

平成 20 年度 事業報告書（調査事務）

1 法人概要

申請者の名称	特定非営利活動法人 ヘルスアンドライツサポートうりずん（若夏）
主たる事務所の所在地	福岡県直方市知古 1 丁目 6 番 4 8 号
代表者の氏名	中嶋 和代
代表者の住所	福岡県直方市感田 2 8 9 3 の 3

2 調査機関概要

指定調査機関の名称	特定非営利活動法人 ヘルスアンドライツサポートうりずん（若夏）	
指定調査機関の住所	福岡県直方市知古 1 丁目 6 番 4 8 号	
管理者氏名	中嶋 和代	
営業日時	曜日	事務所は月曜日～金曜日が営業時間であるが、調査は全調査員が非常勤のため土・日・休日も実施
	時間	事務所は 9 時 0 0 分～ 1 8 時 0 0 分まで営業
定休日	調査事務は、お盆・年末年始（8 月 13 日～15 日、12 月 28 日～1 月 4 日）は休み	
調査実施体制	通年の対応（日曜・祝祭日を含む）	(可) ・ 不可
	その他	介護支援専門員及び介護サービス従事経験者と未経験者の組み合わせによる調査体制を実施
調査実施した範囲	福岡県内全域	
研修実施の有無	開催総数 10 回 ※研修内容は別紙 法人主催で 10 回実施。平成 20 年 5 月 27 日・8 月 2 日（13：00～15：00）・12 月 6 日（10：00～11：30）は外部講師で実施。	
その他調査検証体制	調査終了後調査連絡票に調査での疑問点等を記載し、事務所へ報告。連絡会でその内容を検討し、調査項目の理解等を促進する。連絡会内容は全調査員に周知する。また、調査員通信にても周知する。	

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	16名(うち非常勤16名) 名(うち非常勤 名)
	上記以外の者	専従 兼務	8名(うち非常勤 8名) 名(うち非常勤 名)
	合計	専従 兼務	24名(うち非常勤24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) 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・ <u>非常勤</u>)	週 日 2人
		専従・ <u>兼務</u> (兼務業務の内容 公表調査事務業務)	
	2	勤務形態(常勤・ <u>非常勤</u>)	週 日 22人
		<u>専従</u> ・兼務(兼務業務の内容)	
全員が非常勤であり、勤務すべき日数は定めてはいない。			

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	21人 (15人)
訪問入浴介護	8人 (6人)
訪問看護	8人 (5人)
通所介護	20人 (13人)
特定施設入居者生活介護	14人 (11人)
福祉用具貸与	14人 (11人)
居宅介護支援	17人 (13人)
介護老人福祉施設	22人 (15人)
介護老人保健施設	10人 (7人)
訪問リハビリテーション	4人 (3人)
通所リハビリテーション	17人 (13人)
介護療養型医療施設	6人 (4人)

5 調査事務に関する第三者委員会

設置状況	有 (無)
	調査事務の利害関係者が、法人の役員総数の1/2を超えないため設置していない。
開催日時と主な議題	

6 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	特定非営利活動法人ヘルスアンドライツサポートうりずん
担当者	中嶋 和代
電話番号	0949-28-2237
FAX番号	0949-28-2245
E-mail	urizun@diary.ocn.ne.jp
明示方法	苦情報告書及び調査連絡票の記入欄

イ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

① 調査事務に関する苦情等の場合。

苦情対応マニュアルに沿って「相談、苦情取りまとめ票」に記入し責任者へ報告。責任者は苦情内容に関し調査員及び苦情申し出者に再確認し、責任者と調査員は協議して改善事項及び再発防止等を苦情申し出者に書面にて報告した。

② 公表制度及び調査項目についての苦情等は行政機関への問い合わせを案内した。

③ ①②に関し、「相談、苦情取りまとめ票」を作成し、介護保険課に報告した。

ウ その他参考となる事項

- ・調査員連絡会において調査業務の適正化を図るため苦情内容や処置について周知を行った。