

1 はじめに

(1) 本研修会の目的

介護事業者新規指定前研修は、これから事業を開始する事業者の皆様が、法律や基準等を遵守して運営するために必要な知識を深めることを目的として開催しています。

東京都（八王子市を除く。）において指定居宅サービス等事業者となるためには、「東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例」をはじめとする基準を満たさなければなりません。基準を満たさない事業所は、指定を受けることはできません。また、指定を受けた後も基準を理解しないままサービスを提供することは、基準違反や不正請求につながるようになります。

研修資料では、全サービス共通の基準についてまとめているほか、関係法令や関係通知、各種届出方法のご案内、労働基準法の解説等、法令遵守に必要な内容を掲載しています。事業者の皆様においては、適正な運営のために、当研修の内容を事業開始後も活用していただければ幸いです。

(2) 行政処分事例

介護報酬の不正請求や不適正なサービス提供が疑われる場合、監査を実施します。監査の結果、虚偽の指定申請や不正請求などの不正が判明した事業者に対しては、介護保険法第77条及び第115条の9等に基づき、指定居宅サービス事業所（介護予防を含む。）の「指定の取消し」等の処分や「改善勧告」等の指導を行います。

◆主な処分等事例

種別	訪問介護・居宅介護支援事業所
監査実施までの経緯	平成26年11月、当該事業所において実地検査を実施したところ、適切な検討手続きを踏まえずに利用者に身体拘束を行っている疑いがあったため、監査を実施
処分理由	【運営基準違反】 当該事業所においては、利用者に身体拘束を行う際に「切迫性」「非代替性」「一時性」の3つの要件を満たしているか慎重に検討することなく、主治医からの指示であるという理由により、従業者が身体拘束を前提としたサービス計画作成及びサービス提供を行っていた。
措置	改善勧告

【根拠法令等】介護保険法第76条の2第1項第3号及び第83条の2第1項第2号

※ 居宅介護支援事業所については、平成30年度介護保険制度改正により、指定・指導の権限が各区市町村へ移管されております。

（参考資料）

「平成26年度 指導検査報告書」東京都福祉保健局指導監査部（平成27年10月）

種別	通所介護事業所
監査実施までの経緯	平成31年1月、区が当該事業所の実地検査を実施したところ、看護職員への聞き取りの中で、実態は勤務表のとおりでない旨の発言があった。区による平成31年3月からの監査結果に基づく通知を受け、都では令和2年9月に監査を実施
処分理由	【不正請求】 看護職員の未配置の日があるにもかかわらず、看護職員を配置していたかのように、タイムカード、勤務表及びサービス提供記録を偽装し、これらを基に介護給付費を不正に請求し、受領した。 【虚偽報告】 区が実施した実地指導及び監査において、事業者が提出した看護職員のタイムカード、勤務表及びサービス提供記録について、常に看護職員の配置があったかのように改ざんし、看護職員が出勤していたこととして提出した。また、実際に支払った給与額よりも水増しした給与額を記載し同区に提出した。
措置	一部効力停止

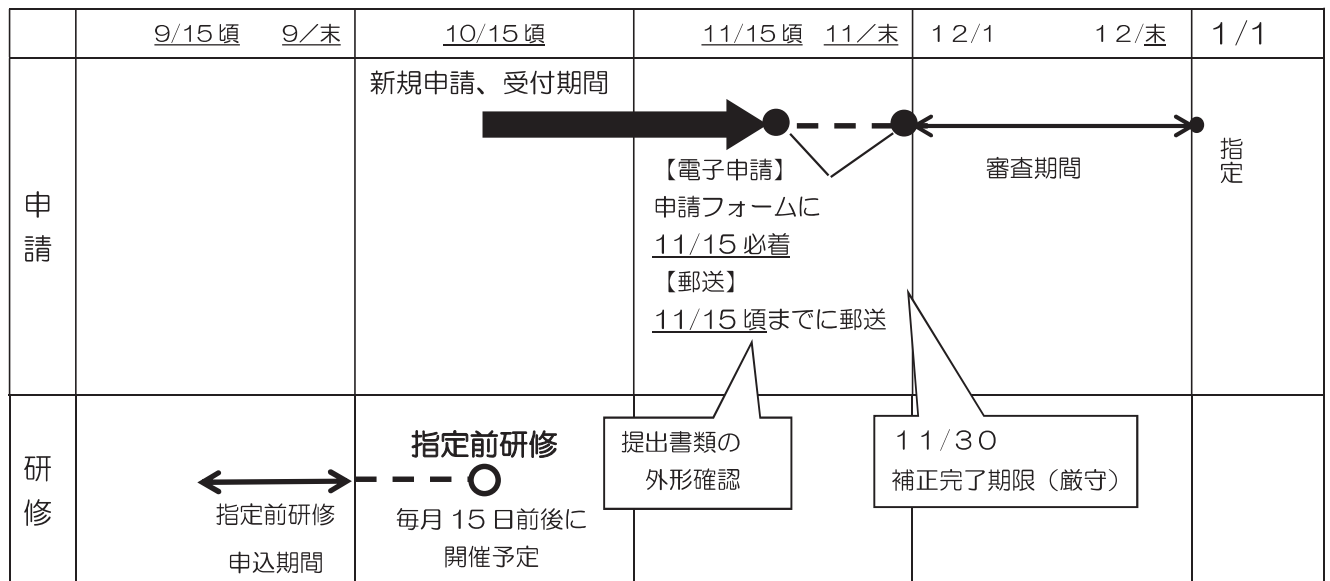
【根拠法令等】介護保険法第77条第1項

種別	訪問介護事業所
監査実施までの経緯	令和3年10月に市から利用者を居室に隔離しているなどの虐待に関する情報提供があった。令和3年11月に市が実施した「高齢者虐待防止法」に基づく事実確認調査に同席し、市から人格尊重義務違反や不正請求の疑いがあるとの報告を受け、都では令和3年11月に監査を実施
処分理由	【人格尊重義務違反】 利用者を、居室のドアノブを紐で縛ることにより、居室に隔離していた。また、居室の水道の元栓を閉めることにより、水分摂取を制限していた。 【不正請求】 虚偽のサービス提供の記録を作成したほか、サービス提供記録が存在しないにもかかわらず、不正に介護給付費を請求し、受領した。 【虚偽報告】 監査において都が提出を求めた物件について、「存在しない」とする虚偽の報告を行い、提出しなかった。
措置	全部効力停止

【根拠法令等】介護保険法第77条第1項

2 介護保険の指定申請から事業実施まで

(例) 開設予定事業所の申請スケジュール(〇〇年1月1日指定の場合)



① 審査期間に必要な応じて、東京都又は東京都福祉保健財団の職員が実地に申請内容の確認に伺います。

現地に伺う場合には、指定申請書の添付書類一覧に記載されている「担当者連絡先」に連絡します。

② 指定通知書は、事業開始予定日の前月末までに郵送で事業所あてに送ります。

ポストに事業所名の表示をお願いいたします。

③ 事業開始前に、運営基準等法令遵守のために必要な準備をお願いいたします。(関係様式・重要事項説明書・職員の雇用契約他)

④ 関係機関への連絡及び届出事項(保険者・国保連等)を確認してください。

⑤ 居宅サービス事業所は、必要に応じて居宅介護支援事業所及び介護支援専門員(ケアマネージャー)と連絡調整をしてください。

⑥ 自治会、近隣への挨拶も忘れずに。(特に通所事業所は、トラブル防止や、災害時の協力のために必要です。)

Q 新規指定申請を行った後に、届け出た内容から変更が生じてしまった(従事する予定であった介護職員等が、都合により退職したなど)。どうすればよいのか?

A 新規指定申請を行った後、指定申請の内容に一部でも変更が生じた場合には、必ず、速やかに東京都福祉保健財団に連絡してください。

連絡せずに申請内容と異なる状況で事業を開始した場合、虚偽の届出をしたとして指定取り消しの対象になる事もあります。

3 介護保険の基礎知識

(1) 介護保険制度について

介護保険制度の目的は、要介護者が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、要介護者・要支援者に必要な介護サービスについて、国民の共同連帯の理念に基づいて、必要な保険給付を行い、国民の保健医療福祉の向上を図ることです。

介護保険法（平成9年12月17日・法律第123号）制定

介護保険法施行法（平成9年12月17日公布 平成12年4月1日施行）

(2) 介護保険法

介護保険法 第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、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、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

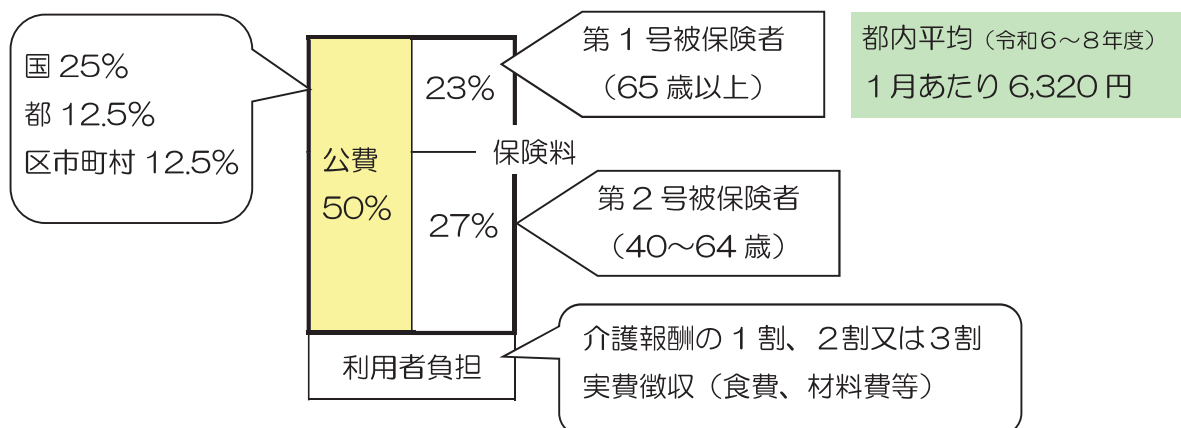
(介護保険)

- 第二条** 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）に関し、必要な保険給付を行うものとする。
- 前項の保険給付は、要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。
 - 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。
 - 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、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に配慮されなければならない。

(3) 法令遵守

① 介護保険制度における法令遵守の考え方

介護保険制度は、40歳以上の国民から集めた保険料と公費（税金等）により運営する、公的な性格の非常に強い制度です。このため、サービス提供を担う事業者は、基準を守った適正なサービス提供だけでなく、法令の自主的な遵守が求められます。



② 介護保険制度における法令遵守のためのしくみ

業務管理体制

ア 業務管理体制整備の届出

事業者による法令遵守の義務の履行を確保し、指定取消事案などの不正行為を未然に防止するとともに、利用者の保護と介護事業運営の適正化を図るために、事業者に対し、業務管理体制の整備が義務付けられています。指定介護サービス事業を行う事業者は必ず、運営する事業所数に応じて①必要な体制を整備し、②所管の行政機関に届け出なければなりません。

(事業所数に応じて整備する業務管理体制)

届出事項／事業所数	事業所数		
	20未満	20以上 100未満	100以上
法令遵守責任者の氏名及び生年月日	○	○	○
業務が法令に適合することを確保するための規程の概要	×	○	○
業務執行の状況の監査の方法の概要	×	×	○

(届出先行政機関)

届出先区分	届出先
事業所等が三以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	厚生労働省老健局
事業所等が二以上の都道府県に所在し、かつ、二以下の地方厚生局の管轄区域に所在する事業者	事業者の主たる事務所の所在地の都道府県
指定事業所が同一中核市内にのみ所在する事業所 (指定事業所に介護療養型医療施設を含む場合を除く)	中核市
地域密着型サービス(予防含む)のみを行う事業者で、事業所が同一区市町村内に所在する事業者	区市町村
上記以外の事業者	都道府県

*都における提出先は東京都福祉保健財団

【重要】東京都受付分については届出システムでの受付とさせていただきます。(システムのログイン方法等はⅡ巻参照)

●法令遵守責任者について(施行規則第140条の39)

すべての法人において、介護保険法等の法令を遵守するための体制の確保にかかる責任者を選任することとなります。(何らかの資格等を求めるものではありません)。

法務部門を設置していない事業者(法人)の場合には、事業者(法人)内部の法令遵守を確保することができる者を選任します。代表者自身が法令遵守責任者となることを妨げるものではありません。

今回、初めて介護サービス事業所の指定を受けた法人においては業務管理体制整備の届出、また事業所数の増加により上記区分が変更になった法人は、変更の届出が必要となります。届出の詳細・届出様式等は「東京都介護サービス情報」に掲載されております。

イ 業務管理体制の監督

行政は、業務管理体制の整備状況、事業者の不正行為への組織的関与の有無を確認する必要がある場合は、事業者から報告の聴取を受けたり、事業所の本部、関係事業所等の立入検査を行うことができます。

指導監督

事業所の適正な運営の実施を確保するために、都・区市町村は指導監督を行います。

ア サービスの質の向上や適正な介護報酬の請求の観点から、健全な事業者の育成のための支援に主眼をおいた「指導」（介護保険法第 23 条、第 24 条）

- ・ 集団指導
- ・ 運営指導（都道府県が行う運営指導・区市町村が行う運営指導）

イ 指定基準違反・不正請求等に対する「監査」（介護保険法第 76 条、第 83 条、第 115 条の 7）
「監査」は、利用者等からの苦情相談に基づく情報等により、事業者の指定基準違反や不正請求が疑われるとき、その確認と行政上の措置が必要である場合に実施します。

「監査」の結果、改善すべき事項がある場合等は、以下の措置がとられます。

○「勧告」（行政指導）

知事は、指定居宅サービス事業者等が以下の場合に該当すると認めるときは、期限を定めて、是正の措置を取るべきことを『勧告』することができる。

- ① 法第74条第1項の都道府県の条例で定める基準又は員数を満たしていない場合
- ② 法第74条第2項の指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準等に従って適正な指定居宅サービスの事業の運営をしていない場合
- ③ 法第 74 条第 5 項に規定する便宜の提供を適切に行っていない場合（＊）
＊事業の廃止、休止の届出の際、当該届出の1ヶ月以内にサービスを受けていた者が、当該事業の廃止又は休止の日以降においても引き続き当該指定居宅サービスに相当するサービスの提供を希望するものに対して、必要なサービスが提供されるように関係者の連絡調整その他の便宜の提供がおこなわれていない場合

※期限内に「勧告」に従わなかった時は、その旨を公表することができる。

○「命令」（行政処分）

「勧告」に対して、正当な理由なく勧告に係る措置をとらなかった場合に、期限を定めて、その勧告に係る措置を『命ずる』ことができる。

※「命令」を行った場合は、その旨を公示しなければならない。

○「指定取り消し、指定の全部又は一部の効力の停止」（行政処分）

都道府県知事は、介護保険法（第 77 条）において定められた指定事業者の取消等の要件に該当する場合は、指定取り消し、又は期間を定めて指定の全部又は一部の効力の停止を行うことができる。

○指定取り消しの連座制

一事業所の指定取消が、その事業者（法人）の同一サービス類型内の他事業所の新規指定・更新の拒否につながる仕組み。

介護保険法（抜粋）（指定の取消し等）

第七十七条 都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該指定居宅サービス事業者に係る第四十一条第一項本文の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。

- 一 指定居宅サービス事業者が、第七十条第二項第四号から第五号の二まで、第十号（第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。）、第十一号（第五号の三に該当する者であるときを除く。）又は、第十二号（第五号の三に該当する者であるときを除く。）のいずれかに該当するに至ったとき。
- 二 指定サービス事業者が、第七十条第八項の規定により当該指定を行うに当たって付された条件に違反したと認められるとき。
- 三 指定居宅サービス事業者が、当該指定に係る事業所の従業者の知識若しくは技能又は人員について、第七十四条第一項の都道府県の条例で定める基準又は同項の都道府県の条例で定める員数を満たすことができなくなったとき。
- 四 指定居宅サービス事業者が、第七十四条第二項に規定する指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従って適正な指定居宅サービスの事業の運営をすることができなくなったとき。
- 五 指定居宅サービス事業者が、第七十四条第六項に規定する義務に違反したと認められるとき。
- 六 居宅介護サービス費の請求に関し不正があったとき。
- 七 指定居宅サービス事業者が、第七十六条第一項の規定により報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をしたとき。
- 八 指定居宅サービス事業者又は当該指定に係る事業所の従業者が、第七十六条第一項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該指定に係る事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該指定居宅サービス事業者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。
- 九 指定居宅サービス事業者が、不正の手段により第四十一条第一項本文の指定を受けたとき。
- 十 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅サービス事業者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるもの又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。
- 十一 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅サービス事業者が、居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。
- 十二 指定居宅サービス事業者が法人である場合において、その役員等のうちに指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者があるとき。
- 十三 指定居宅サービス事業者が法人でない事業所である場合において、その管理者が指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者であるとき。

指導監査部にて、サービス種別ごとに基準の自己点検票を作成しています。

基準を遵守した運営ができているか確認する際に活用してください。

東京都福祉局 > 福祉保健の基盤づくり > 社会福祉・施設等の指導検査 > 指導検査要綱・実施方針・指導検査基準・自己点検票 > 8 居宅サービス事業所等自己点検票（介護）

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/shidoukensa/youkoutou/jikotenkenkaigo.html>

(4) 介護保険指定事業者に係る主な関係法令

【国】 法律 介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）／ 政令 介護保険法施行令（平成 10 年政令第 412 号）

	基準（省令）	基準について（解釈通知）
居宅サービス	指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年 厚生省令第 37 号）	指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について （平成 11 年 9 月 17 日 老企第 25 号）
予防サービス	指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準 （平成 18 年 3 月 14 日 厚生労働省令第 35 号）	

【東京都】

	基準（条例）	規則	要領
介護保険法施行条例（平成 24 年 10 月 11 日 条例第 116 号）			
居宅サービス	東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例 （平成 24 年 10 月 11 日 条例第 111 号）	東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例施行規則 （平成 24 年 10 月 11 日 規則第 141 号）	東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例及び東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行要領 （平成 25 年 3 月 29 日付 24 福保高介第 1882 号）
予防サービス	東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例 （平成 24 年 10 月 11 日 条例第 112 号）	東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行規則 （平成 24 年 10 月 11 日 規則第 142 号）	

「基準」の遵守にあたっては、上記「基準」等の他に、関係通知（通達）・Q&A（国）・かいてき便り等も確認してください。

【掲載先】 https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/index.html

※「かいてき便り」：東京都の発行する給付の適正化についてのお知らせです。

毎月 1 日に「東京都介護サービス情報」に掲載されます。

※「Q & A（国）」：これまで厚生労働省から出された全サービスの具体的事例の Q & A が掲載されています。

(5) 基準について

○ 東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例

(平成 24 年 10 月 11 日条例第 111 号)

第 1 章	総則	(第 1 条—第 3 条)
第 2 章	訪問介護	第 1 節 基本方針 (第 4 条) 第 2 節 人員に関する基準 (第 5 条・第 6 条) 第 3 節 設備に関する基準 (第 7 条) 第 4 節 運営に関する基準 (第 8 条—第 41 条) 第 5 節 共生型訪問介護に関する基準 (第 41 条の 2・第 41 条の 3) 第 6 節 基準該当訪問介護に関する基準 (第 42 条—第 46 条)
第 3 章	訪問入浴介護	第 1 節 基本方針 (第 47 条) 第 2 節 人員に関する基準 (第 48 条・第 49 条) 第 3 節 設備に関する基準 (第 50 条) 第 4 節 運営に関する基準 (第 51 条—第 58 条) 第 5 節 基準該当訪問入浴介護に関する基準 (第 59 条—第 62 条)
第 4 章	訪問看護	第 1 節 基本方針 (第 63 条) 第 2 節 人員に関する基準 (第 64 条・第 65 条) 第 3 節 設備に関する基準 (第 66 条) 第 4 節 運営に関する基準 (第 67 条—第 78 条)
第 5 章	訪問リハビリテーション	略
第 6 章	居宅療養管理指導	略
第 7 章	通所介護	第 1 節 基本方針 (第 98 条) 第 2 節 人員に関する基準 (第 99 条・第 100 条) 第 3 節 設備に関する基準 (第 101 条) 第 4 節 運営に関する基準 (第 102 条—第 112 条) 第 5 節 共生型通所介護に関する基準 (第 113 条—第 130 条) 第 6 節 基準該当通所介護に関する基準 (第 131 条—第 134 条)
第 8 章	通所リハビリテーション	略
第 9 章	短期入所生活介護	第 1 節 基本方針 (第 146 条) 第 2 節 人員に関する基準 (第 147 条・第 148 条) 第 3 節 設備に関する基準 (第 149 条・150 条) 第 4 節 運営に関する基準 (第 151 条—第 167 条) 第 5 節 ユニット型指定短期入所生活介護の事業の基本方針並びに設備及び運営に関する基準 (第 168 条—第 180 条) 第 6 節 共生型短期入所生活介護に関する基準 (第 180 条の 2・第 180 条の 3) 第 7 節 基準該当短期入所生活介護に関する基準 (第 181 条—第 187 条)
第 10 章	短期入所療養介護	略
第 11 章	特定施設入居者生活介護	略
第 12 章	福祉用具貸与	第 1 節 基本方針 (第 248 条) 第 2 節 人員に関する基準 (第 249 条・第 250 条) 第 3 節 設備に関する基準 (第 251 条) 第 4 節 運営に関する基準 (第 252 条—第 262 条) 第 5 節 基準該当福祉用具貸与に関する基準 (第 263 条・第 264 条)
第 13 章	特定福祉用具販売	第 1 節 基本方針 (第 265 条) 第 2 節 人員に関する基準 (第 266 条・第 267 条) 第 3 節 設備に関する基準 (第 268 条) 第 4 節 運営に関する基準 (第 269 条—第 275 条)

① 趣旨（条例の性格）

● 条例（事業の人員・設備・運営の基準）

指定居宅サービスの事業がその目的を達成するために必要な最低限度の基準を定めたものです。
指定居宅サービス事業者は、常にその事業の運営の向上に努めなければなりません。

● 指定居宅サービスの事業を行う者又は行おうとする者が満たすべき基準等を満たさない場合

- ・指定居宅サービスの指定又は更新は受けられません。
- ・すでに指定を受けている事業所が基準を満たさなくなった場合、事業の休止又は廃止が必要です。

② 用語の定義

「常勤」

当該事業所における勤務時間が、当該事業所の就業規則等において定める常勤の従業者が勤務すべき時間数（週32時間を下回る時間数を定められている場合は32時間を基本とする。）に達する勤務体制を定められていることをいうものです。ただし、育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）第23条第1項に規定する所定労働時間の短縮措置が講じられている者については、利用者の処遇に支障がない体制が事業所として整っている場合は、例外的に常勤の従業者が勤務すべき時間数を週30時間として取り扱うことを可能とします。

（※雇用形態ではなく、勤務時間で判断します。）

同一事業者によって当該事業所に併設される事業所の職務であって、当該事業所の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられる管理者の職務については、それぞれに係る勤務時間の合計が常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していれば、常勤の要件を満たすものであることとする。例えば、一の事業者によって行われる指定訪問介護事業所と指定居宅介護支援事業所が併設されている場合、指定訪問介護事業所の管理者と指定居宅介護支援事業所の管理者を兼務している者は、その勤務時間の合計が所定の時間に達していれば、常勤要件を満たすこととする。

「専ら従事する」「専ら提供に当たる」

原則として、サービス提供時間帯を通じて当該サービス以外の職務に従事しないこと。

この場合のサービス提供時間帯とは、当該従事者の当該事業所における勤務時間（通所介護及び指定通所リハビリテーションについては、サービスの単位ごとの提供時間）をいうものであり、当該従業者の常勤・非常勤の別を問わない。ただし、通所介護及び通所リハビリテーションについては、あらかじめ計画された勤務表に従って、サービス提供時間帯の途中で同一職種の従業者と交代する場合には、それぞれのサービス提供時間帯を通じて当該サービス以外の職務に従事しないことをもって足りるものである。

「勤務延時間数」

勤務表上、当該事業に係るサービスの提供に従事する時間又は当該事業に係るサービスの提供のための準備等を行う時間（待機の時間を含む。）として明確に位置付けられている時間の合計数です。

なお、従業者一人につき、勤務時間数に参入することができる時間数は、当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき勤務時間数を上限とする。

「常勤換算方法」

当該事業所の従業者の勤務延時間数を、当該事業所の就業規則等において定める常勤の従業者が勤務すべき時間数（週32時間を下回る時間数を定められている場合は、32時間を基本とする。）で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいうものです。

この場合の勤務延時間数は、当該事業所の指定に係る事業のサービスに従事する勤務時間の延べ数であり、例えば、当該事業所が訪問介護と訪問看護の指定を重複して受ける場合であって、ある従業者が訪問介護従業者と看護師等を兼務する場合、訪問介護従業者の勤務延時間数には、訪問介護従業者としての勤務時間だけを算入することとなるものであること。

※国Q & A「常勤換算方法により算定される従業者の休暇の取扱い」（平成14年3月28日事務連絡）【資料5（P57）参照】

なお、職員が、育児・介護休業法による短時間勤務制度や母性健康管理措置としての勤務時間の短縮等を利用する場合、週30時間以上の勤務で、常勤換算上も1と扱う。

※国Q & A「令和3年度介護報酬改定に関するQ & A（令和3年3月19日）」介護保険最新情報 Vol. 941

ア 人員基準

⇒ サービス提供を行う前提として、常に満たすことが必要です

(満たせなくなった場合 ⇒ 事業の休止・廃止 ⇒ 手続きは「申請書等の記載例」参照)

【具体的事例】 訪問介護

Q 現在利用者が減少し、サービス提供量が少ないため、サービス提供責任者と非常勤のヘルパー1名のみで運営しているが、適正か？また、人員基準を満たさないまま運営を続けてもよいという猶予期間はありますか？

A 運営基準に定められている人員基準は、事業所の指定を受ける（受け続ける）ための最低基準として定められています。この最低基準を満たさなくなった場合、指定介護サービス事業の運営をすることはできません。猶予期間というものはありません。

条例第5条第1項（従業員の配置の基準） 条例規則第3条第1項（従業員の配置の基準）	条例施行要領 第三の一の1（1） （訪問介護員等の員数）
指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに訪問介護員等を、 <u>常勤換算方法で、2.5以上</u> 置かなければならない。	指定訪問介護事業所における訪問介護員等の員数については、常勤換算方法で2.5人以上と定められたが、これについては、 <u>職員の支援体制等を考慮した最小限の員数として定められたものであり</u> 、利用者数及び指定訪問介護の事業の業務量を考慮し、適切な員数の職員を確保するものとする。

各サービスにおいて、条例等で定められた人員基準【概略】

種別	職種		資格	基準(抜粋) ※詳細は、東京都条例及び規則、「新規事業者研修資料Ⅱ」参照	
訪問 介護	管理者		不要	常勤専従。管理上支障がない場合は事業所の職務、同一の事業者によって設置された他の事業所・施設等との兼務可。	
	訪問 介護 員等	サービス提供責任者	要	常勤専従の職員を1人以上配置。 利用者の数が40人又は端数を増やすごとに1人以上配置（一定の要件を満たした場合は、緩和基準あり）。	
		訪問介護員	要	サービス提供責任者を含め、常勤換算方法で2.5人以上の訪問介護員等配置。	
訪問 入浴 介護	管理者		不要	常勤専従。管理上支障がない場合は事業所の職務、同一の事業者によって設置された他の事業所・施設等との兼務可。	
	看護職員		要	1人以上配置。	看護又は介護職員のうち、1人以上は常勤者。
	介護職員		不要	2人以上配置（予防は1人以上配置）。	
訪問 看護	管理者		要	常勤専従。管理上支障がない場合は事業所の職務、同一の事業者によって設置された他の事業所・施設等との兼務可。	
	看護職員		要	常勤換算方法で2.5人以上の配置。1人以上は常勤者。	
	理学療法士等		要	実情に応じた適当数。	
通所 介護	管理者		不要	常勤専従。管理上支障がない場合は事業所の職務、同一の事業者によって設置された他の事業所・施設等との兼務可。	
	生活相談員		要	提供を行う時間数に応じて、1人以上配置。 (社会福祉士・社会福祉主事・精神保健福祉士等その他都で定めるもの(資料8参照))。	生活相談員又は介護職員のうち、1人以上は常勤者。
	介護職員		不要	単位ごとに、常時1人以上配置。利用定員15人までは1人以上配置、15人を超える場合は15人を超える部分の利用者の数を5で除して得た数に1を加えた数以上配置。	
	看護職員		要	単位ごとに、1人以上配置。	
	機能訓練指導員		要	事業所規模に係らず、1人以上配置。(個別機能訓練加算を算定しなくても配置が必要。) 事業所において策定する通所介護計画に位置付けられたサービス内容が適切に提供できる配置。	
短期 入所 生活 介護	管理者		不要	常勤専従。管理上支障がない場合は事業所の職務、同一の事業者によって設置された他の事業所・施設等との兼務可。	
	医師		要	1人以上配置。兼務可。	
	生活相談員		要	常勤換算方法で利用者100人に1人以上配置。 1人は常勤者。(定員20名未満の併設事業所は除く。)	
	介護職員 又は看護職員		不要	常勤換算方法で利用者3人に対して1人以上配置。	
			要	1人は常勤者。(定員20名未満の併設事業所は除く。)	
	機能訓練指導員		要	1人以上配置。兼務可。	
栄養士		要	1人以上配置。兼務可。(定員が40名を超えない時、同一の事業者によって設置された他施設と連携可能な場合は、未配置可。)		

福祉用具	貸与	管理者	不要	常勤専従。管理上支障がない場合は事業所の職務、同一の事業者によって設置された他の事業所・施設等との兼務可。
		福祉用具専門相談員	要	常勤換算方法で2人以上配置。
	販売	管理者	不要	常勤専従。管理上支障がない場合は事業所の職務、同一の事業者によって設置された他の事業所・施設等との兼務可。
		福祉用具専門相談員	要	常勤換算方法で2人以上配置。

イ 設備基準

⇒ サービス提供を行う前提として、常に満たすことが必要です

(満たせなくなった場合 ⇒ 定員変更、あるいは事業の休止・廃止

⇒ 手続きは「申請書等の記載例」参照)

【具体的事例】 通 所 介 護

Q 指定申請上、食堂及び機能訓練室（以下「機能訓練室等」という）の面積に算入していたスペースに、備品収納のための棚等を置いたため、当該部分は利用者が使用できなくなりました。設備基準上、なにか問題がありますか？

A 機能訓練等の実施ができないスペースを面積に算入するのは適切ではありません。
事業所内レイアウトの見直しを行った上で必要な機能訓練室等の面積を確保してください。
なお、必要面積の確保が難しい場合、利用定員数の見直しを行った上で、変更届の手続が必要となります。

条例第 101 条（設備及び備品等） 条例規則第 18 条（設備の基準）	条例施行要領 第三の六の 2（2）（食堂及び機能訓練室）
食堂及び機能訓練室 それぞれ必要な広さを有するものとし、合計した面積は、 <u>3平方メートルに利用定員を乗じて得た面積以上</u> とすること。ただし、 <u>食事の提供及び機能訓練を行う場合において、当該食事の提供及び機能訓練に支障がない広さを確保することができる</u> ときは、同一の場所とすることができる。	指定通所介護事業所の食堂及び機能訓練室については、指定通所介護が通則として同時に複数の利用者に対し介護を提供するものであることに鑑み、次のとおりとすること。 ア. 3平方メートルに利用定員を乗じて得た面積以上とすることとされたが、狭隘な部屋、スペースを多数設置することにより面積を確保すべきではないものである。 イ. 指定通所介護の機能訓練室等は、その機能を十分に発揮しうる適当な広さを有し、原則として、同一の室内で必要な面積を確保するものであること。

各サービスにおいて、条例等で定められた設備基準【概略】

※詳細は、東京都条例及び規則、「新規事業者研修資料Ⅱ」参照

○ 通所介護、短期入所生活介護

設 備	東京都条例及び規則等	主な指導事項
事務室（通所介護） 介護職員室及び看護職員室（短期入所生活介護）	設置が必要	・ 個人情報を保管するための措置として、個人情報を含む書類・データを適切に保管する設備・備品等を配置すること
食堂及び機能訓練室	内法により 3 ㎡×利用定員以上の面積を確保	・ 狭隘（きょうあい）な部屋、スペースを合わせて面積を確保することは不可 ・ 面積に算入できない設備（静養室、事務室（事務スペース）、相談室、玄関部分、通路・廊下部分、厨房、出入口のスロープなど、利用者の円滑な移動のために傾斜が付けられている部分 等）
相談室	遮蔽物の設置等により相談の内容が漏えいしない配慮が必要	・ 相談等に対応するために机や椅子の配置があること ・ プライバシー確保のため、個室又はパーテーション等で仕切られ、外部からの視線を遮断できる形状・しつらえであること
静養室	設置が必要	・ 個室又はカーテン等で仕切られた形状であり、静養できる設備
居室（短期入所生活介護の場合）	利用者 1 人あたりの床面積が 10.65 ㎡以上の面積を確保	・ 日照、採光、換気等利用者の保健衛生、防災等について十分考慮すること ・ 従来型とユニット型で基準が異なるため注意
その他		・ トイレ、手洗い、浴室、共同生活室（ユニット型短期入所生活介護）等

○ 訪問介護、訪問入浴、訪問看護、福祉用具貸与、特定福祉用具販売

	設 備	東京都条例及び規則等	主な指導事項
共通	相談スペース	相談スペースの確保	・ 利用申込の受付、相談等に対応するのに適切なスペースを確保していること
その他	事務室 （訪問介護・訪問入浴・訪問看護の場合）	事業の運営を行うために必要な専用の区画	・ 個人情報を保管するための措置として、個人情報を含む書類・データを適切に保管する設備・備品等を配置されていること。
	手指洗浄場所 （訪問介護・訪問入浴・訪問看護の場合）	手指洗浄場所の確保	・ 同一敷地内にある他の事業所・施設等と共用する場合は、感染症予防対策をとること。 ・ （入浴）浴槽等の備品・設備等の確保及び洗浄場所の確保が必要。 ・ （訪介・訪看）サテライト事業所にも感染予防に必要な設備の確保が必要。

共通 ○ 自宅併設の場合も秘密保持への配慮が必要。とりわけ、同居家族等に利用者等の秘密が漏れないようにすることが必要であり、従業員以外のものが、利用者等の秘密に接してしまう場合などは、適切に秘密保持が可能な区画・区分とすること。

○ 同一敷地内に複数の事業所が併設されている場合は、施設全体がわかる図面が添付されており、申請の事業所の位置がその中でわかるように表示すること。

ウ 運営基準

⇒ サービス提供の実際について定めた基準

事業所は、常に適正な事業運営と、サービスの質の向上に努めなければなりません。

【運営体制に関する基準】(条文は、特に記載のないものは「訪問介護」の条文を参考として記載)

○ 管理者の責務

条例第8条 (管理者及びサービス提供責任者の責務)	条例施行要領 第三の一の3 (2) (管理者及びサービス提供責任者の責務)
1 管理者は、当該指定訪問介護事業所の<u>従業者及び業務の管理を一元的に行わなければならない。</u> 2 管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の<u>規定を遵守させるために必要な指揮命令を行わなければならない。</u>	居宅条例第8条は、指定訪問介護事業所の管理者とサービス提供責任者の役割分担について規定したものであり、管理者の責務を、介護保険法の基本理念を踏まえた利用者本位のサービス提供を行うため、利用者へのサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握しながら、従業者及び業務の管理を一元的に行うこととし、当該指定訪問介護事業所の従業者に居宅条例第二章第四節(運営に関する基準)を遵守させるための指揮命令を、サービス提供責任者は、指定訪問介護に関するサービス内容の管理について必要な業務等として、居宅条例第八条第三項各号に具体的に列記する業務を行うこととしたものである。

○ 管理者の配置基準

条例第 6 条(管理者)	条例施行要領 第三の一の1 (3)(管理者)
1 指定訪問介護事業者は、各指定訪問介護事業所において<u>指定訪問介護事業所を管理する者(以下この条及び第8条において「管理者」という。)を置かなければならない。</u> 2 管理者は、<u>専ら当該指定訪問介護事業所の管理に係る職務に従事する常勤の者でなければならない。</u>ただし、当該指定訪問介護事業所の管理上支障がない場合は、当該指定訪問介護事業所の他の職務に従事し、又は他の事業所、施設等の職務に従事することができる。	指定訪問介護事業所の管理者は常勤であり、かつ、原則として専ら当該事業所の管理業務に従事するものとする。ただし、以下の場合であって、当該事業所の管理業務に支障がないときは、他の職務を兼ねることができるものとする。なお、管理者は、訪問介護員等である必要はないものである。 ① 当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等としての職務に従事する場合 ② 同一の事業者によって設置された他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合であって、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する時間帯も、当該指定訪問介護事業所の利用者へのサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握でき、職員及び業務の一元的な管理・指揮命令に支障が生じないときに、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合(この場合の他の事業所、施設等の事業の内容は問わないが、例えば、<u>管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される場合や、併設される入所施設において入所者に対しサービス提供を行う看護・介護職員と兼務する場合(施設における勤務時間が極めて限られている場合を除く。)、事故発生時等の緊急時において管理者自身が速やかに当該指定訪問介護事業所又は利用者へのサービス提供の現場に駆け付けることができない体制となっている場合などは、管理業務に支障があると考えられる。)</u>)

○ 運営規程

指定介護サービスの事業の適正な運営及び利用者に対する適切な介護サービスの提供を確保するため、基準に掲げる事項を内容とする規程を定めることを指定介護サービス事業所ごとに義務づけています。運営規程の内容を変更する場合は、変更届が必要です。別冊「申請書等の記載例」参照。

運営規程に定める利用料については、介護報酬が変更となった場合は、運営規程の変更が必要です。規程の内容を変更した場合は、必ず附則に変更年月日を記載してください。

○ 重要事項説明書

運営規程の概要、職員の勤務の体制、その他利用申込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を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければなりません。

○ 勤務体制の確保について

条例第 52 条の2(勤務体制の確保等)	条例施行要領 第三の二の3 (3) (勤務体制の確保等)
	居宅条例第 52 条の 2 は、利用者に対する適切な指定訪問入浴介護の提供を確保するため、職員の勤務体制等について規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。
1 指定訪問入浴介護事業者は、利用者に対し、適切な指定訪問入浴介護を提供できるよう各指定訪問入浴介護事業所において、訪問入浴介護従業者の勤務体制を定めなければならない。	① 指定訪問入浴介護事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、訪問入浴介護従業者については、 <u>日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にすること。</u>
2 指定訪問入浴介護事業者は、各指定訪問入浴介護事業所において、当該指定訪問入浴介護事業所の訪問入浴介護従業者によって指定訪問入浴介護を提供しなければならない。	② 同条第2項は、当該指定訪問入浴介護従業者によって指定訪問入浴介護を提供すべきことを規定したものであるが、指定訪問入浴介護事業所の訪問入浴介護従業者とは、 <u>雇用契約、労働者派遣法に規定する労働者派遣契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある訪問入浴介護従業者を指すものであること。</u>
3 指定訪問入浴介護事業者は、訪問入浴介護従業者の資質向上のための研修の機会を確保しなければならない。この場合において、当該指定訪問入浴介護事業者は、全ての訪問入浴介護従業者に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じなければならない。	③ 同条第 3 項前段は、当該指定訪問入浴介護事業所の従業者の質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保することとしたものであること。 また、同項後段は、介護サービス事業者に、介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じることが義務づけられることとしたものであり、これは、介護に関わる全ての者の認知症対応力を向上させ、認知症についての理解の下、本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保障を実現していく観点から実施するものであること。
4 指定訪問入浴介護事業者は、適切な指定訪問入浴介護の提供を確保する観点から、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの又は性的な言動により訪問入浴介護従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。	④ 同条第 4 項は、条例施行要領第三の一の3(6)④を準用したものであり、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第 11 条第 1 項及び労働者施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第 30 条の 2 第 1 項の規定に基づき、事業主に、職場におけるハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえて、事業主が講ずべき措置の具体的な内容及び事業主が講じることが望ましい取組について規定したものであること。

- ① 事業所ごとに勤務体制を定められていることを確認するために、実態のわかるものの整備が必要です。

月ごとの勤務表（予定）を作成し、タイムカード等で勤務状況（実績）を記録してください。
従業者ごとの職務の内容等も記録してください。（業務日誌等）

法人の代表者や役員であっても、事業所の従業者（管理者含む）として勤務する場合は、タイムカード等勤務実績が確認できる記録が必要です。

② 事業所の従業者からのサービス提供でなければいけません。

事業所の従業者とは、雇用契約等により当該事業所の管理者の指揮命令下にある者を指し、事業所の従業者からのサービス提供でなければなりません。別の法人等へサービス提供の業務委託を行うことは、原則として基準違反です。（サービスによって、解釈通知の記載内容が異なります。）

③ 事業所の従業者の資質向上のため、外部の研修機関や行政（保険者等）の行う研修、事業所内部における研修など、研修の機会を確保しなければなりません。また、介護に直接携わる職員のうち、無資格者については、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じる必要があります。

なお、認知症介護基礎研修の義務付けに関しては、無資格者がいない訪問系サービス（訪問入浴介護を除く）、福祉用具貸与、居宅介護支援を除きます。

④ 事業所において、職場におけるハラスメントを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければなりません。

○ 業務継続に向けた取組の強化

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対してサービス提供を継続的に行い、及び非常時の体制で早期の営業再開を図るための計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じなければなりません。

条例第 11 条の 2(業務継続の取組)	条例施行要領 第三の一の1(7)（業務継続の取組）
指定訪問介護事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を断続的に行い、及び非常時の体制で早期の営業再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。 2 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施しなければならない。 3 指定訪問介護事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。	居宅条例第11条の2は、指定訪問介護事業者は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定訪問介護の提供を受けられるよう、指定訪問介護の提供を断続的に実施するための、及び災害時の体制で早期の営業再開を図るための計画を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、登録訪問介護員等を含めて、訪問介護員等その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練を実施しなければならないこととしたものである。

○ 介護サービスの計画の作成

(通所介護計画)

条例第 107 条（通所介護計画の作成）	条例施行要領 第三の六の 3（5） （通所介護計画の作成）
1 管理者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的な通所介護の内容等を記載した通所介護計画を作成しなければならない。この場合において、既に居宅サービス計画が作成されているときは、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければならない。	① 居宅条例第 107 条で定める通所介護計画については、介護の提供に係る計画等の作成に関し経験のある者や、介護の提供について豊富な知識及び経験を有する者にそのとりまとめを行わせるものとし、当該事業所に介護支援専門員の資格を有する者がいる場合は、その者に当該計画のとりまとめを行わせることが望ましい。 ② 通所介護計画は、サービスの提供に関わる従業者が共同して個々の利用者ごとに作成するものである。 ③ 通所介護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならないこととしたものである。 なお、通所介護計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該通所介護計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更するものとする。
2 管理者は、通所介護計画の作成に当たっては、当該通所介護計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し、当該利用者の同意を得なければならない。	④ <u>通所介護計画は利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて作成されなければならないものであり、サービス内容等への利用者の意向の反映の機会を保障するため、通所介護事業所の管理者は、通所介護計画の作成に当たっては、その内容等を説明した上で利用者の同意を得なければならない。また、当該通所介護計画を利用者に交付しなければならない。</u>
3 <u>管理者は、通所介護計画を作成した際には、当該通所介護計画を利用者に交付しなければならない。</u>	<u>なお、交付した通所介護計画は、居宅条例第111条 2 項の規定に基づき、2 年間保存しなければならない。</u>
4 通所介護従業者は、それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行わなければならない。	⑤ 通所介護計画に従った指定通所介護の実施状況及び目標の達成状況については、それぞれの利用者について記録を行わなければならないが、管理者は、当該通所介護計画の実施状況等の把握・評価を行い、必要に応じて当該通所介護計画の変更を行わなければならない。 ⑥ 通所介護計画の目標及び内容については、利用者又は家族に説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。

	⑦ 居宅サービス計画に基づきサービスを提供している指定通所介護事業者については、第3の1〔訪問介護〕の3の(20)の⑥を準用する。この場合において、「訪問介護計画」とあるのは「通所介護計画」と読み替える。 第3の1〔訪問介護〕の3の(20)の⑥ ⑥ 東京都指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準に関する条例（平成26年3月31日条例第52号）第20条第十一号において、「介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、訪問介護計画（東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年東京都条例第111号。以下「指定居宅サービス等基準条例」という。）第28条第1項に規定する訪問介護計画をいう。）等指定居宅サービス等基準条例において位置付けられている計画の提出を求めること。」と規定していることを踏まえ、居宅サービス計画に基づきサービスを提供している指定訪問介護事業者は、当該居宅サービス計画を作成している指定居宅介護支援事業者から訪問介護計画の提供の求めがあった際には、当該訪問介護計画を提供することに協力するよう努めるものとする。
--	---

① 計画書の作成

利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成されなければなりません。

個別サービス計画に従ったサービスの提供が必要です。

居宅介護支援事業所から求めがあった際には、作成した個別サービス計画を提供することに協力するよう努めるものとします。

② 計画書の作成者

計画書の作成者は、サービスによって異なります。

（例）★訪問介護の場合 ⇒ サービス提供責任者が作成

（条例第28条：条例施行要領 第三の一の3(20)）

☆訪問看護の場合 ⇒ 看護師等（准看護師除く）が作成

（条例第74条：条例施行要領 第三の三の3(5)）

★福祉用具貸与・特定福祉用具販売 ⇒ 福祉用具専門相談員が作成

（貸与…条例第256条：条例施行要領 第三の一の3(4)⑥）

（販売…条例第273条：条例施行要領 第一二の3(4)④）

○ サービス提供の記録

条例第 23 条(サービスの提供の記録)	条例施行要領 第三の一の3 (16) (サービスの提供の記録)
2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供したサービスの具体的な内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合は、文書の交付その他適切な方法により、当該事項に係る情報を当該利用者に提供しなければならない。	② 同条第 2 項は、当該指定訪問介護の提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録するとともに、サービス事業者間の密接な連携等と図るため、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならないこととしたものである。 また、「その他適切な方法」とは、例えば、利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法である。 なお、提供した具体的なサービスの内容等の記録は、居宅条例第 41 条第 2 項の規定に基づき、2 年間保存しなければならない。

① サービス提供の具体的な内容を記録することが必要です。

〔最低限記録すべき内容〕

- ・ 提供日、提供時間
- ・ 提供した具体的なサービス内容
- ・ 利用者の心身の状況
- ・ その他必要な事項

② 記録の提供

利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法（例えば、利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法）により、その情報を利用者に対して提供しなければなりません。

③ 記録の保存

提供した具体的なサービスの内容等の記録は、利用者との契約終了の日から起算して 2 年間保存しなければなりません。

○ 掲 示

事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項、苦情処理の概要を掲示しなければなりません。なお、重要事項を記載したファイル等を、自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることで、掲示に代えることができます。

また、重要事項は、原則として、事業者のウェブサイトに掲載しなければなりません。

○ 衛生管理

事業者は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めなければなりません。特に事業者は、職員等が感染源となることを予防するとともに、感染の危険から守る為の対策を講じる必要があります。

条例第 32 条(衛生管理等)	条例施行要領 第三の一の3 (23) (衛生管理等)
指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。	① 居宅条例第 32 条第 1 項及び第 2 項は、指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理並びに指定訪問介護事業者の設置及び備品等の衛生的な管理に努めるべきことを規定したものである。特に、指定訪問介護事業者は、訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険

2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業者の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。	から守るため、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じる必要がある。
3 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業者において感染症が発生し、又はまん延しないように、規則で定める措置を講じなければならない。	② 同条第 3 項に規定する感染症が発生し、又はまん延しないように講ずるべき措置については、具体的には次の取扱いとすること。各事項について、同項に基づき事業所に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。 イ 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(感染対策委員会)) ロ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針 ハ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練

○ 提供拒否の禁止

条例第 13 条(提供拒否の禁止)	条例施行要領 第三の一の3 (9) (提供拒否の禁止)
指定訪問介護事業者は、正当な理由なく、指定訪問介護の提供を拒んではならない。	居宅条例第 13 条は、指定訪問介護事業者は、原則として、利用申込に対しては応じなければならないことを規定したものであり、 <u>特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものである。</u> 提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難な場合である。

原則として、利用者からの利用申込みを拒むことはできません。提供を拒むことのできる正当な理由として認められるのは、上記①、②の場合の他、自ら適切な指定訪問介護を提供できない場合です。

⇒ 提供できない場合には、単に断るだけではなく、当該利用者の居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の事業所の紹介その他必要な措置を行わなければなりません。(条例第 14 条)

○ 緊急時等の対応

事業所の従業者が現にサービス提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、運営規程に定められた緊急時の対応方法に基づき速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じなければなりません。マニュアル、緊急連絡網等は、事業所の実態に合わせて作成してください。

○ 事故発生時の対応

事業者は、利用者に対する介護サービスの提供により事故が発生した場合には、区市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に対して連絡を行う等の必要な措置を講じるべきこととするとともに、当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければなりません。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行わなければなりません。

なお、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、2年間保存しなければなりません。対応マニュアル、緊急連絡網等は、事業所の実態に合ったものを作成してください。

事故が起こった時には、該当保険者に報告が必要です。保険者ごとに報告様式、報告方法が定められていますので、ご確認ください。

○ 高齢者虐待防止の推進

虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等については、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に規定されているところであり、その実効性を高め、入所者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待の防止に関する措置を講じる必要があります。

条例第 39 条の 2(虐待の防止)	条例施行要領 第三の一の 3 (31) (虐待の防止)
指定訪問介護事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、規則で定める措置を講じなければならない。	居宅条例第三十九条の二は、虐待の防止に関する事項について規定したものである。虐待は、介護保険法の目的の一つである高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、指定訪問介護事業者は虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等については、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(平成十七年法律第百二十四号。以下「高齢者虐待防止法」という。)に規定されているところであり、その実効性を高め、入所者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、次に掲げる観点から虐待の防止に関する措置を講じるものとする。

○ 身体的拘束等の適正化の推進

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはなりません。緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合にあっては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する必要があります。また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の三つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくことが必要です。

○ 苦情・事故処理

相談窓口、苦情処理の体制及び手順等、苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにしなければなりません。

また、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示することが定められています。

事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、2年間保存しなければなりません。

○ 記録の保存

利用者に対するサービス提供に関する次に掲げる記録を整備し、当該利用者の契約終了の日から2年間保存しなければなりません。

- ① 訪問介護等計画
- ② 具体的なサービスの内容等の記録
- ③ 保険給付の適正化の観点からの区市町村への通知に係る記録
- ④ 苦情の内容等の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

※ 介護給付費請求書等の保管については、参考資料3参照。

○ 地域との連携

事業者は、利用者の苦情や相談を聞くために区市町村が派遣する介護相談員を積極的に受け入れたり、老人クラブや婦人会その他の非営利団体や住民の協力を得て区市町村が行う事業に協力するなど、地域との密接な連携に努めなければなりません。

○ 秘密の保持

条例第 34 条（秘密保持等）	条例施行要領 第三の一の3（25）（秘密保持等）
1 指定訪問介護事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。	① 居宅条例第 34 条第 1 項は、指定訪問介護事業所の訪問介護員等その他の従業者に、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持を義務づけたものである。
2 指定訪問介護事業者は、従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。	② 同条第 2 項は、指定訪問介護事業者に対して、過去に当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等その他の従業者であった者が、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を取ることを義務づけたものであり、具体的には、指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等その他の従業者が、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用時等に取り決め、例えば違約金についての定めをおくなどの措置を講ずべきこととするものである。
3 指定訪問介護事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。	③ 同条第 3 項は、訪問介護員等がサービス担当者会議等において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、介護支援専門員や他のサービスの担当者と共有するためには、指定訪問介護事業者は、あらかじめ、文書により利用者又はその家族から同意を得る必要があることを規定したものであるが、この同意は、サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである。

① 秘密の保持（秘密を保持する体制の構築）

「秘密」とは、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を指します。訪問介護員等その他の従業者が、雇用されている時だけでなく、退職後においても「秘密」を保持すべき旨を、雇用契約時に誓約させるなどし、例えばこれに反した場合の違約金についての定めをおくなどの措置を講じることが定められています。

② 利用者・利用者家族の個人情報について

利用者及びその家族の個人情報は、限定された事項・目的について、あらかじめ同意を得た場合にのみ、利用することを取り決めます。

・限定的利用について

サービス担当者会議等において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等を共有すること。

・利用することの同意について

利用者の個人情報を使用する場合は、あらかじめ文書により利用者本人の同意が必要です。

また、利用者の家族の個人情報を使用する場合は、その家族の同意が必要となります。

ただし、これら同意はサービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるとされています。

個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法の規定に従って対応します。

● 厚生労働省HP

「厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン等」

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/seisaku/kojin/index.html>