

1 介護保険指定事業者の指定更新制度とは

【指定更新制度の概要】

指定更新制度とは

平成18年4月施行の改正介護保険法では、指定基準等を遵守し適切な介護サービスを提供することができるか、定期的にチェックする仕組みとして事業所の指定に有効期間（6年）が設けられました。

事業所は6年ごとに指定の更新を受けることとなります。

人員、設備及び運営に関する基準に違反している事業所については、指定の更新を受けることができません。

また、過去に取消し処分を受けるなど不祥事を起こした事業者や、役員・管理者に禁固以上の刑を受けている方が含まれる事業所については、同一類型内の他のサービス事業所について指定更新を受けることができない場合があります。

指定の効力の有効期間とは

指定日から6年間は指定の効力の有効期間となります。

指定更新手続きをしなかった場合はどうなりますか

指定の更新手続き（更新申請）をしなかった場合は、有効期間満了をもって指定の効力を失うこととなります。（介護保険から報酬を受けられなくなります。）

休止中の事業所は指定更新を受けられますか

休止中の事業所は、人員及び設備に関する基準を満たしていませんので、指定更新を受けることができません。したがって、指定の有効期間満了をもって指定の効力を失うこととなります。

2 更新対象となる事業者

更新対象でも指定の更新を受けられない場合がありますか

下記に該当する場合は、指定の更新を受けることができません。

- (1) 提出期限までに、更新申請書を提出しないとき
- (2) 更新申請書又は添付書類に不備があるとき
- (3) 法令に定める基準に合致していないとき
- (4) 法令に定める欠格事由に該当するとき

(欠格条項) 介護保険法第70条第2項各号（居宅サービス）

- 一 申請者が都道府県の条例で定める者でないとき。
- 二 当該申請に係る事業所の従業者の知識及び技能並びに人員が、第七十四条第一項の都道府県の条例で定める基準及び同項の都道府県の条例で定める員数を満たしていないとき。
- 三 申請者が、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居宅サービス事業の運営をすることができないと認められるとき。
- 四 申請者が、禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。
- 五 申請者が、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の規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。
- 五の二 申請者が、労働に関する法律の規定であつて政令で定めるものにより罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。
- 五の三 申請者が、社会保険各法又は労働保険の保険料の徴収等に関する法律（昭和四十四年法律第八十四号）の定めるところにより納付義務を負う保険料、負担金又は掛金（地方税法の規定による国民健康保険税を含む。以下この号、第七十八条の二第四項第五号の三、第七十九条第二項第四号の三、第九十四条第三項第五号の三、第一百七条第三項第七号、第一百五十五条の二第二項第五号の三、第一百五十五条の十二第二項第五号の三、第一百五十五条の二十二第二項第四号の三及び第二百三条第二項において「保険料等」という。）について、当該申請をした日の前日までに、これらの法律の規定に基づく滞納処分を受け、かつ、当該処分を受けた日から正当な理由なく三月以上の期間にわたり、当該処分を受けた日以降に納期限の到来した保険料等の全て（当該処分を受けた者が、当該処分に係る保険料等の納付義務を負うことを定める法律によって納付義務を負う保険料等に限る。第七十八条の二第四項第五号の三、第七十九条第二項第四号の三、第九十四条第三項第五号の三、第一百七条第三項第七号、第一百五十五条の二第二項第五号の三、第一百五十五条の十二第二項第五号の三及び第一百五十五条の二十二第二項第四号の三において同じ。）を引き続き滞納している者であるとき。
- 六 申請者（特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者を除く。）が、第七十七条第一項又は第一百五十五条の三十五第六項の規定により指定（特定施設入居者生活介護に係る指定を除く。）を取り消され、その取消しの日から起算して五年を経過しない者（当該指定を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しの処分に係る行政手続法第十五条の規定による通知があつた日前六十日以内に当該法人の役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。第五節及び第二百三条第二項において同じ。）又はその事業所を管理する者その他の政令で定める使用人（以下「役員等」という。）であつた者で当該取消しの日から起算して五年を経過しないものを含み、当該指定を取り消された者が法人でない事業所である場合においては、当該通知があつた日前六十日以内に当該事業所の管理者であつた者で当該

取消しの日から起算して五年を経過しないものを含む。)であるとき。ただし、当該指定の取消しが、指定居宅サービス事業者の指定の取消しのうち当該指定の取消しの処分の理由となった事実及び当該事実の発生を防止するための当該指定居宅サービス事業者による業務管理体制の整備についての取組の状況その他の当該事実に関して当該指定居宅サービス事業者が有していた責任の程度を考慮して、この号本文に規定する指定の取消しに該当しないこととすることが相当であると認められるものとして厚生労働省令で定めるものに該当する場合を除く。

六の二 申請者（特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者に限る。）が、・・・(略)

六の三 申請者と密接な関係を有する者（申請者（法人に限る。以下この号において同じ。）の株式の所有その他の事由を通じて当該申請者の事業を実質的に支配し、若しくはその事業に重要な影響を与える関係にある者として厚生労働省令で定めるもの（以下この号において「申請者の親会社等」という。）、申請者の親会社等が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配し、若しくはその事業に重要な影響を与える関係にある者として厚生労働省令で定めるもの又は当該申請者が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配し、若しくはその事業に重要な影響を与える関係にある者として厚生労働省令で定めるもののうち、当該申請者と厚生労働省令で定める密接な関係を有する法人をいう。以下この章において同じ。）が、第七十七条第一項又は第百十五条の三十五第六項の規定により指定を取り消され、その取消しの日から起算して五年を経過していないとき。ただし、当該指定の取消しが、指定居宅サービス事業者の指定の取消しのうち当該指定の取消しの処分の理由となった事実及び当該事実の発生を防止するための当該指定居宅サービス事業者による業務管理体制の整備についての取組の状況その他の当該事実に関して当該指定居宅サービス事業者が有していた責任の程度を考慮して、この号本文に規定する指定の取消しに該当しないこととすることが相当であると認められるものとして厚生労働省令で定めるものに該当する場合を除く。

七 申請者が、第七十七条第一項又は第百十五条の三十五第六項の規定による指定の取消しの処分に係る行政手続法第十五条の規定による通知があった日から当該処分をする日又は処分をしないことを決定する日までの間に第七十五条第二項の規定による事業の廃止の届出をした者（当該事業の廃止について相当の理由がある者を除く。）で、当該届出の日から起算して五年を経過しないものであるとき。

七の二 申請者が、第七十六条第一項の規定による検査が行われた日から聴聞決定予定日（当該検査の結果に基づき第七十七条第一項の規定による指定の取消しの処分に係る聴聞を行うか否かの決定をすることが見込まれる日として厚生労働省令で定めるところにより都道府県知事が当該申請者に当該検査が行われた日から十日以内に特定の日を通知した場合における当該特定の日をいう。）までの間に第七十五条第二項の規定による事業の廃止の届出をした者（当該事業の廃止について相当の理由がある者を除く。）で、当該届出の日から起算して五年を経過しないものであるとき。

八 第七号に規定する期間内に第七十五条第二項の規定による事業の廃止の届出があった場合において、申請者が、同号の通知の日前六十日以内に当該届出に係る法人（当該事業の廃止について相当の理由がある法人を除く。）の役員等又は当該届出に係る法人でない事業所（当該事業の廃止について相当の理由があるものを除く。）の管理者であった者で、当該届出の日から起算して五年を経過しないものであるとき。

九 申請者が、指定の申請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。

十 申請者（特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者を除く。）が、法人で、その役員等のうちに第四号から第六号まで又は第七号から前号までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。

十の二 申請者（特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者に限る。）が、・・・(略)。

十一 申請者（特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者を除く。）が、法人でない事業所で、その管理者が第四号から第六号まで又は第七号から第九号までのいずれかに該当する者であるとき。

十二 申請者（特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者に限る。）が、・・・(略)。

第115条の2第2項各号（介護予防サービス）にも同様の規定があります。

3 更新申請について

指定更新手順のスケジュール

- 1 指定更新対象事業所には、更新時期のおおむね半年前に、公益財団法人東京都福祉保健財団事業者支援部介護事業者指定室（以下「財団」という。）から、届出されている事業所所在地あてに、あらかじめ必要事項を印字した指定更新申請書等を送付します。（休止中事業所を除く。）

印字されている項目の修正はできませんので、届出事項に変更がある場合は、すみやかに**変更届**を提出してください。

申請書等が宛て先不明等により戻ってきた場合、所在地を調査して再度郵送することはしません。

なお、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、特定施設入居者生活介護についての指定更新手順については、別途東京都福祉局高齢者施策推進部施設支援課・在宅支援課よりご案内します。

- 2 指定更新申請書は、財団が郵送にて受け付けております。
- 3 更新についての審査は東京都と財団で行い、審査後、更新可となった事業所には指定更新通知書を有効期間満了日までに交付します。（審査にあたり、必要に応じ実地確認をします。）

指定更新手順についての担当窓口&連絡先

居宅サービス及び介護予防サービス（特定施設入居者生活介護を除く）

⇒ （公財）東京都福祉保健財団 事業者支援部介護事業者指定室

電話：03-3344-8517 FAX：03-3344-8597

居宅介護支援、地域密着型サービス、介護予防・日常生活支援総合事業

⇒ 事業所所在地の区市町村へお問合せください。

東京都の指定更新についての情報を掲載しているホームページ

東京都介護サービス情報 → 事業者指定更新

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/koshin/index.html



4 関係法令のインターネットによる閲覧

- ◎ 「介護保険法」などの法律、「介護保険法施行令」などの政令、「介護保険法施行規則」や「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」などの規則（省令）については、こちらが便利で正確！

e-Gov 法令検索

(<https://elaws.e-gov.go.jp>)

「法令検索」に法令名を入れて検索します。



- ◎ 「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」などの厚生労働省の告示は、厚生労働省のホームページから閲覧できます。

厚生労働省法令等データベースサービス (<https://www.mhlw.go.jp/hourei/>)

法令検索を利用します。



- ◎ 国の解釈通知やQ & Aは、東京都福祉局のホームページから閲覧できます。

東京都介護サービス情報

介護保険についてのお知らせ＞介護保険最新情報（厚生労働省からの通知）

(https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/info/index.html)



- ◎ 東京都基準条例、施行規則は、下記ホームページで検索できます。

東京都例規集データベース (http://www.reiki.metro.tokyo.jp/reiki_menu.html)

「ログイン」⇒「東京都例規集 第4編 福祉」／「第3章 老人福祉」

／『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)



- ◎ 東京都基準条例施行要領は、東京都福祉局のホームページから閲覧できます。

東京都介護サービス情報

東京都介護サービス情報 ＞ 指定後の届出・手続き・通知等 ＞ 全サービス共通

(https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/tuutitou/0_kyoutuu/index.html)



東京都介護サービス情報

(https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/index.html)

⇒ 東京都からの通知・案内、厚生労働省通知、各種届出様式、事業者に関する情報、利用者の安全確保に係る注意喚起等掲載していますので御活用ください。

「訪問看護ステーションの出張所の取扱いについて」

1 指定基準

訪問看護ステーションの指定は、原則としてサービス提供の拠点ごとに行うものとするが、例外的に、待機や道具の保管、着替え等を行う出張所であって、次の要件を満たすものについては、一体的なサービス提供の単位として訪問看護ステーションに含めて指定することができる取り扱いとする。

（１）一体的なサービス提供の単位としての出張所の要件

- ア 利用申込みに係る調整、サービス提供状況の把握、職員に対する技術指導等が一体的に行われること。
- イ 職員の勤務体制、勤務内容等が一元的に管理されること。必要な場合に随時、主たる事業所や他の出張所等との相互支援が行える体制（例えば、当該出張所等の従業者が急病等でサービスの提供ができなくなった場合は、主たる事業所から急遽代替要員を派遣できるような体制）にあること。
- ウ 苦情処理や損害賠償等に際して、一体的な対応ができる体制にあること。
- エ 事業の目的や運営方針、営業日や営業時間、利用料等を定める同一の運営規程が定められていること。
- オ 人事、給与・福利厚生等の勤務条件等による職員管理が一元的に行われていること。

（２）人員配置

主たる事業所及びその出張所全体で看護職員（保健師、看護師又は准看護師）の常勤換算の合計が、２．５以上の人員配置とする。

【参考】

- 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）

第１２条

看護職員 常勤換算方法で２．５以上

- 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）

第３の３の１の（１）の①の二

出張所等があるときは、常勤換算を行う際の事業所の看護職員の勤務延時間数とは、出張所等における勤務延時間数も含めるものとする。

(3) 設備基準

出張所の設備基準

ア 事務室

事業の運営に必要な広さを有する専用のもの

イ 訪問看護事業の提供に必要な設備及び備品

(ア) 感染症予防に必要な設備（手指洗浄の場所、手指消毒備品等）

(イ) 個人情報に関する文書等を管理するための鍵付書庫等

【参考】

○ 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）

(4) 設置場所

東京都内（八王子市内を除く。）

(5) 出張所を設置する場合の留意点

ア 管理者は、定期的に出張所を訪問し、（1）から（4）の要件を満たすよう管理を徹底すること。

イ 管理者は、出張所従業者と「訪問看護計画」の内容について情報を共有し、必要があれば見直しをするなど適切な対応をすること。

ウ 管理者は、出張所従業者からサービス実施状況を報告させ把握するとともに、適切な指導をすること。

2 設置の届出及び必要書類

出張所設置後10日以内に変更届出及び加算に関する届出を行うこと。

(1) 変更届出書（様式第一号（五））に次の書式を添付すること。

ア （付表第一号（三））訪問看護・介護予防訪問看護事業所の指定等に係る記載事項

イ 従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表

(ア) 主たる事業所分に出張所勤務者も記載

(イ) 出張所用

ウ 図面及び写真

エ 運営規程（出張所の住所等が記載されたもの。）

オ 個人情報の管理及び衛生材料等の保管状況届出（任意の書式）

カ 出張所設置の理由書（任意の書式）

キ 出張所設置に係る誓約書（別紙様式）

(注) 法人により定款及登記の変更が必要な場合があり、この場合は、変更後の登記簿謄本を添付すること。

(2) 加算に関する届出

(別紙2) 介護給付費算定に係る体制等に関する届出書

(別紙1-1-2) 介護給付費算定に係る体制等状況一覧表 (主たる事業所の所在地以外の場所で一部実施する場合の出張所等の状況) 【居宅サービス】

(別紙1-2-2) 介護給付費算定に係る体制等状況一覧表 (主たる事業所の所在地以外の場所で一部実施する場合の出張所等の状況) 【介護予防サービス】

○ 変更届・加算届の掲載先

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/tuutitou/4_houkan.html

東京都福祉局 > 高齢者 > 介護保険 > 東京都介護サービス情報 > 指定後の届出・手続き・通知等 > 4 訪問看護・介護予防訪問看護 (訪問看護ステーションのみ)

3 加算及び加算時期

特別地域加算は、新規届出項目に当たるため、算定開始日は、届出日が15日までの場合は翌月1日からとし、16日以降月末までの場合は翌々月1日からとする。

4 本通知に関する問合せ先

東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課介護事業者担当

電話 (直通) 03-5320-4274

5 変更届・介護給付費算定に係る体制等に関する届出 (加算届) 提出先

〒163-0718 東京都新宿区西新宿二丁目7番1号新宿第一生命ビルディング18階

公益財団法人 東京都福祉保健財団 事業者支援部介護事業者指定室

電話 03-3344-8517

◎出張所の設置について

- Q 1 主たる事業所と出張所の通常の事業の実施地域はどう設定したらよいか。
主たる事業所と出張所と、それぞれの所在地を基準にして、別々に設定することができる。
- Q 2 東京都外の出張所設置は認められるか。
出張所は、主たる事業所と一体の事業所として東京都の指定となるため、都外（埼玉県、神奈川県等）及び八王子市内の設置は、認められない。
- Q 3 出張所に管理者は必要か。
主たる事業所と一体の事業所として出張所設置を行うこととなるため、主たる事業所の管理者が出張所の管理者となる。
- Q 4 出張所配置の従業者は、常勤でなければならないか。
常勤・非常勤等、勤務形態や勤務時間数は問わない。
なお、勤務状況は、主たる事業所と一体の事業所として、管理者が適切に管理しなければならないものであることに注意。
- Q 5 出張所の出勤管理はどのように行うのか。
出張所ごとに、出勤簿、タイムカード等により適切に勤務状況等が把握できる体制でなければならない。（出勤簿の場合は、日々の勤務時間も記載すること。）
主たる事業所の管理者は、出勤状況の把握及び管理に努め、勤務体制等が一元的に管理されることが必要である。
- Q 6 営業日及び営業時間は、どのように定めるのか。
主たる事業所の営業日、営業時間にかかわらず、出張所ごとに定めることができる。
- Q 7 自宅を出張所とする場合の注意点とは。
(1) 自宅併設の場合も、運営に必要な広さの専用の区画を有し、当該区画が明確に特定されている事務室を設ける必要がある。
(2) また、秘密保持への配慮を行い、とりわけ、同居家族等に秘密が漏れないようにすることが必要。会話・通話の内容が丸聞こえになったり、個人情報が含まれた書類などが目に入ることをしないよう、必要に応じて、間仕切りの設置や専用の部屋を設ける等、秘密保持が可能な区画・区分とすること。
(3) 主たる事業所の出張所である旨の表示を行うこと。

Q 8 出張所の名称について注意点とは。

事業所名称から、主たる事業所の出張所であることが判断できる必要があることから、主たる事業所名（指定事業所名称）の後に出張所名を付けた名称とすること。

《記載例》

訪問看護ステーション〇〇〇 第一出張所 or △△支所 or △△分所 or △△営業所 等

（訪問看護ステーション本体の名称） + （出張所であることが分かる表記）

Q 9 定款及び登記簿の変更は必要か。

既指定の訪問看護ステーション本体の一部出張所としての指定となるので、原則として定款の変更はないと考える。

ただし、医療法人については、医療法に基づき定款変更が必要とされる。（医療法人の定款変更については、医療法人所管課へ確認すること。）

◎ 出張所の設置の手続きについて

出張所を設置した場合には、出張所設置に係わる届出（変更届）を、出張所設置後10日以内に届け出ること。

なお、円滑な手続を進めるためにも、できるだけ早急に届けること。

提出先

〒163-0718

東京都新宿区西新宿二丁目7番1号 新宿第一生命ビルディング18階

（公財）東京都福祉保健財団事業者支援部介護事業者指定室

電話 03-3344-8517

受付時間 9:30～16:30

Q10 出張所の設置に関する変更届出の記載方法はどのようにするか。

ア 変更届出書の項目別記載方法

・介護保険事業所番号、事業所名、所在地 …… 主たる事業所

・変更するサービスの種類 …… 訪問看護、予防訪問看護

（指定を受けているサービス名を記入）

・変更があった事項 …… 「運営規程」に○をつける。

・変更の内容

（変更前） 出張所なし

（変更後） 出張所の設置（複数記入可）

名称 ○○○○ 住所・電話・FAX

職員配置 職種・氏名

その他は付表第一号（三）のとおり

・変更年月日 …… 出張所設置日

※ 複数の出張所同時設置の場合

変更届出、運営規程、設置理由書（複数記載）は1部、その他の添付書類は出張所ごとに必要部数を添付すること。

イ 従業員の勤務体制及び勤務形態一覧表（以下「勤務表」という。）について

①主たる事業所分と②出張所分を添付（合計2部）

① 事業所全体の勤務表

事業所全体の配置職員の勤務状況を記載。訪問看護ステーション本体に加え、出張所に勤務する看護職員（保健師、看護師又は准看護師）及び理学療法士、作業療法士、言語聴覚士も合わせて記載する。

（本体・出張所の双方を含んだ勤務一覧により、事業所全体としての人員配置を確認するため必要。）

★出張所勤務がある従業員については、当該出張所での勤務日の勤務時間を丸で囲んで表示し、備考欄には「出張所勤務」と記載。

② 出張所の勤務表

出張所の配置職員の勤務状況を記載する。

★主たる事業所と出張所との両方に勤務がある従業員については、①とは逆に、主たる事業所の勤務時間を丸で囲んで表示し、備考欄に「主たる事業所勤務」と記載。

※ 午前は主たる事業所、午後は出張所勤務等、同日に両方の事業所で勤務がある場合の記載は、①、②ともに、主たる事業所及び出張所の勤務時間の合計を記載（時間を按分して記入する必要はない。）

ウ 図面及び写真について

・ 図面

出張所の全体図がわかる図面。事業所内に専用のスペースを設ける場合、当該事務スペースを明示すること。そのほかに、同図面中に、個人情報に関する文書等を管理するための鍵付書庫等、手指洗浄場所等を明示すること。

・ 写真

事業所内外のカラー写真。以下の様子が分かるものを添付すること。

：出張所正面（自宅の場合は自宅正面）、事務室内、個人情報に関する文書等を管理するための鍵付書庫等、手指洗浄場所等

エ 運営規程の変更に係る項目について（運営規程を変更する場合の参考例）

第○条 事業所の名称及び所在地

出張所を追加。事業所名、住所等

第○条 職員の員数及び職務内容

人員増の場合は、その内容を記載すること。

人員の内訳に、出張所部分を追加。

第○条 事業所の通常の事業の実施地域

主たる事業所と実施地域が同一の場合は、変更は不要。
主たる事業所と出張所とで異なる実施地域を設定する場合は、
出張所の項目を追加し、当該地域を記載すること。

《記入例》 ○○訪問看護ステーション

<通常の事業の実施地域> ○○区全域 △△区全域 □□区□□一丁目

○○訪問看護ステーション ○○出張所

<通常の事業の実施地域> ××区全域 □□区□□四丁目・五丁目・六丁目

第○条 営業日及び営業時間等

主たる事業所と同一の場合は、変更は不要。

主たる事業所と異なる営業日等を設定する場合は、出張所の項目を追加の上、当該営業日、営業時間を記入すること。

オ 個人情報の管理及び衛生材料等の保管状況届出について

別紙の「（参考）個人情報の管理及び衛生材料等の保管状況届出」を参考様式とする。

カ 出張所設置の理由書（任意の書式）

別紙の「（参考）出張所設置の理由書」を参考様式とする。

キ 出張所設置に係る誓約書

別紙様式の「出張所（出張所）設置に係る誓約書」を提出すること。

ク 加算届出書の提出について

加算届出書（介護給付費算定に係る体制等に関する届出書）の該当項目を記載。

① 特別地域加算

報酬 算定基準	別に定める地域*1に所在する指定訪問看護事業所又は出張所事業所*2の看護師等が指定訪問看護を行った場合は、「特別地域訪問看護加算（特別地域加算）」として、1回につき所定単位数の15%に相当する単位数を所定単位数に加算する。
注	*1 別に定める地域とは、東京都においては、 大島町、利島村、新島村、神津島村、三宅村、御蔵島村、八丈町、青ヶ島村、檜原村、奥多摩町、小笠原村
	*2 例えば、本体の事業所が離島等以外に所在し、出張所事業所が離島等に所在する場合、 本体事業所を業務の本拠とする看護師等による訪問看護は加算の対象とならず、 <u>出張所を業務の本拠とする看護師等による訪問看護は加算の対象となる。</u>

上記基準等に合致する場合、特別地域加算を算定できる。

出張所設置に係る届出（変更届出）の際、次のように記入すること。

（加算様式 3－2） 介護給付費算定に係る体制等に関する届出書

⇒「特別地域加算」に「2あり」に○

② その他の加算に関する注意事項

- (1) その他の加算の算定に当たっては、主たる事業所と出張所を1事業所として取り扱うこととする。

(主たる事業所と出張所は、一体的なサービス提供の単位としての「事業所」として指定を受けるため。)

- (2) 特別地域加算を算定する場合「所定単位数×15%」と加算するが、この所定単位数には、その他の加算を含まないこと。

Q11 出張所の廃止の際の届出はどのように行うか。

- ・出張所のみを廃止する場合には、主たる事業所名で、変更届出書により届出を行うこと。
- ・変更届出書の変更があった事項欄の記入は、「運営規程」に○をつける。
- ・変更届出書の「変更の内容」の表記は、「変更後の欄」に、次の例のように記載すること。

- ・「出張所の減」を記入し、廃止出張所名を明記。
- ・異動日（出張所廃止日）は、変更年月日欄に記載

Q12 出張所に係る地域区分の適用について。

- ・出張所の看護師等によるサービス提供による報酬請求は、出張所の所在する地域区分により請求する。（ステーション本体の地域区分ではない）
- ・明細書の記載としては、「請求事業所欄」には、事業所番号が付番されている主たる事業所の状況を記載することになるが、給付費明細欄にある「摘要欄」に「ST」（サテライトの略称）と記載し、「請求額集計欄」にある「単位数単価」は、出張所所在地の地域区分単価とする。

◎ その他

Q13 出張所において、医療保険の訪問看護の提供はできるか。

可能。医療保険の訪問看護に関する他の変更届出と同様に関東信越厚生局東京事務所に届出が必要。

- 本Q&Aに関する問い合わせ
東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課介護事業者担当
03-5320-4274
- 変更届及び加算届（介護給付費算定にかかる体制等に関する届出書）提出先
〒163-0718
東京都新宿区西新宿二丁目7番1号 新宿第一生命ビルディング18階

（公財）東京都福祉保健財団事業者支援部介護事業者指定室
電話 03-3344-8517

訪問看護の出張所設置の変更届に係る添付書類等一覧

設置するサテライト事業所の名称		
	変 更 届 及 び 添 付 書 類	提出時 チェック欄
変更届	変更届出書(様式第一号(五)) ※記入方法については、出張所設置Q&AのQ12を御確認ください。	
	訪問看護事業所の指定等に係る記載事項(付表第一号(三))	
1	従業者の勤務体制及び勤務形態一覧表(参考様式1)＜以下①②添付＞ ①主たる事業所及び出張所に勤務する従業者全員が記載された勤務表 ②出張所に勤務する従業者のみが記載された勤務表	—
2	事業所の平面図(参考様式2) 外観及び内部の様子がわかる写真(出張所正面・事務室内・鍵付き書庫等・手指洗浄場所)	
3	衛生管理上の処置について(参考様式あり) ※提出には及びませんが、ご作成の上、事業所で保管してください	— (提出不要)
4	出張所設置の理由書(任意の書式)(参考様式あり)	
5	運営規程(出張所の住所等が記載されたもの。)	
6	出張所設置に係る誓約書	
7	加算に関する届出＜以下①から③＞ ①(別紙2)介護給付費算定に係る体制等に関する届出書 ②(別紙1-1-2)介護給付費算定に係る体制等状況一覧表(主たる事業所の所在地以外の場所で一部実施する場合の出張所等の状況)【居宅サービス】 ③(別紙1-2-2)介護給付費算定に係る体制等状況一覧表(主たる事業所の所在地以外の場所で一部実施する場合の出張所等の状況)【介護予防サービス】	—

変更届出書

令和4 年 10 月 5 日

東京都知事 殿

所在地 東京都新宿区西新宿2-8-1

申請者 名称 株式会社都庁看護サービス

代表者職名・氏名 代表取締役 東京 太郎

次のとおり指定を受けた内容を変更しましたので届け出ます。

介護保険事業所番号		1	3	X	X	X	X	X	X	X	X	X
法人番号		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
指定内容を変更した事業所等		名称 都庁看護ステーション 所在地 163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1										
サービスの種類		訪問介護										
変更年月日		令和4 年 10 月 1 日										
変更があった事項(該当に○)		変更の内容										
	事業所(施設)の名称	(変更前)										
	事業所(施設)の所在地											
	申請者の名称											
	主たる事務所の所在地											
	法人等の種類											
	代表者(開設者)の氏名、生年月日、住所及び職名											
	登記事項証明書・条例等 (当該事業に関するものに限る。)	出張所なし										
	事業所(施設)の建物の構造及び専用区画等											
	備品(訪問入浴介護事業及び介護予防訪問入浴介護事業)											
	利用者の推定数											
	事業所(施設)の管理者の氏名、生年月日及び住所 (介護老人保健施設は、事前に承認を受ける。)											
	サービス提供責任者の氏名、生年月日、住所及び経歴	(変更後)										
○	運営規程											
	協力医療機関・協力歯科医療機関											
	事業所の種別											
	提供する居宅療養管理指導の種類	出張所の設置										
	事業実施形態 (本体施設が特別養護老人ホームの場合の 空床利用型・併設事業所型の別)	名称 都庁看護ステーション新宿区出張所 住所 新宿区〇新宿1-2-3 電話 03-5320-XXXX FAX 03-5388-XXXX										
	利用者、入所者又は入院患者の定員											
	福祉用具の保管・消毒方法 (委託している場合にあっては、委託先の状況)	職員配置 付表及び勤務形態一覧表のとおり										
	併設施設の状況等											
	介護支援専門員の氏名及びその登録番号											

備考 1 「サービスの種類」に該当する付表と必要書類を添付してください。
 2 「変更があった事項」の「変更の内容」は、変更前と変更後の内容が具体的に分かるように記入してください。
 なお、電子申請届出システムを利用する際は、「サービスの種類」に該当する付表に変更前と変更後の内容を入力、付表以外の添付書類等の変更内容は、「変更の内容」の(変更前)と(変更後)欄に、変更前と変更後の内容が具体的に分かるように入力してください。

付表第一号(三) 訪問看護・介護予防訪問看護事業所の指定等に係る記載事項

事業所	法人番号								
	フリガナ								
	名 称								
	所在地	(郵便番号 -) 都 道 市 区 府 県 町 村							
	連絡先	電話番号	(内線)			FAX番号			
	Email								
事業所種別		☐ 病院 ☐ 診療所 ☐ 訪問看護ステーション							
管理者	フリガナ			住所	(郵便番号 -)				
	氏 名								
	生年月日								
	当該事業所で兼務する他の職種 (兼務の場合のみ記入)								
	他の事業所、施設等の職務との兼務 (兼務の場合のみ記入)	兼務先の名称、所在地							
		兼務先のサービス種別、兼務する職種及び勤務時間等							
利用者の推定数		人							
○人員に関する基準の確認に必要な事項									
従業者の職種・員数		看護師		保健師		准看護師		理学・作業療法士、言語聴覚士	
		専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務
常 勤(人)									
非常勤(人)									
※常勤換算後の人数(人)									
添付書類		別添のとおり							

(訪問看護・介護予防訪問看護事業を事業所所在地以外の場所で一部実施する場合)

事業所	フリガナ							
	名 称							
	所在地	(郵便番号 -) 都 道 市 区 府 県 町 村						
	連絡先	電話番号	(内線)			FAX番号		
		Email						

- 備考
- 1 記入欄が不足する場合は、適宜欄を設けて記載するか又は次頁の記入欄不足時の書類を添付してください。
 - 2 ※欄は、訪問看護ステーションの場合のみ記入してください。
 - 3 病院又は診療所が行うものについては、法第 71 条第 1 項の規定により指定があったものとみなされるので、本申請の必要はありません。
 - 4 管理者の兼務の状況については、添付資料にて確認可能な場合は記載を省略することが可能です。
 - 5 当該事業を事業所所在地以外の場所(いわゆる出張所)で一部実施する場合、下段の表に所在地等を記載してください。また、従業者については、上段の表に出張所に勤務する従業者も含めて記載してください。

No	(4) 職種	(5) 勤務 形態	(6) 資格	(7) 氏 名	(8)																												(9) 1～4週 目の勤務時 間数合計	(10) 標準時 間数	(11) 兼務状況 (兼務先／兼務する職務の 内容) 等		
					1週目							2週目							3週目							4週目										5週目	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28					
					木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水					
1																																0	0				
2																																0	0				
3																																0	0				
4																																0	0				
5																																0	0				
6																																0	0				
7																																0	0				
8																																0	0				
9																																0	0				
10																																0	0				
11																																0	0				
12																																0	0				
13																																0	0				
14																																0	0				
15																																0	0				
16																																0	0				
17																																0	0				
18																																0	0				

(12) 【任意入力】人員基準の確認 (看護職員)

勤務形態		勤務時間数合計		常勤換算の対象時間数		常勤換算方法対象外の 常勤の従業員の数	
		当月合計	週平均	当月合計	週平均		
A	0	0	0	0	0	0	0
B	0	0	0	0	0	0	0
C	0	0	0	0	0	-	-
D	0	0	0	0	0	-	-
合計	0	0	0	0	0	0	0

■ 常勤換算方法による人数 基準: 週 週
常勤換算の
対象時間数 (週平均) 0 週に勤務すべき時間数 40 常勤換算後の人数 0.0
(小数点第2位以下切り捨て)

■ 看護職員の常勤換算方法による人数
常勤換算方法対象外の
常勤の従業員の数 0 常勤換算方法による人数 0.0 合計 0.0人

[illegible]

(12) 【恒常入力】人員基準の確認(看護職員)

勤務形態	勤務時間数合計		平均勤務時間	
	月合計	週平均	月合計	週平均
A	0	0	0	0
B	0	0	0	0
C	0	0	0	0
D	0	0	0	0
合計	0	0	0	0

労働協事万選対象外の
労働の従事者の人数

0
0
-
-
0

記号	区分
A	常勤で専従
B	常勤で兼務
C	非常勤で専従
D	非常勤で兼務

■ 常勤換算方法による人数 基準: 1人

$$\frac{\text{常勤換算の
対準時間数(週平均)}}{6} = \frac{\text{常勤の従業員が
週に勤務すべき時間数}}{40} = \frac{\text{常勤換算後の人数}}{60}$$

(小数第2位以下を切り捨て)

■ 看護職員の常勤換算方法による人数
 常勤換算方法対象外の
 常勤の従業者の人数

0	+	00	=	合計 00人
---	---	----	---	-----------

《提出不要》

従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表 記入方法 (訪問看護)

- ・・・直接入力する必要がある箇所です。
- ・・・プルダウンから選択して入力する必要がある箇所です。
- }
- 下記の記入方法に従って、入力してください。

なお、「従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表」に「シフト記号表（勤務時間帯）」も必ず添付して提出してください。

・最初に「年月欄」「サービス種別」「事業所名」を入力してください。

- (1)「4週」・「暦月」のいずれかを選択してください。
- (2)「予定」・「実績」・「予定・実績」のいずれかを選択してください。（「予定・実績」は予定と実績が同じだったことを示す場合に選択してください。）
- (3)事業所における常勤の従業者が勤務すべき時間数を入力してください。
- (4)従業者の職種について、下記のうち該当する職種をプルダウンより選択してください。（直接入力も可能です。）
記入の順序は、職種ごとにまとめてください。

No	職種名
1	管理者
2	看護職員
3	理学療法士
4	作業療法士
5	言語聴覚士

- (5)従業者の勤務形態について、下記のうち該当する区分の記号をプルダウンより選択してください。
記入の順序は、各職種の中で勤務形態の区分ごとにまとめてください。

記号	区分
A	常勤で専従
B	常勤で兼務
C	非常勤で専従
D	非常勤で兼務

（注）常勤・非常勤の区分について

当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していることをいいます。**雇用の形態は考慮しません。**
（例えば、常勤者は週に40時間勤務することとされた事業所であれば、非正規雇用であっても、週40時間勤務する従業者は常勤扱いとなります。）

- (6)従業者の保有する資格について、該当する資格名称をプルダウンより選択してください。（直接入力も可能です。）
保有資格を全て記入するのではなく、人員基準上、求められる資格等を入力してください。
※選択した資格及び研修に関して、必要に応じて、資格証又は研修修了証等の写しを添付資料として提出してください。
- (7)従業者の氏名を記入してください。
- (8)申請する事業に係る従業者（管理者を含む。）の1ヶ月分の勤務時間を入力してください。
※ 指定基準の確認に際しては、4週分の入力で差し支えありません。
- (9)従業者ごとに、合計勤務時間数が自動計算されますので、誤りがないか確認してください。
※ 入力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します。
- (10)従業者ごとに、週平均の勤務時間数が自動計算されますので、誤りがないか確認してください。
- (11)申請する事業所以外の事業所・施設との兼務がある場合は、兼務先の事業所・施設の名称、兼務する職務の内容について記入してください。
同一事業所内の兼務についても兼務する職務の内容を記入してください。
その他、特記事項欄としてもご活用ください。
- (12)【任意入力】看護職員について、各欄に該当する数字を入力し、常勤換算後の人数を算出してください。
○ 常勤換算方法とは、非常勤の従業者について「事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、常勤の従業者の員数に換算する方法」であるため、常勤の従業者については常勤換算方法によらず、実人数で計算する。
したがって、勤務形態「A:常勤で専従」及び「B:常勤で兼務」については、実態に応じて「常勤換算の対象時間数」及び「常勤換算方法対象外の常勤の従業者の人数」を確認し、手入力すること。
○ 職員が育児・介護休業法による短時間勤務制度等を利用する場合、週30時間以上の勤務で、常勤換算方法での計算にあたり、常勤の従業者が勤務すべき時間数を満たしたものとし、1（常勤）として扱うことが可能です。この場合、勤務形態の記号は「A」または「B」とし、人員基準の確認の表においては、「常勤換算方法対象外の常勤の従業者の人数」の欄に1（人）として入力してください。また、「(11)兼務状況等」の欄に「短時間勤務制度利用」と記入してください。

- 【留意事項】
- ・初期設定では、誤入力防止のため「従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表」のシートに保護がかかっていますので、行の追加・削除等を行う場合は「シートの保護」を解除してください。
（「校閲」⇒「シート保護の解除」をクリック。PWは設定していません。再度、シートを保護する場合は、「シートの保護」⇒「OK」をクリック。）
- ・従業者の入力行が足りない場合は、適宜、行を追加してください。その際、計算式及びプルダウンの設定に支障をきたさないよう留意してください。
- ・「従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表」（参考様式）には計算式を設定していますが、入力の補助を目的とするものですので、結果については作成者の責任にてご確認ください。
- ・必要項目を満たしていれば、各事業所で使用するシフト表等をもって代替書類として差し支えありません。

(参考様式2)

平面図

事業所・施設の名称	
-----------	--

--

- 備考 1 必ずしも本様式によらず、各室の用途及び面積の分かるものであれば、既存の平面図等をもって提出書類として差し支えありません。
- 2 各室の用途及び面積を記載してください。
- 3 当該事業の専用部分と他との共用部分を色分けする等使用関係を分かり易く表示してください。

(日本産業規格A列4番)

<事業所の写真>

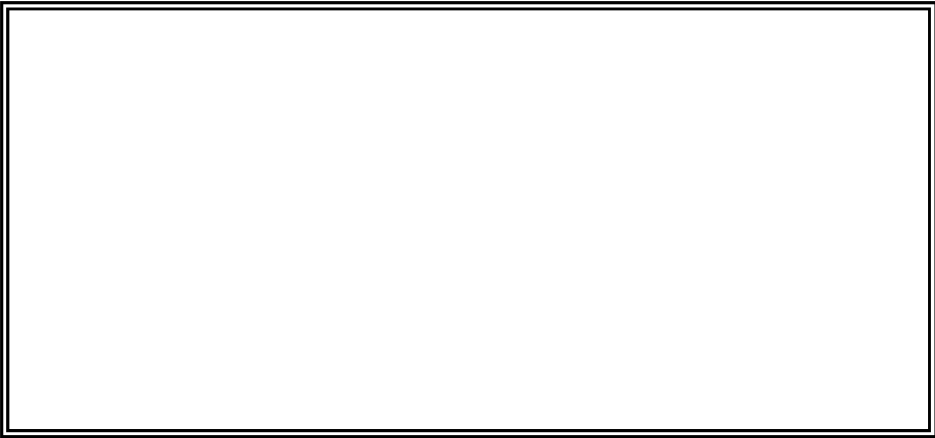
◆ カラー写真はA4の用紙1枚につき4枚程度の大きさに印刷し、貼付してください(必要であれば、1箇所複数枚可)。

- 《注意事項》
- ・写真を貼付する際は、縮尺の変更がないよう注意してください。
 - ・必要に応じてシートを追加し、作成してください。
 - ・写真番号と写真名の記載がある場合は、word等で作成した任意様式でも構いません。

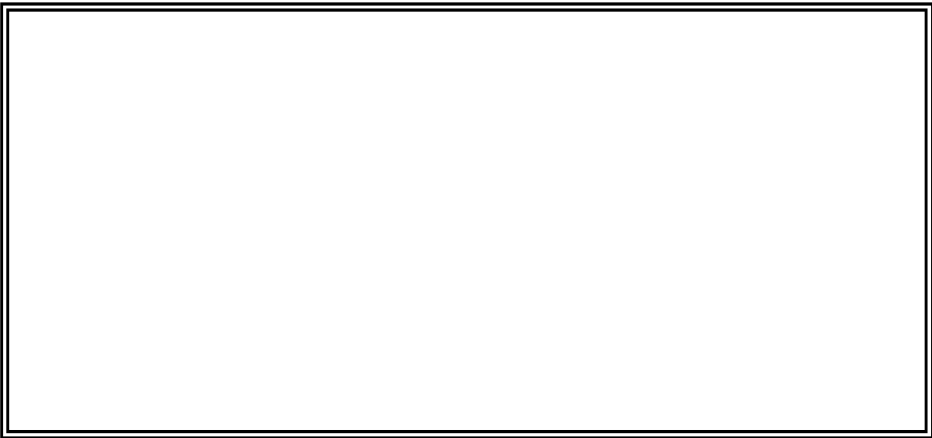
貼付する写真の例：建物外観、入口、事務室・事務スペース、手指洗浄場所、鍵付書庫 等

サテライトの名称	
----------	--

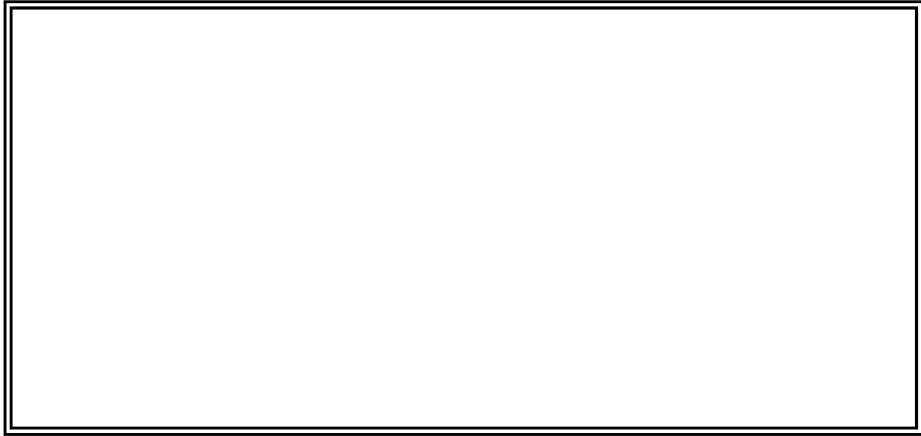
①(写真名)



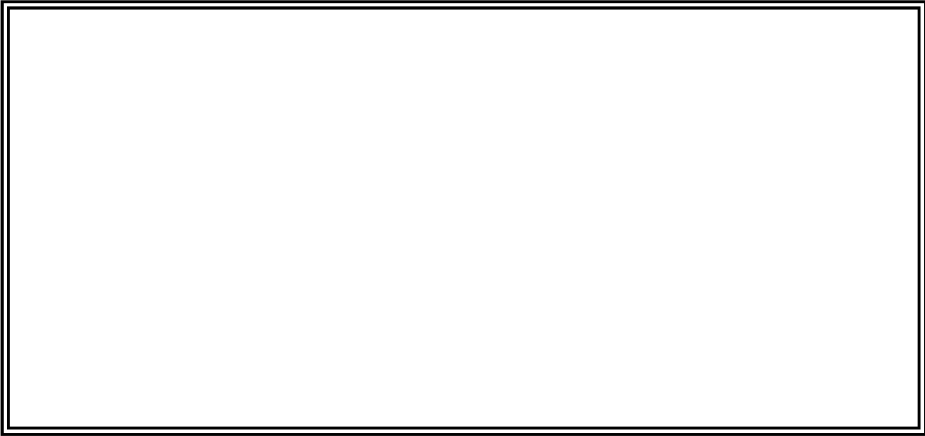
②(写真名)



③(写真名)



④(写真名)



衛生管理上の処置について

区 分	項 目
(1) 設備及び備品等	ア 職員の衛生管理、特に感染症予防に必要な設備等が配慮されていますか。
	イ 利用者宅で訪問看護を提供した後、次の利用者宅への訪問をする際にどのような感染症予防に努めていますか。
(2) 衛生管理	ウ 看護師等が訪問から帰った後、手洗い等の衛生処理に努めていますか。
	エ 訪問看護を提供する際に利用者宅で使用した医療器具等（注射器、カテーテル等）の廃棄物をどのように処理していますか。
※廃棄物の処理委託をしている場合は、委託契約書の写しを添付してください。	

*備考 記入欄が不足する場合は適宜欄を設けて記載するか、または別に記載した用紙を添付してください。

(参考) 出張所の設置の理由書

出張所名称	
-------	--

--

誓 約 書

介護保険事業所番号	1	3							
主たる事業所の名称									
サービスの種類	訪問看護 ☐ 介護予防事業を含む								
出張所の名称									
出張所の所在地									

1 人員基準に係る事項	
① 主たる事業所及び出張所全体で看護職員の員数は常勤換算で2.5人以上である。	有 ・ 無
② 管理者がその責務を十分果たせるよう適切に人員を配置している。	有 ・ 無

2 設備基準に係る事項	
① 事業の運営に必要な広さを有する専用の事務室を有している。	有 ・ 無
② 感染症予防に必要な設備を有している。	有 ・ 無
③ 個人情報に関する文書等を管理するための鍵付書庫等を有している。	有 ・ 無

3 出張所（サテライト）と主たる事業所との一体的運営に係る事項	
① 利用申込にかかる調整、サービス提供状況の把握、職員に対する技術指導等を一体的に行える体制がある。	有 ・ 無
② 職員の勤務体制、勤務内容等が一元的に管理できる体制にある。必要な場合に随時、主たる事業所や他の出張所等との間で相互支援が行える体制（例えば、当該出張所（サテライト）の従業者が急病等でサービスの提供ができなくなった場合に、主たる事業所から急遽代替要員を派遣できるような体制）にある。	有 ・ 無
③ 苦情処理や損害賠償等に際して、一体的な対応ができる体制にある。	有 ・ 無
④ 事業の目的や運営方針、営業日や営業時間、利用料等を定める同一の運営規程を定めている。	有 ・ 無
⑤ 人事、給与・福利厚生等の勤務条件等による職員管理を一元的に行える体制にある。	有 ・ 無

4 出張所（サテライト）を運営するにあたり管理者等が配慮すべき事項	
① 管理者は、定期的に出張所を訪問し、上記1から3の要件を満たすよう管理を徹底すること。	可 ・ 否
② 管理者は、出張所従業者と「訪問看護計画」の内容について情報を共有し、必要があれば見直しをするなど適切な対応をすること。	可 ・ 否
③ 管理者は、出張所従業者からサービス実施状況を報告させ把握するとともに、適切な指導をすること。	可 ・ 否

a. 今回の出張所（サテライト）の設置にあたって、上記全ての誓約事項の内容を理解した上で満たしていること。

b. 上記すべての誓約事項を確認するための調査に積極的に協力するとともに、誓約事項を満たしていないことが確認できた場合は、ただちに出張所（サテライト）を休止又は廃止すること。

上記事項 a 及び b について誓約します。
なお、事業の運営にあたって、介護保険法その他の関係法令等を遵守することを誓約します。

令和 年 月 日

東京都知事 あて

所在地
申請者名称
代表者職・氏名

介護現場における 利用者や家族等からのハラスメント 弁護士による相談

利用者や家族等による職員への 再三の過度な暴言、身体的暴力、無理な要求、著しく不快な性的言動 などにお困りではありませんか？

利用者・家族等からのハラスメントを考慮した契約になっていますか？

上記のようないわゆる「**介護ハラスメント**」でお困りの介護サービス事業者(介護保険施設)のために、弁護士による相談窓口(オンラインまたはメール)を設置しております。

相談例

利用者からの電話・メールが頻繁になり、口調もエスカレートしています。お願いしても止みません、サービスの一時中止を告げても問題はありますか？

度々の暴言の上、訪問による話合いの拒否が続くのは、「契約を継続し難いほどの背信行為」に当たりますか？



事業所の不手際もあって要望に応じてきましたが、法的な視点では〇〇までの要求は断ってもよいのでしょうか？

重要事項説明書のハラスメント項目を改訂し、あらためて説明、同意などを行う準備中です。案文の確認や契約更新の際の助言などをお願いします。

- ✓職員の心身に影響が……
- ✓サービスの継続が困難に……



利用契約を含め、法的視点から
トラブルの収束・防止にむけ助言

管理者向け法律相談 お問合せ・受付窓口

◆本事業は東京都から委託を受けて実施しています

TEL 03-3268-7192

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

◆相談の対象

◆相談できる方：都内に所在する介護サービス事業所・介護保険施設の管理者等

◆相談員：弁護士

◆相談料：無料 / 秘密厳守

◆相談できる内容 (1)介護サービスの利用者・家族等からのハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、強い不快感を受ける性的言動等）への対応に関する具体的な事象。
(2)利用者等からのハラスメントを考慮した重要事項説明書案への助言 など
※契約書・重要事項説明書等のご相談は、具体的な文案等を添えてください。

- ◆介護サービス事業所であっても、介護保険外サービスや障害福祉サービスに係るハラスメントは対象外となります。
- ◆相談内容によっては、他機関等を紹介させていただく場合があります。
- ◆なお、厚生労働省の「管理者向け研修のための手引き」で、下記はハラスメントではないとされています。

1 認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（BPSD等） 2 利用料金の滞納 3 苦情の申し立て

◆相談の方法

事務局で受け付け、相談内容を確認ののち弁護士への相談を依頼いたします。

（１）オンラインによる相談

《事前予約制》

★ インターネットサービス「Zoom」が利用できる環境のある方

★ 相談時間：45分以内

※ 相談日時は、相談員（弁護士）と調整のうえ設定いたします。（平日の日中）

* 下記のお問合せ先にご連絡ください。

* 相談を効果的に進めるため、相談内容の詳細は、所定の「相談票」に記入の上、相談日の3営業日前までにご提出ください。相談票のご提出がない場合、オンライン相談をお受けしかねる場合があります。

（２）Eメールによる相談

《随時受付》

* 所定の「相談票」に相談内容を記入の上、Eメールで送信してください。

* 通常、土日祝日・年末年始を除き、数日以内にご回答いたしますが、相談内容によってはご回答までに1週間前後かかることがあります。

【ご注意（オンライン、メール共通）】

※ご相談は原則、1回といたします。

※当窓口における回答は、解決に向けたアドバイスとなります。最終的な意思決定、判断は相談者（事業所）自身でお願いします。相談に対する回答により生じた事象については、責任を負いかねます。

※年間の相談件数には上限があり、多数相談があった場合は受付を終了することがあります。

この事業に関するお問合せ先

◆本事業は東京都から委託を受けて実施しています◆

東社協 介護ハラスメント

検索

[介護現場におけるハラスメント対策事業 | 東京都社会福祉協議会](#)

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 福祉部経営支援担当

TEL **03-3268-7192**



★介護職員のための電話相談「介護現場における利用者やご家族等からのハラスメントのお悩み相談」も実施しております。ご相談は、TEL **03-6265-6161** でお聞きしています。

介護現場における **利用者** や **ご家族等** からの

**匿名
OK**

ハラスメントの お悩み相談

ひとりで悩まず
話してみませんか？

これってハラスメント？

このまま続けていけるか不安

話を聞いてほしい

誰にも相談できない



介護現場における利用者やご家族等からのハラスメント相談窓口

ご相談できる方

東京都や都内区市町村から介護保険事業所として指定を受けている
介護保険サービス事業所・施設に勤務する介護職員等

**相談
無料**

介護現場に詳しい相談員が
電話でお悩みをお聞きします。

電話相談



03-6265-6161

相談受付時間 平日10:00~17:30 (12/29~1/3を除く)

※ご相談は原則として1回60分までを目安としております。

※本相談窓口において、当事者間の調停や関係者への具体的な措置は行えませんので、ご承知おきください。

※ご相談をいただくにあたっての詳細は裏面をご参照ください。



東京都

本事業は、東京都からの
委託を受けて実施しています。

社会福祉法人

東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター

<https://www.tcsww.tvac.or.jp/jinzai/>



東京都福祉人材センター
キャラクター
フクシロウ



フクシロウ



介護現場におけるハラスメントとは

(厚生労働省「管理者向け研修のための手引き」(令和元年度作成)より)

介護サービスの利用者や家族等^(*)からの、
以下のような行為を「ハラスメント」と総称しています。

(*)「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。

1. 身体的暴力

〔例〕

- ☐ たたく
- ☐ 蹴る
- ☐ ひっかく
- ☐ つねる
- ☐ ものを投げつける

2. 精神的暴力

〔例〕

- ☐ 大声で怒鳴る
- ☐ 威圧的な態度で文句を言う
- ☐ 理不尽な要求を繰り返す
- ☐ 無視をし続ける

3. セクシュアルハラスメント

〔例〕

- ☐ 必要もなく職員の体をさわる
- ☐ 抱きしめる
- ☐ 不快感を与える性的な言動をする
- ☐ 猥せつな図画を見せる

以下の言動等は、ハラスメントに該当いたしません

1 認知症等の病気または障害の症状として現れた言動 (BPSD等)

2 利用料金の滞納

3 苦情の申し立て

注: BPSDとは認知症の症状として現れた行動症状(暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状(抑うつ・不安、幻覚、妄想、睡眠障害等)を指します。

出所:厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」事例集(令和3年3月)

*プライバシーは厳守します。お聞きした内容を、勤務先や他機関に知らすことはありません。

*ご相談は、原則として1回60分までを目安としております。

*ご相談は、匿名でも利用できます。

*本事業で受け付けるご相談は、介護保険サービス事業所・施設における利用者やご家族等からのハラスメントが対象です。対象に該当しない場合(上司や同僚からのハラスメントや介護保険サービス以外の職員の方)は、下記「福祉のしごとなんでも相談」をご利用ください。

*本事業の対象以外の都内の福祉のしごとの悩みは、東京都福祉人材センターが実施している「福祉のしごとなんでも相談」(☎ 03-5212-5513)や「こころスッキリ相談」(☎ 0120-981-134)でお聞きしています。

*事業所・施設として、利用者や家族等からのハラスメントに関する法律相談をされたい場合は、「介護現場における利用者・ご家族からのハラスメントに関する法律相談窓口」をご利用ください。相談方法はメールです。詳細は下記ホームページよりご確認ください。

<https://www.tcs.w.tvac.or.jp/activity/kaigo-harassment.html>