

令和4年度
訪問介護事業所
集団指導資料①

運営指導結果からみた 運営基準に係る留意点について

新潟市福祉部福祉監査課

条例等の名称一覧表

* 条例

新潟市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 年新潟市条例第 88 号)

※新潟市ホームページからご覧になれます。

「新潟市ホーム」→「市政情報」→「条例・規則・要綱・公表」
→「条例・規則」→「新潟市例規集」→「新潟市例規集（外部
サイト）」で「新潟市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」を検索

* 解釈通知

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、一部改正)

※厚生労働省ホームページからご覧になれます。

「厚生労働省ホーム」→「政策について」→「分野別の政策一
覧」→「福祉・介護」→「介護・高齢者福祉」→「施策情報」
の「介護報酬」

資料① 目次

	頁
1、 介護保険施設等の指導監督について	1
2、 運営指導結果からみた留意点について	4
【人員に関する基準】	
（1） 訪問介護員等に関すること	4
（2） サービス提供責任者に関すること	5
（3） 管理者に関すること	11
【運営に関する基準】	
（4） 重要事項説明書及び運営規程に関すること	12
（5） サービスの質の評価の取組に関すること	15
（6） 利用料等に関すること	16
（7） 心身の状況等の把握に関すること	17
（8） 訪問介護計画に関すること	18
（9） サービス提供の記録に関すること	20
（10） 管理者及びサービス提供責任者の責務に関すること	21
（11） 勤務体制の確保等に関すること	22
（12） 業務継続計画の策定等に関すること	24
（13） 衛生管理等に関すること	25
（14） 掲示に関すること	26
（15） 秘密保持等に関すること	27
（16） 不当な働きかけの禁止に関すること	27
（17） 苦情処理に関すること	28
（18） 地域との連携等	29
（19） 事故発生時の対応に関すること	29
（20） 虐待の防止に関すること	30
（21） 記録の整備に関すること	32
（22） 共生型訪問介護の基準	33
最後に	35

1 介護保険施設等の指導監督について

指導監督体制①【集団指導】

- ⌘ 介護保険法の趣旨・目的の周知及び理解の促進
- ⌘ 介護報酬請求に係る過誤・不正防止の観点から適正な請求事務指導など

制度管理の適正化

指導監督体制②【運営指導】

◆ 運営指導

- ・適切なアセスメントの実施
- ・ケアプランに基づく一連のプロセスの重要性
- ・運営基準等の遵守

◆ 報酬請求指導

各種加算について

- ・算定要件に基づいたサービス提供の確保

よりよいケアの実現

指導監督体制③【監査】

⌘ 各種情報により指定基準違反や不正請求が疑われる場合に行う。

- ① 通報、苦情、相談等に基づく情報
- ② 国保連、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情
- ③ 国保連、保険者からの通報情報
- ④ 介護給付費適正化システムの分析情報
- ⑤ 「介護サービス情報の公表」の拒否等の情報

不適正な運営、不正請求への機動的な対応・早期介入

《法律上、県、市町村に「立入権限」あり》

行政上の措置【勧告・命令等】

勧 告

期限を定めて基準を遵守すべきことを勧告することができる。
従わないときは、その旨を《公表》することができる。

命 令

正当な理由なく、勧告に係る措置をとらなかったときは、期限を定めて勧告に係る措置をとるべきことを命じることができる。
命令をした場合は、その旨を《公示》しなければならない。

指定の効力の全部又は一部停止

不正な運営に対し、緊急的に不適正な介護報酬の請求を停止させるなど指定の全部又は一部の効力停止を行うことができる。

指定の取消し

経済上の措置

指導・監査の結果、介護サービス事業者等に与える経済上の措置の標準的な取扱い

偽りその他不正行為によって保険給付を受けたとき	
運営指導で認められた場合	過誤調整
監査で認められた場合	
改善勧告に至らない場合	過誤調整
改善勧告、命令を受けた場合	過誤調整
指定の取消 全部若しくは一部の効力の停止	返還金＋加算金 (法第22条)

市の指導・監査方針の主な留意点

- ◆ 運営指導は事前通知、監査は当日通知
(無通告で運営指導を行う場合もあります)
- ◆ 拳証資料等は“当日現地で確認”が原則
- ◆ 虚偽報告、書類改ざんに対し厳正対処
- ◆ 過誤調整は、最大5年間遡及

2、運営指導結果からみた留意点について

【人員に関する基準】

(1) 訪問介護員等に関すること

【根拠】

〔条例第6条〕（訪問介護員等の員数）

指定訪問介護の事業を行う者（以下「指定訪問介護事業者」という。）が当該事業を行う事業所（以下「指定訪問介護事業所」という。）ごとに置くべき訪問介護員等（指定訪問介護の提供に当たる介護福祉士又は介護保険法施行令（平成10年政令第412号）第3条第1項に規定する養成研修修了者をいう。以下この節から第4節までにおいて同じ。）の員数は、常勤換算方法で、2.5以上とする。

用語の定義

〔解釈通知 第2の2(1)〕

「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において常勤の従業者が勤務すべき時間数（1週間32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）で除することにより、当該事業所の従業員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ある。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員等と看護師等を兼務する場合、訪問介護員等の勤務延時間数には、訪問介護員等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。

ただし、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（昭和47年法律第113号）第13条第1項に規定する措置（以下「母性健康管理措置」という。）又は育児休業、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。以下「育児・介護休業法」という。）第23条第1項、同条第3項又は同法第24条に規定する所定労働時間の短縮等の措置（以下「育児及び介護のための所定労働時間の短縮等の措置」という。）が講じられている場合、30時間以上の勤務で、常勤換算方法での計算に当たり、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として取り扱うことを可能とする。

(2) サービス提供責任者に関すること

【主な指摘内容】

- サービス提供責任者について、人員基準を満たしていない月があったので、適切に配置してください。
- 常勤のサービス提供責任者が当該事業所の勤務時間中に他の居宅サービスに従事していた事例があったので、当該サービス提供責任者は専ら指定訪問介護に従事してください。

- ★ 事業所は、利用者の数が40人又はその端数を増すごとに1人以上の者を、サービス提供責任者としなければなりません。
- ★ サービス提供責任者は、常勤の訪問介護員等のうち専ら指定訪問介護に従事するものをもって充てなければなりません。
よって、指定訪問介護以外の業務に従事することは、専従要件に違反するものであり、人員基準違反となります。

【説明】

〈サービス提供責任者の要件〉

常勤の訪問介護員等のうち、次の資格要件を満たす者で、専ら指定訪問介護に従事する者。

- ・介護福祉士
- ・実務者研修修了者（旧1級課程修了者、旧基礎研修修了者）
- ・看護師

〈サービス提供責任者の専従の例外〉

- ・指定訪問介護事業所の管理者との兼務は差し支えない。（管理業務に支障がない場合に限る。）
- ・利用者に対する指定訪問介護の提供に支障がない場合は、同一敷地内にある「指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所」、「指定夜間対応型訪問介護事業所」の職務に従事することができる。
- ・業務に支障がない範囲で、保険外サービスに従事することは可能。（H30.9.28付厚労省通知）
- ・業務に支障がない場合は、障害福祉サービスのうち、①指定居宅介護、②指定同行援護、③指定行動援護、④指定重度訪問介護に限り、サービス提供責任者を兼務することができる。（移動支援事業のみを実施している場合は兼務できないが、①②③④のいずれかを併せて行っている場合は兼務が認められる。）

〈サービス提供責任者の常勤の例外〉

- ・サービス提供責任者の員数は、利用者の数に応じて常勤換算方法によることができる。（一部非常勤職員をサービス提供責任者に充てることことができる。）（P7参照）
- ・非常勤のサービス提供責任者の勤務時間は、常勤の訪問介護員等が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）の2分の1以上に達していること。

【根 拠】

〔条例第6条〕（訪問介護員等の員数）

- 2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、常勤の訪問介護員等のうち、利用者（当該指定訪問介護事業者が法第115条の45第1項第1号イに規定する第1号訪問事業（地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律（平成26年法律第83号。以下「整備法」という。）第5条による改正前の法（以下「旧法」という。）第8条の2第2項に規定する介護予防訪問介護に相当するものとして市が定めるものに限る。）に係る法第115条の45の3第1項に規定する指定事業者（以下「指定事業者」という。）の指定を併せて受け、かつ、指定訪問介護の事業と当該第1号訪問事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合にあっては、当該事業所における指定訪問介護又は当該第1号訪問事業の利用者。以下この条において同じ。）の数が40又はその端数を増すごとに1人以上の者をサービス提供責任者としなければならない。この場合において、当該サービス提供責任者の員数については、利用者の数に応じて常勤換算方法によることができる。
- 3 前項の利用者の数は、前3月の平均値とする。ただし、新規に指定を受ける場合は、推定数による。
- 4 第2項のサービス提供責任者は、介護福祉士その他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。以下「指定居宅サービス等基準」という。）第5条第4項に規定する厚生労働大臣が定める者であって、専ら指定訪問介護に従事するものをもって充てなければならない。ただし、利用者に対する指定訪問介護の提供に支障がない場合は、同一敷地内にある指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所（新潟市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年新潟市条例第89号。以下「指定地域密着型サービス基準条例」という。）第7条第1項に規定する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所をいう。以下同じ。）又は指定夜間対応型訪問介護事業所（指定地域密着型サービス基準条例第48条第1項に規定する指定夜間対応型訪問介護事業所をいう。）に従事することができる。
- 5 第2項の規定にかかわらず、常勤のサービス提供責任者を3人以上配置し、かつ、サービス提供責任者の業務に主として従事する者を1人以上配置している指定訪問介護事業所において、サービス提供責任者が行う業務が効率的に行われている場合にあっては、当該指定訪問介護事業所に置くべきサービス提供責任者の員数は、利用者の数が50又はその端数を増すごとに1人以上とすることができる。
- 6 指定訪問介護事業者が第2項に規定する第1号訪問事業に係る指定事業者の指定を併せて受け、かつ、指定訪問介護の事業と当該第1号訪問事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、市の定める当該第1号訪問事業の人員に関する基準を満たすことをもって、前各項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。

用語の定義

〔解釈通知 第2の2(4)〕

「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をいうものである。この場合のサービス提供時間帯とは、当該従業者の当該事業所における勤務時間（指定通所介護及び指定通所リハビリテーションに付

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。

【補 足】

〈サービス提供責任者の配置〉

○「利用者の数が40人又はその端数を増すごとに1人以上」

- ・ 利用者数には、指定訪問介護の事業と第一号訪問事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合にあつては、第一号訪問事業の利用者（旧介護予防相当に限る。）の数も含める。
- ・ 障害者総合支援法における居宅介護等（居宅介護、同行援護、行動援護又は重度訪問介護）の指定を受けている場合の配置については、国Q&Aのとおり。（P10 参照）

〔解釈通知 第3の一(2)①〕（抜粋）

- 利用者の数については、前3月の平均値を用いる。この場合、前3月の平均値は、暦月ごとの実利用者の数を合算し、3で除して得た数とする。なお、新たに事業を開始し、又は再開した事業所においては、適切な方法により利用者の数を推定するものとする。
- ハ 当該指定訪問介護事業所が提供する指定訪問介護のうち、通院等乗降介助に該当するもののみを利用した者の当該月における利用者の数については、0.1人として計算すること。

○「利用者の数に応じて常勤換算方法によることができる」

- ・ 利用者の数が40人を超える事業所については、常勤換算方法とすることができる。
- ・ 非常勤のサービス提供責任者の勤務時間は、常勤の訪問介護員等が勤務すべき時間数の2分の1以上に達していること。

〔解釈通知 第3の一(2)②〕（抜粋）

- 常勤換算方法とする事業所については、以下に掲げる員数以上の常勤のサービス提供責任者を配置するものとする。
 - a 利用者の数が40人超200人以下の事業所
常勤換算方法としない場合に必要となるサービス提供責任者の員数から1を減じて得られる数以上
 - b 利用者の数が200人超の事業所
常勤換算方法としない場合に必要となるサービス提供責任者の員数に2を乗じて3で除して得られた数（1の位に切り上げた数）以上

○「常勤のサービス提供責任者を3人以上配置し、かつ、サービス提供責任者の業務に主として従事する者を1人以上配置している指定訪問介護事業所において、サービス提供責任者が行う業務が効率的に行われている場合」

- ・ サービス提供責任者の員数は、利用者の数が50又はその端数を増すごとに1人以上とすることができる。

〔解釈通知 第3の一(2)③〕（抜粋）

- イ 「サービス提供責任者の業務に主として従事する者」とは、サービス提供責任者

である者が当該事業所の訪問介護員として行ったサービス提供時間（事業所における待機時間や移動時間を除く。）が、1月あたり30時間以内であること。

ロ 「サービス提供責任者が行う業務が効率的に行われている」場合とは、居宅基準においてサービス提供責任者が行う業務として規定されているものについて、省力化・効率化が図られていることが必要であり、例えば、以下のような取組が行われていることをいうものである。

- ・ 訪問介護員の勤務調整（シフト管理）について、業務支援ソフトなどの活用により、迅速な調整を可能としていること
- ・ 利用者情報（訪問介護計画やサービス提供記録等）について、タブレット端末やネットワークシステム等のIT機器・技術の活用により、職員間で円滑に情報共有することを可能としていること
- ・ 利用者に対して複数のサービス提供責任者が共同して対応する体制（主担当や副担当を定めている等）を構築する等により、サービス提供責任者業務の中で生じる課題に対しチームとして対応することや、当該サービス提供責任者が不在時に別のサービス提供責任者が補完することを可能としていること

この場合において、常勤換算方法を採用する事業所で必要となるサービス提供責任者については、〔解釈通知第3の一(2)②〕の規定に関わらず、以下に示すサービス提供責任者数を配置するものとする。

利用者数	常勤のサービス提供責任者数（居宅基準第5条第5項適用）	常勤換算方法を採用する事業所で必要となる常勤のサービス提供責任者数
50 人以下	3	3
50 人超100 人以下	3	3
100 人超150 人以下	3	3
150 人超200 人以下	4	3
200 人超250 人以下	5	4

【国Q&A】

【介護保険法に基づく指定訪問介護事業所が障害者自立支援法に基づく居宅介護を行う場合の取扱いについて】

Q：指定訪問介護事業所が指定居宅介護事業所の指定も併せて受けており、指定訪問介護事業所におけるサービス提供責任者が指定居宅介護事業所のサービス提供責任者を兼務している場合、「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年厚生省令第37号。以下「指定基準」という。）の違反になるのではないかと。

A：指定訪問介護事業所におけるサービス提供責任者は、指定基準において、「専らその職務に従事する者でなければならない」とされているが、訪問介護事業所が「障

害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について」(平成18年12月6日障発第1206001号)に基づき介護保険法上の指定を受けていることをもって指定居宅介護の指定を受け、同一事業所で一体的に事業を運営している場合には、指定居宅介護のサービス提供責任者として兼務することは差し支えない。ただし、以下の点に留意すること。

1 指定基準において、指定訪問介護事業者が指定訪問介護事業所ごとに置くべき訪問介護員等(介護福祉士又は訪問介護員をいう。以下同じ。)の員数は、常勤換算方法で2.5以上とされている。

これは、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ることから、訪問介護員等の常勤換算に当たっては、本来、介護保険の被保険者に対するサービスに従事した時間のみを算入すべきであるが、指定訪問介護事業所が指定居宅介護を提供する場合には、介護保険の被保険者に対してサービスを提供し、なお、人員に余力がある場合に限り、指定居宅介護に従事した時間も算入しても差し支えない。

2 指定訪問介護事業所における管理者についても、指定基準において、専らその職務に従事する者でなければならないこととされているが、指定訪問介護事業所の管理者としての業務に支障がない場合には、指定居宅介護事業所における管理者と兼務して差し支えないこと。

3 指定訪問介護の提供に当たる訪問介護員等の員数が常勤換算方法で2.5に満たない場合であって、指定居宅介護の提供を行うことにより、介護保険の被保険者の申込に応じて指定訪問介護の提供ができないときは、指定基準第9条に規定する指定訪問介護の提供拒否の正当な理由には該当しないこと。

4 指定訪問介護と指定居宅介護との経理を明確に区分して実施すること。

(H19.10.25日付厚労省事務連絡)

【人員配置基準】

Q：訪問介護又は介護予防訪問介護の指定を受けていることをもって、同一の事業所が障害者自立支援法における居宅介護等(居宅介護、同行援護、行動援護又は重度訪問介護)の指定を受ける場合のサービス提供責任者の配置はどのように取り扱うのか。

A：当該事業所全体で確保すべきサービス提供責任者の員数については、次のいずれかの員数以上とする。

① 当該事業所における訪問介護等及び居宅介護等(重度訪問介護については利用者数が10人以下の場合に限る。)の利用者数の合計40人ごとに1以上。

② 訪問介護等と居宅介護等のそれぞれの基準により必要とされる員数の合計数以上。
なお、当該居宅介護等に係る指定以降も、訪問介護等の事業のみで判断したときに、訪問介護等に係る基準を満たしていることが必要となる。

また、訪問介護等におけるサービス提供責任者が、居宅介護等のサービス提供責任者を兼務することは差し支えない。

(H24国Q & A vol. 2の問2)

【注 意】

障害福祉サービスのうち、①指定居宅介護、②指定同行援護、③指定行動援護、④指定重度訪問介護についてだけ、サービス提供責任者は兼務することができる。

したがって、これら以外の障害福祉サービスに従事した場合は、基準違反となる。

ただし、指定訪問介護事業所が一体的に指定居宅介護等（指定居宅介護、指定同行援護、指定行動援護、指定重度訪問介護）を行っており、その上で移動支援事業も行っている場合は、指定訪問介護のサービス提供責任者が移動支援事業に従事することは可能である。

なお、移動支援事業のみを実施している場合は兼務できず、指定居宅介護等を併せて行っている場合にのみ兼務が認められる。

【注 意】

サービス提供責任者に変更や増減があった場合や、サービス提供責任者の氏名又は住所が変更になった場合は、変更日から10日以内に変更届出書を市介護保険課に提出してください。

(3) 管理者に関すること

【根拠】

〔条例第7条〕（管理者）

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。ただし、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、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

【補足】

○管理者の常勤専従の例外

〔解釈通知 第3の一1(3)〕（抜粋）

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 同一敷地内にある又は道路を隔てて隣接する等、特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる範囲内に他の事業所、施設等がある場合に、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

用語の定義

〔解釈通知 第2の2(3)〕

「常勤」

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（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）に達していることをいうものである。ただし、母性健康管理措置又は育児及び介護のための所定労働時間の短縮等の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30時間として取り扱うことを可能とする。

同一の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ものについては、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なる。

また、人員基準において常勤要件が設けられている場合、従業者が労働基準法（昭和22年法律第49号）第65条に規定する休業、母性健康管理措置、育児・介護休業法第2条第一号に規定する育児休業、同法第23条第2項の育児休業に関する制度に準ずる措置又は同法第24条第1項（第二号に係る部分に限る。）の規定により同項第二号に規定する育児休業に関する制度に準じて講ずる措置による休業を取得中の期間において、当該人員基準において求められる資質を有する複数の非常勤の従事者を常勤の従業者の員数に換算することにより、人員基準を満たすことが可能であることとする。

【注 意】

管理者に変更があった場合や、管理者の氏名又は住所が変更になった場合は、変更日から10日以内に変更届出書を市介護保険課に提出してください。

【運営に関する基準】

(4) 重要事項説明書及び運営規程に関すること

【主な指摘内容】

- 重要事項説明書に「営業日及び営業時間」、「事故発生時の対応」、「緊急時における対応方法」及び「第三者評価の実施状況」を記載してください。
- 重要事項説明書の「苦情申立窓口」について、利用者の保険者である市町村と国民健康保険団体連合会の連絡先を、正しく記載してください
- 重要事項説明書と運営規程の内容の整合を図ってください。

- ★ 重要事項説明書には、運営規程の概要のほか、利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について記載されている必要があります。
- ★ 苦情窓口には、①事業所の相談窓口、②国民健康保険団体連合会、③保険者である市町村を記載する必要があります。
 - ※ 新潟市福祉部介護保険課 (Tel 025-226-1273)
 - ※ 新潟県国民健康保険団体連合会 (Tel 025-285-3022)
- ★ 平成30年度から「提供するサービスの第三者評価の実施状況」が重要事項説明書に記載すべき事項として加われました。
- ★ 営業日及び営業時間等及び通常の事業の実施地域に変更があった場合は、重要事項説明書のみでなく運営規程も変更し、運営規程については変更届出書を市介護保険課に提出する必要があります。
- ★ 令和3年度改正により、令和5年度末までに「虐待の防止のための措置に関する事項」を運営規程に定めることになりました。

【根 拠】

〔条例第9条第1項〕（内容及び手続の説明及び同意）

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第30条に規定する運営規程の概要、訪問介護員等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当該利用申込者の同意を得なければならない。

〔解釈通知第3の一3(2)〕 (抜粋)

利用者に対し適切な指定訪問介護を提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、当該指定訪問介護事業所の運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等（当該指定訪問介護事業者が、他の介護保険に関する事業を併せて実施している場合、当該パンフレット等について、一体的に作成することは差し支えないものとする。）の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定訪問介護の提供を受けることにつき同意を得なければならない。

【補 足】

○重要事項説明書に記載すべき事項

- ①事業の目的及び運営方針
- ②従業者の職種、員数及び職務の内容
- ③営業日及び営業時間
- ④サービス内容
- ⑤利用料その他の費用の額
- ⑥通常の事業の実施地域
- ⑦サービス利用に当たっての留意事項
- ⑧緊急時等における対応方法
- ⑨事故発生時の対応
- ⑩苦情処理の体制
- ⑪提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）

運営規程の概要

※運営規程について

〔条例第30条〕（運営規程）

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下この章において「運営規程」という。）を定めておかなければならない。

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
- (3) 営業日及び営業時間
- (4) 指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額
- (5) 通常の事業の実施地域
- (6) 緊急時等における対応方法
- (7) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (8) その他運営に関する重要事項

〔解釈通知第3の一3(19)①〕（抜粋）

従業者の「員数」は日々変わりうるものであるため、業務負担軽減等の観点から、規程を定めるに当たっては、居宅基準第5条において置くべきとされている員数を満たす範囲において、「〇人以上」と記載することも差し支えない。

【注 意】

運営規程の内容に変更があった場合は、変更日から10日以内に変更届出書を市介護保険課に提出してください。

(5) サービスの質の評価の取組に関すること

【主な指摘内容】

- 自ら提供する指定訪問介護の質の評価が実施されていないので、定期的を実施し、常にその改善を図ってください。

★ 指定訪問介護事業者は、自らサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければなりません。

アンケートや自己点検等を実施して、課題を見だし改善していく取組が重要です。

〈手法（例示）〉

- ① 利用者又はその家族・ケアマネへの満足度アンケート（郵送や聞き取り）の実施、結果を集計し、課題を見つけて改善を図る取組
- ② 法人内の委員会（業務改善委員会等）が事業所を評価したもの（内部監査のようなもの）を、施設・事業所自ら再確認・再評価し、課題を見だして改善を図る取組
- ③ 法人又は施設・事業所が独自に作成した自己点検表（チェック表）を活用して自己評価を行うとともに、課題を見だして改善を図る取組
- ④ 他施設・事業所や業界紙等が作成した自己点検表（チェック表）を活用した自己評価を行うとともに、課題を見だして改善を図る取組
- ⑤ 接遇・介護技術などについて、個々の介護職員等で自己点検を行い、課題を見つけて改善を図る取組
- ⑥ 個々の介護職員等に目標・課題を設定し、その達成度合いを評価し、次の課題を見だし、改善を図る取組
- ⑦ 施設・事業所としての目標・課題を設定し、その達成度合いを評価し、次の課題を見だし、改善を図る取組
- ⑧ 管理者、上司等が訪問介護員等を評価（人事・業務の評価）する取組
（例：接遇、勤務態度、送迎の遅れ、身だしなみ、利用者の苦情）
- ⑨ 接遇、介護技術、介護保険制度等に係る研修の実施により、その習得状況等を評価し、課題を見だし、改善を図る取組 等

いろいろな取組方法があると思われるので、実践してください。

【根拠】

〔条例第23条第2項〕（指定訪問介護の基本取扱方針）

指定訪問介護事業者は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

(6) 利用料等に関すること

【根 拠】

〔条例第21条第1項〕（利用料等の受領）

指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定訪問介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定訪問介護事業者を支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。

【補 足】

〔解釈通知第3の-3(11)①〕

居宅基準第20条第1項は、指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスとして提供される指定訪問介護についての利用者負担として、居宅介護サービス費用基準額の1割、2割又は3割（法第50条若しくは第60条又は第69条第5項の規定の適用により保険給付の率が9割、8割又は7割でない場合については、それに応じた割合）の支払を受けなければならないことを規定したものである。

(7) 心身の状況等の把握に関すること

【主な指摘内容】

○訪問介護計画の作成に当たり、利用者の状況を把握・分析し訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにするためのアセスメントが行われていなかったので適切にアセスメントを行った上で、訪問介護計画を作成してください。

- ★ 訪問介護計画を作成する際には、担当者会議等を通じて利用者に対し適切なアセスメントを行ってください。
- ★ アセスメントは、担当居宅介護支援事業所からの情報を受け取るだけでなく、訪問介護事業所として、指定訪問介護を提供するに当たっての状況把握・分析が必要です。
- ★ 初回訪問介護計画作成時のほか、認定更新時等の際には、利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で訪問介護計画の変更の要否が判断されるべきであることから、必要なアセスメントを行ってください。

【根拠】

〔条例第14条〕（心身の状況等の把握）

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議（新潟市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27年新潟市条例第3号。以下「指定居宅介護支援等基準条例」という。）第15条第9号に規定するサービス担当者会議をいう。以下同じ。）等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

〔条例第25条第1項〕（訪問介護計画の作成）

サービス提供責任者（第6条第2項に規定するサービス提供責任者をいう。以下この条及び第29条において同じ。）は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画（以下「訪問介護計画」という。）を作成しなければならない。

(8) 訪問介護計画に関すること

重要!

【主な指摘内容】

- サービス提供に当たり、**訪問介護計画が作成されていなかった**事例がありました。サービス提供を開始する前に訪問介護計画書を作成し、利用者等から同意を得て交付した上でサービス提供を行ってください。
- **サービス内容や提供回数が変更されているにもかかわらず、訪問介護計画の変更を行っていない**事例がありました。適切に当該計画の変更を行ってください。
- 訪問介護計画に対する利用者等からの**同意日が記載されていなかった**ので、利用者から**いつ同意を得たのかが分かるように**同意日を記載してください。
- **居宅サービス計画と訪問介護計画の間に齟齬が生じた**場合は、居宅介護支援事業者と連携を図って調整してください。

- ★ 指定訪問介護は、**訪問介護計画に基づいて行わなければなりません**。よって、**サービス提供開始前に、訪問介護計画を作成し、利用者の同意を得てサービスを提供する必要があります**。
- ★ サービス内容や提供回数を変更する場合は、訪問介護計画を変更する必要があります。変更した訪問介護計画についても、利用者等から同意を得て交付した上でサービス提供を行ってください。
- ★ 訪問介護計画は、**居宅サービス計画に沿って作成されなければなりません**。
居宅介護支援事業者と協議し、サービス内容の変更を行うこととなったが、居宅サービス計画が変更されず、結果、訪問介護計画書と居宅サービス計画の内容が異なってしまった場合は、居宅介護支援事業者と適宜連絡を取り、双方において必要な計画の変更等を行ってください。

【根拠】

〔条例第17条〕（居宅サービス計画に沿ったサービスの提供）

指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画（施行規則第64条第1号ハ及びニに規定する計画を含む。以下同じ。）が作成されている場合は、当該居宅サービス計画に沿った指定訪問介護を提供しなければならない。

〔条例第18条〕（居宅サービス計画等の変更の援助）

指定訪問介護事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。

〔条例第25条〕（訪問介護計画の作成）

サービス提供責任者（第6条第2項に規定するサービス提供責任者をいう。以下この条及び第29条において同じ。）は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画（以下「訪問介護計画」という。）を作成しなければならない。

- 2 訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、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。
- 3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、そ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 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利

用者に交付しなければならない。

- 5 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。
- 6 第1項から第4項までの規定は、前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。

【補 足】

〔解釈通知第3の一3(14)〕 (抜粋)

○訪問介護計画に盛り込む内容

サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成しなければならない。訪問介護計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握・分析し、訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する訪問介護員等の氏名、訪問介護員等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにするものとする。なお、訪問介護計画の様式については、各事業所ごとに定めるもので差し支えない。

○居宅サービス計画に沿った内容であること

訪問介護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならない。

なお、訪問介護計画の作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該訪問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。

○計画の説明及び同意取得、実施状況や評価の説明が必要

訪問介護計画は、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らないものであり、その内容について説明を行った上で利用者の同意を得ることを義務付けることにより、サービス内容等への利用者の意向の反映の機会を保障しようとするものである。したがって、サービス提供責任者は、訪問介護計画の目標や内容等については、利用者又はその家族に、理解しやすい方法で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。

○計画の交付と5年間保存が必要

訪問介護計画を作成した際には、遅滞なく利用者に交付しなければならない。

なお、訪問介護計画は、条例第42条の規定に基づき、5年間保存しなければならない。

○実施状況の把握と管理が必要

サービス提供責任者は、他の訪問介護員等の行うサービスが訪問介護計画に沿って実施されているかについて把握するとともに、助言、指導等必要な管理を行わなければならない。

(9) サービス提供の記録に関すること

【主な指摘内容】

- サービス提供の記録がないのに、介護報酬を請求していた事例があったので、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録してください。

★ 提供したサービスを適切に記録し、記録上から提供したサービス内容が分かるようにしておく必要があります。

【根拠】

〔条例第20条〕（サービスの提供の記録）

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第41条第6項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

- 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、提供した具体的なサービスの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には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を当該利用者に対して提供しなければならない。

【補足】

〔解釈通知第3の一3(10)〕（抜粋）

- 指定訪問介護事業者は提供した具体的なサービスの内容等を記録すること

指定訪問介護を提供した際には、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を図るため、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。

- 5年間記録を保存することが必要

提供した具体的なサービス内容等の記録は、条例第42条の規定に基づき、5年間保存しなければならない。

(10) 管理者及びサービス提供責任者の責務に関すること

【根 拠】

〔条例第29条〕（管理者及びサービス提供責任者の責務）

指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の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。

- 2 指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。
- 3 サービス提供責任者は、第25条に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行うものとする。
 - (1) 指定訪問介護の利用の申込に係る調整をすること。
 - (2) 利用者の状態の変化及びサービスに関する意向を定期的に把握すること。
 - (2)の2 居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔(くう)機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。
 - (3) サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。
 - (4) 訪問介護員等（サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。）に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
 - (5) 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
 - (6) 訪問介護員等の能力及び希望を踏まえた業務管理を実施すること。
 - (7) 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
 - (8) その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

【補 足】

〔解釈通知第3の一3(10)〕（抜粋）

○指定訪問介護事業者は提供した具体的なサービスの内容等を記録すること

指定訪問介護を提供した際には、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、利用者の心身の状態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を図るため、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。

○5年間記録を保存することが必要

提供した具体的なサービス内容等の記録は、条例第42条の規定に基づき、5年間保存しなければならない。

(11) 勤務体制の確保等に関すること

【主な指摘内容】

- 管理者及び訪問介護員等について、雇用の形態がわかる文書等により当該事業所の従業者であること及び担当する職種を明確にした上で勤務させてください。
- 職場におけるハラスメントの防止のため、相談対応のための担当者や窓口をあらかじめ定め、従業者に周知してください。

- ★ 従業員が担当する職種について、雇用の形態がわかる文書等により明確にする必要があります。
- ★ 事業主は、ハラスメントを防止するための措置を講ずる必要があります。

【根 拠】

〔条例第32条〕（勤務体制の確保等）

指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供できるよう、指定訪問介護事業所ごとに、訪問介護員等の勤務の体制を定めておかなければならない。

- 2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等によって指定訪問介護を提供しなければならない。
- 3 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。
- 4 指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は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により訪問介護員等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。

【補 足】

〔解釈通知第3の-3(21)〕（抜粋）

○日々の勤務時間等の事項を明確にすること

指定訪問介護事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、訪問介護員等については、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、サービス提供責任者である旨等を明確にすること。

○管理者の指揮命令下にある訪問介護員等によりサービスの提供を行うこと

指定訪問介護事業所の訪問介護員等とは、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介護員等を指すものであること。

なお、社会福祉士及び介護福祉士法の規定に基づき、同法施行規則第1条各号に規定する口腔内の喀痰吸引その他の行為を業として行う訪問介護員等については、労働者派遣法に基づく派遣労働者（同法に規定する紹介予定派遣又は同法第40条の2第1項第三号又は第四号に該当する場合を除く。）であってはならない。

○ハラスメントの防止措置について事業主が講ずべき措置の具体的内容

事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組に

については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意すること。

a 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。

b 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

なお、パワーハラスメント防止のための事業主の方針の明確化等の措置義務については、中小企業（医療・介護を含むサービス業を主たる事業とする事業主については資本金が5000万円以下又は常時使用する従業員の数が100人以下の企業）は、令和4年4月1日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう努められたい。

○事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）及び③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。

【参考】

ハラスメントの防止のため必要な措置を講じるに当たっては、厚生労働省ホームページ掲載の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」及び「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等も参考としてください。

[掲載ページ] https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

(12) 業務継続計画の策定等に関すること

- ★ 令和3年改正により、災害等発生時における業務継続計画の策定及び従業者への研修・訓練の実施についての規定が新設されました。
- ★ 令和6年3月31日までは努力義務です。

【根 拠】

〔条例第32条の2〕（業務継続計画の策定等）

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継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）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。

【補 足】

〔解釈通知第3の一3(22)〕（抜粋）

業務継続計画には、以下の項目等を記載すること。（中略）また、想定される災害等は地域によって異なるものであることから、項目については実態に応じて設定すること。なお、感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することを妨げるものではない。

イ 感染症に係る業務継続計画

- a 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- b 初動対応
- c 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

ロ 災害に係る業務継続計画

- a 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の策、必要品の備蓄等）
- b 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- c 他施設及び地域との連携

【参考】

各項目の記載内容については、厚生労働省ホームページに掲載されている「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参照してください。

[掲載ページ] <https://www.mhlw.go.jp/content/000922077.pdf>
<https://www.mhlw.go.jp/content/000749543.pdf>

(13) 衛生管理等に関すること

- ★ 令和3年改正により、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開催等についての規定が新設されました。
- ★ 令和6年3月31日までは努力義務です。

【根 拠】

〔条例第33条〕（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。

- 2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所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。
- 3 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号vに掲げる措置を講じなければならない。
 - (1) 当該指定訪問介護事業所における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（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ること。
 - (2) 当該指定訪問介護事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
 - (3) 当該指定訪問介護事業所において、訪問介護員等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

【補 足】

〔解釈通知第3の一3(23)〕（抜粋）

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。

○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

感染対策の知識を有する者を含む、幅広い職種により構成することが望ましく、特に、感染症対策の知識を有する者については外部の者も含め積極的に参画を得ることが望ましい。構成メンバーの責任及び役割分担を明確にするとともに、専任の感染対策を担当する者を決めておくことが必要である。感染対策委員会は、利用者の状況など事業所の状況に応じ、おおむね6月に1回以上、定期的開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催する必要がある。

○感染症の予防及びまん延の防止のための指針

「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」には、平常時の対策及び発生時の対応を規定する。平常時の対策としては、事業所内の衛生管理（環境の整備等）、ケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）等、発生時の対応としては、発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における事業所関係課

等の関係機関との連携、行政等への報告等が想定される。また、発生時における事業所内の連絡体制や上記の関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくことも必要である。

○感染症の予防及びまん延の防止のための研修

感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行うものとする。職員教育を組織的に浸透させていくためには、当該事業所が定期的な教育（年1回以上）を開催するとともに、新規採用時は感染対策研修を実施することが望ましい。また、研修の実施内容についても記録することが必要である。

○感染症の予防及びまん延の防止のための訓練

平時から、実際に感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応について、訓練（シミュレーション）を定期的（年1回以上）に行うことが必要である。訓練においては、感染症発生時において迅速に行動できるよう、発生時の対応を定めた指針及び研修内容に基づき、事業所内の役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習などを実施するものとする。

【参考】

厚生労働省が「介護現場における感染対策の手引き（第2版）」、「介護職員のための感染対策マニュアル（訪問系）」を作成しました。

厚生労働省ホームページの「介護事業所等向けの新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ」に掲載されていますので、ご活用ください。

(14) 掲示に関すること

【主な指摘内容】

- 事業所の見やすい場所に、利用料金表等の他、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制、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掲示又は備え付けてください。

★ 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利用者の見やすい場所に掲示又は備え付ける必要があります。

【根拠】

〔条例第34条〕（掲示）

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、訪問介護員等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を掲示しなければならない。

- 2 指定訪問介護事業者は、前項に規定する事項を記載した書面を当該指定訪問介護事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

(15) 秘密保持等に関すること

【主な指摘内容】

- 利用者の家族に関する個人情報の使用については、当該家族の同意をあらかじめ文書により得てください。

★ 介護支援専門員や他のサービスの担当者と情報を共有する際、利用者の家族の個人情報については、家族から同意を得なければなりません。
契約書等に個人情報の利用について規定し、利用者家族の同意欄を設け、文書により同意を得てください。

【根拠】

〔条例第35条第3項〕（秘密保持等）

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当該利用者の同意を、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。

【補足】

〔解釈通知第3の一3(25)〕（抜粋）

○サービス担当者会議等において利用者の個人情報を共有するための同意

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。

なお、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。

(16) 不当な働きかけの禁止に関すること

【根拠】

〔条例第36条の2〕（不当な働きかけの禁止）

指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、指定居宅介護支援事業所（指定居宅介護支援等基準条例第4条第1項に規定する指定居宅介護支援事業所をいう。第165条第2項において同じ。）の介護支援専門員又は居宅要介護被保険者（法第41条第1項に規定する居宅要介護被保険者をいう。）に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行ってはならない。

(17) 苦情処理に関すること

【主な指摘内容】

- 苦情の内容等の記録を行っていなかったため、適切に記録に残すとともに、解決策や改善策を職員に周知し、サービスの質の向上を図ってください。

- ★ 事業所側に落ち度がない場合でも苦情として適切に取り上げるとともに、些細な申出、要望等であってもサービスの質や信頼性の向上を図る上で重要であるとの認識に立ち、苦情の内容を記録する等、適切に取り扱ってください。
- ★ 苦情内容や処理結果等を分析、検討し、同様の苦情の再発防止に繋がるよう務めてください。
- ★ 利用申込者又はその家族に、事業所の相談窓口、苦情受付機関として利用者の保険者である市町村窓口及び新潟県国民健康保険団体連合会の連絡先を文書で交付するとともに、事業所内に掲示してください。

【根拠】

【条例第38条】（苦情処理）

指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の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、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

【補足】

【解釈通知第3の一3(28)】（抜粋）

- 苦情処理体制等を明らかにすること

「必要な措置」とは、具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における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、利用申込者又はその家族にサービス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等である。

- 苦情は組織として対応すること

利用者及びその家族からの苦情に対し、指定訪問介護事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（指定訪問介護事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日、その内容等を記録することを義務付けたものである。

また、指定訪問介護事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

- 苦情に関する記録は5年間保存すること

苦情の内容等の記録は、条例第42条の規定に基づき、5年間保存しなければならない。

(18) 地域との連携等

【根拠】

〔条例第39条第2項〕（地域との連携等）

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、**当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うよう努めなければならない。**

(19) 事故発生時の対応に関すること

【主な指摘内容】事故発生時の対応に関すること

- サービス提供時に発生した事故等について、利用者の保険者である市町村への報告がなされていなかったため、保険者に報告基準を確認し、適切に報告してください。

★ 事故等が発生した場合は、その内容を記録するとともに、事故の再発防止策を検討することが必要です。そのためには**事故及びヒヤリ・ハットの定義付けを行い、報告体制の周知徹底が重要です。**

また、発生した事故等の集計・分析を行うことで、事故等の傾向を把握することは、事故発生防止の観点から有効です。

★ 市への事故報告基準を確認しておくこと！

「介護サービス事業所等における事故の取扱いについて（通知）」

（令和3年4月9日新介第94号）

【根拠】

〔条例第40条〕（事故発生時の対応）

指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、**市、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡**を行うとともに、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、前項の**事故の状況及び事故に際して採った処置について記録**しなければならない。

3 指定訪問介護事業者は、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は、**損害賠償を速やかに行わなければならない。**

【補足】

〔解釈通知第3の一3(30)〕（抜粋）

○事故の対応における留意事項

- ① 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合の対応方法については、あらかじめ指定訪問介護事業者が定めておくことが望ましいこと。
- ② 指定訪問介護事業所は、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、賠償保険に加入しておくか、又は賠償資力を有することが望ましいこと。
- ③ 指定訪問介護事業者は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じること。

○事故に関する記録は5年間保存すること

事故に関する記録は、条例第42条の規定に基づき、**5年間保存**しなければならない。

(20) 虐待の防止に関すること

- ★ 令和3年改正により、虐待の発生又はその再発を防止するための措置についての規定が新設されました。
- ★ 令和6年3月31日までは努力義務です。

【根 拠】

〔条例第40条の2〕（虐待の防止）

指定訪問介護事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 当該指定訪問介護事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ること。
- (2) 当該指定訪問介護事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- (3) 当該指定訪問介護事業所において、訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

【補 足】

〔解釈通知第3の一3(31)〕（抜粋）

○委員会

虐待防止検討委員会は、具体的には、次のような事項について検討することとする。その際、そこで得た結果（事業所における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等）は、従業者に周知徹底を図る必要がある。

- イ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- ロ 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ニ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- ホ 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
- ヘ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- ト 前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

○指針

指定訪問介護事業者が整備する「虐待の防止のための指針」には、次のような項目を盛り込むこととする。

- イ 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ヘ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

○虐待の防止のための従業者に対する研修

従業者に対する虐待の防止のための研修の内容としては、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、当該指定訪問介護事業所における指針に基づき、虐待の防止の徹底を行うものとする。

職員教育を組織的に徹底させていくためには、当該指定訪問介護事業者が指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修（年1回以上）を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施することが重要である。

また、研修の実施内容についても記録することが必要である。

○担当者

虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。

(21) 記録の整備に関すること

【主な指摘内容】

- 訪問介護計画書の一部が確認できなかった事例があったので、適切に整備し、その完結の日から5年間保管してください。

★ 訪問介護計画等、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から**5年間保存**しなければなりません。

【根 拠】

〔条例第42条〕（記録の整備）

指定訪問介護事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

- 2 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その**完結の日から5年間保存**しなければならない。

- (1) 訪問介護計画
- (2) 第20条第2項の規定による提供した具体的なサービスの内容等の記録
- (3) 第27条の規定による市への通知に係る記録
- (4) 第38条第2項の規定による苦情の内容等の記録
- (5) 第40条第2項の規定による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

【補 足】

〔解釈通知第3の-3(33)〕（抜粋）

なお、「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。

(22) 共生型訪問介護の基準

【根 拠】

〔条例第42条の2〕（共生型訪問介護の基準）

訪問介護に係る共生型居宅サービス（以下この条及び次条において「共生型訪問介護」という。）の事業を行う指定居宅介護事業者（新潟市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年新潟市条例第80号。以下「指定障害福祉サービス等基準条例」という。）第6条第1項に規定する指定居宅介護事業者をいう。）及び重度訪問介護（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下この条及び第181条の2において「障害者総合支援法」という。）第5条第3項に規定する重度訪問介護をいう。第1号及び次条において同じ。）に係る指定障害福祉サービス（障害者総合支援法第29条第1項に規定する指定障害福祉サービスをいう。第1号において同じ。）の事業を行う者が当該事業に関して満たすべき基準は、次のとおりとする。

- (1) 指定居宅介護事業所（指定障害福祉サービス等基準条例第6条第1項に規定する指定居宅介護事業所をいう。）又は重度訪問介護に係る指定障害福祉サービスの事業を行う者が当該事業を行う事業所（以下この号において「指定居宅介護事業所等」という。）の従業者の員数が、当該指定居宅介護事業所等が提供する指定居宅介護（指定障害福祉サービス等基準条例第5条第1項に規定する指定居宅介護をいう。）又は重度訪問介護（以下この号において「指定居宅介護等」という。）の利用者の数を指定居宅介護等の利用者及び共生型訪問介護の利用者の数の合計数であるとした場合における当該指定居宅介護事業所等として必要とされる数以上であること。
- (2) 共生型訪問介護の利用者に対して適切なサービスを提供するため、指定訪問介護事業所その他の関係施設から必要な技術的支援を受けていること。

〔条例第42条の3〕（準用）

第5条、第6条（第1項を除く。）及び第7条並びに前節の規定は、共生型訪問介護の事業について準用する。この場合において、第6条第2項中「利用者（）」とあるのは「利用者（共生型訪問介護の利用者及び指定居宅介護又は重度訪問介護に係る指定障害福祉サービスの利用者をいい、）」と、「指定訪問介護又は」とあるのは「共生型訪問介護及び指定居宅介護若しくは重度訪問介護に係る指定障害福祉サービス又は」と読み替えるものとする。

【補 足】

〔解釈通知第3の一4〕（共生型訪問介護に関する基準）

共生型訪問介護は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号。以下「指定障害福祉サービス等基準」という。）第5条第1項に規定する指定居宅介護事業者又は重度訪問介護（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「障害者総合支援法」という。）第5条第3項に規定する重度訪問介護をいう。）に係る指定障害福祉サービス（同法第29条第2項に規定する指定障害福祉サービスをいう。）

の事業を行う者が、要介護者に対して提供する指定訪問介護をいうものであり、共生型訪問介護事業所が満たすべき基準は、次のとおりであること。

(1) 従業者（ホームヘルパー）、サービス提供責任者の員数及び管理者（居宅基準第39条の2第1号、第39条の3）

① 従業者（ホームヘルパー）

指定居宅介護事業所又は指定重度訪問介護事業所（以下この4において「指定居宅介護事業所等」という。）の従業者の員数が、共生型訪問介護を受ける利用者（要介護者）の数を含めて当該指定居宅介護事業所等の利用者の数とした場合に、当該指定居宅介護事業所等として必要とされる数以上であること。

② サービス提供責任者

共生型訪問介護事業所に置くべきサービス提供責任者の員数は、指定居宅介護事業所等における指定居宅介護又は指定重度訪問介護の利用者（障害者及び障害児）及び共生型訪問介護の利用者（要介護者）の合計数が、40又はその端数を増すごとに1人以上とする。この場合において、サービス提供責任者の資格要件については、指定居宅介護事業所等のサービス提供責任者であれば、共生型訪問介護事業所のサービス提供責任者の資格要件を満たすものとする。

なお、共生型訪問介護事業所のサービス提供責任者と指定居宅介護事業所等のサービス提供責任者を兼務することは差し支えないこと。

③ 管理者

指定訪問介護の場合と同趣旨であるため、第3の一の1の(3)を参照されたいこと。

なお、共生型訪問介護事業所の管理者と指定居宅介護事業所等の管理者を兼務することは差し支えないこと。

(2) 設備に関する基準

指定居宅介護事業所等として満たすべき設備基準を満たしていれば足りるものであること。

(3) 指定訪問介護事業所その他の関係施設から、指定居宅介護事業所等が要介護高齢者の支援を行う上で、必要な技術的支援を受けていること。（居宅基準第39条の2第2号）

(4) 運営等に関する基準（居宅基準第39条の3）

居宅基準第39条の3の規定により、居宅基準第4条及び第2章第4節の規定は、共生型訪問介護の事業について準用されるものであるため、第3の一の3を参照されたいこと。

(5) その他の共生型サービスについて

高齢者と障害者・障害児に一体的にサービス提供するものであって、

- ・ デイサービス、ホームヘルプサービス、ショートステイについて、障害福祉制度と介護保険制度の両方の基準を満たして両方の指定を受けているもの
- ・ 法令上、共生型サービスの対象とされているデイサービス、ホームヘルプサービス、ショートステイ以外のサービス（例えば、障害福祉制度の共同生活援助と介護保険制度の認知症対応型共同生活介護）について、障害福祉制度と介護保険制度の両方の指定を受けているもの
- ・ 障害福祉制度の基準を満たして指定を受け、かつ、介護保険制度の基準

該当サービスを活用しているもの
についても「共生型サービス」であり、地域共生社会の実現に向け、これらの
推進も図られることが望ましいこと。

なお、共生型サービスは、各事業所の選択肢の一つであり、地域の高齢者
や、障害者・障害児のニーズを踏まえて、各事業所は指定を受けるどうか判
断することとなる。

最 後 に

○訪問介護関係

〔条例第5条〕（基本方針）

指定居宅サービスに該当する訪問介護（以下「指定訪問介護」という。）の事業
は、要介護状態となった場合においても、その利用者が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、入浴、排
せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものでなければならない。