

Ⅲ 「介護サービス情報の公表」制度における 調査手法に関するモデル調査

1 モデル事業所調査の内容について

平成24年介護保険法の改正により情報公表制度の訪問調査は、国のガイドラインに基づき、県が定める指針に沿って実施することとなり、各都道府県の対応は様々で調査を実施しない都道府県もでてきている。神奈川県では、一定期間ごとに基本情報と運営情報の調査を行なうこととなったが、事業者の負担軽減や公表情報の正確性、利用者にとって分かりやすい情報提供などを実現するためにはどのような調査がよいか、4種類の調査手法のメリットやデメリットを検証し、今後の訪問調査のあり方を検討することとした。

(1) モデル事業所調査の概要

- ① 調査時期： 平成24年10月
- ② 調査対象事業所：神奈川県内10事業所

実施調査	サービス名	事業所
調査手法1 (書面調査)	訪問介護	事業所A
	居宅介護支援	事業所B
	訪問看護（療養通所介護）	事業所C
	居宅介護支援	事業所D
	居宅介護支援	事業所E
調査手法2 (訪問調査：運営情報)	通所介護	事業所F
	通所介護	事業所G
	通所リハビリテーション	事業所H
	介護老人福祉施設	事業所I
	短期入所生活介護	事業所J
調査手法3 (訪問調査：基本・運営情報)	通所介護	事業所F
	通所介護	事業所G
	通所リハビリテーション	事業所H
	介護老人福祉施設	事業所I
	短期入所生活介護	事業所J
調査手法4 (訪問調査：基本・運営情報 + 写真撮影)	訪問介護	事業所A
	居宅介護支援	事業所B
	訪問看護（療養通所介護）	事業所C
	居宅介護支援	事業所D
	居宅介護支援	事業所E

③ 今回実施するモデル調査の内容

a 調査手法1「書面調査」

運営情報の調査を、事業所から郵送された「確認のための材料」で調査員が確認をする方法。調査機関事務局内で書類を確認するため、事業者の立会いはない。事業所の負担軽減を目指した方法。

b 調査手法2「訪問調査（運営情報）」

平成23年度までの調査方法で、調査員が事業所を訪問して、運営情報の調査を行う方法。基本情報は報告のみとなる。

c 調査手法3「訪問調査（基本情報と運営情報）」

調査手法2の運営情報の調査に加え、基本情報の調査も実施する方法。

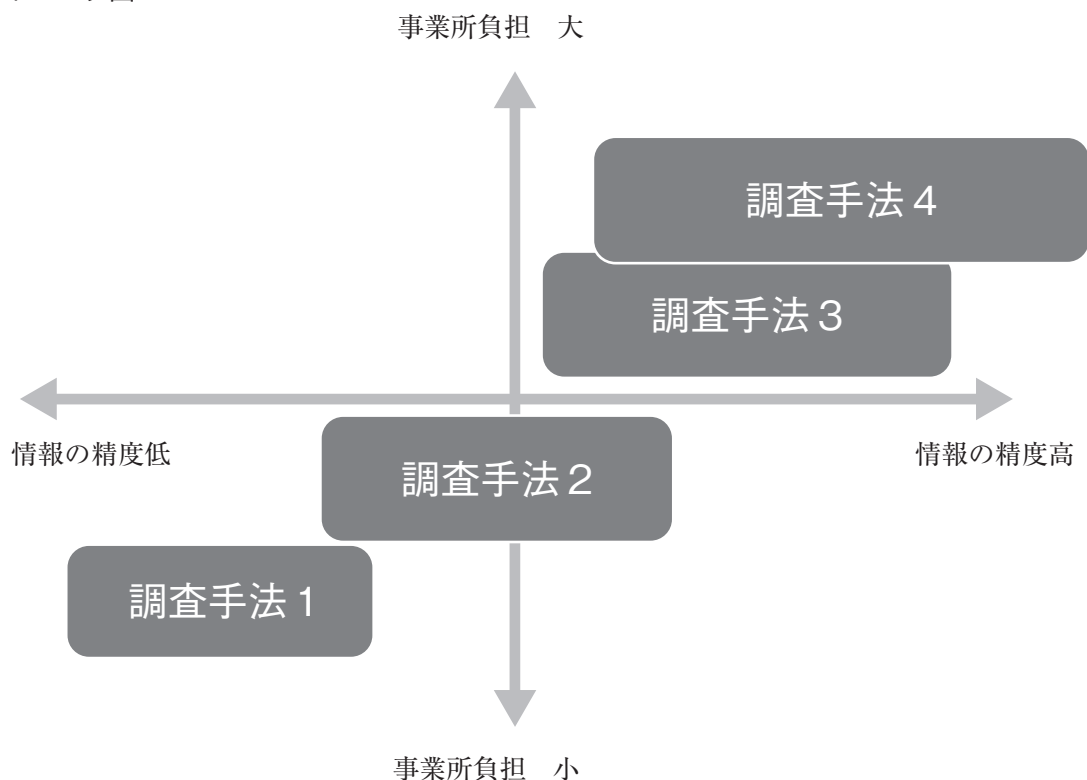
2つの調査を実施することによる情報精度の向上と事業所の負担増の状況を確認する。

d 調査手法4「訪問調査（基本情報と運営情報）と写真・動画撮影」

モデル調査3と写真撮影と動画撮影を組み合わせた方法。

正確な情報の公表に写真や動画を掲載することにより、利用者にとって分かりやすい情報の公表を考える。

イメージ図



④ 調査項目等の内容

a 基本情報の項目

基本情報は、事業所を運営する法人の概要やサービス従事者の数、サービスの内容や料金体系、利用者の実績など、事業所のサービスを選択するうえで必要となる情報である。

- 1 事業所の名称、所在地等
- 2 従業者に関するもの
- 3 提供サービスの内容
- 4 利用料等
- 5 法人情報

b 運営情報の項目

調査情報は、利用者本位のサービス提供の仕組み、職員教育の状況など、介護サービス事業所のサービスの内容、運営等に関する取り組みの状況を利用者が把握するための情報である。大項目、中項目、小項目、確認事項及び確認のための材料で構成されている。

- 1 利用者の権利擁護の取組
- 2 サービスの質の確保の取組
- 3 相談・苦情等への対応
- 4 外部機関等との連携
- 5 適切な事業運営・管理の体制
- 6 安全・衛生管理等の体制
- 7 その他（従業者の研修の状況等）

c 写真・動画撮影

事業所の外観やスタッフの笑顔、サービスの内容、設備などの写真3枚と管理者等による事業所の概要についてお話いただいた動画を撮影する。

2 モデル調査の結果について

2-1 調査手法1「書面調査」

(1) 調査手法1「書面調査」の内容

運営情報の調査を、事業所から郵送された「確認のための材料」で調査員が確認をする方法である。事業者の立会いはなく、調査機関事務局内で調査を行う。

<手法>

1. 事業者は介護サービス情報公表システムにログインして調査票を入力、公表センターへ報告する。
2. 公表センターは、調査票を受理する。
3. 調査機関は、システムで調査票の提出が確認できたら、介護事業所に対して「確認のための材料の送付」についての案内、その他必要事項について事業所へ郵送で連絡をする。
4. 介護事業所は調査機関からの郵送物を受けとり、その内容に沿って、調査機関に「確認のための材料」を郵送する。

調査機関から事業所への連絡の内容は、下記のとおりとする。

(1) 提出書類について

①確認のための材料のコピー

運営情報について、確認の材料の回答が「1（あり）」と報告された箇所について、確認のための材料をお送りください。

<注意すべきこと>

- ・確認のための材料は1件以上ですので、1件お送りいただければ結構です。
- ・調査対象期間は、記入年月日の前1年間です。

平成 23年 月 日～平成 24年 月 日

②チェックリスト（「情報の保護等の規約を遵守する旨の確認」を含む）

(2) 送付書類の作成～送付手順

- ① 介護事業所は確認のための材料のコピーを取り、調査票に振られている「確認の

ための材料の番号」を右上に記入する。

② 確認のための材料のコピーに、確認箇所が分かるように印（マーカー、下線、囲み線など）をつける。

③ もし項目の判断に迷うことがあれば、複数の材料の提出も可能です。
その時は、「確認のための材料の番号」の後に①、②と枝番をつける。（例 1-①, 1-②）

④ 調査機関から送られてきた「チェックリスト」に記入し、郵送物に同封する。
チェックリストには、「情報の保護等の規約を遵守する旨の確認」について記載しているので、その内容に同意する旨の記名・捺印を頂く。

⑤ 宅急便、郵便局のゆうパック等、到着の確認ができる手段で、郵送する。
※調査機関が郵送代を負担する。（着払い等）

5. 調査機関に所属する調査員は、郵送してきた「確認のための材料」により調査を実施し、その結果をメールで事業者に報告する。

6. 事業所は返送された報告結果について疑義がある場合は、疑義照会を調査機関に行く。
※疑義照会等調整については、電話やメールなどを使い調整を行なう。

7. 疑義がない、若しくは解決した際は、調査機関は、事業所へ「確認のための材料のコピー」、「確認が終わった調査票」、「調査票返信封筒（140円切手付）」を郵送する。

8. 介護事業所の管理者（代表者等）は、郵送物を受け取り、確認が終わった調査票の同意欄に記名・捺印をして、調査機関へ送り返す。 ※調査票の返信に係る料金は、調査機関の負担とする。

9. 調査機関は調査票を受け取り、調査結果をシステムに入力する。また、入力が終わった調査票は、公表センターへ提出する。

10. 公表センターは調査機関から提出された調査票を受理し、公表する。

(2) 調査手法 1 「運営情報の書面調査」の実施状況について

①事業所 A（訪問介護）

調査項目数

・訪問介護 76項目

事業所の調査準備時間

・運営情報 72時間、 記入時間3時間

書面調査時間

・運営情報 1時間25分

調査時、訂正をした項目数

・運営情報 3カ所

□事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、個人ファイルの整理、内容確認、記録書の確認、整備で72時間、調査票の記入は3時間かかっている。記入時に分かりにくかった項目として「事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討する仕組み」が挙げられている。

書面調査の所要時間は1時間45分で、調査時の訂正数は3ヶ所という結果が出ている。訂正内容は、「相談苦情等への対応」、「事業運営」、「安全・衛生管理について」の3ヶ所であった。

□調査機関・調査員の準備

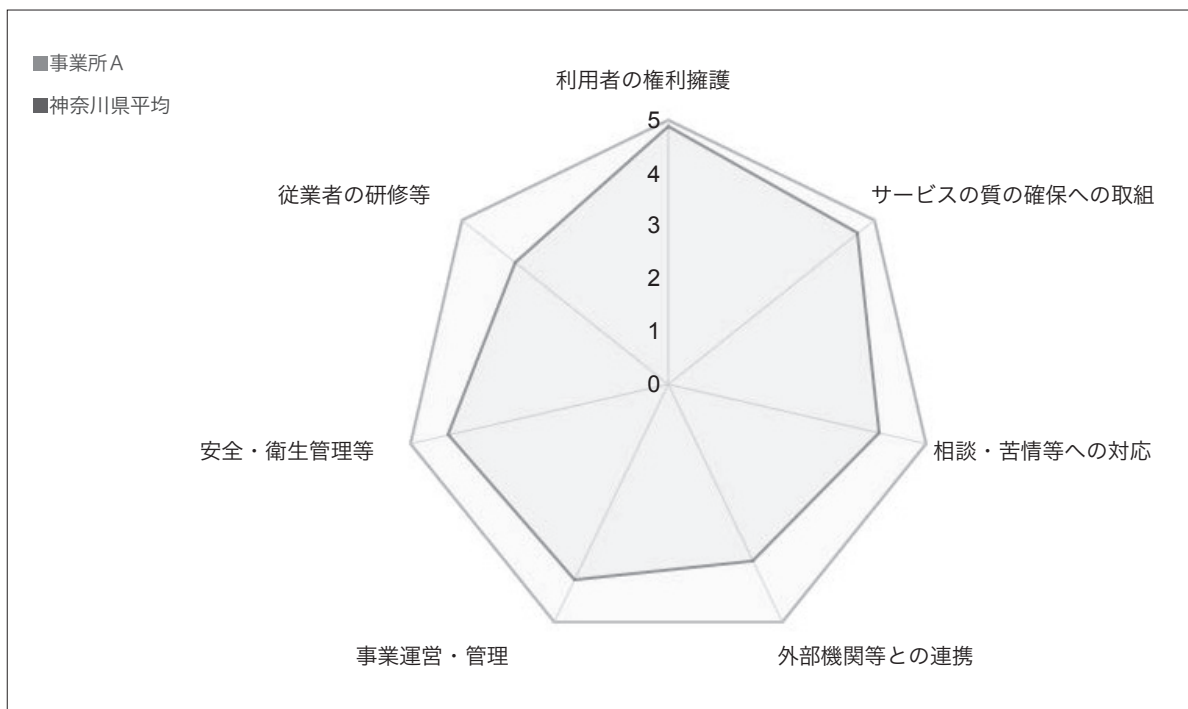
調査機関の調査準備にかかる時間は、「事業所への送付書類等の作成・発送」、「基本情報・運営情報の内容確認・所在地確認等」、「事業所及び、調査員との日程調整・電話連絡、動画等の撮影準備」、「調査員への書類送付」などで4時間30分かかり、調査員の準備は、「基本情報の精査・介護情報サービスかながわの内容との突合せ」、「運営情報の確認作業」、「事業所のホームページの確認」、「事業所所在地・ルート確認」などで2時間かかっている。

<事業所Aの報告及び調査結果>

事業所Aの調査結果については、現在情報公表システムで公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	営利法人
サービス種別	訪問介護

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	ご利用者の置かれている環境等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう在宅サービスをおこなっております。また、お客様個人個人の「その人らしい生き方」を理解したうえで、心のかよったサービスを目指しております。		
事業開始年月日	2010/05/01		
	平日	8時30分～17時30分	(8時30分～17時30分)
	土曜	時分～時分	(時分～時分)
	日曜	時分～時分	(時分～時分)
	祝日	8時30分～17時30分	(8時30分～17時30分)
	定休日	・土曜日・日曜日・年末年始(12/29～1/3)	
	留意事項	土日は基本的には休みだが、応相談で、サービスを行う場合もある。 時間外応相談。	

・サービス内容

サービスの特色	(1)祝日、お盆休み対応。 (2)男性ヘルパー多数。デイ・ショート往復の階段や段差の昇降可能。 (3)登録ヘルパー多数(60名)
---------	--

主な介護報酬の加算	人員体制	特定事業所加算（Ⅰ）	なし	
		特定事業所加算（Ⅱ）	なし	
		特定事業所加算（Ⅲ）	なし	
	サービス・ケア内容	生活機能向上連携加算	あり	
		その他	緊急時訪問介護加算	あり
			介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
			介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	なし
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	なし			

・利用料

サービス提供地域外での交通費とその算定方法 (サービス提供地域では交通費の負担はありません)	通常の事業の実施地域を超えて行う指定訪問介護等に要した交通費は、その実額を徴収する。なお自動車を使用した場合は、実施地域を超えた地点から1Kmにつき60円、ただし10Kmを超えた場合は一律1000円とする。	
キャンセル料とその算定方法	あり	(その額、算定方法等) ○サービス利用日の前日の営業日までにご連絡いただいた場合（営業時間内まで） ⇒無料 ○サービス利用当日にご連絡いただいた場合（前日営業時間終了後） ⇒当該基本料金の10% ○訪問時不在の場合 ⇒当該基本料金の20% ※ただし、利用者の急変など、緊急、やむをえない事情がある場合はキャンセル料はいただきません。
利用者負担軽減制度の有無	なし	

・従業員情報

総従業員数	41人		
	常勤	非常勤	
	訪問介護員等数	6人	34人
	訪問介護員等の退職者数	0人	2人
訪問介護員等のうち介護福祉士の資格を持つ従業員数	1人	5人	
経験年数5年以上の介護職員の割合	10.0%		

・利用者情報

利用者総数 ※<>内の数値は都道府県平均	117人<59.1人>
-------------------------	-------------

要介護度別利用者数	要支援 1	11人
	要支援 2	16人
	要介護 1	15人
	要介護 2	26人
	要介護 3	13人
	要介護 4	12人
	要介護 5	24人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	あり 2011/10/31 第三者評価の結果
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	訪問介護 福祉用具貸与 特定福祉用具販売 居宅介護支援 介護予防訪問介護 介護予防福祉用具貸与 特定介護予防福祉用具販売 介護予防支援

②事業所B (居宅介護支援)

調査項目数

・居宅介護支援 55項目

事業所の調査準備時間

・運営情報 3時間、 記入時間 1時間

書面調査時間

・運営情報 60分

調査時、訂正をした項目数

・運営情報 1カ所

□事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、前年度との変更箇所の確認や記録等確認作業で3時間、記入時間で1時間かかっている。

書面調査の所要時間は60分で、調査時の訂正は従業員の研修の項目で1箇所という結果が出ている。

□調査機関・調査員の準備

調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所への送付書類等の作成と発送、基本情報・運営情報の内容確認等、「介護情報サービスかながわ」と事業所ホームページの確認、調査票の印刷、事業所との連絡事前連絡調整、事業所より提出された調査票と確認のための材料の確認で4時間30分かかっている。

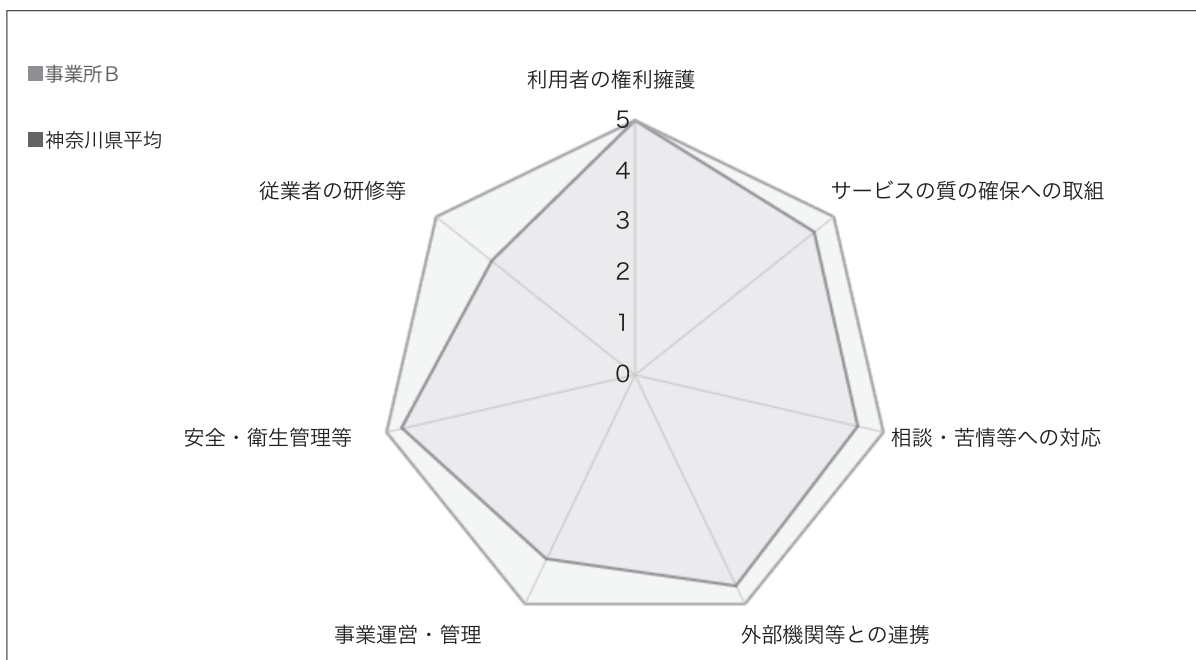
調査員の行った準備は、調査票の読み込み、介護情報サービスと昨年度の公表システムと事業所のホームページを確認、事業所との事前連絡、事業所までのアクセスを確認して1時間かかっている。

<事業所Bの報告及び調査結果>

事業所Bの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」で公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	社会福祉法人（社協以外）
サービス種別	居宅介護支援

●運営情報



●基本情報
・事業所概要

運営方針	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って総合的かつ効率的にサービスが提供されるように取り組んでいく。	
事業開始年月日	2000/04/01	
営業時間	平日	9時00分～18時00分
	土曜	0時分～0時分
	日曜	0時分～0時分
	祝日	0時分～0時分
	定休日	12/29～1/3 土、日、祝
	留意事項	運営規程のとおり、24時間連絡体制を整備している
緊急時の電話対応の有無	あり	

・サービス内容

サービスの特色	<p>(1)「地域に根差した、きめ細やかな対応をします」をモットーにご利用者の価値観を尊重し、自らが意思決定でき、自立した生活が営めるよう支援します。</p> <p>(2)ご利用者との信頼関係を築きながら住み慣れた地域で安心して暮らしていけるようなケアプランの作成・サービス提供の調整をします。</p>		
主な介護報酬の加算	人員体制	特定事業所加算（Ⅰ）	なし
		特定事業所加算（Ⅱ）	あり
	サービス・ケア内容	退院・退所加算	あり
		認知症加算	あり
		独居高齢者加算	あり
		小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	なし
		複合型サービス事業所連携加算	なし
		緊急時等居宅カンファレンス加算	あり
	その他	入院時情報提供加算（Ⅰ）	あり
		入院時情報提供加算（Ⅱ）	なし
ケアマネジャー1人当たり担当利用者数	27.3件		

・利用料

サービス提供地域外での交通費とその算定方法（サービス提供地域では交通費の負担はありません）	通常のサービス地域を越える地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費（実費）の支払いが必要となります。
---	---

・従業員情報

総従業員数	3人	
	常勤	非常勤
ケアマネジャー数	3人	0人
うち主任ケアマネジャー数	1人	0人
ケアマネジャーの退職者数	0人	0人
ケアマネジャーのうち看護師の資格を持つ従業員数	0人	0人
ケアマネジャーのうち介護福祉士の資格を持つ従業員数	1人	0人
経験年数5年以上のケアマネジャーの割合	100.0%	

・利用者情報

入所定員 ※<>内の数値は都道府県平均	66人<76.9人>	
入所者の平均年齢	86.37歳	
要介護度別利用者数	要介護1	1人
	要支援1	0人
	要支援2	0人
	要介護1	25人
	要介護2	11人
	要介護3	15人
	要介護4	6人
	要介護5	9人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	短期入所生活介護 居宅介護支援 介護予防通所介護 介護予防短期入所生活介護 介護予防支援 介護老人福祉施設

・従業員の男女比

女	2
男	1

・利用者の男女比

女	47
男	34

・従業員の年齢構成

20代	0人
30代	0人
40代	2人
50代	1人
60代以上	0人

・利用者の年齢構成

～64歳	2人
65～74歳	12人
75～84歳	42人
85～94歳	19人
95歳～	6人

・定員に対する空き数

空き数／定員	5 / 90 (2012年10月08日現在)
--------	---------------------------

③事業所C（訪問看護（療養通所介護））

調査項目数

・療養通所介護 98項目

事業所の調査準備時間

・運営情報12時間、 記入12時間

書面調査時間

・運営情報 2時間48分

調査時、訂正をした項目数

・運営情報 18カ所

□事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、主任看護師と個人ケースの確認、事務局職員と規程や研修について確認しながら行い12時間、調査票の記入は12時間かかっている。記入時に分かりにくかったことは、療養通所介護の本質や実態と合わないところがあったとの意見がでている。

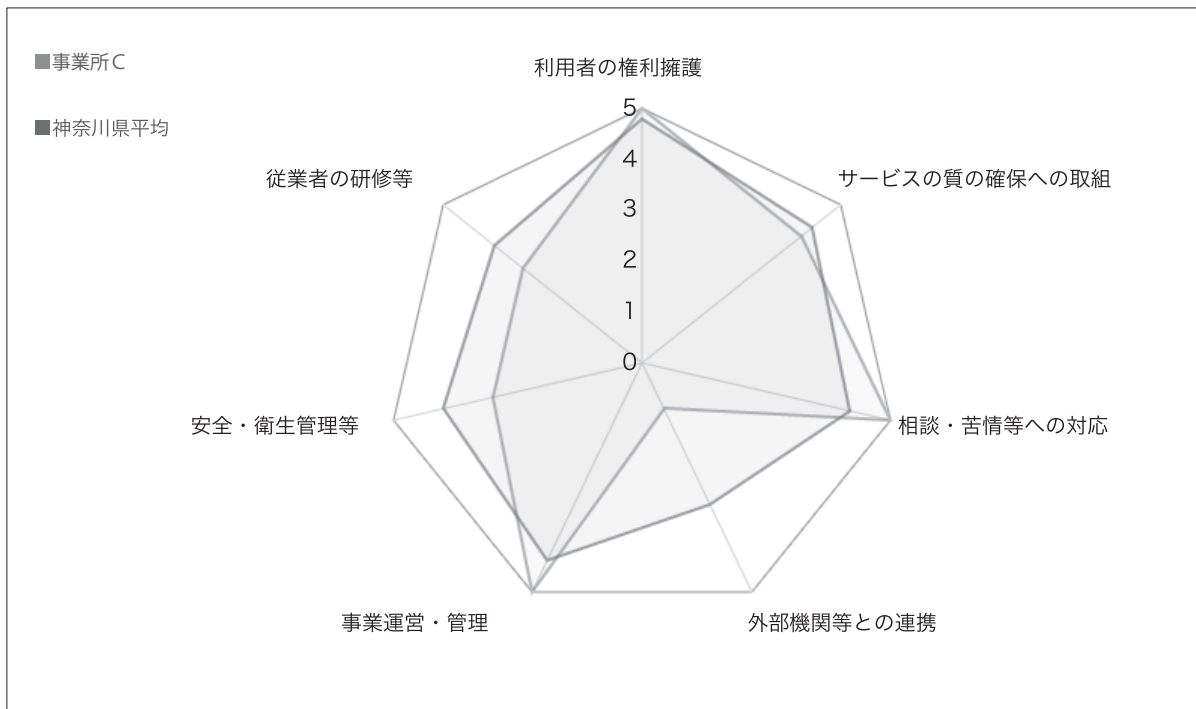
書面調査の所要時間は2時間48分で、調査時に訂正した項目は、利用者の権利擁護で1ヶ所、サービスの質の確保への取組で6ヶ所、外部機関との連携で3ヶ所、安全衛生管理等の8ヶ所で合計18ヶ所という結果が出ている。

<事業所Cの報告及び調査結果>

事業所Cの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」で公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	医療法人社団
サービス種別	訪問看護（療養通所介護）

●運営情報



●基本情報
・事業所概要

運営方針	医療ニーズ、介護ニーズが高く外出をする機会を得られない方が、住み慣れた地域の中の外出先として、また介護者の休息時間を確保できる機会として療養通所の利用ができるよう、主治医、関係機関と連携し、良質なデイサービスを提供する。	
事業開始年月日	2010/09/01	
送迎サービスの提供地域	横浜市南区	
営業時間	平日	9時00分～18時00分
	土曜	時分～時分
	日曜	時分～時分
	祝日	時分～時分
	定休日	土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始（12/29～1/3）
	留意事項	

・サービス内容

サービスの特色	特殊浴槽を設備している為、寝たきりの状態でも入浴が可能。 デイルーム床・浴室内床・トイレ床など前面床暖房が設備され、穏やかな室内暖房と入浴時の室温差を軽減している。		
主な介護報酬の加算	人員体制	サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	なし
	サービス・ケア内容		—
	その他	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	なし
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）		なし	
送迎サービスの有無	あり		

・設備の状況

浴室設備の数	1か所
消火設備の有無	あり

・利用料

サービス提供地域外の送迎の費用とその算定方法 (サービスの提供地域では送迎費の負担はありません)	通常の実施地域を越えてから 片道概ね5km未満・・・130円 片道概ね5km以上・・・260円
食費とその算定方法	食事提供費（300円） 根拠 食材費70%（210円） 人件費25%（75円） 光熱費5%（15円）

キャンセル料とその算定方法	なし	
利用者負担軽減制度の有無	あり	

・従業員情報

総従業員数	9人	
	常勤	非常勤
	看護職員数	4人
	看護職員の退職者数	0人
	介護職員数	2人
	介護職員の退職者数	1人
経験年数5年以上の看護職員・介護職員の割合		12.5%

・利用者情報

利用定員 ※<>内の数値は都道府県平均	5人<6.0人>	
要介護度別利用者数	要介護1	0人
	要介護2	0人
	要介護3	0人
	要介護4	1人
	要介護5	11人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	なし
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	訪問介護 訪問看護 通所介護 認知症対応型通所介護 居宅介護支援 介護予防訪問介護 介護予防訪問看護 介護予防通所介護 介護予防支援

④事業所D（居宅介護支援）

調査項目数

・居宅介護支援 55項目

事業所の調査準備時間

・運営情報 6時間、 記入 50分

書面調査時間

・運営情報 1時間25分

調査時、訂正をした項目数

・運営情報 8カ所

□事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、研修の記録やマニュアルの内容を確認するのに手間取り6時間、記入に50分かかった。

書面調査の所要時間は1時間25分で、調査時の訂正は、「サービスの質の確保への取組」の項目で1ヶ所、「相談苦情への対応」の項目で1ヶ所、「事業運営・管理」の項目で3ヶ所、「従業員の研修」の項目で1ヶ所の合計8ヶ所であった。

□調査機関・調査員の準備

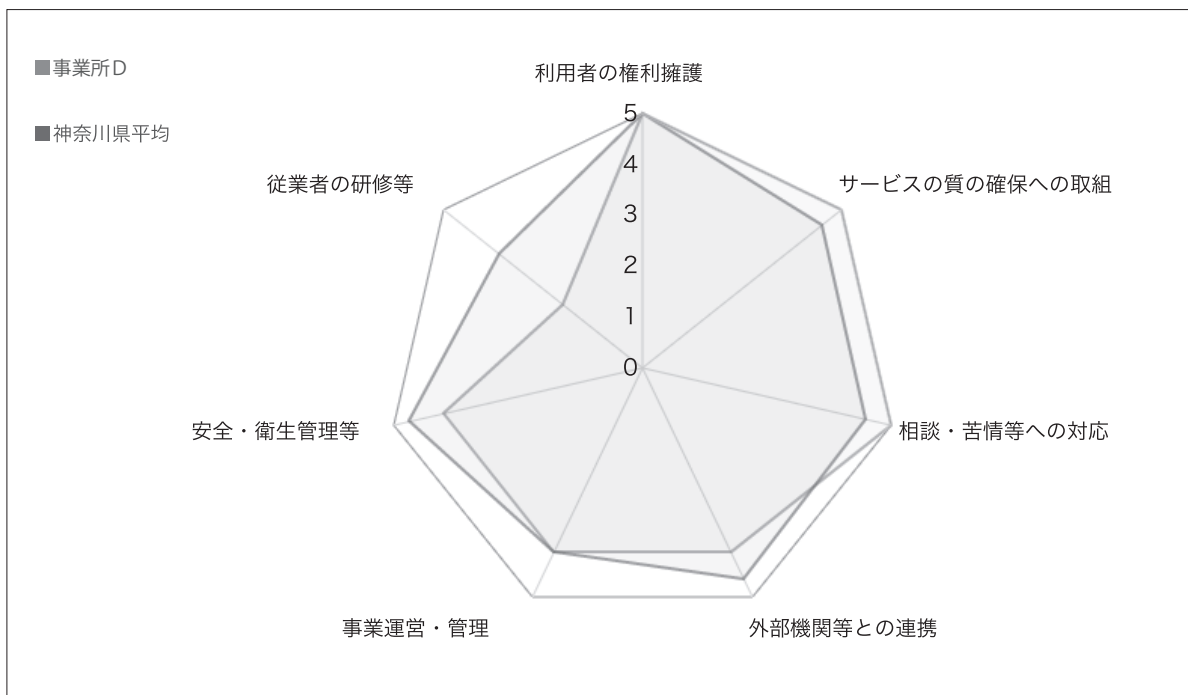
調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所への書面調査の事前説明と日程調整、書面調査員決定、事業所への送付状の郵送、調査票の確認と事業所からの質疑応答で5時間30分かかっている。調査員の調査準備は、運営情報の資料確認、介護情報サービスで情報確認と記入マニュアルの確認等で1時間かかっている。

<事業所Dの報告及び調査結果>

事業所Dの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	営利法人
サービス種別	居宅介護支援

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	1. 要介護者等の自立した日常生活の支援。 2. 多様かつ総合的なサービスの提供。 3. 利用者の人格と意思の尊重。 4. 市や包括支援センターなどとの連携。	
事業開始年月日	2002/09/01	
営業時間	平日	9時00分～18時00分
	土曜	9時00分～18時00分
	日曜	0時分～0時分
	祝日	9時00分～18時00分
	定休日	日曜日・12月30日から1月3日
	留意事項	
緊急時の電話対応の有無	あり	

・サービス内容

サービスの特色	同一法人の通所、訪問、移送、配食、宿泊などのサービスを、ご利用者の必要、ご希望に応じて素早く調整できる。
---------	--

Ⅲ 「介護サービス情報の公表」制度における調査手法に関するモデル調査

主な介護報酬の加算	人員体制	特定事業所加算（Ⅰ）	なし
		特定事業所加算（Ⅱ）	なし
	サービス・ケア内容	退院・退所加算	あり
		認知症加算	あり
		独居高齢者加算	あり
		小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	なし
		複合型サービス事業所連携加算	
	その他	緊急時等居宅カンファレンス加算	
		入院時情報提供加算（Ⅰ）	
		入院時情報提供加算（Ⅱ）	あり
ケアマネジャー1人当たり担当利用者数			30件

・利用料

サービス提供地域外の送迎の費用とその算定方法（サービスの提供地域では送迎費の負担はありません）	事業所から片道10キロメートル以上を1000円とし、1キロメートル増すごとに100円を徴収することにする。
---	---

・従業員情報

総従業員数	4人	
	常勤	非常勤
	ケアマネジャー数	2人
	うち主任ケアマネジャー数	0人
	ケアマネジャーの退職者数	1人
	ケアマネジャーのうち看護師の資格を持つ従業員数	0人
ケアマネジャーのうち介護福祉士の資格を持つ従業員数	0人	2人
経験年数5年以上のケアマネジャーの割合		75.0%

・利用者情報

利用定員 ※<>内の数値は都道府県平均	69人<76.8人>	
要介護度別利用者数	要支援1	0人
	要支援2	0人
	要介護1	12人
	要介護2	25人
	要介護3	16人
	要介護4	12人
	要介護5	4人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	なし
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	訪問介護 通所介護 認知症対応型通所介護 小規模多機能型居宅介護 居宅介護支援 介護予防訪問介護 介護予防通所介護

・従業員の男女比

女	3
男	1

・利用者の男女比

女	6
男	4

・従業員の年齢構成

20代	0人
30代	1人
40代	0人
50代	1人
60代以上	1人

・利用者の年齢構成

～64歳	0人
65～74歳	0人
75～84歳	0人
85～94歳	0人
95歳～	0人

⑤事業所E（居宅介護支援）

調査項目数

・居宅介護支援 55項目

事業所の調査準備時間

・運営情報 0分 記入時間 30分

書面調査時間

・運営情報 40分

調査時、訂正をした項目数

・運営情報 0カ所

事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、特段必要とせず、記入に30分かかっている。書面調査時間は40分で、調査結果の訂正数は0カ所という結果が出ている。

調査機関・調査員の準備

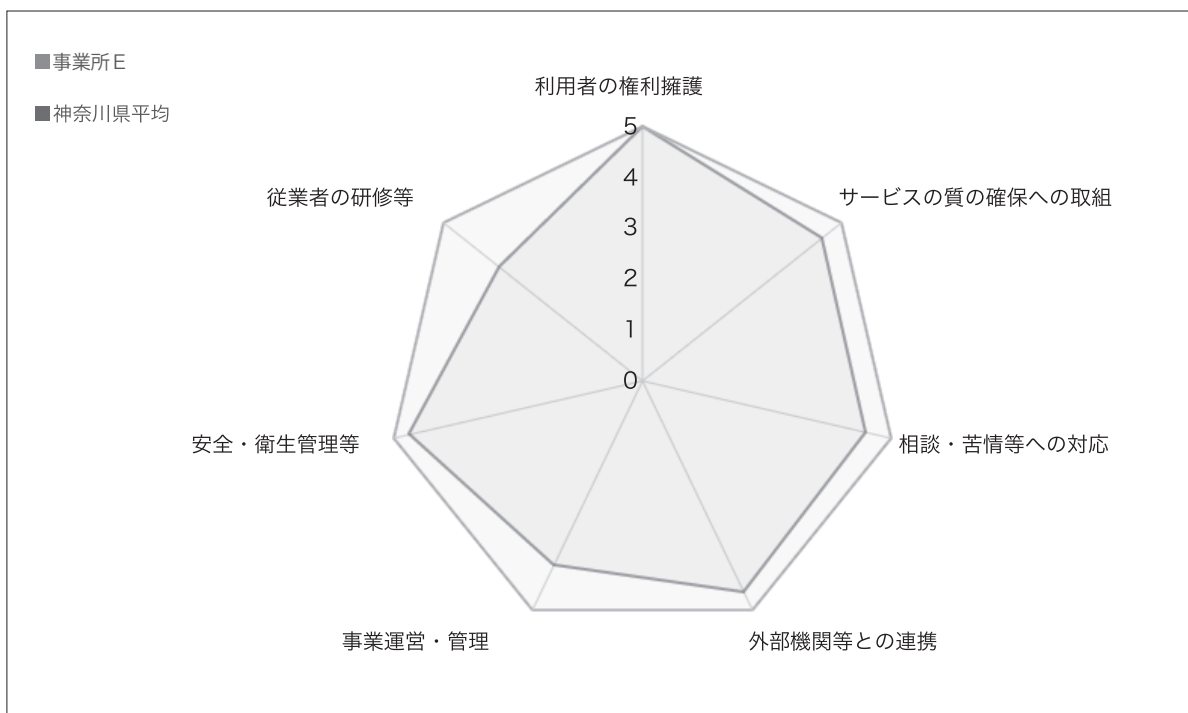
調査機関の調査準備にかかる時間は、調査票の印刷、事業所との連絡・郵送、事業所資料受け入れ整理で30分、調査員の準備は、事業所と「介護情報サービスかながわ」のホームページの確認、「情報公表システム」のホームページで昨年度のデータの確認などで1時間かかっている。

<事業所Eの報告及び調査結果>

事業所Eの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	社会福祉法人（社協以外）
サービス種別	居宅介護支援

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	<p>居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目標とします。適正な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように、公正中立な立場に立ち、居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者等との連絡調整を行います。事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス事業者、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努めるものとします。</p>	
事業開始年月日	2000/04/01	
営業時間	平日	8時45分～17時15分
	土曜	8時45分～17時15分
	日曜	時分～時分
	祝日	時分～時分
	定休日	日曜・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）
	留意事項	
緊急時の電話対応の有無	あり	

・サービス内容

サービスの特色		多様なニーズに対し、所内に設置されている地域包括支援センターなどと連携をとりながら、インフォーマルサービスを含めた総合的な支援をケアプランに生かし、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活ができるよう支援していきます。	
主な介護報酬の加算	人員体制	特定事業所加算（Ⅰ）	なし
		特定事業所加算（Ⅱ）	あり
	サービス・ケア内容	退院・退所加算	あり
		認知症加算	あり
		独居高齢者加算	あり
		小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	あり
		複合型サービス事業所連携加算	なし
	その他	緊急時等居宅カンファレンス加算	なし
		入院時情報提供加算（Ⅰ）	あり
	入院時情報提供加算（Ⅱ）	あり	
ケアマネジャー1人当たり担当利用者数		37件	

・利用料

サービス提供地域外での交通費とその算定方法（サービス提供地域では交通費の負担はありません）	公共交通機関を利用した場合、公共交通機関の運賃分を算定します。自動車を利用した場合、片道6.5Km未満は無料とし、6.5Km以上は10Kmごとに160円をいただきます。 算定方法：燃費約8km/リットルの車両にかかるガソリン代約130円/リットルを元に計算
---	---

・従業員情報

総従業員数	6人		
	常勤	非常勤	
	ケアマネジャー数	3人	2人
	うち主任ケアマネジャー数	1人	0人
	ケアマネジャーの退職者数	0人	1人
	ケアマネジャーのうち看護師の資格を持つ従業員数	1人	0人
ケアマネジャーのうち介護福祉士の資格を持つ従業員数	2人	2人	
経験年数5年以上のケアマネジャーの割合	60.0%		

・利用者情報

利用者総数 ※<>内の数値は都道府県平均	106人<76.9人>
-------------------------	-------------

要介護度別利用者数	要支援 1	0 人
	要支援 2	0 人
	要介護 1	29人
	要介護 2	43人
	要介護 3	22人
	要介護 4	9 人
	要介護 5	3 人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	あり 2007/12/20 第三者評価の結果
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	訪問介護 訪問看護 通所介護 短期入所生活介護 福祉用具貸与 特定福祉用具販売 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 認知症対応型通所介護 小規模多機能型居宅介護 居宅介護支援 介護予防訪問介護 介護予防訪問看護 介護予防通所介護 介護予防短期入所生活介護 介護予防福祉用具貸与 特定介護予防福祉用具販売 介護予防認知症対応型通所介護 介護予防小規模多機能型居宅介護 介護予防支援 介護老人福祉施設

(3) 調査手法1「書面調査」のまとめ

調査手法1は、事業所A（訪問介護）、事業所B（居宅介護支援）、事業所C（療養通所介護）、事業所D（居宅介護支援）、事業所E（居宅介護支援）の5事業所について調査を実施した。

□メリット

- ①事業所の訪問調査の実施にかかる負担は軽減される。
- ②書面調査は、調査員による書面確認があるので、運営情報については、正しい情報は是正される。

□デメリット

- ①訪問調査が行われなかったため、調査項目について間違った解釈をしていたところや調査結果で訂正された項目について、調査員から直接説明を受ける事ができない。
- ②事業所が調査準備にかかる時間の中には、調査機関へ郵送しなければならない書類の準備や郵送の手間が発生する。サービスにより項目数が異なるが、介護老人福祉施設では項目数123もあり、200枚近くのコピーを用意しなければならない。今回実施した調査で、両面コピーが片面しかコピーされなかったために、確認のための材料が見当たらず、何度もやり取りをした例もあった。
- ③「確認のための材料」は、利用者の個人情報を取り扱うものでもあり、対応については細心の注意が必要である。また、保管場所の確保等もしなければならない。
- ④訪問調査にかかる事業所の負担は軽減されたが、事業所から調査機関への質問や調査機関から事業所への結果の問い合わせの対応については、時間がかかっている。今回のモデル調査でも、調査前の書類提出や調査後の結果同意に関する質問が多く、中には、勤務形態一覧表の書き方や常勤換算の算出方法を説明した事例もある。モデル調査では調査件数が少ないため対応できたが、実際の調査では混乱が予想される。

□評価

書面調査は、訪問調査を実施しないという事業所の負担軽減を考えた手法である。今回の調査でも、事業所Eのように準備時間が短く、正確な調査票が報告されている事業所にとっては、一見有効な手段であると考えられるが、利用者の個人情報を取り扱うリスクや前述のデメリットを考えると、本当の意味での負担軽減になるかどうか、疑問である。本来の目的とは外れるが、事業所からのアンケートに、「調査員から直接説明を聞くことで理解が深まった。今後の参考にしたい。」「励ましの言葉をいただき、元気がでた。」「見直しの良い機会となった。」などとあり、面接調査が行われない書面調査には、これらの効果は期待できない。

2-2 調査手法2「運営情報（旧調査情報）調査のみ」

(1) 調査手法2「運営情報（旧調査情報）調査のみ」の内容

平成23年度までの調査方法で、調査員が事業所を訪問して、運営情報の調査を行う方法である。

<手法>

1. 事業者は介護サービス情報公表システムにログインして調査票を入力し、公表センターへ報告する。
2. 公表センターは調査票を受理する。
3. 調査機関は事業所と調整して、訪問調査日を決定し、書面にて訪問調査日と調査員名を事業所へ通知する。また、調査機関は、事業所から提出された調査票をコピーして調査員へ郵送する。
4. 調査員は、調査1週間前～3日前に事業所へ電話し、挨拶と調査の日程確認等を行なう。
5. 調査員
 - ①確認の方法
運営情報について、確認の材料の回答が「1（あり）」と報告された箇所について、「確認のための材料」を確認する。
<注意すべきこと>
 - ・確認のための材料は、原本で1件以上の確認をする。
 - ・調査対象期間は、記入年月日の前1年間
平成23年 月 日～平成24年 月 日
6. 全項目の確認終了後、管理者等による調査結果の同意をもって、調査を終了する。
※調査に係る時間は、調査情報2～3時間を想定。
7. 調査員は調査結果を調査機関に持参又は郵送する。
8. 調査機関は調査票を受け取り、調査結果をシステムに入力する。また、入力が終わった調査票は、公表センターへ提出する。
9. 公表センターは調査機関から提出された調査票を受理し、公表する。

(2) 調査手法2「運営情報（旧調査情報）調査のみ」の実施状況について

①事業所F（通所介護）

調査項目数

・通所介護 94項目

事業所の調査準備時間

・運営情報48時間、記入時間10時間

調査時間

・運営情報 2時間14分

調査時、訂正をした項目数

・運営情報 6カ所

調査時、事業者から質問を受けた項目数

・運営情報 3カ所

□事業所の準備

事業所の調査準備にかかる時間は、記録の資料を集め、調査がスムーズに進むための番号付けなどを行った。また調査票の記入では、「類似している質問があり記入するのに時間がかかった」との記述があった。

調査時間は2時間14分であり、調査時の訂正は6カ所、事業者からの質問は3カ所であった。

□調査機関・調査員の準備

調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所への送付書類等の作成・発送、基本情報・運営情報の内容確認等、事業所及び調査員との日程調整、調査員への書類送付などを行い、3時間30分かかっている。

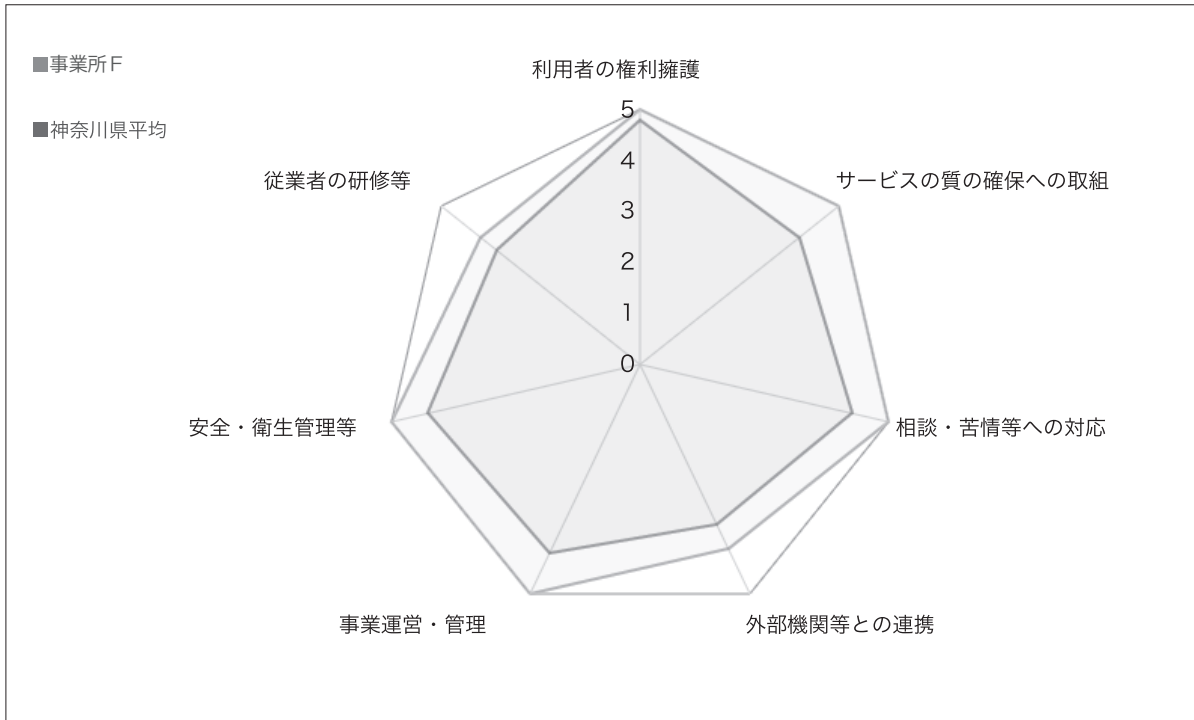
調査員の準備は、基本情報の精査・介護情報サービスかながわの掲載内容との突き合わせ、運営情報、事業所のホームページの内容確認などを行い、80分かかっている。

<事業所Fの報告及び調査結果>

事業所Eの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	社会福祉法人（社協以外）
サービス種別	通所介護

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、利用者及びその家族のニーズを的確に捉え、個別に通所介護計画書を作成することにより、利用者が必要とする適切なサービスを提供する。	
事業開始年月日	2000/04/01	
営業時間	平日	8時00分～17時30分
	土曜	8時00分～17時30分
	日曜	0時分～0時分
	祝日	0時分～0時分
	定休日	日曜、祝日、年末年始（12月29日から1月3日）
	留意事項	
延長サービスの有無	なし	

・サービス内容

サービスの特色		<p>1年中花が咲いている広い庭。早朝より元気な子供達の声。きれいで清潔な施設。常に利用者の立場になってサービスを提供。明るく親切な職員。 作業療法士のアドバイスによる機能訓練、歯科衛生士による口腔ケア等御利用者の自立に向けてのサポートの充実。 介護職員によるヘアカットサービス（無料）、地域とふれあい交流事業の実施、地域との合同防災訓練の実施。</p>	
主な介護報酬の加算	人員体制	サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	あり
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅲ） （予防を除く）	なし
	サービス・ケア内容	個別機能訓練加算（Ⅰ）	なし
		個別機能訓練加算（Ⅱ）	なし
		入浴介助の実施	あり
		若年性認知症利用者の受入	なし
		栄養改善サービスの実施	なし
	その他	口腔機能向上サービスの実施	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）		なし	
	介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	なし	
送迎サービスの有無		あり	

・設備の状況

浴室設備の数	2か所
消火設備の有無	あり

・利用料

食費とその算定方法	送迎距離片道 1 km以上 2 km未満 1回につき100円、2 km以上 1回につき200円 地域外の人から徴収した事はなし	
延長料金とその算定方法	延長1時間につき1,000円	
食費とその算定方法	食事1回分につき700円	
キャンセル料とその算定方法	なし	
利用者負担軽減制度の有無	あり	

・従業員情報

総従業員数	34人	
	常勤	非常勤
看護職員	0人	3人
看護職員の退職者数	0人	0人

介護職員	4人	8人
介護職員の退職者数	0人	0人
経験年数5年以上の従業員の割合	65.0%	

・利用者情報

入所定員 ※<>内の数値は都道府県平均	29人<22.3人>	
要介護度別入所者数	要支援1	6人
	要支援2	9人
	要介護1	27人
	要介護2	23人
	要介護3	11人
	要介護4	10人
	要介護5	4人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	あり 2009/07/01 第三者評価の結果
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	通所介護 小規模多機能型居宅介護 認知症対応型共同生活介護 居宅介護支援 介護予防通所介護 介護予防小規模多機能型居宅介護 介護予防認知症対応型共同生活介護

・従業員の男女比

女	17
男	1

・利用者の男女比

女	71
男	19

・従業員の年齢構成

20代	0人
30代	1人
40代	8人
50代	5人

60代以上	3人
-------	----

・利用者の年齢構成

～64歳	2人
65～74歳	10人
75～84歳	34人
85～94歳	41人
95歳～	3人

・定員に対する空き数

空き数／定員	2 / 29 (2012年10月19日現在)
--------	---------------------------

②事業所G（通所介護）

調査項目数

- ・通所介護 94項目

事業所の調査準備時間

- ・運営情報 8時間、記入時間 5時間

調査時間

- ・運営情報 53分

調査時、訂正をした項目数

- ・運営情報 2カ所

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・運営情報 0カ所

□事業所の準備

事業所の調査準備にかかる時間は、現場の記録等の確認と資料を整理しながら準備を進め8時間かかった。調査票の記入では、「研修の内容が何を問うているのか判断しにくかった。」「質

問の答えをどの資料に当てはめるのか、判断が大変だった。」などと調査項目の理解不十分な点が挙げられ、記入に5時間かかっている。

調査時間は53分で、調査時の訂正は「サービスの質の確保の取組」で2ヶ所であった。

□調査機関・調査員の準備

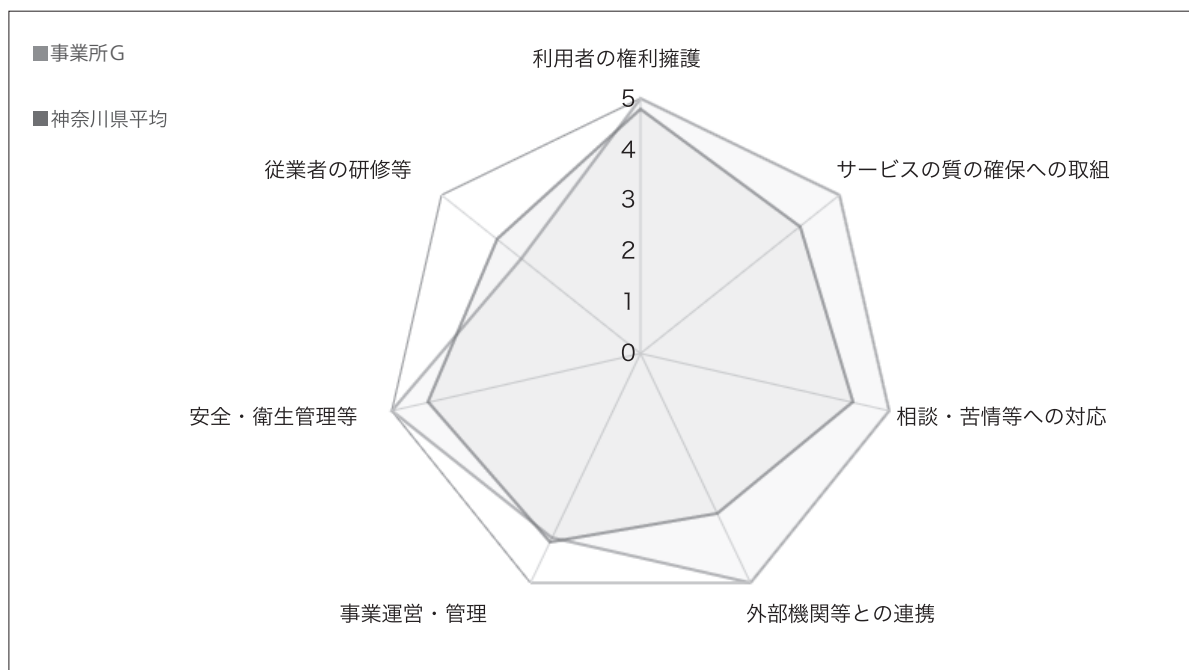
調査機関の調査準備にかかる時間は、調査票の印刷、事業所との連絡・郵送、事業所資料受け入れ整理で30分、調査員が準備に要した時間は、基本情報の読み込みや「介護情報サービスかながわ」の確認、運営情報の確認、事業所ホームページの確認・ルート確認などで3時間であった。

<事業所Gの報告及び調査結果>

事業所Gの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	社会福祉法人（社協以外）
サービス種別	通所介護

●運営情報



●基本情報
・事業所概要

運営方針	通所介護サービスの職員等は通所介護計画に基づき利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るよう必要な援助を行い、適切な介護技術をもって、レクリエーション及び機能訓練・入浴・食事・排泄の介護サービス提供を行う。サービス提供方法等は利用者又は、その家族に対し判りやすく説明する。	
事業開始年月日	1998/03/01	
営業時間	平日	8時00分～17時00分
	土曜	8時00分～17時00分
	日曜	0時00分～0時00分
	祝日	8時00分～17時00分
	定休日	日曜日及び年末年始12月31日～1月3日
	留意事項	
延長サービスの有無	なし	

・サービス内容

サービスの特色			歩行訓練のための平行棒がある。ポットバック設備及びフットマッサージ器があり利用できる。
主な介護報酬の加算	人員体制	サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅲ） （予防を除く）	なし
	サービス・ケア内容	個別機能訓練加算（Ⅰ）	あり
		個別機能訓練加算（Ⅱ）	なし
		入浴介助の実施	あり
		若年性認知症利用者の受入	なし
		栄養改善サービスの実施	なし
	その他	口腔機能向上サービスの実施	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）			
		介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	
送迎サービスの有無			あり

・利用料

浴室設備の数	1か所
消火設備の有無	あり

・利用料

サービス提供地域外の送迎の費用とその算定方法 (サービスの提供地域では送迎費の負担はありません)	実施地域以外の利用者は現在までなし。地域外の利用者の場合は、個別に対応します。	
延長料金とその算定方法	通常のサービス提供時間以外の費用は算定していない。	
食費とその算定方法	昼食費は680円。算定方法は食材費及び調理員の人件費等昼食にかかる諸費用を考慮して算定。	
キャンセル料とその算定方法	なし	
利用者負担軽減制度の有無	なし	

・従業員情報

総従業員数	17人	
	常勤	非常勤
	看護職員	2人
	看護職員の退職者数	0人
	介護職員	4人
	介護職員の退職者数	1人
経験年数5年以上の従業員の割合	3.8%	

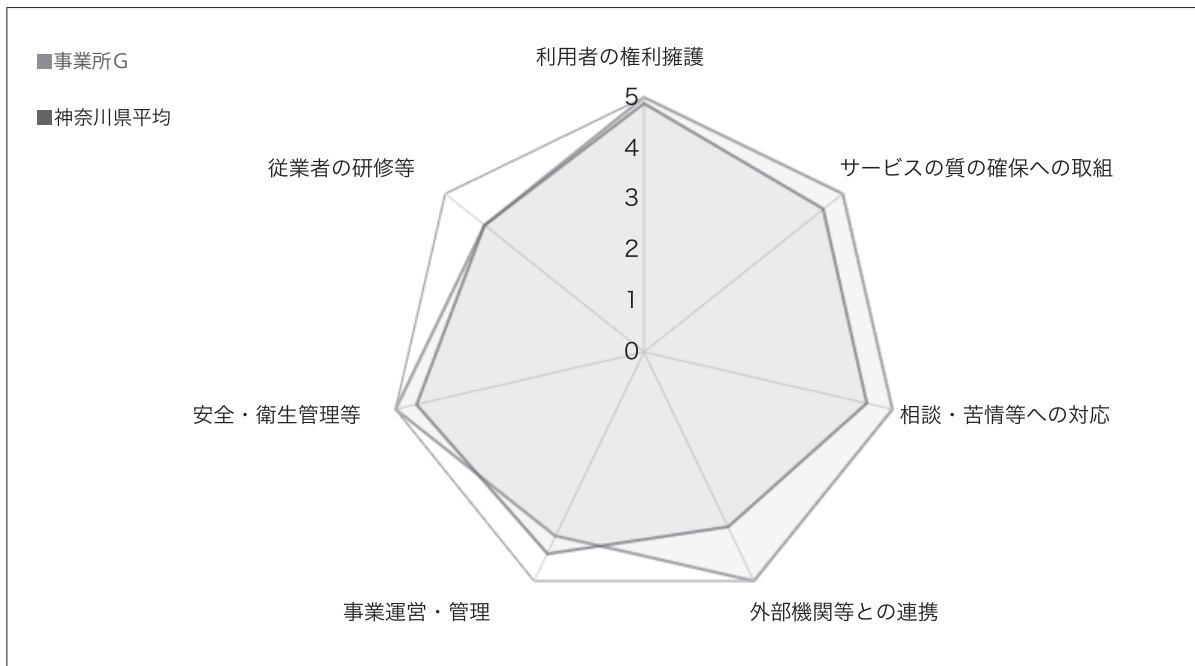
・利用者情報

利用定員 ※<>内の数値は都道府県平均	25人<22.3人>	
要介護度別利用者数	要支援1	0人
	要支援2	4人
	要介護1	7人
	要介護2	8人
	要介護3	4人
	要介護4	6人
	要介護5	4人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	なし
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	所介護 認知症対応型通所介護 認知症対応型共同生活介護 介護予防通所介護 介護予防認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型共同生活介護

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	通所介護サービスの職員等は通所介護計画に基づき利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るよう必要な援助を行い、適切な介護技術をもって、レクリエーション及び機能訓練・入浴・食事・排泄の介護サービス提供を行う。サービス提供方法等は利用者又は、その家族に対し判りやすく説明する。	
事業開始年月日	1998/03/01	
営業時間	平日	8時00分～17時00分
	土曜	8時00分～17時00分
	日曜	0時00分～0時00分
	祝日	8時00分～17時00分
	定休日	日曜日及び年末年始12月31日～1月3日
	留意事項	
延長サービスの有無	なし	

・サービス内容

サービスの特色	歩行訓練のための平行棒がある。ポットバック設備及びフットマッサージ器があり利用できる。
---------	---

主な介護報酬の加算	人員体制	サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
	サービス・ケア内容	別機能訓練加算	あり
		入浴介助の実施	あり
		若年性認知症利用者の受入	なし
		栄養改善サービスの実施	なし
	その他	口腔機能向上サービスの実施	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	なし
		介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	なし
送迎サービスの有無			あり

・利用料

浴室設備の数	1か所
消火設備の有無	あり

・利用料

サービス提供地域外の送迎の費用とその算定方法（サービスの提供地域では送迎費の負担はありません）	実施地域以外の利用者は現在までなし。地域外の利用者の場合は、個別に対応します。	
延長料金とその算定方法	通常のサービス提供時間以外の費用は算定していない。	
食費とその算定方法	昼食費は680円。算定方法は食材費及び調理員の人件費等昼食にかかる諸費用を考慮して算定。	
キャンセル料とその算定方法	なし	
利用者負担軽減制度の有無	なし	

・従業員情報

総従業員数	9人		
	常勤	非常勤	
	看護職員	0人	0人
	看護職員の退職者数	0人	0人
	介護職員	0人	1人
	介護職員の退職者数	0人	0人
経験年数5年以上の従業員の割合			44.4%

・利用者情報

利用定員 ※<>内の数値は都道府県平均	10人<11.0人>
------------------------	------------

要介護度別利用者数	要支援 1	0人
	要支援 2	0人
	要介護 1	0人
	要介護 2	0人
	要介護 3	0人
	要介護 4	0人
	要介護 5	0人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	なし
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	通所介護 認知症対応型通所介護 認知症対応型共同生活介護 介護予防通所介護 介護予防認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型共同生活介護

③事業所H（介護老人福祉施設・短期入所生活介護）

調査項目数	<ul style="list-style-type: none"> ・介護老人福祉施設 1 2 3 項目 ・短期入所生活介護 1 2 3 項目
事業所の調査準備時間	<ul style="list-style-type: none"> ・運営情報 1 5 分、 記入時間 1 時間
調査時間	<ul style="list-style-type: none"> ・運営情報 2 時間 5 0 分
調査時、訂正をした項目数	<ul style="list-style-type: none"> ・運営情報 1 6 カ所

調査時、事業者から質問を受けた項目数

・運営情報 2カ所

□事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、前年度の調査票を参考にして、今年度の研修報告書などを確認していく作業で15分かかっている。また調査票の記入では、特にわからなかったところはなく1時間で終了している。

運営情報の調査時間は2時間50分であった。調査員も2つの調査を一緒に行うのは初めてであったが、混乱することなく終了している。

調査結果の訂正は16カ所あり、特に運営情報の中項目2の「サービスの質の確保への取り組み」での訂正8カ所であった。

□調査機関・調査員の準備

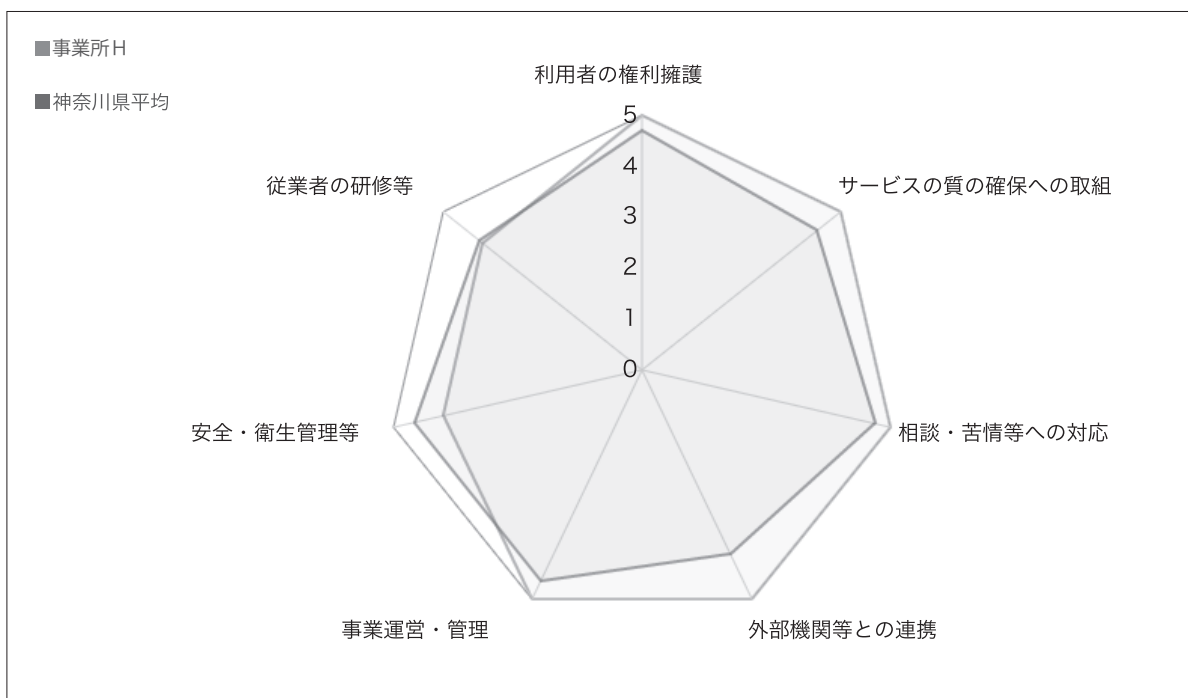
調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所への訪問調査事前説明、日程調整、調査員決定、事業所へ送付状の郵送、調査票の確認、調査員への郵送、事業所からの質問対応等で1時間30分、調査員の準備も、運営情報の読み込み、事業所へのアクセス方法の確認、事前連絡等で1時間30分かかっている。

<事業所Hの報告及び調査結果>

事業所Hの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	医療法人社団
サービス種別	介護老人福祉施設 短期入所生活介護

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	施設サービス計画に基づき、居宅における生活への復帰を念頭において入浴・排泄・食事等の介護相談及び援助、その他日常生活全般にわたる援助を行うものとする。また、入所者の意思及び人格を尊重し常にその立場に立って施設サービスの提供に努めるものとする。 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
事業開始年月日	1984/05/01
協力医療機関	あり

・サービス内容

サービスの特色	当施設では、余暇活動としてクラブ活動（お茶の会・青いアトリエ（水彩画））等が行われている。又、季節ごとに月1回程度の行事、催し物がある。その中には地域との交流行事として用田神輿祭も含まれている。その他外出レクリエーションでは江ノ島水族館・デパートへの買い物・喫茶店など多種多彩である。苑内レクリエーションでは職員が趣向をこらし様々なゲームやエステ等を行っている。 調理栄養面では個人の趣向に合わせた食事を提供、また出前をとり食事を楽しむこともある。 ターミナルケアサービスでは職員研修を行いサービスの向上に努めている。
---------	---

主な介護報酬の加算	人員体制	看護体制加算（Ⅰ）	あり
		看護体制加算（Ⅱ）	なし
		夜勤職員配置加算	なし
		精神科医師による月2回以上の療養指導の実施	あり
		認知症専門ケア加算（Ⅰ）	なし
		認知症専門ケア加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	あり
	サービス・ケア内容	日常生活継続支援加算	なし
		個別機能訓練の実施	なし
		栄養マネジメントの実施	あり
		口腔機能維持管理体制加算	なし
		療養食の実施	あり
		看取り介護の実施	あり
		認知症行動・心理症状緊急対応加算	なし
	その他	在宅復帰支援機能加算	なし
		在宅・入所相互利用の実施	なし
		介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	なし
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）		なし	
リハビリテーション実施の有無			あり

・設備の状況

ユニット型居室の有無		なし
居室の状況	個室	0㎡ 0室
	2人部屋	21.76㎡ 8室
	3人部屋	0㎡ 0室
	4人部屋	35.73㎡ 11室
	5人部屋以上	0㎡ 0室
消火設備の有無		あり

・利用料

食費とその算定方法	1,600円/日（朝300円・昼800円・夜500円） 人件費＋光熱費＋食材費/日
居住費とその算定方法	500円/日
利用者負担軽減制度の有無	あり

・従業員情報

総従業員数	38人	
	常勤	非常勤
	看護職員数	2人
	看護職員の退職者数	0人
	介護職員数	16人
	介護職員の退職者数	3人
経験年数5年以上の従業員の割合		48.4%

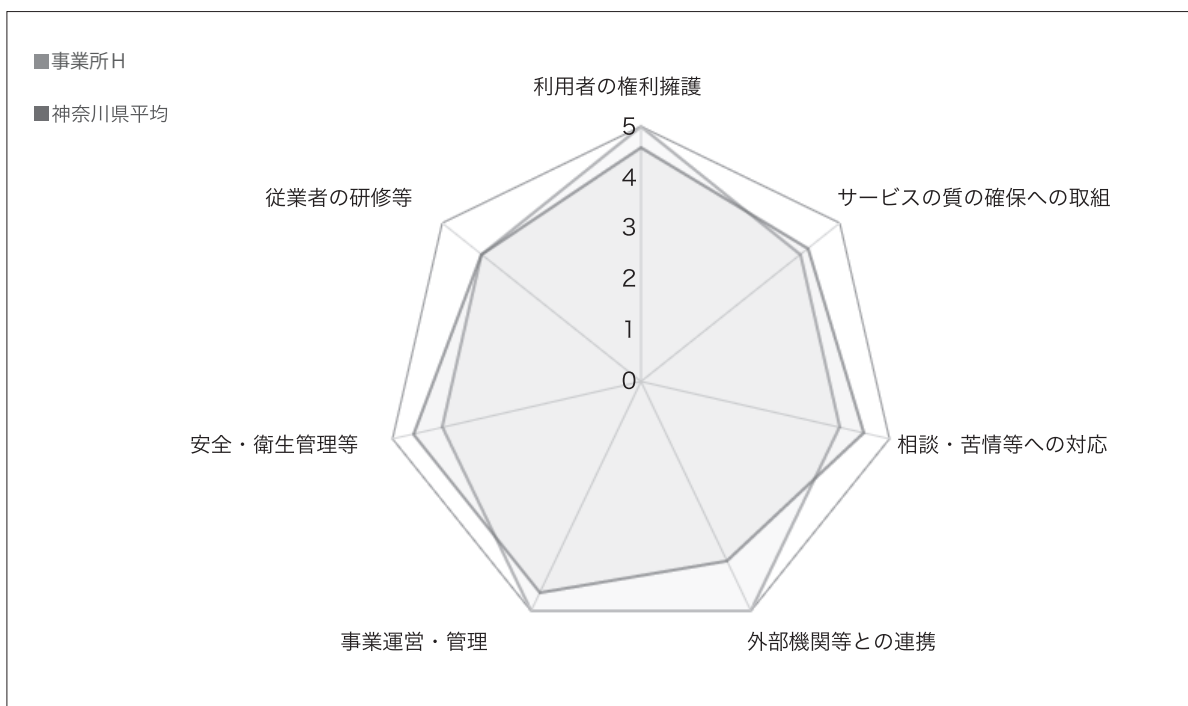
・利用者情報

入所定員 ※<>内の数値は都道府県平均	54人<87.4人>	
入所者の平均年齢	86.2歳	
入所者の男女別人数	男性：8人 女性：44人	
要介護度別入所者数	要介護1	3人
	要介護2	2人
	要介護3	12人
	要介護4	19人
	要介護5	16人
昨年度の退所者数	19人	
入所者の平均的な入所日数	1,189日	
待機者数	177人	

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	通所介護 短期入所生活介護 居宅介護支援 介護予防通所介護 介護予防短期入所生活介護 介護予防支援 介護老人福祉施設

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	施設サービス計画に基づき、居宅における生活への復帰を念頭において入浴・排泄・食事等の介護相談及び援助、その他日常生活全般にわたる援助を行うものとする。また、入所者の意思及び人格を尊重し常にその立場に立って施設サービスの提供に努めるものとする。 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
事業開始年月日	1984/05/01
協力医療機関	あり

・サービス内容

サービスの特色	当施設では、余暇活動としてクラブ活動（お茶の会・青いアトリエ（水彩画））等が行われている。又、季節ごとに月1回程度の行事、催し物がある。その中には地域との交流行事として用田神輿祭も含まれている。その他外出レクリエーションでは江ノ島水族館・デパートへの買い物・喫茶店など多種多彩である。苑内レクリエーションでは職員が趣向をこらし様々なゲームやエステ等を行っている。 調理栄養面では個人の趣向に合わせた食事を提供、また出前をとり食事を楽しむこともある。 ターミナルケアサービスでは職員研修を行いサービスの向上に努めている。
---------	---

Ⅲ 「介護サービス情報の公表」制度における調査手法に関するモデル調査

主な介護報酬の加算	人員体制	機能訓練体制	なし
		看護体制加算（Ⅰ）	なし
		看護体制加算（Ⅱ）	なし
		夜勤職員配置加算	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	あり
	サービス・ケア内容	年性認知症利用者の受入	なし
		療養食の実施	なし
	その他	認知症行動・心理症状緊急対応加算	なし
		緊急短期入所体制確保加算	なし
		緊急短期入所受入加算	なし
		在宅中重度者受け入れ加算	なし
		介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）		なし	
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	なし		
送迎サービスの有無		あり	
リハビリテーション実施の有無		なし	

・設備の状況

ユニット型居室の有無		なし
居室の状況	個室	0㎡ 0室
	2人部屋	21.76㎡ 8室
	3人部屋	0㎡ 0室
	4人部屋	35.73㎡ 11室
	5人部屋以上	0㎡ 0室
消火設備の有無		あり

・利用料

食費とその算定方法	1,600円/日（朝300円・昼800円・夜500円） 人件費＋光熱費＋食材費/日
居住費とその算定方法	500円/日
利用者負担軽減制度の有無	あり

・従業員情報

総従業員数	38人	
	常勤	非常勤
	看護職員数	2人
	看護職員の退職者数	0人

介護職員数	16人	6人
介護職員の退職者数	3人	2人
経験年数5年以上の従業員の割合	48.4%	

・利用者情報

入所定員 ※<>内の数値は都道府県平均	17人<68.8人>	
要介護度別入所者数	要支援1	0人
	要支援2	0人
	要介護1	4人
	要介護2	4人
	要介護3	3人
	要介護4	3人
	要介護5	3人
利用者の平均的な利用日数	9日	

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	通所介護 短期入所生活介護 居宅介護支援 介護予防通所介護 介護予防短期入所生活介護 介護予防支援 介護老人福祉施設

④事業所Ⅰ（通所リハビリテーション）

調査項目数

・通所リハビリテーション 98項目

事業所の調査準備時間

・運営情報 4時間、記入時間2時間

調査時間

・ 運営情報 1時間40分

調査時、訂正をした項目数

・ 運営情報 4カ所

調査時、事業者から質問を受けた項目数

・ 運営情報 4カ所

事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間を特段とっておらず、調査票の記入で2時間を要していた。また調査票を記入していて「自己評価や満足度調査についての例や雛形があれば、確認の時やこれから行なう時の参考になると思います。」との意見が出ている。

調査機関・調査員の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、事業所との日程調整、モデル調査の内容説明、通知文の作成等、担当者との電話打ち合わせ、及び調査員に対するモデル調査の説明、公表センターとの打ち合わせなどで、40分かかっている。

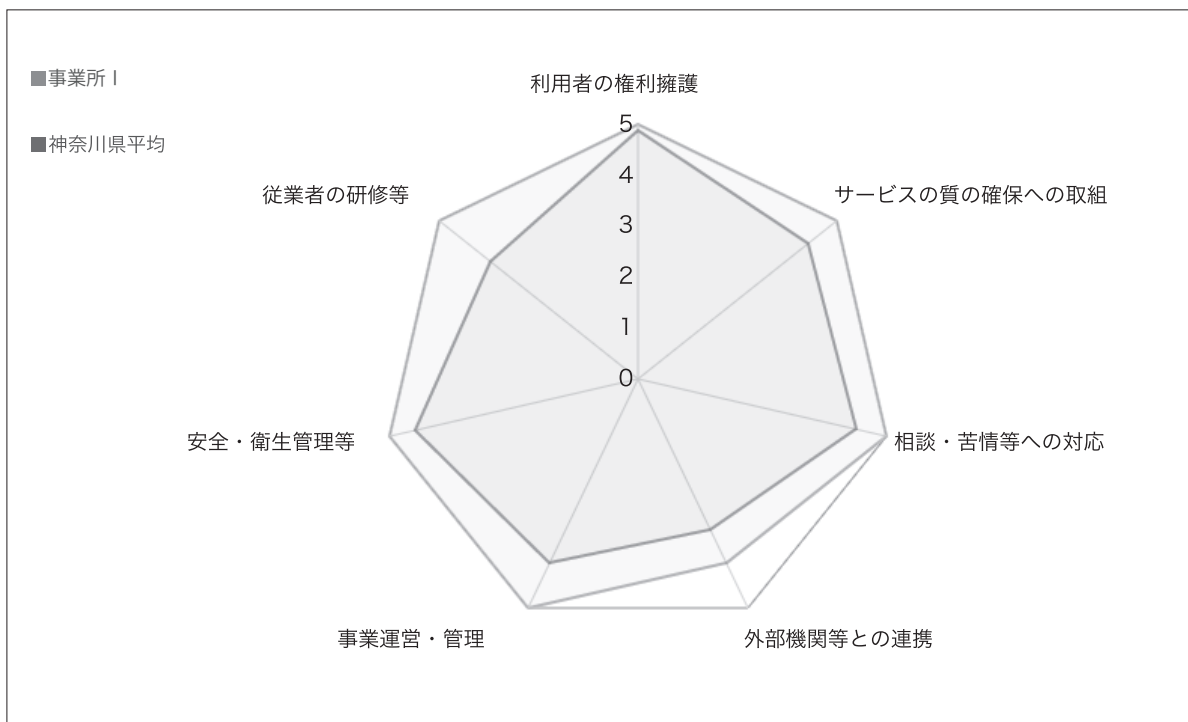
調査員の準備は、事業所のホームページの確認、基本情報と運営情報の確認、事業所までの交通手段等の確認、事業所との事前連絡で1時間30分かかっている。

< 事業所Ⅰの報告及び調査結果 >

事業所Ⅰの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	医療法人社団
サービス種別	通所リハビリテーション

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	通所リハビリテーション計画・介護予防通所リハビリテーション計画に基づいて、必要なりハビリを行い、利用者の心身機能の維持・向上を図り、在宅生活を続けられるよう、意志及び人格を尊重し支援に努める。又、明るい家庭的な雰囲気・懇切丁寧を重視し、計画内容・提供方法などについて、十分な説明を行い、その同意を得た上でサービスを実施する。	
事業開始年月日	2000/04/01	
営業時間	平日	8時45分～17時45分
	土曜	8時45分～17時45分
	日曜	時分～時分
	祝日	時分～時分
	定休日	日曜・祝日
	留意事項	12月31日から1月3日は休業（年末年始）
延長サービスの有無	なし	

・サービス内容

サービスの特色		心身に障害のある方や高齢の方は、外出する機会も少なくなり家庭での生活にも支障をきたす事もあります。当事業所では、家庭的な雰囲気、心と心のふれあいを大切に、笑顔で心豊かに過ごす事の喜びを感じて頂いています。また毎日変化する活動内容、リハビリやおやつなど工夫をこらし、スタッフが「聴く」をモットーに、より良いサービスが提供できるようにしています。	
主な介護報酬の加算	人員体制	理学療法士等体制強化加算	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	あり
	サービス・ケア内容	入浴介助の実施	あり
		リハビリテーションマネジメントの実施	あり
		個別リハビリテーションの実施	あり
		認知症短期集中リハビリテーションの実施	なし
運動器機能向上サービスの実施		あり	
口腔機能向上サービスの実施	あり		
重度療養管理加算	なし		
主な介護報酬の加算	その他	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	
		介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	
送迎サービスの有無		あり	

・設備の状況

浴室設備の数	1か所
消火設備の有無	あり

・利用料

サービス提供地域外の送迎の費用とその算定方法 (サービスの提供地域では送迎費の負担はありません)	徴収していない	
延長料金とその算定方法	実施していない	
食費とその算定方法	食材費 420円+調理コスト130円=550円 調理コスト内訳 電気5円 ガス3円 水道2円 人件費120円 ※食材費におやつ代含む	
キャンセル料とその算定方法	なし	

・従業員情報

総従業員数	20人	
	常勤	非常勤
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の数	5人	0人

理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の退職者数	0人	0人
看護職員数	0人	0人
看護職員の退職者数	0人	0人
介護職員の数	11人	3人
介護職員の退職者数	1人	1人
経験年数5年以上の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の割合	40.0%	

・利用者情報

入所定員 ※<>内の数値は都道府県平均	30人<30.4人>	
要介護度別入所者数	要支援1	2人
	要支援2	3人
	要介護1	6人
	要介護2	17人
	要介護3	17人
	要介護4	9人
	要介護5	8人

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	通所リハビリテーション 介護予防通所リハビリテーション

⑤事業所J（介護老人福祉施設・短期入所生活介護）

調査項目数	<ul style="list-style-type: none"> ・介護老人福祉施設 123項目 ・短期入所生活介護 123項目
-------	--

事業所の調査準備時間	<ul style="list-style-type: none"> ・運営情報 2時間、記入時間 1時間
------------	--

調査時間

・ 運営情報 3時間10分

調査時、訂正をした項目数

・ 運営情報 9カ所

調査時、事業者から質問を受けた項目数

・ 運営情報 0カ所

事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、昨年度との変更箇所の確認、記録等の確認作業で2時間かかった。また、「調査票記入時に分かりにくい言いまわしがあった。」とあるが、調査票の記入も1時間で終了している。

調査時間は、介護老人福祉施設と短期入所生活介護の2サービスを同時進行していく方法で、調査員も慣れていないため3時間10分かかっていた。

調査票の訂正は9カ所で、主な修正は「サービスの質の確保への取組」と「安全衛生管理と」の項目であった。

調査機関・調査員の準備

調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所との日程調整と調査説明等の事前連絡、調査票の印刷や調査員への発送、事業所への確定通知の発送等で1時間かかっている。

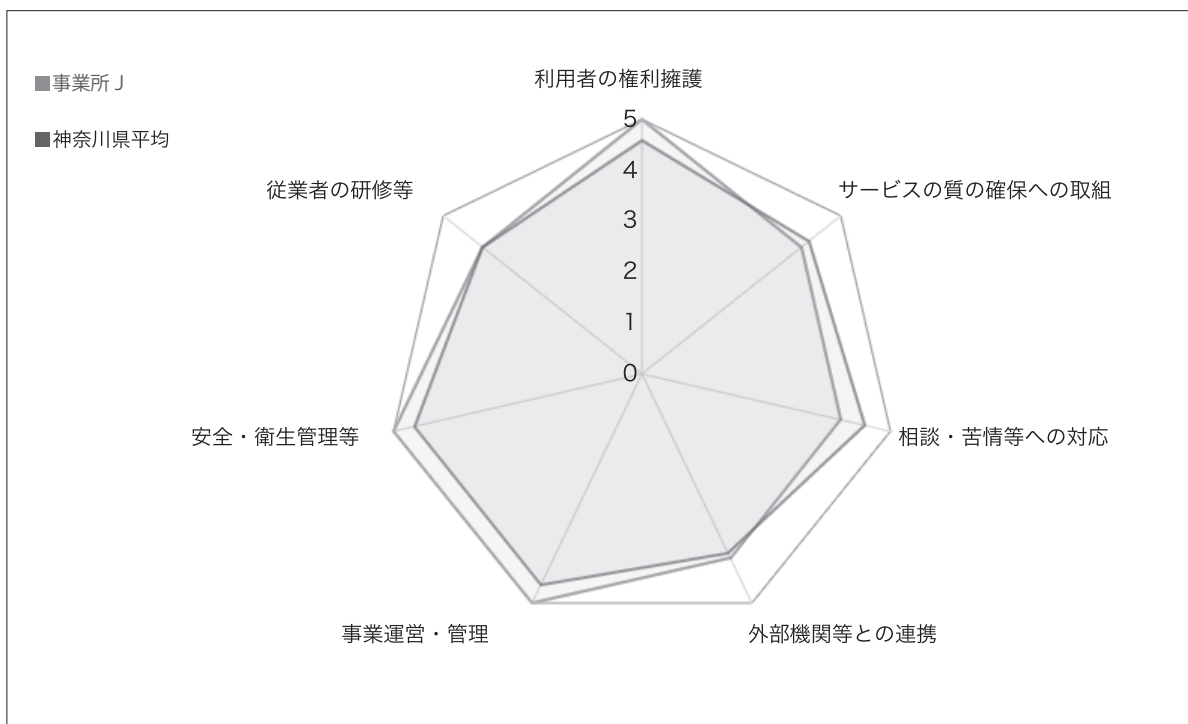
調査員の準備時間も調査票の読み込み、「介護情報サービスかながわ」のデータ確認、事業所のホームページの確認、昨年度の公表データの確認、事業所との事前連絡、事業所へのアクセスの確認などで、1時間かかっている。

< 事業所Jの報告及び調査結果 >

事業所Jの調査結果については、現在「介護事業所検索 介護サービス情報公表システム」公開されており、その内容は次のとおりである。

法人種別	社会福祉法人（社協以外）
サービス種別	介護老人福祉施設 短期入所生活介護

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって総合的かつ効率的にサービスが提供されるよう取り組んでいく。
事業開始年月日	2000/04/01
協力医療機関	あり

・サービス内容

サービスの特色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特養で行う多彩なアクティビティ（行事等）への参加 2. 高齢等の状況で、入退所時に付き添いが難しい場合は、付き添いは義務付けない。（施設で付き添い対応） 3. その他、利用者や家族の希望による個別状況に応じた対応
---------	---

Ⅲ 「介護サービス情報の公表」制度における調査手法に関するモデル調査

主な介護報酬の加算	人員体制	機能訓練体制	あり
		看護体制加算（Ⅰ）	あり
		看護体制加算（Ⅱ）	あり
		夜勤職員配置加算	あり
		サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	なし
	サービス・ケア内容	年性認知症利用者の受入	なし
		療養食の実施	あり
	その他	認知症行動・心理症状緊急対応加算	なし
		緊急短期入所体制確保加算	なし
		緊急短期入所受入加算	なし
		在宅中重度者受け入れ加算	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）		なし	
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	なし		
送迎サービスの有無			あり
リハビリテーション実施の有無			あり

・設備の状況

ユニット型居室の有無		なし
居室の状況	個室	18㎡ 4室
	2人部屋	23㎡ 0室
	3人部屋	0㎡ 0室
	4人部屋	47㎡ 3室
	5人部屋以上	0㎡ 0室
消火設備の有無		あり

・利用料

食費とその算定方法	月額 1日1,380円×日数
居住費とその算定方法	月額 1日1,380円×日数（多床室）
利用者負担軽減制度の有無	あり

・従業員情報

総従業員数	46人	
	常勤	非常勤
	看護職員数	4人 1人
	看護職員の退職者数	0人 0人

介護職員数	26人	5人
介護職員の退職者数	2人	0人
経験年数5年以上の従業員の割合	47.6%	

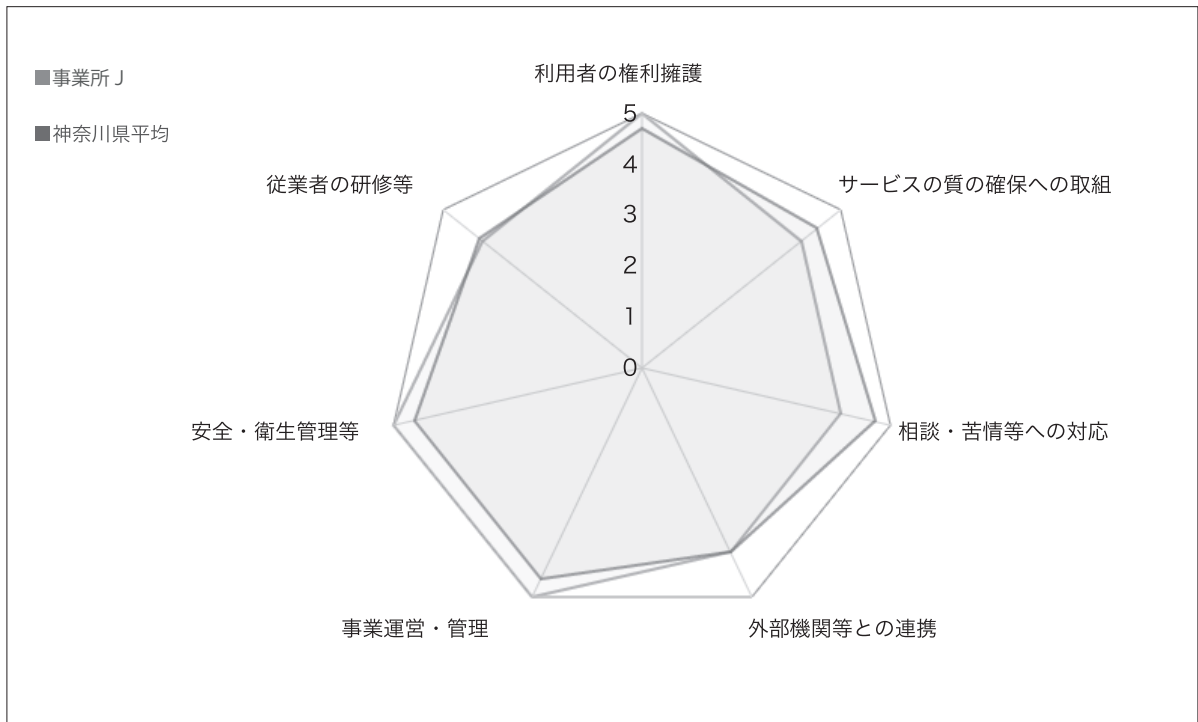
・利用者情報

入所定員 ※<>内の数値は都道府県平均	53人<68.8人>	
要介護度別入所者数	要支援1	0人
	要支援2	2人
	要介護1	6人
	要介護2	8人
	要介護3	10人
	要介護4	10人
	要介護5	17人
利用者の平均的な利用日数	3日	

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	なし
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	通所介護 短期入所生活介護 居宅介護支援 介護予防通所介護 介護予防短期入所生活介護 介護予防支援 介護老人福祉施設

●運営情報



●基本情報

・事業所概要

運営方針	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたつて総合的かつ効率的にサービスが提供されるよう取り組んでいく。
事業開始年月日	2000/04/01
協力医療機関	あり

・サービス内容

サービスの特色	(1)利用者の重度化、高齢化に伴い施設内での多彩なアクティビティの実施 (2)家族の希望によるターミナルケアなどの個別状況に応じた内容 (3)ボランティアとの協力と必要な地域への社会貢献
---------	---

主な介護報酬の加算	人員体制	看護体制加算（Ⅰ）	あり
		看護体制加算（Ⅱ）	あり
		夜勤職員配置加算	あり
		精神科医師による月2回以上の療養指導の実施	あり
		認知症専門ケア加算（Ⅰ）	なし
		認知症専門ケア加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	なし
		サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	なし
	サービス・ケア内容	日常生活継続支援加算	あり
		個別機能訓練の実施	あり
		栄養マネジメントの実施	あり
		口腔機能維持管理体制加算	なし
		療養食の実施	あり
		看取り介護の実施	あり
		認知症行動・心理症状緊急対応加算	なし
	その他	在宅復帰支援機能加算	なし
		在宅・入所相互利用の実施	なし
		介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	あり
		介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	なし
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）		なし	
リハビリテーション実施の有無			あり

・設備の状況

ユニット型居室の有無		なし
居室の状況	個室	18㎡ 6室
	2人部屋	23㎡ 7室
	3人部屋	0㎡ 0室
	4人部屋	47㎡ 15室
	5人部屋以上	0㎡ 0室
消火設備の有無		あり

・利用料

食費とその算定方法	月額 1日1,380円×日数
居住費とその算定方法	月額 1日1,380円×日数（多床室）
利用者負担軽減制度の有無	なし

・従業員情報

総従業員数	46人		
	常勤	非常勤	
	看護職員数	4人	1人
	看護職員の退職者数	0人	1人
	介護職員数	26人	5人
	介護職員の退職者数	2人	0人
経験年数5年以上の従業員の割合		47.6%	

・利用者情報

入所定員 ※<>内の数値は都道府県平均	64人<87.4人>	
入所者の平均年齢	86.37歳	
入所者の男女別人数	男性：12人 女性：52人	
要介護度別入所者数	要介護1	1人
	要介護2	6人
	要介護3	18人
	要介護4	15人
	要介護5	24人
昨年度の退所者数	11人	
入所者の平均的な入所日数	1,916日	
待機者数	835人	

・その他

苦情相談窓口	あり
利用者の意見を把握する取組	あり
第三者による評価	なし
損害賠償保険の加入	あり
法人等が実施するサービス (または、同一敷地で実施するサービスを掲載)	通所介護 短期入所生活介護 居宅介護支援 介護予防通所介護 介護予防短期入所生活介護 介護予防支援 介護老人福祉施設

・従業員の男女比

女	32
男	18

・利用者の男女比

女	52
男	12

・従業員の年齢構成

20代	14人
30代	12人
40代	11人
50代	7人
60代以上	4人

・利用者の年齢構成

～64歳	0人
65～74歳	4人
75～84歳	25人
85～94歳	24人
95歳～	11人

・定員に対する空き数

空き数／定員	0 / 64 (現在)
--------	----------------

(3) 調査手法2「基本情報（報告のみ）と運営情報（調査実施）」のまとめ

今回の調査手法2では、事業所F（通所介護）、事業所G（通所介護）、事業所H（介護老人福祉施設、短期入所生活介護）、事業所I（通所リハビリテーション）、事業所J（介護老人福祉施設、短期入所生活介護）の5事業所について調査を実施した。

□メリット

- ①訪問調査が入ることで、運営情報については正確な情報の公表ができる。
- ②従来から実施している調査であり、調査による訂正率も低くなってきているが、未だに項目の解釈に不十分な所があると、5事業所中4事業所が記述している。訪問調査時に、解釈の難しい項目について、直接調査員から説明を受ける事ができるというメリットがある。

□デメリット

- ①運営情報は調査により、間違った情報を訂正できるが、基本情報は調査を実施しないため正確性にかける。
- ②事業所は、訪問調査に関する時間と費用の負担を感じている。

③利用者が情報を活用していない。

□評価

従来、運営情報のデータは利用者にとって内容が分かりにくく、事業者からは「情報が活用されていない。」との指摘を受けてきたが、平成24年度の新しい公表システムでは、運営情報の調査結果をレダーチャートで現しており、利用者にもサービスの概要が分かるようになっている。利用者の活用が多くなれば、今後はより正確な情報が求められる。正しい情報を公表するためには、運営情報の調査を実施する必要があると考える。

2-3 調査手法3 「基本情報及び運営情報調査」

(1) 調査手法3 「基本情報及び運営情報調査」の内容

従来通りの運営情報の調査に、昨年度まで報告のみであった基本情報の調査も実施する方法で、平成24年度神奈川県が実施している方法である。

<手法>

1. 事業者は介護サービス情報公表システムにログインして調査票を入力、公表センターへ報告する。
2. 公表センターは調査票を受理する。
3. 調査機関は事業所と日程調整を行い、訪問調査日を決定し、書面にて訪問調査日と調査員名を事業所へ通知する。(今回、予約システムは使用しませんので、電話で調整をお願い致します。) また、調査機関は、提出された調査票をコピーして調査員へ郵送する。
4. 調査員は、調査1週間前～3日前に事業所へ電話をいれ、挨拶と調査の日程確認等をする。
5. 調査員1名は事業所を訪問し、事業所が報告した調査票に基づいて確認のための材料の確認を行う。
 - (1) 基本情報の調査については、次の通りとする。
 - ①項目1、2、4については、口頭確認とする。
 - ②項目3 従業者の人数等については、「従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表」と照合、勤務形態一覧表に載っている従業者の「雇用が確認できる書類」と「職員の資格証(写し)」、項目5の介護保険外の費用の記載について「運営規定(料金表)」との照合をする。

事業所には、4点の書類の準備をお願いします。

③調査に係る時間は、基本情報の1時間と調査情報2～3時間の計3～4時間程度を想定。

(2) 運営情報の調査については 次のおりとする。

①運営情報について、確認の材料の回答が「1（あり）」と報告された箇所について、「確認のための材料」を確認する。

<注意すべきこと>

- ・確認のための材料は、原本で1件以上の確認をする。
- ・調査対象期間は、記入年月日の前1年間

平成23年 月 日～平成24年 月 日

6. 全項目の確認終了後、管理者等による調査結果の同意をもって、調査を終了する。

※調査に係る時間は、基本情報1時間、運営情報2～3時間の約3～4時間を想定。

7. 調査員は調査結果を調査機関に持参又は郵送する。

8. 調査機関は調査票を受け取り、調査結果をシステムに入力する。また、入力が終わった調査票は、公表センターへ提出する。

9. 公表センターは調査機関から提出された調査票を受理し、公表する。

※ヒアリングの想定時間 20分～30分

(2) 調査手法3「基本情報調査及び運営情報調査」の実施状況について

①事業所F（通所介護）

調査項目数

- ・通所介護（運営情報調査94項目）

事業所の調査準備時間

- ・基本情報12時間30分、記入時間2時間
- ・運営情報48時間、記入時間2時間

調査時間

- ・基本情報 1時間5分
- ・運営情報 2時間14分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 22
- ・運営情報 6

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 4
- ・運営情報 3

□事業所の準備

基本情報の調査準備にかかる時間は、職員勤務表作成や内容確認、理事会資料等の内容を再確認で12時間30分、調査票への記入は2時間かかっている。事業所からは、特にわかりにくい項目はなかったとの報告を受けている。

運営情報の調査準備にかかる時間は、質問と解答を証明するための資料集めとスムーズに調査が進むための番号付けなどで48時間、記入では2時間かかった。

基本情報の調査時間は1時間5分で、調査時の訂正は、従業者の人数や資格者数、常勤換算数を確認する項目で20カ所と、その他で2ヶ所の合計22カ所であった。

運営情報の調査時間は2時間14分で、調査時の訂正は「サービスの質の確保への取組」の6カ所であった。

□調査機関・調査員の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、事業所への送付書類等の作成・発送、基本情報・運営情報の内容確認・所在地確認等、事業所及び調査員との日程調整・電話連絡、調査員への書類送付などで約3時間30分かかっている。調査員は、基本情報の精査・介護情報サービスかながわの内容との突き合わせ、運営情報の確認作業、事業所ホームページを確認、事業所所在地・ルート確認などで80分であった。

<事業所Fの調査結果>

(P59参照)

②事業所G（通所介護）

調査項目数

- ・通所介護 94項目

事業所の調査準備時間

- ・基本情報 2時間、 記入 1時間
- ・運営情報 8時間、 記入 5時間

調査時間

- ・基本情報 53分
- ・運営情報 53分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 2
- ・運営情報 2

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報・運営情報 0カ所

□事業所の準備

基本情報の調査準備にかかる時間は、前年度の公表調査を確認しながら2時間、記入に1時間かかっている。記入の際に分かりにくかったところは、常勤・非常勤と専従・非専従の区分でまごついたことや、常勤換算を算出するためにマニュアルを読み込むのが大変だったと報告を受けている。

運営情報の調査準備にかかる時間は、現場の記録等の確認と資料の整理などで8時間、記入に5時間かかっている。分かりにくかったところは、研修の内容が何を問うているのか判断しにくかったことと、質問の答えがどの資料にあてはまるのか判断するのが大変だったなどで、項目の理解の不十分な所で時間がかかっている。調査結果も「サービスの質の確保への取組」で2ヶ所の訂正があった。

基本情報の調査時間は53分で、調査時の訂正は「従業者の人数等」の項目で2ヶ所であった。

運営情報の調査時間も53分で、調査時の訂正は「サービスの質の確保への取組」で2ヶ所であった。

□調査機関・調査員の準備

調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所への送付書類等の作成・発送、基本情報・運営情報の内容確認・所在地確認等、事業所及び調査員との日程調整・電話連絡、調査員への書類送付などで約3時間30分かかっている。調査員は、基本情報の精査・介護情報サービスかながわの内容との突き合わせ、運営情報の確認作業、事業所ホームページの確認、事業所所在地・ルート確認などで80分であった。

<事業所Gの調査結果>

(P63参照)

③事業所H（介護老人福祉施設・短期入所生活介護）

調査項目数

- ・介護老人福祉施設 1 2 3 項目
- ・短期入所生活介護 1 2 3 項目

事業所の調査準備時間

- ・基本情報 5 時間、 記入 2 時間
- ・運営情報 1 5 分、 記入 1 時間

調査時間

- ・基本情報 1 時間 4 1 分
- ・運営情報 2 時間 5 0 分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 1 2
- ・運営情報 1 6

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 4
- ・運営情報 2

□事業所の準備

運営情報の調査準備にかかる時間は、前年度の調査票を参考にして、今年度の研修報告書などを確認していく作業で15分かかっている。調査票の記入は、特にわからなかったところもなく1時間で終了している。

このサービスの調査方法は、介護老人福祉施設と短期入所生活介護の2つのサービスを同時進行させている方法で、基本情報の調査時間は1時間41分、調査時の訂正は12ヶ所、その内容は「3 従業者の実人数、常勤換算数、資格者数」の確認で10か所と「事業所の概要」で所在地等の記入間違いの2ヶ所であった。

運営情報の調査時間は2時間50分で、調査時の訂正は16カ所あり、運営情報の中項目2「サービスの質の確保への取り組み」での訂正が8カ所であった。

□調査機関・調査員の準備

調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所への訪問調査事前説明、日程調整、調査員決定、事業所へ送付状の郵送、調査票の確認、調査員への郵送、事業所からの質問対応等で1時間30分、調査員の準備に運営情報の読み込み、事業所へのアクセス方法の確認、事前連絡等で1時間30分かかっている。

<事業所Hの調査結果>

(P69参照)

④事業所I（通所リハビリテーション）

調査項目数

・通所リハビリテーション 98項目

事業所の調査準備時間

・基本情報 2時間、記入 2時間
・運営情報 4時間、記入 2時間

調査時間

・基本情報 47分
・運営情報 1時間40分

調査時、訂正をした項目数

- ・ 基本情報 13
- ・ 運営情報 6

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・ 基本情報 4
- ・ 運営情報 4

□事業所の準備

基本情報の調査準備にかかる時間は、「昨年同様の項目が多かったので確認作業のみで、新たに9月分勤務表を作成して2時間かかっている。調査票の記入についても2時間かかっている。

運営情報の調査準備にかかる時間は、記入に2時間かかっている。特に質問はないが、自己評価や満足度調査についての雛形があれば、これからの参考になるという意見が出ている。

基本情報の調査時間は47分であり、調査後の訂正は、「3 従業者の実人数、常勤換算人数、資格者数等」で10カ所と「2 事業所の所在地等」で2ヶ所、「4 サービス内容」で1カ所の合計13カ所であった。事業者からの質問も4つ受けているが、そのうちの2ヶ所は「3 従業者の人数」であった。

運営情報の調査時間は1時間40分で、調査時の訂正は「サービスの質の確保への取組」で4カ所、質問も「サービスの質の確保への取組」で3カ所あった。

□調査機関・調査員の準備

調査機関の調査準備にかかる時間は、事業者との日程調整、モデル調査の内容説明、通知文の作成等、担当者との電話打ち合わせ、及び調査員に対するモデル調査の説明等、公表センターとの打ち合わせなど調査準備に要した。調査員は事業者のホームページの確認、基本情報と運営情報の確認、事業者までの交通手段等の確認、事業者との事前連絡で1時間30分かかっている。

<事業所Ⅰの調査結果>

(P76参照)

⑤事業所J（介護老人福祉施設・短期入所生活介護）

調査項目数

- ・介護老人福祉施設 123項目
- ・短期入所生活介護 123項目

事業所の調査準備時間

- ・基本情報 3時間、記入 1時間
- ・運営情報 2時間、記入 1時間

調査時間

- ・基本情報 1時間50分
- ・運営情報 3時間10分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 15
- ・運営情報 9

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 4
- ・運営情報 0

□事業所の準備

基本情報の調査準備にかかる時間は、職員の経験年数や職員の資格確認作業、利用者の年齢等の確認で3時間、調査票の記入では、専従と非専従の区分け、食費と居住費の記入方法、特養とショートの重なる部分などが分かりにくかったが、1時間で終了している。

運営情報の調査準備にかかる時間は、昨年度との変更箇所の確認、記録等の確認作業で2時間かかっていた。また、調査票記入時に分かりにくい言いまわしがあったとあるが、1時間で調査票の記入を終了している。調査時間は、介護老人福祉施設と短期入所生活介護の2サービスを同時進行していく方法で3時間10分かかった。基本情報の訂正は、「従業者の実人数、常勤換算、資格者数、経験年数」で7ヶ所、「法人情報」で電話番号の記入ミスと法人が運営している他の事業所数等で3ヶ所、「事業所の概要」で3ヶ所の合計15ヶ所あった。運営情報の訂正は、「サービスの質の確保への取組」3ヶ所、「安全衛生管理」で3ヶ所、「利用者の権利

擁護等]、「外部機関との連携」や「従業員の研修等」で1ヶ所の合計9ヶ所であった。

□調査機関・調査員の準備

調査機関の調査準備にかかる時間は、事業所との日程調整と調査説明等の事前連絡、調査票の印刷や調査員への発送、事業所への確定通知の発送等で1時間かかっている。

調査員も調査票の読み込み、「介護情報サービスかながわ」のデータ確認、事業所のホームページの確認、昨年度の公表データの確認、事業所との事前連絡、事業所へのアクセスの確認などで、1時間かかっている。

<事業所Jの調査結果>

(P80参照)

(3) 調査手法3「基本情報（調査実施）と運営情報（調査実施）」のまとめ

調査手法3は、事業所F（通所介護）、事業所G（通所介護）、事業所H（介護老人福祉施設、短期入所生活介護）、事業所I（通所リハビリテーション）、事業所J（介護老人福祉施設、短期入所生活介護）の5事業所について調査を実施した。

□メリット

- ①従来の調査では基本情報の調査がなかったため、データに誤りがあっても気づかずにいたが、調査を受ける事で正確な情報と確信できた。
- ②基本情報と調査情報の調査をすることで、分かりにくい項目について直接調査員に質問する事ができた。
- ③基本情報の調査で、書き方に不安があった勤務形態一覧表や、常勤換算の仕方を確認できた。
- ④従業員の雇用が確認できる書類や資格証の整理、また、運営規定の見直しの良い機会となった。
- ⑤勤務表の書き方に不備があったが、分かりやすく調査員から説明が受けられて、すぐ修正できた。
- ⑥正しい情報が公表できることは、介護保険事業所全体のボトムアップに繋がる。

□デメリット

- ①事業所は、訪問調査に関する時間や調査手数料等の負担を感じている。
- ②正しい情報とはなったが、利用者は報告した情報を活用していない。

□評価

今年度初めて行った基本情報の調査では、ほとんどの調査で訂正を必要とした。基本情報と運営情報の調査を実施することで、正しい情報を公表することができ、介護保険事業所全体のボトムアップにも繋がると考えられる。

2-4 調査手法4「基本情報及び運営情報（旧調査情報）調査、画像、動画撮影」

(1) 調査手法4「基本情報及び運営情報（旧調査情報）調査、画像、動画撮影」の内容

調査手法3に写真・動画撮影を組み合わせた方法で、写真や動画を掲載することにより、利用者にとって分かりやすい情報の公表を目標とする。

<手法>

1. 事業者は介護サービス情報公表システムにログインして調査票を入力、公表センターへ報告する。
2. 公表センターは調査票を受理する。
3. 調査機関は事業所と日程調整を行い、訪問調査日を決定し、書面にて訪問調査日と調査員名を事業所へ通知する。（今回、予約システムは使用しませんので、電話で調整をお願い致します。）また、調査機関は、提出された調査票をコピーして調査員へ郵送する。
4. 調査員は、調査1週間前～3日前に事業所へ電話をいれ、挨拶と調査の日程確認等をする。
5. 調査員1名は事業所を訪問し、事業所が報告した調査票に基づいて確認のための材料の確認を行う。
 - (1) 基本情報の調査については、次の通りとする。
 - ①項目1、2、4については、口頭確認とする。
 - ②項目3従業者の人数等については、「従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表」と照合、勤務形態一覧表に載っている従業者の「雇用が確認できる書類」と「職員の資格証（写し）」、項目5の介護保険外の費用の記載について「運営規定（料金表）」との照合をする。

事業所には、4点の書類の準備をお願いします。
 - ③調査に係る時間は、基本情報の1時間と調査情報2～3時間の計3～4時間程度を

想定。

(2) 運営情報の調査については 次のおりとする。

①運営情報について、確認の材料の回答が「1（あり）」と報告された箇所について、「確認のための材料」を確認する。

<注意すべきこと>

- ・確認のための材料は、原本で1件以上の確認をする。
- ・調査対象期間は、記入年月日の前1年間

平成23年 月 日～平成24年 月 日

6. 全項目の確認終了後、管理者等による調査結果の同意をもって、調査を終了する。

7. 続いて、公表システムに掲載する事業所の画像・動画を撮影する。写真撮影は3枚とし、動画撮影は管理者等に事業所の特徴などを90秒以内で話していただく。

(1) 事前に訪問調査と撮影に関しては、管理者と下記の①～③の内容を打ち合わせ、実施する。

①調査当日の順番の決定

- 例
- ・調査⇒写真撮影⇒動画撮影、
 - ・動画撮影⇒写真撮影⇒調査等

②写真撮影の3カ所の決定

⇒ 施設系 外観、内観（風呂、リハビリ機器、部屋等）、スタッフ、食事、サービス提供風景 等

⇒ 居宅系 外観、内観、スタッフ サービス提供風景 等

③動画で話す原稿（90秒以内）の依頼

※調査に係る時間は、基本情報1時間、調査情報2～3時間、撮影30分～1時間の合計4～5 時間程度を想定。

7. 調査員は調査結果を調査機関に持参又は郵送する。また、撮影した画像・動画は、調査機関へ持ち帰るほか、情報公表後に事業所が自ら更新できるよう、データ（USBメモリ、SDカード等）として、事業所に納付する。

8. 調査機関は調査票等を受け取り、調査結果をシステムに入力、又写真動画を掲載する。また、入力が終わった調査票、画像データは、公表センターへ提出する。

9. 公表センターは調査機関から提出された調査票を受領し、公表する。

(2) 調査手法4（基本情報及び運営情報（旧調査情報）調査、画像、動画撮影）の実施状況について

①事業所A（訪問介護）

調査項目数

- ・訪問介護 76項目

準備時間

- ・基本情報 13時間
- ・運営情報 75時間
- ・撮影準備 1時間

調査時間・撮影時間

- ・基本情報 35時間
- ・運営情報 1時間45分
- ・撮影時間 30分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 0
- ・運営情報 3

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 3
- ・運営情報 3

□事業所の準備

調査（基本情報と運営情報）準備にかかった時間は、合計で88時間かかっている。撮影準備にかかった時間は1時間で、主な内容は動画の原稿作成であった。

調査時間は基本情報35分、運営情報1時間25分で合計2時間であり、調査時の訂正数は0、事業所より項目の質問をそれぞれ3カ所受けている。

写真と動画撮影にかかった時間は、説明で5分、写真撮影で10分、動画撮影時間は20分と、事前準備が整っていたため合計35分で終了した。写真は、事業所の外観、サービス風景、スタッフの写真の3枚で、動画は管理者が施設の概要について話している場面を動画に撮影した。

<事業所Aの調査結果>

(P37参照)

②事業所B（居宅介護支援）

調査項目数

- ・居宅介護支援 55項目

準備時間

- ・基本情報 3時間、記入時間1時間
- ・運営情報 2時間、記入時間1時間
- ・撮影準備 1時間

調査時間・撮影時間

- ・基本情報 45分
- ・運営情報 36分
- ・撮影時間 42分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 12
- ・運営情報 1

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 5
- ・運営情報 1

調査（基本情報と運営情報）準備にかかった時間は7時間で、撮影の準備にかかった時間は1時間であった。

調査時間は、基本情報が45分、運営情報が36分で合計1時間21分であり、写真と動画撮影にかかった時間は、説明で10分、写真で15分、動画で17分で、合計42分かかっている。

撮影内容は、事業所の外観、電話対応風景、スタッフの写真の3枚で、動画は管理者が施設の概要について話を動画に撮影した。



<事業所Bの調査結果>

(P41参照)

③事業所C（療養通所介護）

調査項目数

- ・療養通所介護 98項目

準備時間

- ・基本情報 4時間、記入 4時間
- ・運営情報 12時間、記入 12時間
- ・撮影準備 15分

調査時間・撮影時間

- ・基本情報 19分
- ・運営情報 2時間48分
- ・撮影時間 1時間15分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 0
- ・運営情報 18

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 0
- ・運営情報 10

調査（基本情報と運営情報）準備にかかった時間は32時間で、撮影準備にかかった時間は15分であった。

調査時間は、基本情報が19分、運営情報が2時間48分で合計3時間7分であり、写真と動画撮影にかかった時間は、説明で15分、写真撮影で30分、動画で30分で、合計1時間15分かかっている。

撮影内容は、送迎車をバックに職員の集合写真と、療養型通所介護に欠かせないベッドと、この事業所の目玉の器械浴室の3カ所を撮影した。動画は管理者が施設のPRを60秒で話した様子を撮影した。



<事業所Cの調査結果>

(P 45参照)

④事業所D（居宅介護支援）

調査項目数

- ・居宅介護支援 55項目

準備時間

- ・基本情報 1時間、記入時間30時間
- ・運営情報 6時間、記入時間50時間
- ・撮影準備 1時間

調査時間・撮影時間

- ・基本情報 55分
- ・運営情報 1時間
- ・撮影時間 30分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 6
- ・運営情報 3

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 2
- ・運営情報 2

調査（基本情報と運営情報）の準備時間は8時間20分で、撮影の準備時間は1時間であった。

実際の調査時間は、基本情報が55分、運営情報が60分で合計1時間55分であり、写真と動画撮影にかかった時間は、説明で5分、写真撮影で15分、動画撮影で10分、合計30分かかっている。

撮影内容は、事業所の外観、サービス風景は事務室でのスタッフ写真、スタッフ笑顔は集合写真の3枚で、動画は管理者インタビュー（事業所の概要、PR）動画を撮影した。



<事業所Dの調査結果>

(P48参照)

⑤事業所E（居宅介護支援）

調査項目数

- ・居宅介護支援 55項目

事業所準備時間

- ・基本情報 0時間、記入時間 30分
- ・運営情報 0時間、記入時間 30分
- ・撮影準備 15分

調査時間・撮影時間

- ・基本情報 60時間
- ・運営情報 1時間20分
- ・撮影時間 30分

調査時、訂正をした項目数

- ・基本情報 6
- ・運営情報 0

調査時、事業者から質問を受けた項目数

- ・基本情報 0
- ・運営情報 0

調査（基本情報と運営情報）の準備時間は記入にかかった1時間で、撮影の準備時間は15時間であった。

実際の調査時間では、基本情報が60分、運営情報1時間20分で合計2時間20分であり、写真と動画撮影にかかった時間は、説明が5分、写真が15分、動画が10分で、合計30分かかっている。

撮影内容は、事業所建物、事業所内様子を撮影、職員の撮影の3枚で、動画はサービス内容の説明を動画で撮影した。

<事業所Eの調査結果>

(P52参照)

(3) 調査手法4「基本情報調査と運営情報調査、画像、動画撮影」のまとめ

調査手法4は、事業所A（訪問介護）、事業所B（居宅介護支援）、事業所C（療養通所介護）、事業所D（居宅介護支援）、事業所E（居宅介護支援）の5事業所について調査を実施した。

□メリット

- ①公表情報に写真や動画を載せることで、わかりやすい情報を提供することができた。
- ②新しい公表システムでは、写真・動画の掲載は事業所自らができるシステムであり、事業所の多くは自由に掲載することができるが、写真撮影やパソコン操作が苦手な事業所でも、訪問調査と一緒に調査員が写真や動画を撮影することで、写真や動画を掲載することができる。

□デメリット

- ①事業所は調査準備の他に、動画撮影の撮影準備に時間がかかっていた。
- ②調査員の撮影技量により、写真や動画に差が出てくると予想される。
- ③調査と撮影をすることで、事業所を訪問している時間が長くなったが、どの事業所も1時間程度では終わっている。

□評価

新しい公表システムでは、これまでの文字だけの情報発信から、写真や動画を掲載するシステムへと情報の提供の方法が変わってきている。

事業所の準備にかかる負担は、撮影準備の動画用原稿（450文字）の作成などであるが、当日の撮影はどの事業所も1時間程度で終わっている。事業所のアンケートからも負担を感じたという記述はなかった。

画像を掲載することが難しい事業所に、訪問調査の機会を利用して、掲載支援をすれば多くの事業所が画像を掲載できるようになり、分かりやすい情報提供となると考える。

