

# 福祉サービス第三者評価モデル契約書

Ver1.1

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。）について、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

## 第1章 総則

（契約の目的）

第1条 評価機関は、事業者が提供する福祉サービスの質を、専門的かつ客観的な立場から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、平成〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日までとします。

（評価）

第3条 本契約において「評価」とは、評価機関が事業者に評価調査員を派遣し、事業者が提供する福祉サービスについて、千葉県（以下「県」という。）が定める評価手法、評価項目等をすべて取り込んで実施し、評価結果等を県に報告するまでの一連の行為をいいます。

2 評価機関が事業者に対して実施する評価の内容、手法等の事項は、契約書別紙に定めるとおりとします。

（評価調査員）

第4条 本契約において「評価調査員」とは、県が実施する評価調査員養成研修を修了し、必要な継続研修を受講している者としてします。

## 第2章 契約

（評価料金）

第5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6条 評価機関は、第8条第9項の定めに従って報告書を作成し、同条第10項により事業者に報告書の提出と説明を行った時は、事業者の公表への同意、不同意にかかわらず、第9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

完了したものとみなします。

(契約金額の支払い)

第7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。

- 2 支払期日において、本条第1項に定める契約金額の支払いがなされなかった場合には、評価機関は事業者に対して、支払期日の翌日から支払い完了の日までの日数に応じて年率○%の割合で計算した遅延利息を併せて請求できるものとします。

### 第3章 評価機関の義務

(評価機関及び評価調査員の義務)

第8条 評価機関及び評価調査員は、評価の実施に当たって、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、評価機関が定める倫理規程に則った評価を行うものとします。

- 2 評価の実施は、契約書に署名捺印した2人以上の評価調査員が行うものとします。
- 3 前項に規定する2人以上の評価調査員は、福祉サービス分野を担当する評価調査員、組織運営管理分野を担当する評価調査員を組み合わせるものとします。
- 4 評価は、利用者調査及び訪問調査（事業者調査）により実施するものとします。
- 5 聞き取りでの利用者調査において、評価調査員の他に補助者を使用する場合は、評価調査員の直接的な指導監督のもとに実施するものとします。
- 6 評価機関は、利用者への聞き取りの実施などで、利用者の状態に配慮する必要がある事項について、事業者と十分協議の上、実施方法、時期等を定め、契約書別紙に明記するものとします。
- 7 訪問調査は、本契約書に署名捺印した評価調査員のうち、福祉サービス分野を担当する評価調査員と組織運営管理分野を担当する評価調査員の各1名以上で、事業所を訪問して実施するものとします。
- 8 評価結果は、署名捺印した評価調査員全員の合議によって決定するものとします。
- 9 評価機関は、本契約書及び契約書別紙に定める方法に従って評価を実施し、評価結果及び結果分析により把握した課題について報告書を作成するものとします。その際、県が定める評価結果報告書様式の内容は、必ず当該報告書に含むものとします。
- 10 評価機関は、評価終了後速やかに、事業者に対し前項の報告書を提出するとともに、その内容について説明するものとします。
- 11 評価調査員は、評価の実施に当たっては、評価機関に所属する評価調査員であることを証する書類を絶えず所持し、事業者から提示を求められた時はそれを提示するものとします。

(県への報告及び情報の公表)

第9条 評価機関は、評価を実施した評価調査員、評価手順、評価結果等を県へ報告

するものとします。ただし、事業者が評価結果等について公表を望まない場合は、その理由を付して県に報告するものとします。

- 2 評価機関は、事業者が評価結果等の公表に同意した場合には、県が指定した方法でホームページに公表するものとします。

(評価調査員の禁止行為)

第 10 条 評価調査員は、評価の実施に当たって、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に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) 法令に違反する行為
- (4) 事業者又は利用者等に対する宗教活動、政治活動、その他の迷惑行為
- (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 11 条 評価機関が収集する情報は、評価実施に必要な最小限の情報とし、評価機関は評価以外の目的には決して使用しません。

- 2 評価機関は、評価を実施する上で知り得た事業者及び利用者等に関する情報を、第三者に漏洩しません。また、この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 3 前項にかかわらず、評価機関は、緊急を要する事項（明らかな法令違反により、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者や利用者等に関する状況等の情報を提供できるものとします。
- 4 評価機関は、評価の実施において得られた、記入者が特定される可能性が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。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。
- 5 評価機関は、利用者等に関する情報が記載された書類については、事業者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します。
- 6 評価機関は、事業者が業務上作成している内部資料等については、原則として事業者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します。ただし、事業者の同意がある場合は、この限りではありません。その場合は、評価機関は事業者から提供された本件業務に関する資料等を善良なる管理者の注意をもって管理、保管し、かつ本件業務以外の用途に使用しません。
- 7 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（の電子媒体）を、善良なる管理者の注意をもって〇年間管理、保管した後、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4章 事業者の義務

(評価の実施に関する事項)

第12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、事業者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。

2 事業者は、利用者等への聞き取りの実施など、利用者等の状態に配慮する必要がある事項について、評価機関へ必要な注意事項等の情報を提供し、十分協議の上、実施方法、時期等を定めるものとします。

(県への報告及び情報の公表の承諾)

第13条 事業者は、評価機関が評価を実施した評価結果等を県へ報告することを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、評価機関が報告内容を公表することを承諾するものとします。ただし、事業者が評価結果等について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、公表を望まない旨を、評価機関が県にその理由を付して報告することを承諾するものとします。

## 第5章 契約の変更及び解除

(契約の変更)

第14条 評価機関及び事業者は、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行うことが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、双方の協議の上で定めるものとします。

(契約の解除)

第15条 評価機関及び事業者は、相手方と協議の上で、評価契約を解除することが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には、双方の協議の上で定めるものとします。

(事業者からの契約の解除)

第16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ししない場合
- (2) 評価機関が第11条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 評価機関が、事業者若しくは利用者等の生命・身体・財産等を傷付け、又は

著しい不信行為を行うなど、本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、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 17 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員の生命・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、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止めた場合

2 前項の場合は、事業者は、既に実施した評価の費用を評価機関に支払うものとします。

## 第 6 章 損害賠償

(評価機関の損害賠償)

第 18 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)

第 19 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、評価機関が被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 7 章 その他

(苦情対応)

第 20 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、苦情を受け付ける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 21 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。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、事業者、評価機関、評価調査員が署名捺印の上、事業者と評価機関各々が各 1 通を保有するものとします。

平成〇年〇月〇日

|     |       |   |
|-----|-------|---|
| 事業者 | 住所    |   |
|     | 事業者名  |   |
|     | 代表者氏名 | 印 |

|      |            |             |
|------|------------|-------------|
| 評価機関 | 住所         |             |
|      | 評価機関認証通知番号 | 千葉県健指指令第 号の |
|      | 評価機関名      |             |
|      | 代表者氏名      | 印           |

|                |   |
|----------------|---|
| 本契約を実施する評価調査員  |   |
| 評価調査員養成研修修了者番号 |   |
| 氏名             | 印 |
| 評価調査員養成研修修了者番号 |   |
| 氏名             | 印 |
| 評価調査員養成研修修了者番号 |   |
| 氏名             | 印 |

## 契約書別紙

### 1 事業者の連絡先

担当者氏名

役職

電話番号

### 2 評価機関の連絡先

担当者氏名

電話番号

### 3 担当評価調査員

評価を実施する評価調査員は次のとおりです。

- ・評価調査責任者

氏名、評価調査員養成研修修了者番号、担当分野、資格、主な経歴、現職等

- ・評価調査員

氏名、評価調査員養成研修修了者番号、担当分野、資格、主な経歴、現職等

- ・評価補助者

(聞き取りでの利用者調査の実施の際、補助者を使用する場合のみ記入)

氏名、資格、主な経歴、現職等

### 4 評価の方法

#### (1) 事前説明の方法及び内容等

- ・ 第三者評価の趣旨説明
- ・ 職員、利用者や家族等への周知方法
- ・ 評価の具体的方法
- ・ 評価項目の決定（独自項目を入れるのか）
- ・ ○○○○

#### (2) 利用者調査の対象者及び方法等

- ・ 利用者調査の方法（基本方式に加えて他の方式も併用するのか）
- ・ 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) 書面調査の実施方法等

- ・ ○○○○

#### (4) 訪問調査の実施方法等

- ・ ○○○○

#### (5) 評価結果報告の方法等

- ・ ○○○○

## 5 スケジュール（予定）

当評価の主なスケジュール（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、事業者と協議の上、変更することがあります。

|          |                                                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 月 日      | 事前打ち合わせ                                                                                                    |
| 月 日      | 職員、利用者、家族等への説明 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 第三者評価の趣旨説明</li><li>・ 調査票の配布、記入方法等の説明等</li></ul>     |
| 月 日      | 事業所プロフィール及びその他資料の評価機関への提出<br>その他資料は、次のとおりとします。 <ul style="list-style-type: none"><li>・</li><li>・</li></ul> |
| 月 日      | 経営・運営幹部の合議による自己評価の回収（評価機関への提出）                                                                             |
| 月 日      | 全職員による各自自己評価の回収                                                                                            |
| 月 日      | 利用者調査（聞き取り方式の場合のみ）実施<br>（利用者調査（アンケート方式の場合のみ）の回収）                                                           |
| 月 日～ 月 日 | 訪問調査実施                                                                                                     |
| 月 日      | 評価結果報告                                                                                                     |
| 月 日      | 評価結果報告会実施                                                                                                  |
| 月 日      | 県への報告、ホームページへの掲載                                                                                           |

## 6 苦情の窓口

評価に対する苦情は、以下へお申し出ください。

苦情受付担当者氏名

受付時間

電話番号

FAX番号

メールアドレス