

## 「介護サービス情報公表」調査事務委託仕様書

### 1 目的

介護保険法第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 契約予定期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。

### 3 事業内容

原則として公表の対象とされているサービスを実施する横浜市全域の事業所に関する情報調査事務を次のとおり実施する。

#### (1) 調査員の確保

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の規定に基づき作成した調査員名簿に登録されている調査員（以下「調査員」という。）を雇用契約により一定数以上雇用する。

#### (2) 調査の実施

次のアからウまでに掲げる調査事務を当該受注者が雇用した調査員に行わせる。

##### ア 調査の準備

(ア) 発注者が毎年度策定する「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。）に規定されている既存公表対象事業者（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。）を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、受注者が定めるところにより、調査日、調査員の氏名等を通知する。

##### イ 調査の方法

(ア) 調査は、調査員が事業所を訪問し、または必要な場合はオンラインを活用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、調査票記入マニュアルを参照した上で、調査員が持参した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。）第140条の45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。）及び第140条の45の別表第2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、事業者が、「確認のための材料」がある旨報告した事項について行う。

その際、評価、改善指導等を行わない。

(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、翌月末日（この日が土日・祝祭日に当たる場合は、直前の平日）までに公表センターへ報告する。

(4) 調査等の実施状況の管理等

ア 事業所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 調査を受けることを拒否する事業所について1か月に一度督促を行い、調査を行う予定の月から1か月を経過しても調査に協力しない事業所は、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、発注者へ引き継ぐ。

(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へ対応するための窓口を設け適切な対応をするとともに、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随時、開催する。

4 調査件数

調査件数は2,400件程度とする。ただし、この件数は各指定調査機関が行う調査の合計数とするが、選定する調査機関の数により、調査件数は変動するものとする。

5 調査員

(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発注者に提出する。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、月末時点で調査員名簿に変更が生じた時は、発注者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、受注者は調査員に対し、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 当該受注者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、受注者において事業者

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、受注者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、「確認のための材料」の写し等必要な書類の貸し出しを受け、判断する。

イ 受注者において前項の判断ができない場合にあっては、受注者は、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、受注者は、公表センター及び発注者に対して経過等必要な情報を報告し、発注者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「確認のための材料」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

月ごと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サービス種別ごとの取扱件数を記載した実施状況報告書を発注者に提出すること。

### (2) 事業実績報告書

委託業務が終了したときは、サービス種別ごとの年間取扱件数を記載した事業実績報告書を発注者に提出すること。

## 8 法令の遵守

業務遂行に当たっては、関係法令等を理解し遵守するものとする。なお、業務で特に関連する法令等は次のとおりである。

### (1) 介護保険法

### (2) その他業務に関する諸法令

## 9 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、事故若しくは個人情報の漏洩等が発生したときは、遅滞なく発注者へ報告すること。

## 10 その他の事項

### (1) 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、受注者に損害又は追加費用が生じた場合であっても、発注者は、その一切を補償しない。

### (2) 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、発注者と協議する。