

# 福祉サービス第三者評価標準契約書

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、福祉サービス第三者評価を実施し、事業者はこれを受審し、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、事業者の提供する福祉サービスの内容や質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、〇年〇月〇日から 〇年〇月〇日までとします。

（福祉サービス第三者評価）

第3条 本契約において「福祉サービス第三者評価（以下「評価」という。）」とは、評価機関が評価調査者を派遣して、事業者が提供する福祉サービスについて、当該事業の推進組織である鹿児島県（以下「県」という。）が定める評価基準及び評価実施方法に準拠して評価を実施し、事業者に評価結果を報告・説明するとともに、県に評価結果等を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。

（評価調査者）

第4条 本契約において、「評価調査者」とは、県が実施する評価調査者養成研修又はこれに相当する研修を修了し、必要な継続研修を受講している者とします。

（契約金額）

第5条 事業者は評価機関に対して、評価費用として 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7項又は第8項の定めに従って報告書を作成、提出し、説明を行ったときは、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、〇日以

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します。

- 2 支払期日において、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完了の日までの日数に応じて年率〇%の割合で計算した遅延利息を請求できるものとしします。

## 第2章 評価機関の義務

(評価機関の義務)

- 第8条 評価機関は、本契約及び福祉サービス第三者評価に関して県が定める諸規程に基づき、誠実に評価業務を実施します。業務の実施に当たっては、サービス利用者の意思を十分尊重して評価を行うものとしします。
- 2 評価の実施は、契約書に署名、押印した2人以上の評価調査者が契約時から契約終了時まで一貫して行うものとしします。
  - 3 前項に規定する2人以上の評価調査者は、組織運営管理分野の担当者及び福祉サービス分野の担当者をそれぞれ1名以上含むものとしします。
  - 4 評価は、書面調査、訪問調査及び利用者調査により実施するものとしします。
  - 5 利用者調査において面接調査を実施する場合で評価調査者の他に補助者を使用するときは、評価調査者の直接的な指揮監督のもとに実施するものとしします。
  - 6 評価機関は、利用者本人への調査の実施など利用者の意思や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します。
  - 7 評価結果は、署名押印した評価調査者全員の合議によって決定するものとしします。
  - 8 評価機関は、評価を決定したときは、すみやかに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し、事業者に提出するとともに、その内容について説明するものとしします。
  - 9 評価機関は、事業者から評価結果について異議の申し立てがあったときは、再度、評価調査者による合議するものとし、評価結果を修正する必要があるときは、所要の修正を行います。また、評価結果の修正を行わない場合は、その理由を説明するとともに、評価結果報告書に事業者の見解を付記することとしします。
  - 10 評価調査者は、評価の実施に当たっては、評価機関に所属する評価調査者であることを証する書面を絶えず所持し、事業者から提示を求められたときはそれを提示するものとしします。

(県への報告及び情報の公表)

- 第9条 評価機関は、事業者の自己評価及び利用者調査結果を含む評価結果等を県へ報告するものとしします。また、利用者等による福祉サービスの選択に役立てるため、県がその報告内容を公表することを承諾するものとしします。ただし、事業者が評価結果等の一部又は全部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とともに、公表を望まない旨を県が公表することを承諾するものとしします。

(評価調査者の禁止行為)

第10条 評価調査者は、評価の実施にあたって、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に対する宗教活動、政治活動、その他の迷惑行為を行うこと。

(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らしません。また、この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 3 前項の規定にかかわらず、評価機関は、明らかな法令違反により、生命又は身体に重大な影響が生じるおそれがある場合においては、関係行政機関等に事業者又は利用者の状況等の情報を提供できるものとします。
- 4 評価機関は、利用者調査及び書面調査等において得られた記入者が特定されるおそれのある調査結果については、記入者が特定されないよう配慮して事業者に報告します。また、回答が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適切に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の際にその場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にはこの限りではありません。その場合、評価機関は事業者から提供された当該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を、善良なる管理者の注意をもって〇年間管理、保存した後、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3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、利用者本人への調査の実施など利用者の状態に配慮する必要がある事項について、評価機関に対し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。
- 3 事業者の評価機関への協力のために必要な経費は、事業者の負担とします。

(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、事業者の自己評価結果及び利用者調査結果を含む評

価結果等を県に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、評価機関及び県が前項の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の一部又は全部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。また、公表を望まない旨を評価機関及び県が公表することを承諾するものとします。

## 第4章 契約の変更及び解除

(契約内容の変更)

第14条 評価機関及び事業者は、相手方と協議の上で、評価契約内容についての変更又は履行の一時中止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 前項の場合に、既に実施した評価の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めない場合
- (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、財産等を損傷し、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) 評価実施中に評価機関が認証を取り消された場合、又は更新されなかった場合

(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者の生命、身体、財産、信用等を傷つけ、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18条 評価機関が、正当な理由なく本契約の定めに違反し、事業者又は第三者に損害を与えた場合には、評価機関はその損害を賠償するものとします。

(事業者の損害賠償責任)

第19条 事業者が、正当な理由なく本契約の定めに違反し、評価機関に損害を与えた場合には、事業者はその損害を賠償するものとします。

## 第6章 その他

(苦情対応)

第20条 評価機関は、事業者及び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、評価機関及び評価調査者が記名押印の上、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。

年 月 日

評価機関 所在地  
評価機関認証番号  
評価機関名  
代表者氏名 印

事業者 所在地  
事業者名  
代表者氏名 印

(本契約を担当する評価調査者)

氏名 印

氏名 印

氏名 印

## 【契約書別紙】

- 1 評価対象サービス種類 [ ]
- 2 評価機関の連絡先  
(担当者氏名, 連絡先, 評価機関代表者氏名・連絡先)
- 3 事業者の連絡先  
(担当者氏名・所属, 連絡先)
- 4 担当評価調査者  
(評価調査者の氏名, 経歴, 養成研修に関する事項等)
- 5 評価の方法及びスケジュール
  - (1) 事前説明の方法及び内容等  
(第三者評価の趣旨説明, 評価の詳細スケジュール, 使用する評価基準の内容及び評価の具体的方法等について評価機関から事業者の説明を行う旨記載してください。)
  - (2) 利用者調査の対象者及び実施方法等  
(利用者調査対象者の選定及び実施方法について記載してください。)
  - (3) 書面調査の実施方法等  
(○事業者の自己評価及び職員の自己評価の内容及び実施方法, 事前に提出を求める書類等について記載してください。)
  - (4) 訪問調査の実施内容等  
(調査当日の調査事項, 進め方, 準備する書類等について記載してください。)
  - (5) 評価結果報告の方法等  
(評価結果の説明から公表同意までの進め方を記載してください。)
  - (6) 評価のスケジュール

**記載例**

評価のスケジュール(予定)は以下のとおりです。但し、利用者調査や自己評価結果の回収状況等により、事業者様と協議の上、変更することがあります。

月 日(頃) 事前説明

月 日(頃) 利用者調査票配布, 自己評価票配布

月 日(頃) 利用者調査票, 自己評価票回収

月 日(頃) 訪問調査実施

月 日(頃) 評価結果報告

**6 苦情窓口**

評価結果又は評価機関に対する苦情は、下記までお申し出ください。

《苦情受付担当者》

(氏名, 所属・役職, 受付時間, 所在地 電話番号, ファックス番号, メールアドレスを記載)