

特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構

1. 基本方針・組織

基本方針

評価機構は、群馬県内において、中立公正な立場で福祉サービスの第三者評価事業を行い、その結果等を一般県民に対して公表することにより、福祉サービスの選択に資すること及び福祉サービス事業者の質の向上に寄与することを目的とする。

評価決定委員会

- (1) 各種別毎に「運営管理部門」・「専門部門」・「一般部門」の3部門の3人以上(各部門1名以上)の構成とする。
- (2) 合議制により、評価調査者より報告された第三者評価の結果を審査し、その結果を理事長に報告する。

評価調査者

- (1) 各種別分野毎に「運営管理部門」・「専門部門」・「一般部門」の3部門の所属で、3人(各部門1名)の構成とし、1事業所について、一貫して調査を行う。
- (2) 第三者評価に関して、事業者から提出された各種資料、自己評価結果等の調査を行う。
- (3) 3人1組で訪問調査を行う。
- (4) 「自己評価結果」、「提出された文書、資料等」、「訪問調査」等の情報に基づいて合議により、評価を決定する。
- (5) 報告書を作成し、評価決定委員会に報告する。

2 . 評価決定委員、評価調査者及び事務局職員の職務

職務の基本原則

評価決定委員、評価調査者及び事務局職員は、事業の社会的責任を自覚し、社会福祉の向上及び評価機構の事業目的達成のため誠実に事業を行い、互いに協力して職務の効率的運営に努めるものとする。

職務心得

評価決定委員、評価調査者及び事務局職員は、第三者評価事業にあたり、次の各号を遵守しなければならない。

- (1) 法令、福祉サービス評価推進センターぐんま（以下「推進センター」という。）及び本評価機構が定める諸規則を遵守すること。
- (2) その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- (3) 相互の職責を理解し、協調すること。
- (4) 受審事業者に対しては、その言動には慎重かつ細心の注意を払い、第三者性及び事業者の信頼を得られるよう常に努力すること。

禁止事項

評価決定委員、評価調査者及び事務局職員は次の各号に定める行為をしてはならない。

- (1) 評価機構の信頼性を著しく損なうような行為または名誉を損なうこと。
- (2) 職務上知り得た秘密を他に漏らすこと。なお、退職後も同様であること。
- (3) 利用者の権利擁護に反するような行為。
- (4) 事業者に対して、営業活動や政治活動及び宗教活動を行うこと。
- (5) 事業者から受審料以外の不当な金品を受け取ること。
- (6) 故意または重大な過失により、事業所及び利用者に対して損害を与えるような行為。

3 . 第三者評価の手法

契 約

- (1) 事業者との契約については、別に定める契約書により、契約締結する。
- (2) 評価機構は、事業者への詳細な説明を行うとともに契約内容について同意を得るものとする。
- (3) 受審料金は別に定める料金表によるものとする。 料金表

評価の手法・流れ

評価機構の定める評価の流れについては次による。

- (1) 契約締結後の早い時期に事業者との間で打ち合わせ会を実施するとともに推進センターの認証を得た評価基準を事業者に提供する。
- (2) 契約書に定める提出可能な各種文書、マニュアル類、様式等について事前提出を求めめるものとする。
- (3) 事業者は自己評価（2カ月間）を行い、自己評価結果を評価機構が求める資料等を添付して提出する。
- (4) 上記（2）、（3）の内容等について、担当の評価調査者は、事前の検証を行う。
- (5) 訪問調査を実施（2日間）する。内容等については、別に定めるものとする。
- (6) 訪問調査の結果から、担当評価調査者は合議により、評価決定し、報告書を作成し、評価決定委員会に報告する。
- (7) 評価決定委員会は、内容を審査し、最終的な評価の決定を行い、理事長に報告する。
- (8) 理事長は、評価結果をあらかじめ事業者に提示する。
- (9) 事業者は評価結果を検討し、評価結果について疑義がある場合には、その旨を評価機構に申し出る。
- (10) 評価機構は推進センターに評価結果を報告する。

評価結果の疑義

- (1) 評価結果の疑義については、証票類等を添えて、評価機構宛に文章にて申し出るものとする。
- (2) 事業から申し出があった場合には、評価機構は担当調査員及び評価決定委員会を速やかに招集して、審査することとする。

4 . 苦情解決体制

苦情解決

- (1) 第三者評価事業について、契約内容の不履行及び評価に伴う疑義等についての苦情に迅速に対応するための窓口を設置し、苦情解決担当者及び責任者を設置するものとする。
- (2) 苦情受付窓口は事務局長とする。

責任者及び担当者

苦情解決責任者は理事長とし、担当者は理事長が指定する理事とする。

5 . 守秘義務

秘密の保持

- (1) 業務上知り得た事業者及び利用者の情報は第三者評価事業以外には使用してはならない。
- (2) 事業者より提供された文書、書類、資料等については、厳重に管理し、第三者評価事業が終了後に速やかに破棄するものとする。