

## 介護サービス情報の公表指定調査機関業務仕様書

### 1 目 的

介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の35の規定に基づき、介護サービスを提供する事業所又は施設（以下「事業所」という。）の現況等の報告内容を調査することにより、介護サービス利用者が事業所を選択する際、正確な事業所の情報を比較検討できる環境整備を促進し、もって介護保険制度の基本理念である「利用者本位」、「高齢者の自立支援」、「利用者による選択」の実現を図ることを目的とする。

### 2 指定予定期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日までとする。

### 3 業務内容

法の規定により事業所に関する介護サービス情報の調査事務を次のとおり実施する。

#### (1) 調査員の確保

指定調査機関は、介護保険法施行令（平成10年政令第412号。以下「政令」という。）第37条の7に規定されている調査員（以下「調査員」という。）を一定数以上雇用する。

#### (2) 調査の実施

指定調査機関は、次に掲げる調査事務を自ら雇用した調査員に行わせる。

##### ア 調査の準備

(ア) 神奈川県（以下、県という。）が策定する「介護サービス情報の公表」制度に係る報告・調査・情報公表計画（以下「計画」という。）に定める公表対象事業者（以下「事業者」という。）から提出された基本情報調査票（以下「基本情報調査票」という。）及び運営情報調査票（以下「運営情報調査票」という。新規公表対象事業者は除く。）を法第115条の42第1項で定める指定情報公表センター（以下「公表センター」という。）から受け取る。

(イ) 調査を行うに当たり、調査の予約日を確認するとともに、調査を行う月の前月に、事業者に対し、指定調査機関が定めるところにより、調査日時、調査員氏名等を通知する。

##### イ 調査の方法

(ア) 調査は、調査員が事業者を訪問し、当該調査に関して事業者から命を受けた者との面接により行う。

(イ) 調査に当たっては、報告日現在の状況を確認することとし、過去の実績等を調査する場合は、原則として報告日の前1年間を対象とする。

##### ウ 調査の内容

(ア) 調査は、別に定める調査票記入マニュアルを参照した上で、調査員が持参する基本情報調査票及び運営情報調査票についてその確認を行う。

(イ) 調査は、介護保険法施行規則（平成11年厚令第36号。以下「省令」という。）別表第1（第140条の45、第140条の47関係）に掲げられた項目に関する情報（以下「基本情報」という。）及び別表第2（第140条の45関係）に掲げられた項目に関する情報（以下「運営情報」という。）について行う。その際、評価、改善指導等は行わないよう留意するものとする。

(3) 調査結果の公表センターへの報告

調査結果のデータに不備がないことを確認した上で、当該データを毎月取りまとめ、翌月20日（この日が土、日・祝日に当たる場合は、直前の平日）までに公表センターに報告する。

(4) 調査等の実施状況の管理等

ア 事業者に係る調査等の実施状況を管理するとともに、随時、公表センターに当該実施状況を報告する。

イ 訪問調査を受けることを拒否する事業所については、1か月に一度督促を行い、調査を行う予定の月から1月を経過しても調査を受けることを拒否する事業所は、当該事業所に係る督促の事務について公表センターを通じ、県に引き継ぐ。

(5) 苦情等の窓口の設置

介護サービスの利用者又は事業者等から寄せられた苦情に対応するための窓口を設け、適切な対応するとともに、介護サービス利用者から基本情報及び運営情報に関する苦情があった場合には、全て公表センターに報告する。

(6) 研修の実施

調査事務を円滑に実施するため、調査員を対象とする研修を実施すること。実施に当たっては、県に研修計画書を提出すること。

4 調査件数

調査件数は年間400件程度とする。

5 調査員等

(1) 業務責任者の配置

業務管理を行う業務責任者を定め、業務責任者経歴書を県に提出する。その者を変更したときも同様とする。

(2) 調査員名簿の作成

調査員名簿を作成し調査開始前までに提出する。月末時点で調査員名簿に変更が生じた時は、県に毎月提出する実施状況報告書等と併せて調査員名簿を提出する。

6 実施にあたっての留意点

(1) 調査員の担当サービスの制限

調査の中立性及び公平性を図るため、県は調査員に対し、次の各号に該当する事業所又は介護サービスの調査を行わせてはならないものとする。ただし、ウに該当する場合については、中立性及び公平性を図る観点から支障がない場合は、調査を行わせることができる。

ア 当該指定機関の役員及び法人の種類に応じた構成員又は職員（調査員を含む。）が現に役員である法人が開設する事業所

イ 当該調査員が現に勤務している又は過去に勤務していた事業所の開設法人が運営している事業所

ウ 当該調査員が現に従事している介護サービスに係る調査

(2) 調査結果に同意が得られない場合の対応

ア 調査員による調査結果について、事業者の同意が得られない場合、指定調査機関において事業者に対して照会等を行い、当該事業者の同意を得た上で、調査結果を確定する。

なお、指定調査機関による照会等に当たっては、必要に応じて、事業者の同意を得た上で、確認のための資料の写し等必要な書類の貸し出しを受け、判断する。

イ 指定調査機関において前項の判断ができない場合にあっては、指定調査機関は、公表センターと協議の上、改めて事業者に対し、アに定める方法により調査結果を確定する。

ウ ア及びイにもかかわらず同意を得ることが困難な場合は、指定調査機関は、公表センター及び県に対して経過等必要な情報を報告し、県が必要と判断した場合は、改めて事業者に対し、ア及びイに定める方法により調査結果を確定する。

(3) その他

ア 調査員は、原則として、事業者から提示された確認のための資料を持ち帰ってはならない。

イ 調査は、調査結果について事実誤認がないこと及び調査結果がそのまま公表されることについて、事業者から命を受けた者の記名及び押印により同意を得た上で終了する。

7 報告書

(1) 実施状況報告書

1月に行った調査結果を毎月取りまとめ、調査実施事業所名及び一体的な報告・調査を行うサービス区分ごとの取扱件数を記載した実施状況報告書を県に提出すること。

(2) 研修実施報告書

調査員に対する研修を実施した翌月に研修実施報告書を県に提出すること。

(3) 事業実績報告書

業務が終了したときは、一体的な報告・調査を行うサービス区分ごとの年間取扱件数を記載した事業実績報告書を県に提出すること。

8 事故防止マニュアル及び個人情報保護マニュアルの整備等

事故防止マニュアル及び個人情報保護マニュアルを整備するとともに、事故、個人情報の漏洩等が発生したときは、遅滞なく県へ報告すること。

9 その他の事項

(1) 委託元の表示

この業務に関する印刷物の作成、電子メールの配信、ウェブサイトへの掲載等に当たっては神奈川県の受注業務であることを明記するものとする。

(2) 経費負担

政令第37条の10各号に規定する指定調査機関の指定の取消し等があったことにより、指定調査機関に損害又は追加費用が生じた場合であっても、県は、その一切を補償しない。

(3) その他

本仕様書に記載のない事項又は業務の内容・処理等疑義が生じたときは、その都度、県と協議する。