

## 平成 21 年度 事業報告書（調査事務）

## 1 法人概要

名 称	有限会社 医療福祉評価センター
所 在 地	福岡市博多区博多駅東 3-12-11 エコ・テクノビル 4 階
代 表 者 の 氏 名	藤原 勉

## 2 調査機関概要

指定調査機関の名称	有限会社 医療福祉評価センター	
指定調査機関の住所	福岡市博多区博多駅東 3-12-11 エコ・テクノビル 4 階	
管 理 者 氏 名	藤原 勉	
営業日時	曜日	月曜日～金曜日
	時間	午前 9 時～午後 6 時
定休日	土曜日・日曜日・祝祭日	
調査実施体制	通年の対応（日曜・祝祭日を含む）	<input checked="" type="radio"/> 可 ・ 不可
	その他	
調査実施した範囲	福岡県内全域	
内部研修実施の有無	開催数 7 回	
その他調査検証体制	調査項目で、福岡県介護サービス情報公表センターへ質問をした内容は、随時調査員へ周知を行う。また、福岡県介護サービス情報公表センターから配布される Q&A は、随時調査員へ配布を行う。	

- 1 調査実施体制のその他欄には、調査員の組み合わせ（2 人とも有資格者等）等調査を行う際に留意していることを記載すること。
- 2 調査の検証体制には、調査のノウハウ等を定期的に共有できる方法（ミーティング等）を記載すること。

### 3 調査実施体制

項目		人数・件数	
調査員数	予め知識を有する者	専従 兼務	30名（うち非常勤 30名） 名（うち非常勤 名）
	上記以外の者	専従 兼務	4名（うち非常勤 3名） 名（うち非常勤 名）
	合計	専従 兼務	34名（うち非常勤 33名） 名（うち非常勤 名）
事務職員数		専従 兼務	1名（うち非常勤 名） 1名（うち非常勤 名）
調査員が 1週間当 たり勤務 すべき日 数	1	勤務形態（常勤・非常勤）	週 5 日 1 人
		専従・兼務（兼務業務の内容 調査員と事務員 ）	
	2	勤務形態（常勤・非常勤）	週 5 日 33 人
		専従・兼務（兼務業務の内容 )	
	3	勤務形態（常勤・非常勤）	週 日 人
		専従・兼務（兼務業務の内容 )	

注1 「予め知識を有する者」とは、社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員、訪問介護員（ガイドヘルパーは除く。）、外部評価調査員資格を持つ者をいう。

2 兼務とは、調査機関内で複数の職を兼ねるものをあげること。（例：調査員と事務職）

3 調査員が1週間当たり勤務すべき日数及び時間数の欄には、調査員の勤務形態ごとに、常勤・非常勤及び専従・兼務の別、週の勤務日数、当該勤務形態の人数を記載すること。勤務形態が3以上ある場合には、当該欄を追加して記載すること。

### 4 調査を実施する介護サービス毎の調査員数

介護サービス	調査員数（うち予め知識を有する者）	
訪問介護	30 人	（ 26 人）
訪問入浴介護	34 人	（ 30 人）
訪問看護	34 人	（ 30 人）
通所介護	32 人	（ 28 人）
特定施設入居者生活介護	33 人	（ 29 人）
福祉用具貸与	34 人	（ 30 人）
居宅介護支援	33 人	（ 29 人）
介護老人福祉施設	34 人	（ 30 人）
介護老人保健施設	32 人	（ 28 人）

※ 「予め知識を有する者」とは、上記、注1に同じ。

5 苦情に対して講ずる措置の概要

ア 介護サービス事業者又は利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口

担当部局	事務局
担当者	小関 彰恵
電話番号	092-402-1277
F A X 番号	092-402-1233
E-mail	hyouka@uchida-kaikei.co.jp
明示方法	ホームページにて開示

イ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

別紙1

ウ その他参考となる事項

例・第三者委員会を設置

・苦情の再発防止に努めるため研修会の開催等

## 苦情に対して講ずる措置の概要

### 措 置 の 概 要

- 1 介護サービス事業者又は利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口（連絡先）、担当者、当該事項の明示方法

電話番号 092-402-1277

F A X 番号 092-402-1233

E-mail:hyouka@uchida-kaikei.co.jp

受付責任者担当者：小関 彰恵

対応責任者：藤原 勉

明示方法 ホームページに掲載

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

#### （苦情の記録の方法）

- ・ 電話及び口頭による苦情は、苦情受付票に内容及び対応の経過を記載して記録する
- ・ 電子メール及びFAX による苦情は、苦情受付票に当該電子メール及びFAX を添付するとともに内容及び対応の経過を記載して記録する。

#### （苦情に対する対応の方法）

- ・ 苦情対応責任者は苦情受付票をもとに苦情受付責任者に報告し、その指示の下に対応する。
- ・ 対応の結果は苦情解決責任者に報告する。苦情の対応の経過記録は、個人を特定できる情報を削除した上で公表センター、福岡県に報告する。

#### （苦情に対する再発防止策）

- ・ 苦情対応責任者は、苦情が発生した原因を特定し、再発防止策を実行する。
- ・ 苦情の再発防止に努めるため、苦情対応の記録を調査員に回覧するとともに、研修会にて調査員への周知を行なう。

## 平成 21 年度 指定調査機関収支決算書

項 目		予算額	決算額
収 入	事業収入		円
	手数料収入	7,700,000	7,282,000 円
	その他の収入		円
	受取利息配当金収入		円
	利息・その他の収入		円
計 (A)		7,700,000	7,282,000 円

項 目			決算額
支 出	人件費支出		円
	調査員人件費	3,013,000	2,624,000 円
	事務員人件費	2,500,000	2,565,600 円
	福利厚生費等	750,000	717,423 円
	事業費支出		円
	旅費	550,000	533,901 円
	需用費		円
	通信運搬費	200,000	159,737 円
	業務委託費		円
	使用料及び賃借料		円
	備品購入費		円
	研修費	150,000	112,925 円
	保険料	40,000	36,700 円
	その他管理運営に係る費用	400,000	364,100 円
計 (B)	7,603,000	7,114,386 円	

収 支

(A) - (B)	97,000	167,614 円
-----------	--------	-----------

6 調査事務の実績

	訪問介護	訪問入浴介護	訪問リハビリテーション	訪問看護	通所介護	通所リハビリテーション	福祉用具貸与	特定施設入居者生活介護	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	介護療養型医療施設	介護老人福祉施設	介護老人保健施設
調査実施数	62	5	0	17	72	19	14	15	6	23	73	0	16	9