

静岡県指定調査機関（指定第10号）  
特定非営利活動法人 しずおか創造ネットにおける調査事務規程

（事業の目的）

第1条 この規程は、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の規定に基づき、静岡県知事（以下「知事」という。）が指定した指定調査機関である特定非営利活動法人 しずおか創造ネット（以下「当調査機関」という。）が実施する介護サービス情報の調査事務に必要な事項を定める。

（調査事務の基本方針）

第2条 調査事務は、実際の介護サービスの利用において、介護保険制度の基本理念である「高齢者の自立支援」、「利用者本位」、「利用者による選択（自己決定）」を実現するため、中立・公正に実施する。

2 調査事務は、法令、静岡県条例等に定めるところによるほか、この事務規程により実施する。

（調査事務を行う事務所の所在地）

第3条 調査事務を行う事務所（以下「事務所」という。）の所在地は、次のとおりとする。  
静岡市葵区千代田三丁目11番43-6号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事務所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 兼務事務職員 4人（常勤1人、非常勤3人）

本事業の遂行に必要な事務を行う。

(2) 調査員 10人（常勤1人、非常勤9人）

調査員は、厚生労働省令（以下「省令」という。）に定める調査情報の調査等を行う。  
介護サービスに関する知識をあらかじめ有する調査員 5人（非常勤5人）

上記以外の調査員 5人（常勤1人、非常勤4人）

2 調査員は、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第1項に定める要件を満たしている者とする。

3 調査員が次の各号のいずれかに該当する場合は、調査員を解任する。

(1) 政令第37条の7第3項の規定により、知事が作成する調査員名簿から削除されたとき

(2) 職務上の義務違反その他調査員としてふさわしくない行為があったとき

(3) 当調査機関の定款、細則、内規の定めを違反したとき

(4) 心身の故障のため、職務の執行に堪えないと認められるとき

（事務日及び事務時間）

第5条 事務所の事務日は、月曜日から土曜日までとする。ただし、次の各号に掲げる日を除く。

(1) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(2) 12月29日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

2 事務所の事務日における事務時間は、午前9時から午後5時までとする。

ただし、業務の都合により変更できるものとする。

#### **(調査事務の方法)**

第6条 当調査機関は、事業年度ごとに知事が策定する調査、報告及び公表に関する計画（以下「計画」という。）に基づいて調査員を調査事務に従事させる。

2 当調査機関は、計画に基づき、調査月の前々月の月末までに調査の対象となる事業所（以下「対象事業所」という。）について事業者（事業所を経営する者をいう。以下同じ。）と協議し、調査日等を決定し、通知する。

3 調査機関が実施する調査事務の内容は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 調査は、調査員2人以上で行う。なお、1人は1年以上の実務経験を有する介護支援専門員等又は調査対象サービスに関して十分な知識を有すると認められる者を当てる。

(2) 調査は、省令別表第1に掲げる項目（以下「基本情報」という。）を参照の上、同令別表第2に掲げる項目（以下「調査情報」という。）について行うものとする。なお、対象事業所の訪問に際しては、事業所を代表する者との面接調査の方法によって行う。

(3) 調査員は、報告に記載された内容が事実であるか否か、項目ごとに確認のための材料を1件以上確認する。なお、調査員は、当該材料の内容に関する良し悪しの評価、改善指導等を行わない。

(4) 調査結果を調査員間で合意のうえ、決定する。

(5) 調査を終了する際は、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ものであることについて、事業者から書面によって同意を得る。

(6) 調査員は、調査終了後、当調査機関に対して、速やかに調査結果を提出するとともに、基本情報及び調査情報を指定情報公表センターに返却する。

(7) 当調査機関は、調査後速やかに、指定情報公表センターに対し、当該調査結果の報告を行う。

4 調査事務に関する事業に係る経理は、他の事業の経理と区分して行う。

#### **(調査手数料等)**

第7条 事業者が納付する手数料（以下「調査手数料」という。）の収納は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 調査手数料は、静岡県手数料徴収条例（平成12年条例第25号）に定める額とする。

(2) 事業者は、調査手数料を調査月の前月20日までに、当調査機関が指定する口座に振込送金するものとする。

なお、振込に要する費用は事業者が負担するものとする。

(3) 当調査機関は、調査手数料の振込送金を、確認した後に訪問調査を実施する。

(4) 既納の調査手数料は、返還しない。ただし、正当な理由があると認めるときは、この限りではない。

(調査事務の実施地域)

第8条 調査事務の実施地域は、静岡県全域とする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 調査員は、調査の実施前又は実施中に、事故その他緊急事態が生じたときは、速やかに当調査機関と協議を行い必要な措置を講じるものとする。

(苦情対応)

第10条 利用者、事業者等からの苦情に対応する窓口は次の各号に掲げるところによるものとする。

(1) 対応責任者 石久保 義幸

住 所：静岡市葵区千代田三丁目11番43-6号

電 話 番 号：054-246-1422

F A X 番 号：054-246-1422

電子メールアドレス：ishikubo@tokai.or.jp

(2) 対応責任者のために講ずる措置の概要等

対応責任者は苦情を受理したとき、すみやかに関係部署に連絡するとともに、別に定めた苦情を処理するために講ずる措置及び細則により苦情の対応をする。

2 苦情対応の経過は、調査機関の定めた苦情処理等に関する経過報告書に記録し、必ず内容の事実確認を行い、適切に対応する。

3 苦情対応経過の記録については、個人を特定できる情報を削除した上で、指定情報公表センターと必要な情報を共有する。なお、その概要については別紙「「介護サービス情報の公表」制度に関する相談、苦情等取りまとめ票」により取りまとめ、翌月5日までに指定情報公表センターへ報告する。

(事務上知り得た秘密の保持)

第11条 当調査機関の役職員（調査員を含む。）又はこれらの職にあった者は、調査事務に関して知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

2 当調査機関の役職員（調査員を含む。）又はこれらの職にあった者は、地方公務員法に基づく公務に従事する職員とみなし、調査事務に関して知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

#### **(調査事務に関する帳簿の管理)**

第12条 調査結果については、次の各号に掲げる事項を明確にした帳簿（電子計算機に備えられたファイル又は磁気ディスクを含む。）を、管理者を定めた上で、調査事務を廃止するまで保存する。

(1) 調査を行った年月日

(2) 事業者の名称

(3) 調査を行った調査員の氏名

(指定情報公表センターとの連携)

第13条 当調査機関は、指定情報公表センターが計画の期間内に情報の公表を完了するよう、対象事業所に対する調査を実施する。

なお、当調査機関は、調査の実施見込みがたたない場合には、速やかに指定情報公表センターと協議をするものとする。

(その他の事項)

第14条 この事務規程に定めるもののほか、当調査機関の調査事務の実施に関し必要な事項は、当調査機関の代表者が別に定める。

#### 附 則

この規程は、知事が調査機関として指定した平成18年4月27日から施行する。