

## 神奈川県「介護サービス情報の公表」制度事務取扱要綱

## 第1章 総則

## (趣旨)

第1条 この要綱は、神奈川県（以下「県」という。）が介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の29に基づいて実施する介護サービス情報の公表（以下「情報の公表」という。）に係る事務を実施する関係機関等の業務について、必要な事項を定めるものとする。

## (指定調査機関)

第2条 神奈川県指定調査機関（以下「調査機関」という。）は、法第115条の36及び「神奈川県の介護サービス情報の公表に係る指定調査機関及び指定情報公表センターの指定等に係る要綱」（以下「指定要綱」という。）に基づき、神奈川県知事（以下「知事」という。）が指定した者（別表2）とする。

2 法第115条の29第2項に規定する調査（以下「調査」という。）は、前項に定める者が行うものとする。

ただし、「神奈川県小規模多機能型居宅介護及び認知症対応型共同生活介護の外部評価機関選定要綱」により選定された評価機関（以下「外部評価機関」という。）と兼ねることを認められた者が実施する調査は、「情報の公表」制度と「『指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準』第72条第2項及び第97条第7項等に規定する自己評価・外部評価」制度の調査を同一日に実施することを希望した事業所に限るものとする。

3 調査機関（その者が法人である場合にあっては、その役員。）若しくはその職員（法第115条の31に基づき県が登録した調査員（以下「調査員」という。）を含む。）又はこれらの職にあった者は、情報の公表に関して知り得た情報を漏らしてはならないものとする。

## (指定情報公表センター)

第3条 神奈川県指定情報公表センター（以下「公表センター」という。）は、指定要綱に基づき、知事が指定した者（別表1）とする。

2 法第115条の29第3項に規定する公表は、前項に定める者が行うものとする。

3 公表センター（その者が法人である場合にあっては、その役員。）若しくはその職員又はこれらの職にあった者は、情報の公表に関して知り得た情報を漏らしてはならないものとする。

## (手数料の納付確認)

第4条 調査機関は、毎年度策定される「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。）に規定されている既存公表対象事業者（以下「既存公表対象事業者」という。）から納付された、介護保険法施行条例（平成12年3月28日条例27号）（以下「条例」という。）に規定されている介護サービス情報調査手数料（以下「調査手数料」という。）の納付状況等について確認するものとする。

- 2 公表センターは、計画に規定されている公表対象事業者（以下「公表対象事業者」という。）から納付された、条例に規定されている介護サービス情報公表手数料（以下「情報公表手数料」という。）の納付状況等について確認するものとする。

## 第2章 「介護サービス情報の公表」計画の策定等

（計画の策定等）

第5条 県は、計画を定めるに当たり、計画の原案の策定を公表センターに行わせることができるものとする。

- 2 県は、計画を定めたときは、遅滞なく、公表センター及び調査機関に対して通知するとともに、公表センターのホームページにおいて公表させるものとする。

- 3 県は、公表対象事業者に対し、計画に定める報告（以下「報告」という。）の提出先、提出期限等を計画通知書（第1号様式）により通知するものとする。

## 第3章 報告の実施等

（既存公表対象事業者の報告等）

第6条 公表センターは、当該年度の計画に位置付けられた事業者が報告を提出できる期間について、原則として調査を行う月の前々月の10日に計画確認通知書（第2号様式）により通知するとともに、情報公表手数料の納付に係る事項について、公表センターが定めるところにより通知するものとする。

（新規公表対象事業者の報告等）

第7条 県は、当該年4月以降、新たに報告の対象となる介護サービスの提供を開始しようとする事業者（以下「新規公表対象事業者」という。）が報告書を提出できる期間について、計画通知書により通知するものとする。

また、公表センターは、情報公表手数料の納付に係る事項について、公表センターが定めるところにより通知するものとする。

（再開公表対象事業者）

第8条 県は、前2条に該当し、かつ知事が休止の届出を受理している事業者で、当該年度に介護サービスを再開しようとしている事業者（以下「再開公表対象事業者」という。）が提出する報告の提出期間について計画通知書により通知するものとする。

また、公表センターは、情報公表手数料の納付に係る事項について、公表センターが定めるところにより通知するものとする。

（報告書の受理等）

第9条 公表センターは、事業者が報告する介護サービス情報について報告に形式上の不備がないこと等を確認した上で受理するものとする。

- 2 公表センターは、報告に不備があった場合は、公表対象事業者に対して報告の再提出を求めるものとする。

- 3 公表センターは、公表対象事業者から提出された報告について、電子データにより2年間保管するものとする。

## 第4章 調査の実施等

### （調査の準備）

第10条 公表センターは、既存公表対象事業者から提出された計画に規定されている基本情報調査票（以下「基本情報調査票」という。）及び計画に規定されている調査情報調査票（以下「調査情報調査票」という。）を当該事業所の調査を担当する指定調査機関に、インターネットにより速やかに送付するものとする。

- 2 調査機関は、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、既存公表対象事業者に対し、調査機関が定めるところにより、調査日、調査員氏名及び調査手数料の支払い等を通知するものとする。

### （調査の実施）

第11条 調査は、調査員1名以上で行い、そのうち1名は調査対象サービスに関する知識を有する者とする。

- 2 調査は、既存公表対象事業者を訪問し、当該調査に関して公表対象事業者の命を受けた者との面接により行うものとする。
- 3 調査の時点は、報告日現在とし、過去の実績等の調査対象期間は、原則として、報告日の前1年間とする。

### （調査内容等）

第12条 調査は、持参した「基本情報調査票」を参照した上で「調査情報調査票」について行うものとする。

- 2 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。）第140条の31の別表第2に掲げられた項目に関する情報（以下「調査情報」という。）の「確認のための材料」の中で、事業者が、当該材料がある旨報告した事項について行うものとし、その際、評価、改善指導等は行わないものとする。

なお、「確認のための材料」に規定しているマニュアルや規程の有無の確認を行う面接調査において、その存在が確認されたときは、当該調査年度の翌年度以降において特段の事情が無い限り、あらためて当該確認済材料の確認を行わないものとする。

ただし、当該事業者が報告の対象外となり、あらためて報告の対象となった場合は、この限りでないものとする。

- 3 調査員は、原則として、既存公表対象事業者から提示された「確認のための材料」を持ち帰ってはならないものとする。

### （調査の終了）

第13条 調査員は、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、既存公表対象事業者の命を受けた者の記名及び押印により同意を得た上で調査を終了するものとする。

- 2 調査結果について公表対象事業所の同意が得られない場合、調査機関において公表対象事業所に対して照会等を行い、事業者の同意を得た上で、調査結果を確定するものとする。

なお、調査機関による照会等に当たっては、必要に応じて、公表対象事業所の同意を

得た上で、「確認のための材料」の写し等必要な書類の貸し出しを受け、判断するものとする。

3 調査機関において前項の判断できない場合にあっては、調査機関は、公表センターと協議の上、改めて公表対象事業所に対し、前項に定める方法により調査結果を確定するものとする。

4 前2項にもかかわらず同意を得ることが困難な場合は、調査機関及び公表センターは、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、改めて公表対象事業所に対し、前2項に定める方法により調査結果を確定するものとする。

(調査の結果)

第14条 調査員は、調査終了後、速やかに調査機関に「調査情報調査票」を提出して調査結果を報告するものとする。

2 調査機関は、公表センターに対して、調査結果のデータに不備がないことを確認し、1ヶ月分を取りまとめて、翌月20日までに報告をするものとする。

3 調査員は、調査終了後、省令第140条の31の別表第1に掲げられた項目に関する情報(以下「基本情報」という。)及び調査情報の調査結果を速やかに調査機関へ返納するものとする。

(調査担当の制限)

第15条 調査の中立性及び公平性を図るため、調査員は、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ってはならないものとする。ただし、第3号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、調査を行うことができるものとする。

(1) 当該調査員が現に役員である又は過去に役員であった法人が開設する事業所

(2) 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

(3) 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

## 第5章 情報の公表等

(公表の方法)

第16条 公表センターは、原則として、計画に基づき、公表対象事業者ごとの基本情報及び調査情報の調査結果を公表するものとする。

2 公表は、公表センターのホームページへの掲載等により行うものとする。

(公表の実施状況の管理等)

第17条 公表センターは、公表対象事業者の公表等実施状況について管理を行い、随時、県へ公表に関する実施状況を報告するものとする。

2 公表センターは、公表を行わない事業所(以下「未公表事業所」という。)について1か月に一度督促を行い、調査を行う予定の月から2月を経過しても公表を行わない場合は、当該事業所に係る督促等の事務を県へ引き継ぐものとする。

3 県は、公表センターから引き継がれた未公表事業所について文書で督促を行うものと

する。

4 県の督促にもかかわらず公表対象事業所が公表を行わない場合には、公表センターに命じ、神奈川県介護サービス情報公表システムのトップページに公表の掲載が行われていない旨を表示するとともに、当該事業所の介護保険事業所番号、名称及び所在地並びに当該法人の名称及び所在地を表示するものとする。

5 県は、前項に規定する督促等を行ったにもかかわらず公表を行わない事業所に対して、再度、文書で催告を行うものとし、なお、当該事業所が公表しない場合には、法第115条の29に基づく命令等を検討するものとする。

(対象外事業所の情報の取扱い)

第18条 前年度に公表の対象であって当該年度に公表の対象とならなかった事業所の情報は、原則として、その情報の公表の日から1年を過ぎた日まで公表するものとする。

## 第6章 苦情対応窓口の設置

(苦情等の窓口)

第19条 県、公表センター及び調査機関は、介護サービスの利用者及び事業者等からの苦情に対応する窓口をそれぞれ設置するものとする。

2 公表センターは、県、公表センター及び調査機関に寄せられた苦情等の一括管理を行うために、苦情に対する総合的な窓口を設置するものとする。

(苦情等の対応)

第20条 県、公表センター及び調査機関は、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の内容及び対応の経過等を共有し、適切な対応を行うものとする。

### 2 介護サービス利用者からの苦情対応

#### (1) 基本情報に対する苦情

県、公表センター及び調査機関は、介護サービス利用者から「基本情報」に関する苦情を受けた場合は、全て公表センターに報告し、公表センターは、必要に応じて公表対象事業者に対して照会するものとする。

#### ア 公表対象事業者から適切な説明が得られた場合

公表センターは、介護サービス利用者に対して必要な説明を行うとともに、「基本情報」の訂正が必要な場合、公表センターは、公表対象事業者に対して「基本情報調査票」の修正を依頼するものとする。

#### イ 公表対象事業者から適切な説明を得られない場合

公表センターは、公表対象事業者から適切な説明を得られない旨を県に報告し、県が必要と判断した場合は、公表対象事業者に対して報告もしくは報告内容の是正を促すことができるものとする。

#### (2) 調査情報に対する苦情

県、公表センター及び調査機関は、介護サービス利用者から「調査情報」に関する苦情があった場合は、全て公表センターに報告し、公表センターは、必要に応じて調査機関を通じて、公表対象事業者に対して照会をするものとする。

ア 公表対象事業者から適切な説明が得られた場合

公表センターは、介護サービス利用者に対して必要な説明を行うとともに、「調査情報」の訂正が必要な場合で、県が必要と判断したときは、公表対象事業者に対して再調査を依頼するものとする。

イ 公表対象事業者から適切な説明を得られない場合

公表センターは、公表対象事業者から適切な説明を得られない旨を県に報告し、県が必要と判断した場合には、公表対象事業者に対して、再調査を依頼するものとする。

( 苦情対策会議の設置 )

第21条 公表センターは、介護サービス情報の公表業務に係る苦情について、苦情原因の調査、今後の対応策を検討するとともに必要な措置を講じることを目的として苦情対策会議を設置するものとする。

2 苦情対策会議は、苦情に対し迅速に対応するため、随時開催するものとする。

## 第7章 その他

( 情報の公表に係る普及啓発 )

第22条 県及び公表センターは、公表情報が適切に利用者等に伝わるように、利用者の家族、地域、市町村、地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所等への普及啓発に努めるものとする。

2 公表センターが普及啓発事業を行うにあたっては、あらかじめ県と協議するものとする。

( 介護サービス情報の更新 )

第23条 公表センターは、報告書に基づく介護サービス情報の追加・変更・削除を毎月行い、公表システムを更新するものとする。

( 調査機関調整会議等の設置 )

第24条 県は、情報の公表制度の円滑な運営に資するため、県、公表センター及び調査機関を構成員とする調査機関調整会議を設置し、随時開催するものとする。

2 前項の会議に調査票記入マニュアル等を検討する部会を設置することができるものとする。

3 前2項の会議及び部会の事務局は、公表センターとする。

( 公正・中立委員会等の設置 )

第25条 公表センター及び調査機関は、必要に応じて、指定を受けている法人の公正・中立性を確保するための委員会等を設置するものとする。

2 前項に規定に基づき、公表センターが設置する委員会等の委員の構成、組織等は、県が別に定めるものとする。

( 情報公表支援センターとの連携 )

第26条 公表センターは、本制度の普及啓発などの支援業務を行う「情報公表支援センター」に、公表システムの掲載情報を適宜提供するものとする。

（県が実施する研修）

第27条 県は、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。）の改正に基づき、新たに公表の対象に追加されたサービス（以下「追加サービス」という。）について、その追加サービスに係る調査員養成研修（以下「養成研修」という。）を必要に応じて開催するものとする。

2 県は、前項の養成研修に代えて、調査機関と共催の調査員合同研修を実施することができるものとする。

3 前2項の研修内容について、社団法人シルバーサービス振興会が実施する調査員指導者養成研修修了者の意見を聞くことができるものとする。

（調査機関が実施する研修）

第28条 調査機関は、訪問調査を円滑に実施するため、調査機関ごとに調査員を対象とした研修を随時、開催するものとする。

（収支状況の報告等）

第29条 公表センター及び調査機関は、県に前年度の収支状況について報告するものとする。

2 県は、前項の報告に基づき、公表センター及び調査機関を実地に調査するものとし、その調査結果を県のホームページで公表するものとする。

3 第1項の報告期限及び様式等は、県が別に定めるものとする。

（その他）

第30条 この要綱に定めるもののほか、調査の実施等に関し必要な事項は、別に県が定めるものとする。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

別表 1

指定情報公表センター	社団法人 かながわ福祉サービス振興会
------------	--------------------

別表 2

指定調査機関	株式会社 コモンズ21 研究所
	株式会社 ソートフル
	財団法人 総合健康推進財団
	社会福祉法人 神奈川県社会福祉事業団
	社団法人 かながわ福祉サービス振興会
	特定非営利活動法人 NPO 中小企業再生支援
外部評価機関と兼ねる ことを認められた法人	株式会社 R - CORPORATION
	株式会社 フィールズ
	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブ・ライフ・クラブ



(様式第1号)

計画通知書  
(平成 年度「介護サービス情報の公表」関係)

平成 年 月 日

御中

神奈川県保健福祉部高齢福祉課長

( 公 印 省 略 )

平成 年度「介護サービス情報の公表」計画における貴事業所の当該介護サービス事業に係る報告・調査・公表について、つぎのとおり通知します。

事業所を運営する法人名

調査対象サービスグループ名

本体サービス事業所名

(主たるサービスの事業所名)

グループ番号

調査対象サービスグループ内の調査対象サービス

[事業所名] [サービス名]	[事業所番号]
計 画 の 基 準 日	平 成 年 月 日
計 画 の 期 間	平 成 年 月 日 か ら 平 成 年 月 日
報 告 書 の 提 出 先	神 奈 川 県 指 定 情 報 公 表 セ ン タ ー ( 下 記 の と お り )
報 告 書 の 提 出 期 間	から
調 査 日 の 予 約 期 間	から
調 査 を 行 う 月	
調 査 を 行 う	
指 定 調 査 機 関	
公 表 を 行 う 月	
手 数 料	情報調査手数料: 情報公表手数料:

1

報告書の提出先

神奈川県指定情報公表センター(社団法人かながわ福祉サービス振興会)

ホームページ <http://center.kaigo-kouhyou-kanagawa.jp/>

報告書をホームページから提出する際のグループ番号、パスワード

[グループ番号]

[パスワード]

平成 年度「介護サービス情報の公表」制度  
計 画 確 認 通 知 書

平成 年 月 日

御中

神奈川県指定情報公表センター  
( 社団法人かながわ福祉サービス振興会 )

平成 年度「介護サービス情報の公表」計画における貴事業所の当該介護サービス事業に係る報告・調査・公表について、下記の通り通知いたします。

事業所を運営する法人名

調査対象サービスグループ名

本体サービス事業所名

( 主たるサービスの事業所名 )

[グループ番号]

[本体サービスの名称]

調査対象サービスグループ内の対象事業所名、サービス名、事業所番号

[事業所名] [サービス名]		[事業所番号]
計 画 の 基 準 日	平 成 年 月 日	
計 画 の 期 間	平 成 年 月 日 か ら 平 成 年 月 日	
報 告 書 の 提 出 先	神奈川県指定情報公表センター ( 下記のとおり )	
報 告 書 の 提 出 期 間	から	
調 査 日 の 予 約 期 間	から	
調 査 を 行 う 月		
調 査 を 行 う 指 定 調 査 機 関	連 絡 先 :	
公 表 を 行 う 月		
手 数 料	情報調査手数料:	
	情報公表手数料:	

1

報 告 書 の 提 出 先

神奈川県指定情報公表センター ( 社団法人かながわ福祉サービス振興会 )

ホームページ <http://center.kaigo-kouhyou-kanagawa.jp/>

報告書をホームページから提出する際のグループ番号、パスワード

[ グループ番号 ]

[ パスワード ]