

老振発第0331007号

平成18年3月31日

各都道府県介護保険主幹部（局）長 殿

厚生労働省老健局振興課長

「介護サービス情報の公表」制度の施行について

介護保険法等の一部を改正する法律（平成17年法律第77号。）が平成17年6月29日に公布され、介護保険法等の一部を改正する法律等の施行について（平成18年3月31日老発第0331014号厚生労働省老健局長通知）により改正の趣旨及び内容について通知されたことを踏まえ、今般、「介護サービス情報の公表」制度の具体的な内容について別紙のとおり通知することとしたので、御了知の上、適正な事務処理を図られたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として発出するものである。

別紙

I 「介護サービス情報の公表」制度の趣旨

介護保険制度は、介護サービスを利用しようとする者（以下「利用者」という。）が自ら介護サービス事業者（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第1項に規定する「介護サービス事業者」をいう。以下「事業者」という。）を選択し、利用者と事業者とが契約し、サービスを利用又は提供する制度である。

しかしながら、利用者は要介護者等であり、利用しようとする介護サービスの情報の入手において、事業者と実質的に対等な関係を構築することが困難な場合がある。利用者が適切なサービスを利用できない場合、その心身の機能が低下するおそれなどが考えられることから、利用者に対して、事業者に関する情報を適切に提供する環境整備が望まれる。

また、事業者においては、自らが提供する介護サービスの内容や運営状況等に関して、利用者による適切な評価が行われ、より良い事業者が適切に選択されることが望まれることから、各事業者の情報を公平に提供する環境整備が望まれる。

介護保険制度は、このように、利用者本位による適切な事業者選択を通じたサービスの質の向上が図られることを基本理念とする制度である。

「介護サービス情報の公表」制度は、このような、利用者の権利擁護、サービスの質の向上等に資する情報提供の環境整備を図るため、法第115条の29第1項の規定に基づいて、事業者に対し、「介護サービス情報」（介護サービス内容及び運営状況に関する情報であって、介護サービスを利用し、又は利用しようとする要介護者等が適切かつ円滑に当該介護サービスを利用する機会を確保するために公表されることが必要なもの）の公表を義務付けるものである。

II 実施体制の整備

「介護サービス情報の公表」制度は、法に基づく都道府県の自治事務であり、都道府県知事は、都道府県内の本制度の対象となる事業者（以下、「公表対象事業者」という。）が報告する介護サービス情報の受理、調査、情報の公表等の事務を適確に行う体制を整備する必要がある。

当該事務は、都道府県知事が自ら行うほか、当該事務の効率的かつ円滑な実施に資するため、都道府県知事が法第115条の30第1項の規定に基づく指定調査機関及び法第115条の36第1項の規定に基づく指定情報公表センター（以下「指定調査機関等」という。）を指定して行うことができることとされている。都道府県知事が、当該指定調査機関等の指定を行うに当たっては、法令の規定に基づくとともに、次の点に留意して適切に実施されたい。

また、指定調査機関が行う公表対象事業所の調査の実施に当たっては、法第115条の31の規定に基づく要件を備える者のうちから選任して実施する必要があるので、法令の規定に基づくとともに、次の点に留意して適切に実施されたい。

1 指定情報公表センター

(1) 基本的考え方

都道府県知事が行う指定情報公表センターの指定については、情報公表事務（法第115条の36第1項に規定する情報公表事務をいう。以下同じ。）が、各都道府県において一元的に行われる必要があることを踏まえると、各都道府県に1か所を指定することが適当と考えられる。

また、指定情報公表センターが行う情報公表事務は、都道府県知事の自治事務について、都道府県知事の指定を受けて行うものであること、また、法第115条の36第3項の規定に基づき準用する法第115条の30第3項の規定に基づく情報公表事務手数料を納めさせ、その収入とすることができること等を踏まえ、当該事務の実施に当たっては、公正かつ適確な情報公表事務の実施等に留意するとともに、特に、特定の事業者に偏ることのない中立・公正な情報公表事務が実施される必要がある。

(2) 指定を受ける法人の中立性・公平性の確保

指定情報公表センターの指定を受けようとする法人の審査に当たっては、政令第37条の11の規定に基づき準用する介護保険法施行令（平成10年政令第412号。以下「政令」という。）第37条の3第3号及び介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「省令」という。）第140条の36第2項の規定を踏まえ、法人の役員、法人の種類に応じた構成員

又は職員の構成が、情報公表事務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであることを確認する必要がある。

具体的には、当該法人の構成員として、介護サービスを現に提供する事業者の役員等が多くを占めるために、情報公表事務の実施に当たり、特定の公表対象事業者の意思が影響を及ぼすことがないかといった観点から、次のような事項の確認、必要な措置を講ずべき旨の指導等を行うことが適当である。

ア 指定を受ける法人の役員構成等の確認

指定情報公表センターの指定を受ける法人の役員、法人の種類に応じた構成員又は職員の構成について、介護サービスを現に提供する事業者の役員、役員であった者及び職員並びに当該役員又は職員の配偶者及び3親等以内の親族（以下、「情報公表事務の利害関係者」という。）が、当該法人の役員、法人の種類に応じた構成員又は職員の総数の2分の1を超えて含まれていないこと。

イ 代替的措置を講ずべき旨の指導

アにより難しい場合は、情報公表事務の利害関係者以外で、情報公表事務に関する知識を有し、公正・中立性を確保できる者で構成され、情報公表事務の内容を実質的に決定することができる委員会等を組織することが必要であること。当該委員会等は、情報公表事務の実施に当たっての監事としての役割を担うものであることから、法人の組織内において、独立性・自己完結性の高い組織とすることが必要であること。

ウ その他の留意点

アの要件は確保されているものの、当該法人の会員等として、介護サービスを現に提供する事業者及び情報公表事務の利害関係者が2分の1以上参加している場合は、イの委員会等を組織して、情報公表事務の公正・中立性を確保することが望ましいこと。

2 指定調査機関

(1) 基本的考え方

都道府県知事が指定調査機関の指定を行うに当たっては、調査事務（法第115条の30第1項に規定する調査事務をいう。以下同じ。）が効率的かつ適確に行われるよう、適切に必要な数を見込み指定を行う必要がある。

また、指定調査機関が行う調査事務は、都道府県知事の自治事務について、都道府県知事の指定を受けて行うものであること、また、法第115条の30第3項の規定に基づく調査事務手数料を納めさせ、その収入とすることができると等を踏まえ、当該事務の実施に当たっては、公正かつ適確な調査事務の実施等に留意するとともに、特に、特定の事業者に偏ることのない中立・公正な調査事務が実施される必要がある。

（2）指定を受ける法人の中立性・公平性の確保

指定調査機関の指定を受けようとする法人の審査に当たっては、政令第37条の3第3号及び省令第140条の36第2項の規程を踏まえ、法人の役員、法人の種類に応じた構成員又は職員の構成が、調査事務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであることを確認する必要がある。

具体的には、当該法人の構成員として、当該法人が調査を行おうとする介護サービス（以下「調査対象サービス」という。）を現に提供する事業者の役員等が多くを占めるために、調査事務の実施に当たり、特定の公表対象事業者の意思が影響を及ぼすことがないかといった観点から、次のような事項の確認、必要な措置を講ずべき旨の指導等を行うことが適当である。

ア 指定を受ける法人の役員構成等の確認

指定調査機関の指定を受ける法人の役員、法人の種類に応じた構成員又は職員の構成について、調査対象サービスを現に提供する事業者の役員、役員であった者及び職員並びに当該役員又は職員の配偶者及び3親等以内の親族（以下、「調査事務の利害関係者」という。）が、当該法人の役員、法人の種類に応じた構成員又は職員の総数の2分の1を超えて含まれていないこと。

イ 代替的措置を講ずべき旨の指導

アにより難しい場合は、調査事務の利害関係者以外で、調査事務に関する

知識を有し、公正・中立性を確保できる者で構成され、調査事務の内容を実質的に決定することができる委員会等を組織することが必要であること。当該委員会等は、調査事務の実施に当たっての監事としての役割を担うものであることから、法人の組織内において、独立性・自己完結性の高い組織とすることが必要であること。

ウ その他の留意点

アの要件は確保されているものの、当該法人の会員等として、調査対象サービスを現に提供する事業者及び調査事務の利害関係者が2分の1以上参加している場合は、イの委員会等を組織して、調査事務の公正・中立性を確保することが望ましいこと。

3 調査員

(1) 調査員の確保

都道府県は、介護サービスの種類ごとの公表対象事業所数、都道府県自らの調査実施体制、介護サービスの種類ごとの指定調査機関数や所属調査員数等を踏まえ、必要な調査員数を適切に見込み、必要数を計画的に養成し確保する必要がある。

調査員は、政令第37条の7第1項に規定されるとおり、都道府県知事又はその指定する者が省令第140条の41の規定に基づいて行う研修（以下「調査員養成研修」という。）の課程を修了し、都道府県知事が作成する調査員名簿に登録される必要がある。当該名簿には、調査員養成研修修了者の氏名、住所及び調査員養成研修の受講の開始年月日及び修了年月日を記載するものとする。また、当該登録は、1つの介護サービスの種類に係る研修の課程を修了することをもって行うものとし、他の介護サービスの種類ごとの研修の課程を修了するごとに、当該登録内容の追加変更を行うものとする。

なお、調査員は、法第115条の29第2項の規定に基づいて都道府県知事が行う調査の場合は都道府県の職員であり、法第115条の31第1項の規定に基づいて指定調査機関が行う調査の場合は、指定調査機関の職員となり、個人が調査事務を行うことは想定していない。

(2) 指定調査員養成研修機関

都道府県知事は、調査員養成研修を自ら実施するほか、当該研修の効率的かつ円滑な実施に資するため、その指定する者（以下「指定調査員養成研修機関」という。）に行わせることができるものである。

指定調査員養成研修機関の指定に当たっては、政令第37条の7第4項の規定に基づくとともに、省令第140条の41に規定される調査員養成研修の目的、内容、介護サービスの種類ごとに厚生労働大臣が定める基準（平成18年3月31日厚生労働省告示第267号。）を満たす課程等の遵守、適切な講師の確保状況等を確認し、適切な法人を指定する必要がある。

III 介護サービス情報の公表制度の実施方法等

1 情報の公表を行う介護サービスの種類

平成18年度において情報の公表を行う介護サービスは、省令第140条の29に規定される訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護（指定療養通所介護を除く。）、特定施設入居者生活介護（養護老人ホーム及び適合高齢者専用賃貸住宅に係るもの並びに、外部サービス利用型指定特定施設入居者生活介護を除く。）、福祉用具貸与、居宅介護支援、介護福祉施設サービス及び介護保健施設サービスである。

2 介護サービス情報の具体的内容

法第115条の29第1項の規定に基づいて、省令第140条の31に規定する別表第1及び別表第2に掲げる項目に関する具体的内容は、それぞれ、別添1基本情報及び別添2調査情報のおりとし、別添1基本情報及び別添2調査情報の記載要領は、別添3のおりとする。

3 報告に関する計画、調査事務に関する計画及び情報公表事務に関する計画の策定

都道府県知事は、毎年、政令第37条の2第1項の規定に基づく介護サービス情報の報告に関する計画（以下、「報告計画」という。）を定めなければならない。

らない。また、指定調査機関を指定して調査事務を行わせる場合には、毎年、政令第37条の5第1項に規定する調査事務に関する計画（以下、「調査計画」という。）を定めなければならない。さらに、指定情報公表センターを指定して情報公表事務を行わせる場合には、毎年、政令第37条の11第1項において準用する第37条の5第1項に規定する情報公表事務に関する計画（以下、「情報公表計画」という。）を定めなければならない。

当該報告計画、調査計画及び情報公表計画の策定に当たっては、次によるものとする。

(1) 各計画策定の目的

本制度においては、都道府県知事、指定調査機関又は指定情報公表センターにおいて、各都道府県における全ての公表対象事業者が報告する介護サービス情報の受理、調査、情報の公表等の事務を、毎年実施するものである。このため、当該事務を効率的かつ円滑に行う観点から、報告計画、調査計画及び情報公表計画を定めることとされたものである。

(2) 各計画の策定者

各計画の策定者は、都道府県知事である。なお、各計画の原案の策定を指定情報公表センターに行わせることは差し支えない。

(3) 各計画の策定方法

報告計画、調査計画及び情報公表計画は、一体の計画（以下、「計画」という。）として策定して差し支えない。

(4) 計画の内容

計画の内容は、省令第140条の34、第140条の38及び第140条の46の規定を踏まえ、次のとおりとする。

ア 計画の基準日

計画の基準日は、速やかな制度の施行を行う観点から、できる限り早期の日を定めることが望ましい。

イ 計画の期間

計画の期間は、当該計画が毎年定めるものであることを踏まえ、1年間とすることが望ましい。

ウ 報告の対象となる事業者

法第115条の29第1項に規定されるとおり、新たに介護サービスの提供を開始しようとする事業者については、介護サービスの提供を開始しようとするときに報告の対象となるとともに、同法同条同項並びに省令第140条の30第1号に規定されるとおり、計画の基準日前の1年間において、介護報酬の支払いを受けた金額が100万円を超える事業者が報告の対象となるものである。なお、当該介護報酬支払額の把握に当たっては、介護サービス事業者ごとに、次のような情報を把握して実施することが適当と考えられるので、各都道府県国民健康保険団体連合会と連携するなどにより、適切に実施されたい。

- ① 介護サービスの種類
- ② 介護保険事業所番号
- ③ 介護サービス事業所の名称
- ④ 介護サービス事業所の所在地
- ⑤ 介護サービス事業所の電話番号
- ⑥ 介護報酬支払額

エ 事業者ごとの報告の提出先及び提出期限

事業者ごとに、調査を行う月等を勘案し、都道府県知事又は指定情報公表センター（以下「指定情報公表センター等」という。）に対する報告の提出期限を定める。当該提出期限は、計画の基準日以降計画の期間内において、各都道府県の実情に応じて適宜定めるものとする。

また、新たに介護サービスの提供を開始しようとする事業者については、介護サービスの提供を開始しようとするときに報告するものであるが、その提出期限については、情報公表事務を円滑に行う観点から、介護サービスの提供を開始する日の2週間前までとする旨を定めることが適当であ

る。なお、平成18年4月1日から2週間以内に新たに介護サービスの提供を開始しようとする事業者等については、4月中を提出期限とするなど一定の経過措置を設けることとして差し支えない。

オ 介護サービス情報の報告の受理に関する事項

事業者ごとの報告の受理の開始時期を定めるものとする。当該開始時期は、報告の提出期限の2週間前とすることが適当である。

カ 事業者ごとの調査を行う月

調査の実施時期について、報告の対象となる事業者ごとに、月単位の計画を定める。当該月は、計画の基準日以降計画の期間内において、各都道府県の実情に応じて適宜定めるものとする。

キ 事業者に対し、調査を行う指定調査機関の名称

事業者に対する調査を行う指定調査機関の名称を記載する。

なお、調査を行う指定調査機関を定めるに当たっては、調査事務を公正かつ適切に実施する観点から、当該指定調査機関の調査を受けることについて、公表対象事業者の意見を求めることが望ましい。

ク 事業者ごとの公表を行う月

情報の公表の実施時期について、事業者ごとに、月単位の計画を定める。当該月は、計画の基準日以降計画の期間内において、各都道府県の実情に応じて適宜定めるものとする。

ケ 指定調査機関の指定の審査に関する事項

公表対象事業者数、指定調査機関の調査員数等を勘案し、指定調査機関の指定数等を定めることが望ましい。

コ その他都道府県知事が必要と認める事項

上記アからケ以外の事項についても、都道府県において、個別に必要と

認める事項については、適宜、各都道府県の判断により計画に定めることが適当である。

(4) その他計画に定めることが適当な事項

以下については、必要に応じて、計画に定めることが適当である。

ア 介護サービス情報の更新の取扱い

省令別表第1の一及び二に係る情報の内容に変更があった場合には、事業者の報告に基づき、速やかに公表すること。

イ 是正命令をうけた事業者に係る介護サービス情報の取扱い

都道府県知事から、法第115条の29第4項の規定に基づく報告、報告の内容の是正又は調査を命じられた事業者に係る介護サービス情報については、都道府県知事の指示により、調査又は公表を行うこと。

(5) 計画の通知

都道府県知事は、指定情報公表センター及び指定調査機関を指定している場合であって、計画を定めたときは、指定情報公表センター及び指定調査機関に対して、計画を通知しなければならない。

(6) 計画の公表

都道府県知事は、計画を定めたときは、利用者及び事業者に対して、計画の内容を周知するため、これを公表しなければならないものである。

4 事業者による報告

(1) 報告する情報の作成時期

事業者が報告する介護サービス情報は、当該情報の項目ごとに特に時期を定めるもののほか、事業者ごとの報告の提出期限前のできるだけ直近の情報について作成するものとする。

(2) 報告の時期

事業者が介護サービス情報を報告する時期は、計画に定められた事業者については計画に定められた報告の提出期限までに行われるものである。

介護サービスの提供を開始しようとする事業者については、介護サービスの提供を開始しようとする日までの都道府県において計画に定める提出期限までに行われるものである。

(3) 報告の内容

計画の基準日前の1年間において、介護報酬の支払いを受けた金額が100万円を超える事業者については、省令第140条の31の規定及び本通知に基づき、別添1基本情報及び別添2調査情報を報告することとなる。また、新たに介護サービスの提供を開始しようとする事業者については、別添1基本情報を報告することとなる。

5 報告の受理

指定情報公表センター等は、事業者が報告する介護サービス情報について、報告内容に記入漏れ等の不備がないこと等を確認して受理するとともに、当該受理日等について、計画において適切に管理するものとする。

6 調査事務の実施

(1) 調査事務の目的

調査事務は、事業者が公表しようとする介護サービス情報のうち、利用者が自ら当該情報の事実を確認することが困難な情報について、利用者保護等の観点から、都道府県知事又は指定調査機関が、当該情報の根拠となる事実を確認するために行うものである。

(2) 介護サービス情報の通知

指定情報公表センター等は、受理した基本情報及び調査情報について、速やかに、調査事務を行う都道府県知事又は指定調査機関に対して通知するものとする。

(3) 調査事務の実施時期

指定調査機関が行う調査事務は、政令第37条の5に規定されるとおり、調査計画に従い、調査事務を行わなければならないものである。

指定調査機関は、計画に定められた事業者ごとの調査を行う月内に、適確に調査事務を行う必要があることから、あらかじめ事業者との間で具体的な調査日程、対応者等を定めておく必要がある。

(4) 調査事務の方法

ア 基本的事項

(ア) 調査の実施者

調査は、調査員2名以上で行うものとする。

また、調査事務の円滑な実施のため、当面、調査員2名のうち1名は、調査対象サービスに関する知識を予め有する者を充てることが望ましい。

なお、調査対象サービスに関する知識を予め有する者については、介護支援専門員、調査対象サービスに関する一定の実務経験を有する者等のうち、都道府県知事が認めた者とする。

(イ) 調査の内容

調査は、調査情報について行うものとする。なお、調査に当たっては、予め、基本情報についても参照しておくことが望ましい。

(ウ) 調査の方法

調査は、事業者を訪問し、当該調査に関して事業者を代表する者との面接調査の方法によって行うものとする。

イ 具体的事項

(ア) 面接調査の方法

a 調査の時点及び期間

調査の時点は、調査日現在とする。また、過去の実績等の調査対象

期間は、報告された情報の作成日の前一年間とするものとする。

b 確認のための材料の調査方法に係る共通的事項

- ① 調査は、調査情報の確認のための材料のうち、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する。
- ② 確認のための材料の調査は、事業所が提示する当該材料の事実の有無を確認するものとする。この場合、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ものとする。
- ③ 確認のための材料欄の記述において、「A、B又はC」とある場合は、A、B、Cのうちいずれか1つが確認できればよいものとし、「A、B及びC」とある場合は、A、B、Cの全てが確認できなければならないものとする。
- ④ 確認のための材料のうち、利用者ごとの記録等の事実確認に当たっては、当該記録等の原本を1件以上確認するものとする。
- ⑤ 確認のための材料については、紙、電子媒体等の形式は問わないものとする。
- ⑥ 確認のための材料に記載している「利用者又はその家族」には、その代理人を含むものとして差し支えないものである。
- ⑦ 調査情報に予め記載している確認のための材料の名称は、一般的に考えられるマニュアル、実施記録等の名称を例示するものであり、各事業者における具体的な確認のための材料の名称は異なって差し支えないものである。
- ⑧ 事業計画等当該公表に係る介護サービス事業所又は施設を運営す

る法人全体の方針等に関わる確認のための材料については、介護サービス事業所又は施設の単独の資料がなくとも、当該事業所又は施設に係る事業計画等であることが確認できれば差し支えないものである。

⑨ 会議、研修会等の実施記録の確認に当たっては、少なくとも、当該会議等の題目、開催日時、出席者及び実施内容の概要を確認するものとする。

⑩ 各種研修については、事業者が自ら実施するもの又は外部の研修へ参加させるものの別を問わないものである。

(イ) 調査の終了

調査の終了時においては、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ものであることについて事業者の同意を得るものとする。

当該同意をもって、調査が終了するものとする。

(5) 調査事務に関する留意点

調査は、事業者が提示する確認のための材料を1件以上確認するものであるが、このことは、当該事業者は、当該1件の確認のための材料をもって、当該1件以外の日常的な取組みを説明するという仕組みである。

本制度における調査は、事業者が自らの責任で公表しようとする情報の事実確認を行うための仕組みであり、事業者の取組みの良し悪しを評価する仕組みではない。

事業者における日常的な取組みの中では、個別の事情に応じた取組みが行われているものであり、すなわち、「介護サービス情報の公表」制度において定める「確認のための材料」で評価をするものではない。

(6) 調査結果の報告

調査員は、事業者ごとの調査終了後、都道府県知事が行う調査の場合は都道府県知事に対して、指定調査機関が行う調査の場合は、指定調査機関に対して、速やかに基本情報及び調査情報の調査結果を提出するものとする。また、調査員は当該基本情報及び調査情報の調査結果を個々に保有しないものとする。

調査を行った都道府県知事又は指定調査機関は、情報の公表を行う指定情報公表センター等に対して、当該調査結果の報告を行う。

7 情報の公表

(1) 手続き

指定情報公表センター等は、計画に基づき、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。

(2) 公表の方法等

指定情報公表センター等が行う情報の公表方法は、次によるものとする。

ア インターネットによる公表

指定情報公表センター等は、都道府県内の公表対象事業者の介護サービス情報を公平に公表するとともに、極めて多くの事業者の情報の中から、利用者が必要な情報を抽出し、適切に比較検討することを支援するため、インターネットによる公表を行うものとする。

また、指定情報公表センター等は、インターネットによる公表情報が適切に要介護高齢者等である利用者に伝わるよう、利用者の家族、地域、市町村（保険者）、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等に対する本制度の活用についての普及啓発に努めるものとする。

イ その他の公表方法

指定情報公表センター等は、利用者等からの要請に応じて、紙媒体による情報提供、閲覧等についても行うものとする。

ウ 事業者による公表

事業者は、公表する介護サービス情報について、介護サービス事業所又は施設の見やすい場所に掲示するものとする。

また、事業者は、利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書に、公表する介護サービス情報を添付するものとする。

8 苦情等の対応

(1) 苦情対応窓口等の公表

都道府県知事、指定情報公表センター及び指定調査機関は、あらかじめ、利用者、事業者等からの苦情に対応する窓口、担当者等を定め、公表するものとする。

(2) 苦情等の対応の方法

ア 公表情報に関する苦情対応

(ア) 総合的な窓口

指定情報公表センター等は、事業者から報告された介護サービス情報を公表することから、指定情報公表センター等に、当該公表情報に関する苦情対応の総合的な窓口を設ける必要がある。

(イ) 基本的な対応

a 基本情報

基本情報に関する苦情については、指定情報公表センター等から事業者に対する照会等を行い、適切な説明が得られた場合は、事業者又は指定情報公表センター等から利用者に対する説明を行うことが適当である。また、この場合、基本情報の訂正が必要な場合は、事業者から基本情報の訂正の報告を受けて、速やかに訂正するものとする。

適切な説明が得られなかった場合は、指定情報公表センターは都道府県知事に報告し、都道府県知事が、介護保険法第115条の29第4項の規定に基づく報告の内容の是正命令等の対応について検討することが適当である。

b 調査情報

調査情報に関する苦情については、指定情報公表センター等は、都道府県の調査員又は指定調査機関を通じて事業者に対する照会、再調査等を行い、適切な説明が得られた場合は、事業者又は指定情報公表センター等から利用者に対する説明を行うことが適当である。また、この場合、調査情報の訂正が必要な場合は、事業者から調査情報の訂正の報告を受けて、速やかに訂正するものとする。

適切な説明が得られなかった場合は、指定情報公表センターは都道府県知事に対して報告し、都道府県知事が、法第115条の29第4項の規定に基づく報告の内容の是正命令等の対応について検討することが適当である。

(ウ) 苦情対応経過の記録等

都道府県知事、指定情報公表センター及び指定調査機関は、それぞれ、苦情対応の経過を記録するものとする。

また、都道府県知事、指定情報公表センター及び指定調査機関は、苦情対応経過の記録について、個人を特定できる情報を削除した上で、相互に必要な情報を共有することが適当である。

イ 調査結果についての同意が得られない場合

(ア) 基本的な対応

調査員は、調査結果について事業者の同意が得られない場合は、都道府県又は指定調査機関に持ち帰り、協議するものとする。

都道府県知事又は指定調査機関は、事業者に対する照会等を行い、事業者の同意を得た上で、確定するものとする。また、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等必要な書類の貸し出し等を受け、判断するものとする。

(イ) 指定調査機関において判断できない場合

指定調査機関において判断できない場合は、指定調査機関から都道府

県知事又は指定情報公表センターに協議し、再度、同様の対応を行うことも可能である。

(ウ) 同意を得ることが困難な場合

(ア) 及び (イ) の対応において同意を得ることが困難な場合は、指定調査機関及び指定情報公表センターは都道府県知事に対して経過等必要な情報を報告し、都道府県知事が、法第115条の29第4項の規定に基づく報告の内容の是正命令等の対応について検討することが適当である。

(エ) 対応経過の記録等

都道府県知事、指定情報公表センター及び指定調査機関は、それぞれ、当該対応の経過を記録するものとする。

また、都道府県知事、指定情報公表センター及び指定調査機関は、当該対応経過の記録について、個人を特定できる情報を削除した上で、相互に必要な情報を共有することが適当である。

ウ 事業者からの調査に関する苦情

(ア) 基本的な対応

事業者からの調査に関する苦情については、指定調査機関、指定情報公表センター又は都道府県知事が、適宜適切な対応を行うものとする。

(イ) 苦情対応経過の記録等

都道府県知事、指定情報公表センター及び指定調査機関は、それぞれ、苦情対応の経過を記録するものとする。

また、都道府県知事、指定情報公表センター及び指定調査機関は、苦情対応経過の記録について、個人を特定できる情報を削除した上で、相互に必要な情報を共有することが適当である。