

## 倫理規定及び守秘義務規定

ハイブリッドコンサルティング株式会社

### 倫理規定

1. 第三者評価に携わるすべての者は、福祉サービス第三者評価制度の趣旨をよく理解し、その付託業務と信頼に応えるために、人格見識に優れ十分な経験を有していなければならない。
2. 第三者評価に携わるすべての者は、訪問調査及び評価実施にあたって、社会の理解と協力を得るため、公平かつ真摯に対応し、個人の自由と人権を尊重する。
3. 当法人は、第三者評価に関する問い合わせや苦情に対応する窓口を設け、サービス事業者並びにサービス利用者とその家族にこれを周知し、申し出に真摯に対応することにより評価の質的向上に努める。

### 守秘義務規定

1. 評価機関は、収集した情報を第三者評価以外の目的には決して使用しない。
2. 評価機関及びこれに関わるすべての者は、知り得た情報を評価実施中はもとより、評価契約終了後も第三者に漏洩しない。
3. 評価者は訪問調査の際、利用者とその家族に関する情報が記載されている書類は事業所で閲覧し、持ち帰ってはならない。ただし事業者の同意がある場合はこの限りではない。
4. 評価機関は、調査票等の書類の取扱い並びに保管を厳正に行い、調査内容が漏洩しないようにする。

### 苦情解決規定

1. 当法人は、第三者評価業務に係わるすべてに関する質疑と苦情に対応するため、苦情対応責任者を設置する。
2. 苦情対応責任者は、質疑や苦情の申し出を受けた場合、次の手順で解決改善を図る。
  - 苦情の原因を検証する
  - 苦情の解決策を検討する（場合によっては会議を招集する）
  - 原因改善と担当者への周知をおこなう
  - 苦情申出人への原因と改善状況の報告をおこなう