

# 特定非営利活動法人未来福祉サービス評価事業部運営規程

## 第一章 総則

(目的)

### 第 1 条

特定非営利活動法人未来福祉サービス評価事業部(以下「当事業部」という)は、福祉サービス第三者評価事業(以下「第三者評価事業」という。)、地域密着型サービス外部評価事業(以下「外部評価事業」という。)また、第三者評価事業、外部評価事業を併せて「評価・調査事業」という。)を行うことを目的とする。

(本部等の所在地)

### 第 2 条

当事業部の本部及び事務局は、鳥取県倉吉市東仲町2571番地(特定非営利活動法人未来事務局内)に置く。

(評価・調査者)

### 第 3 条

評価・調査事業に関し、当事業部に、各事業ごとに2名以上の評価・調査者を置く。

- 2 当事業部において「評価・調査者」とは、各事業ごとの養成研修を修了した者をいう。

(全体責任者)

### 第 4 条

当事業部は、全体責任者を1名置く。

(評価・調査の手法)

### 第 5 条

第三者評価事業及び外部評価事業は、「鳥取県社会福祉・保健サービス評価事業評価機関事務取扱要領」に準じて実施する。

(評価・調査方針)

### 第 6 条

評価・調査事業の実施にあたっては、利用者、保護者及び家族(以下「利用者」という。)の意思に十分配慮するとともに、制度の趣旨に沿い公正な評価・調査を行う。

(評価・調査結果及び認定証)

### 第 7 条

第三者評価事業及び外部評価事業に関する評価結果の公表は、訪問調査の日から2ヶ月以内に行う。

- 2 第三者評価事業及び外部評価事業の認定証は、当事業部の行った評価項目のすべてについて評価結果の公表に同意した福祉サービス提供事業者(以下「事業所」という。)に対して行う。

## 第二章 経理

(経理)

### 第 8 条

当事業部の経理は、本部一般会計により行う。

- 2 評価・調査者に対する交通費及び謝金は、「特定非営利活動法人未来福祉サービス評価事業部交通費及び謝金細則」に基づき処理を行う。

- 3 調査・評価に関わる事務については、「特定非営利活動法人未来福祉サービス評価事業部調査・評価に関わる事務取扱要領」に基づき処理を行う。

### 第三章 倫理及び守秘義務

(倫理・守秘義務)

#### 第 9 条

当事業部は、評価・調査事業の実施にあたり、事業所及び利用者から信頼を得るよう、以下とおり倫理及び守秘義務に関し遵守する事項を定める。

- ① 評価・調査者は、評価又は調査をする際に利用者に、調査協力を強いることのないようその意思に十分配慮する。
- ② 評価又は調査に関する問合せ窓口を設け、パンフレットやホームページを利用して事業所や利用者に周知する。
- ③ 評価・調査者は、常に公正な立場で評価又は調査を行う。
- ④ 当事業部の評価・調査者は、評価又は調査に必要な技術と知識の習得するため、年1回以上研修に参加するとともに、自己研鑽により信頼性の高い公正な評価又は調査を行えるよう努めるものとする。
- ⑤ 評価又は調査を行う際の情報収集は必要最小限とし、収集した情報は評価・調査事業以外の目的には使用しないものとする。
- ⑥ 評価・調査者は、評価又は調査で知り得た事業所や利用者に関する情報を第三者に漏洩しない義務を負う。この義務は、評価又は調査の終了後も同様である。
- ⑦ 評価にあたり利用者に記入を求めた資料等に関連して事業所に報告を行う場合は、記入者が特定されないよう工夫した上で報告するとともに、実際に使用し、回答の記入された個別の調査票については、事業所やその他の第三者に漏洩しないよう適正に管理する。
- ⑧ 利用者に関する個人情報に記載された書類については、原則として事業所へ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、事業所施設等の外に持ち出さない。
- ⑨ 当事業部が管理する書類等は、施錠保管し、むやみに持ち出さないものとする。
- ⑩ 当事業部が管理する書類等は、保存年限を原則五年間とし、年限経過後は、個人情報に留意の上、適正に処分する。なお、明らかに五年間の保存を要しない書類等は、適宜適正に処分するものとする。

### 第四章 苦情解決

(苦情解決)

#### 第 10 条

当事業部の実施する評価・調査事業に関し、適正な評価又は調査を行うとともに、事業所及び利用者の信頼感を高めるため、苦情解決の体制を整備する。

(苦情解決責任者)

#### 第 11 条

当事業部に苦情解決責任者をおき、当事業部の担当理事をもって充てる。

(苦情受付担当者)

#### 第 12 条

事業所及び利用者の苦情を申し出る窓口として、苦情受付担当者を設置する。

(苦情受付担当者の職務)

#### 第 13 条

苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- ① 事業所又は利用者からの苦情の受付
- ② 苦情内容等の確認と記録

- ③ 苦情内容及びその対応状況の苦情解決責任者及び第三者会委員（以下「第三者委員」という。）への報告
- ④ 第三者委員会の招集・開催（苦情受付担当者の対応により解決しない苦情が寄せられた場合速やかに開催）
- ⑤ 苦情報告書及び第三者委員会の会議録の整備と管理

（第三者委員会の設置）

#### 第 14 条

苦情解決に社会性・客観性を確保し、事業所又は利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を可能とするため、第三者委員会を設置する。また、第三者委員は3名とし、理事会の承認を得て理事長が委嘱する。

（第三者委員の任期）

#### 第 15 条

第三者委員の任期は2年とする。ただし再任を妨げない。

- 2 第三者委員に欠員が生じた場合は、速やかに補欠の委員を任命する。補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（第三者委員の職務）

#### 第 16 条

第三者委員の職務は次のとおりとする。

- ① 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- ② 前号の報告を受けた旨の苦情申出者への通知
- ③ 事業所又は利用者からの苦情の直接受付
- ④ 苦情申出者への助言
- ⑤ 当事業部への助言
- ⑥ 苦情申出者と苦情解決責任者との話合いの立会いと助言
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴

（第三者委員の報酬）

#### 第 17 条

第三者委員への報酬は、中立性確保のため実費弁償を除き無報酬とする。

（利用者への周知）

#### 第 18 条

苦情解決責任者は、当事業部事務局への掲示、パンフレットの配布等により、事業所又は利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名連絡先や苦情解決の仕組みについて周知を行う。

（苦情の受付）

#### 第 19 条

苦情受付担当者は、利用者等から苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来る。

- 2 苦情受付担当者は、利用者から苦情に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認するものとする。
  - ① 苦情内容
  - ② 苦情申出者の要望等
  - ③ 第三者委員への報告の要否
  - ④ 苦情申出者と苦情解決責任者の話合いにおける、第三者委員の助言と立会いの要否

(苦情の報告・確認)

第 20 条

苦情受付担当者は、受け付けた苦情をすべて苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。ただし、前条第2項第3号に係る確認において、苦情申出者から第三者委員への報告が不要である旨の申し出があった場合は、この限りではない。

- 2 前項ただし書きの場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。
- 3 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

(苦情解決に向けての話し合い)

第 21 条

苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その際苦情申出者又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとする。
  - ① 第三者委員による苦情内容の確認
  - ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- 3 話し合いの結果や改善事項は、書面で記録するとともに、当事者で確認を行う。

(苦情解決結果の記録・報告)

第 22 条

苦情解決責任者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果を書面に記録する。

- 2 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項については、苦情申出者及び第三者委員に対して一定期間後に経過又は結果の報告するものとする。
- 3 当事者の相当の努力にも関わらず解決困難なケースについては、鳥取県社会福祉・保健サービス評価推進委員会の判断に委ねるものとする。

(解決結果の公表)

第 23 条

苦情及びその対応結果については、個人情報に関する事項を除き、事業報告書、広報誌又は当事業部のホームページ等により公表するものとする。