以下「評価機関」という。）は、事業者に対して評価機関が行う福祉サービス第三者評価（以下「評価」という。）に関し、次のとおり契約を締結する。

第1章 概要

（契約の目的）

第1条 事業者が提供するサービスの質を、評価機関が専門的かつ客観的な立場からこの評価を実施することにより、事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけるとともに、評価結果を公表することにより、利用者の適切なサービス選択に資するための情報となることを目的とします。

（契約期間）

第2条 本契約期間は、平成〇〇年〇〇月〇〇日から平成〇〇年〇〇月〇〇日までとします。

（福祉サービス第三者評価の方法）

第3条 本契約における評価については、熊本県（以下「県」という。）が定める評価の方法を遵守して実施することとします。

2 評価の具体的な方法については、別紙に定めるとおりとします。

（契約金額）

第4条 事業者は評価機関に対して、評価費用として〇〇〇〇円を支払うものとします。

（業務の完了）

第5条 評価機関が第7条第4項の定めに従って報告書を作成し、同条第5項により事業者に報告書の提出と説明を行い、第8条に定める当該評価結果等についての県への報告をもって業務が完了したものとします。ただし、事業者の公表への同意が得られない場合は、第7条第5項に定める事業者への報告をもって業務が完了したものとみなします。

(契約金額の支払い)

第6条 事業者は、前条により業務が完了し、評価機関からの請求を受けた後、○日以内に評価機関が指定する方法で契約金額を支払うものとします。

第2章 評価機関

(評価機関及び評価調査者の責務)

第7条 評価機関及び評価機関に所属する評価調査者（以下「評価調査者」という。）は、評価の実施にあたって、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、評価機関の倫理規定に則った評価を行うものとします。

- 2 評価は、2人以上（組織系、福祉系の双方を含む。）の評価調査者が一貫して行うものとします。
- 3 評価結果は、当該評価業務に携わった2人の評価調査者を含む3人以上の評価調査者の合議によって決定するものとします。
- 4 評価機関は本契約及び別紙に定める方法に従って評価を実施し、評価結果について報告書を作成するものとします。
- 5 評価機関は前項の評価結果について、事業者に対し提示するとともに、その内容について説明するものとします。
- 6 評価調査者は、評価の実施にあたっては、評価機関に所属することを証する書類及び県が発行した評価調査者証を絶えず所持し、事業者から求められた時はそれを提示するものとします。

(県への報告及び結果の公表)

第8条 評価機関は、評価結果を事業者に報告した日から30日以内に、公表に関する同意の有無を確認したうえで、県に対して評価結果について報告を行うものとします。

- 2 評価機関は前項の県への報告後、熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準（以下「公表基準」という。）に従い、評価結果を公表する。

(評価調査者の禁止行為)

第9条 評価調査者は、調査の実施に当たって、次の各号に該当する行為を行いません。

- (1) 事業者から評価料金とは別の金品を受け取ること
- (2) 事業者又は利用者等の人権を侵害すること
- (3) 法令に違反すること
- (4) 事業者又は利用者等に対する宗教活動、政治活動、その他迷惑行為
- (5) 事業者又は利用者等に対する営利を目的とした活動、営業行為
- (6) その他社会通念上不正な行為

(守秘義務)

第10条 評価機関が収集する情報は、評価に必要な最小限の情報とし、評価以外の目的には決して使用しません。

- 2 評価調査者は、評価を実施する上で知り得た利用者等並びに事業者に関する情報を、第三者に漏洩しません。この守秘義務は評価終了後も同様とします。
- 3 評価機関は、評価の実施で得られた、記入者が特定される可能性のある調査結果については、記入者が特定されないよう加工した上で、事業者に報告するものとします。また、回答の記入された個別の調査票については、評価機関以外の者に漏洩しないよう廃棄する等の処理を行うものとします。
- 4 評価機関は、利用者等に関する情報が記載された書類及び事業者が業務上作成している内部資料については、事業者への訪問調査を行う際に現地で閲覧により確認することとし、事業所の外に持ち出さないものとします。
- 5 評価機関は、本契約に基づき作成した評価結果及び報告書を、県において評価結果が公表される3年間は善良なる管理者の注意を持って管理・保管し、その後、廃棄処分するものとします。保管期間中は、本件業務以外の用途に使用しません。

第3章 事業者

(事業者の責務)

第11条 事業者は、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、評価機関の求めに応じて、評価に必要な事業所に関する情報及び利用者等の同意を得た上での利用者等に関する情報を提供するものとします。

(県への報告及び結果の公表の承諾)

第12条 事業者は、評価機関が公表基準に従い、県へ評価結果を報告することに承諾するものとします。

- 2 事業者は、利用者等による福祉サービスの選択に役立てるため、県が公表基準に従い、その評価結果を公表することに対する同意の有無を明らかにするものとします。ただし、事業者が評価結果等の公表を望まない場合は、その旨を申し出ることができるものとします。その場合には、県へは報告しないものとします。

第4章 契約の変更・解除

(契約内容の変更)

第13条 事業者及び評価機関は、相手方と協議の上で、契約内容についての変更又は履行の一時中止をできるものとします。

- 2 前項の規定により契約金額を変更するときは、両者協議の上で定めるものとします。

(契約の解除)

第14条 事業者及び評価機関は、相手方と協議の上で、契約を解除することができるものとします。

- 2 前項の場合に、既の実施した評価に対する費用の支払いについては、両者協議の上で決定するものとします。

(事業者からの契約の解除)

第15条 事業者は、評価機関が以下の事由に該当する場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 評価機関が正当な理由なく本契約に定める評価を実施せず、事業者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) 評価調査者が第9条第1項各号に定める禁止行為に違反した場合
- (3) 評価機関が第10条に定める守秘義務に違反した場合
- (4) 評価機関が、事業者もしくは利用者等の生命・身体・財産等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(5) 評価を実施している間に、評価機関が認証を取り消された場合

(評価機関からの契約の解除)

第 16 条 評価機関は、事業者が以下の事由に該当する場合には、本契約を解除することができるものとします。

(1) 事業者が、評価機関及び評価調査者の生命・身体・財産等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者が評価対象の福祉サービスの提供をやめた場合

第 5 章 損害賠償

(評価機関の損害賠償責任)

第 17 条 評価機関が、自己の責に帰すべき事由により本契約の定めに違反し、事業者が損害を被った場合には、評価機関は事業者が被った損害を賠償するものとします。

(事業者の損害賠償責任)

第 18 条 事業者が、自己の責に帰すべき事由により本契約の定めに違反し、評価機関が損害を被った場合には、事業者は評価機関が被った損害を賠償するものとします。

第 6 章 その他

(苦情対応)

第 19 条 評価機関は、事業者と利用者等からの評価に関する苦情に対して、苦情受付窓口及び担当者を設置して適切に対応するものとします。

(協議事項)

第 20 条 本契約に疑義が生じた場合、又は本契約に定められていない事項が生じた場合には、事業者と評価機関は誠意をもって協議の上、解決に努めるものとします。

この契約の成立を証するため、本書2通を作成し、事業者、評価機関が記名押印の上、それぞれその1通を所持する。

平成 年 月 日

評価機関 住所

認証番号 ○○○○○○

評価機関名

代表者名

印

事業者 住所

事業者名

代表者名

印

別紙

1 評価の実施方法

(1) 事前説明の方法及び内容等

第三者評価の趣旨説明
利用者や家族、職員への周知方法
評価の具体的方法
評価項目の決定

．．．

(2) 利用者調査の対象者及び方法等

利用者調査対象者の抽出
利用者ヒアリングの具体的実施方法

．．．

(3) 訪問調査の方法等

．．．

(4) 結果報告の方法等

．．．

(5) 評価実施のスケジュール

．．．

〈記載例〉

当評価のスケジュール（予定）は以下のとおりです。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、お客様と協議の上、変更することがあります。

○月○日 事前打ち合わせ

○月○日 利用者、家族、職員への説明
・ 第三者評価の趣旨説明
・ 調査票の配布、記入方法等の説明

○月○日 利用者調査票及び自己評価の回収
または観察調査の実施
(利用者調査及び自己評価結果の分析、訪問準備、評価調査者打ち合わせ等)

○月○日 訪問調査実施

○月○日 第三者評価結果報告

○月○日 利用者、家族報告会実施

2 担当する評価調査者の詳細

〈記載例〉

今回の評価は、〇名の評価調査者が評価を実施します。評価調査者の詳細は以下のとおりです。

〈評価調査者詳細記載内容〉

評価調査者 1

氏名、評価調査者番号

今回の評価で担当する分野（該当分野に〇） 【組織・福祉】

資格・主な経歴・評価経験等

評価調査者 2

・・・

3 相談、要望、苦情等の窓口

〈記載例〉

相談、要望、苦情等は下記窓口までお申し出ください。

(1) 当評価機関の苦情対応窓口

苦情担当者氏名、営業時間、電話番号、FAX 番号、メールアドレス

(2) 上記で解決できない場合は以下まで

熊本県健康福祉部 健康福祉政策課 福祉のまちづくり室

電話番号：096-333-2201

FAX 番号：096-387-5992

4 担当者及び連絡先

(1) 事業所の担当者氏名及び連絡先

(2) 評価機関の責任者氏名及び連絡先