

総論

1 事業者指定の単位 [訪問介護、訪問看護 共通]

事例

- ✓ 訪問介護員が、事業所とは別の場所にあるサービス付き高齢者向け住宅の職員を兼務し、事業所に出勤することなく当該住宅に出勤した上で、当該住宅の入居者に対して訪問介護を提供している。

指導・ポイント

- 当該住宅は指定事業所には該当せず、直接住宅に出向き訪問介護を行うのでは、事業所を拠点にサービス提供を行っているとは認められないので、適正な運営を行うこと。

基準

【居宅基準省令解釈通知 第2の1】

事業者の指定は、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、地域の実情等を踏まえ、サービス提供体制の面的な整備、効率的な事業実施の観点から本体の事業所とは別にサービス提供等を行う出張所等であって、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「事業所」に含めて指定することができる取扱いとする。なお、この取扱いについては、同一法人にのみ認められる。

- ① 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。
- ② 職員の勤務体制、勤務内容等が一体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間で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）にあること。
- 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こと。
- 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が定められること。
- ⑤ 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ること。

2 常勤・常勤換算方法（育児のための時短勤務者） ※R3 改正事項

事例

- ✓ 基準上で常勤の従業員を配置すべきところ、3歳以上の子を養育するために事業者から所定労働時間の短縮措置を受け、週30時間勤務している従業員を常勤の従業員として配置していた。

指導・ポイント

- 人員基準や加算において「常勤」と見なすことができるいわゆる育児による時短勤務者とは、育児・介護休業法第23条第1項の規定に基づき3歳に満たない子を養育する労働者に限られるものであること。なお、当該解釈は「常勤」要件の適否を判断する際の基準であり、法人や事業所において育児休業等の制度を積極的に活用することを制限する趣旨ではないことに留意されたい。
- また、常勤換算方法の計算に当たっても、上記の時短の措置が講じられている従業員は、週30時間以上の勤務で常勤の従業員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が可能であることに留意すること。

基準

【居宅基準省令解釈通知 第2の2(1)、(3) ほか】

「常勤」〔一部改正〕

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員が勤務すべき時間数（1週間に勤務すべき時間数が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、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項に掲げる措置（「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）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（「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。）が講じられている者については、利用者の処遇に支障がない体制が施設として整っている場合は、例外的に常勤の従業員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。

「常勤換算方法」〔一部改正〕

〔前略〕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場合、週30時間以上の勤務で、常勤換算方法の計算に当たり、常勤の従業員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が可能とする。

【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第23条第1項】

事業主は、その雇用する労働者のうち、その3歳に満たない子を養育する労働者であって育児休業をしていないもの（1日の所定労働時間が短い労働者として厚生労働省令で定めるものを除く。）に関して、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の申出に基づき所定労働時間を短縮することにより当該労働者が就業しつつ当該子を養育することを容易にするための措置（以下この条及び第24条第1項第3号において「育児のための所定労働時間の短縮措置」という。）を講じなければならない。〔後略〕

運営に関する基準

1 内容及び手続の説明及び同意

事例

- ✓ 重要事項説明書に「提供するサービスの第三者評価の実施状況」を記載していない。
- ✓ 利用者の負担割合について、1割または2割の旨のみが記載されている。

指導・ポイント

- 基準省令解釈通知※に、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として、「提供するサービスの第三者評価の実施状況」が列挙されていることから、重要事項説明書等に当該事項（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）を記載すること。
- ※ 第三者評価の記載を要するサービス  
訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、地域密着型（介護予防）サービス〔地域密着型特定施設入居者生活介護を除く。〕、介護老人福祉施設
- 平成30年8月より、一定の所得を有する利用者については3割負担となっているので、その旨を記載すること。また、重要事項説明書等には最新の情報を掲載すること。

基準

【居宅基準省令第8条第1項 ほか】

第8条 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、指定訪問介護（他のサービス共通）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29条に規定する運営規程の概要、訪問介護員等（他の職種共通）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載した文書を交付して説明し、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。

【居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(2) ほか】

〔前略〕指定訪問介護（他の該当サービス共通）事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護（他の該当サービス共通）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（他の該当サービス共通）事業所の運営規程の概要、訪問介護員等（他の職種共通）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〔中略〕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（他のサービス共通）の提供を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。〔後略〕

～令和3年基準省令改正に伴い追加された基準～

次の事項については、経過措置期間（令和6年3月31日まで）が終了するまでに、必要な措置を講じるよう努められたい。

- 運営規程に記載すべき項目に「虐待の防止のための措置に関する事項」が追加
  - ・ 虐待の防止に係る、組織内の体制（責任者の選定、従業者への研修方法や研修計画等）や虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法を指す内容を記載すること。
- ※ 運営規程の概要に虐待防止のための措置に関する事項が含まれるため、重要事項説明書にも追加して記載すること。

2 心身の状況等の把握〔居宅サービス（特定施設除く）共通〕

事例

- ✓ 当該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に出席しているが記録がない。または日時等が記録されておらず不十分である。

指導・ポイント

- サービス担当者会議の記録を作成すること。
- また、当該記録には、サービス担当者会議において把握した利用者の心身の状況、置かれている環境、他のサービスの利用状況等のほか、会議日時等の情報について記載すること。（居宅介護支援事業者から会議録の写しを求めることでも差し支えない。）

基準

【居宅基準省令第13条 ほか】

第13条 指定訪問介護（他の該当サービス共通）事業者は、指定訪問介護（他の該当サービス共通）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（指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）第13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。

3 運営規程

事例

- ✓ 運営規程の内容が実態と異なる。（従業員の員数、利用料金等）

指導・ポイント

- 現状に即した内容に運営規程を変更した上で、事業所の運営を行うこと。また、運営規程を変更した場合には、変更の届出を行うこと。

基準

【居宅基準省令第29条 ほか】

第29条 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、指定訪問介護（他のサービス共通）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（運営規程）を定めておかなければならない。〔後略〕

【居宅基準省令解釈通知第3の一の3(19)① ほか】

- ① 従業員の「員数」は日々変わりうるものであるため、業務負担軽減の観点から、規程を定めるに当たっては、居宅基準第5条においてお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」記載することも差し支えない。

～令和3年基準省令改正に伴い追加された基準～

次の事項については、経過措置期間（令和6年3月31日まで）が終了するまでに、必要な措置を講じるよう努められたい。

- 運営規程に記載すべき項目に「虐待の防止のための措置に関する事項」が追加
  - ・ 虐待の防止に係る、組織内の体制（責任者の選定、従業員への研修方法や研修計画等）や虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法等を指す内容を記載すること。

【根拠：居宅基準省令第29条第1項第7号、居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(19)⑤ ほか】

4 勤務体制の確保等

事例

- ✓ 事業所や併設施設等の他の職種を兼務している職員について、勤務表においてそれぞれの職種に係る勤務時間を分けて管理していない。
- ✓ 訪問系サービスと住宅型有料老人ホーム等の職員を兼務している職員について、雇用契約書に訪問介護員等又は住宅型有料老人ホーム等の職員としての各々の勤務時間帯を明示せず、勤務形態を明確にしていなかった。
- ✓ 医師、薬剤師等の勤務予定を作成していない（または勤務予定と勤務実績が大幅に異なっている）。

指導・ポイント

- 兼務する職種に係る勤務時間を明確にした勤務表を作成し、人員配置が適正にされているか確認できるようにすること。
- 訪問系サービスと住宅型有料老人ホーム等の職員を兼務している職員について、雇用契約書及び勤務表に、訪問介護員等又は住宅型有料老人ホーム等の職員としての各々の勤務時間帯を明示し、勤務形態を明確にすること。
- 医師や薬剤師等、月の勤務日数が少ない職種についても、勤務予定を作成し、適正な勤務体制の管理を行うこと。また、実際の勤怠管理も適切に行うこと。

基準

【居宅基準省令第30条第1項、第2項 ほか】

第30条 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護（他のサービス共通）を提供することができるよう、指定訪問介護（他のサービス共通）事業所ごとに、訪問介護員等（他の職種共通）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（他のサービス共通）事業者は、指定訪問介護（他のサービス共通）事業所ごとに、当該指定訪問介護（他のサービス共通）事業所の訪問介護員等により指定訪問介護（他のサービス共通）を提供しなければならない。

【居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(21)① ほか】

① 指定訪問介護（他のサービス共通）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（他の職種共通）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等を明確にすること。

5 勤務体制の確保等（職員研修）

事例

- ✓ 従業員に対する研修を実施していない。または研修を実施した（参加した）ことが確認できない。
- ✓ 新規採用時に研修を実施していない。

指導・ポイント

- 職員の資質向上のため、年間研修計画を策定し、研修の機会を確保すること。また、研修を実施した（参加した）際には、その記録を残すこと。なお、研修の実施（参加）結果については、事業所内で欠席者を含め情報共有すること。
- 新規採用時の研修について、特に各基準省令解釈通知において実施する旨の記載がある項目については、同通知に則して実施すること。

基準

【居宅基準省令第30条第1項～第3項 ほか】

- 第30条 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護（他のサービス共通）を提供することができるよう、指定訪問介護（他のサービス共通）事業所ごとに、訪問介護員等（他の職種共通）の勤務の体制を定めておかななければならない。
- 2 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、指定訪問介護（他のサービス共通）事業所ごとに、当該指定訪問介護（他のサービス共通）事業所の訪問介護員等により指定訪問介護（他のサービス共通）を提供しなければならない。
  - 3 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、訪問介護員等（他の職種共通）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。

～令和3年基準省令改正に伴い追加された基準～

次の事項については、経過措置期間（令和6年3月31日まで）が終了するまでに、必要な措置を講じるよう努められたい。

- 直接処遇職員（無資格者）に対して、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置〔対象…全サービス（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、居宅介護支援を除く）〕
  - 定期的な教育の開催（職場内研修の実施）
    - ・ 業務継続計画の内容を共有等するための研修〔対象…全サービス〕
    - ・ 感染症の予防及びまん延防止のための研修〔対象…施設サービスを除く全サービス〕
    - ・ 虐待の防止のための研修の定期的な実施〔対象…全サービス〕
- ※ なお、基準省令解釈通知の記載に則して、別に新規採用時の研修を行うこと。

6 勤務体制の確保等（ハラスメント対策） ※R3 改正事項

事例

- ✓ ハラスメント防止に関する国のマニュアルを配布するのみで、事業者としての方針を作成していない。
- ✓ 事業主の方針や相談窓口について、従業員への周知が不十分である。

指導・ポイント

- 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事業者の方針を明確化し、研修等で従業員へ周知・啓発すること。
- 相談に対応する担当者・窓口を定め、事業主の方針等に関する掲示物に記載すること等によりすべての従業員へ周知すること。
- なお、利用者又はその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止について、次の取組を行うことが望ましい。
  - ・ 相談に応じ、適切に対応するための体制の整備
  - ・ 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス相談等）
  - ・ 被害防止のための取組（マニュアル作成・研修の実施等）

基準

【**居宅基準省令第30条第4項 ほか**】**〔新規〕**

4 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、適切な指定訪問介護（他のサービス共通）を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（他の職種共通）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。

【**居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(21)④ ほか**】**〔新規〕**

④〔前略〕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11条第1項及び労働政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（昭和41年法律第132号）第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシャルハラスメントやパワー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、規定したものである。〔中略〕なお、セクシャ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。

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容

〔前略〕特に留意されたい内容は以下のとおりである。

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、従業員に周知・啓発すること。

b 相談（苦情を含む。）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。〔後略〕

ロ 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（令和2年厚生労働省告示第615号）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、行為者に対して一人で対応させない等）及び③被害防止のための取組（マニュアルの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。〔後略〕



7 衛生管理等 [通所系・入所系・施設系サービス共通]

事例

- ✓ 利用者が使用するトイレ内に、未使用の清拭やオムツを保管しており、衛生的な管理とはいえない状況であった。

指導・ポイント

- 利用者のトイレ内に保管されている使用前のオムツや清拭の保管場所を別の場所とし、排泄介助中に介護職員が利用者から離れる際の対応方法を検討すること。
- その他、特に利用者が共用する施設・備品等については、衛生管理の徹底を図ること。

基準

【**住宅基準省令第104条第1項 ほか**】

第104条 指定通所介護（他のサービス共通）事業者は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じなければならない。

8

非常災害対策

〔通所介護・通所リハビリ・特定施設入居者生活介護・短期入所生活介護・短期入所療養介護・介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設・介護医療院 共通〕

事例

- ✓ 非常災害対策計画を作成していない、または、次のとおり計画内容が不十分である。
  - ・ 風水害、地震等への対策について記載がない。
  - ・ 盛り込むべき項目が一部網羅されていない。
  - ・ 法人全体の共通的・基本的な事項のみの記載であり、自施設・事業所の立地条件、人員体制等に適合した内容となっていない。
- ✓ 定期的な避難、救出その他必要な訓練が行われていない、または、訓練を実施しているが、実施結果の記録がない。
- ✓ 訓練の実施に当たり、地域住民の参加が得られるための連携に必要な取組を行っていない。
- ✓ 水防法に基づく洪水浸水想定区域内・土砂災害防止法に基づく土砂災害警戒区域内に位置し、要配慮者利用施設に指定されているが、避難確保計画を作成していない。

指導・ポイント

- 非常災害時に適切な対応を行えるよう、周辺地域の環境及び利用者の特性等を踏まえ、平常時の対策・被災時及び被災後の対応等を定めた具体的な計画を作成すること。
- なお、事業所規模により消防法に基づく防火管理者を置かなくてよいとされている場合であっても、防火管理の責任者を決め、消防計画に準ずる計画を作成すること。
- 非常災害対策計画には風水害、地震等への対策に関する内容も盛り込むこと。
- 策定した非常災害対策計画に基づき、定期的に避難、救出その他必要な訓練を実施すること。
- 訓練実施後は、その結果を検証し記録を残すこと。また、検証結果等を踏まえ、必要に応じて計画の見直しを行うこと。
- 地域住民に施設の構造や入所者等の実態を認識してもらい、災害時の協力体制を確保しておくため、訓練へ地域住民の参加が得られるよう日頃からの連携に努めること。
- 要配慮者利用施設に指定されている場合は、水防法・土砂災害防止法に基づく避難確保計画を作成し、市町に提出するとともに、当該計画に基づく訓練を定期的（年1回以上）実施し、その結果を同市町へ報告すること。

基準

【居宅基準条例第5条 ほか】

- 第5条 指定通所介護事業者（他の該当サービス共通）は、震災、風水害、火災その他の非常災害（以下「非常災害」という。）に備えるため、周辺の地域の環境及び利用者の特性等を踏まえ、利用者の安全の確保のための体制及び避難の方法等を定めた具体的な計画を策定しなければならない。
- 2 指定通所介護事業者（他の該当サービス共通）は、前項の計画に基づき、非常災害時の関係機関への通報及び関係機関との連携並びに利用者の円滑な避難誘導に必要な体制を整備し、これらを定期的に従業員、利用者等に周知しなければならない。
  - 3 指定通所介護事業者（他の該当サービス共通）は、非常災害に備えるため、定期的に避難訓練、救出訓練その他の必要な訓練を行わなければならない。
  - 4 指定通所介護事業者（他の該当サービス共通）は、前項の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めなければならない。

- 5 指定通所介護事業者（他の該当サービス共通）は、第1項の計画を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行わなければならない。

**【居宅基準省令解釈通知 第3の六の3(7) ほか】**

- ① [前略] なお、「非常災害に関する具体的計画」とは、消防法施行規則第3条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいう。[中略] 消防法に規定する防火管理者を置かなくてもよいこととされている指定通所介護事業者（他の該当サービス共通）においても、防火管理について責任者を定め、その者に消防計画に準ずる計画の樹立等の業務を行わせるものとする。
- ② 指定通所介護事業者（他の該当サービス共通）が前項に規定する避難、救出その他の訓練の実施に当たって、できるだけ地域住民の参加が得られるよう努めることとしたものであり、そのためには、日頃から地域住民との密接な連携体制を確保するなど、訓練の実施に協力を得られる体制づくりに努めることが必要である。訓練の実施に当たっては、消防関係者の参加を促し、具体的な指示を仰ぐなど、より実効性のあるものとする。

**【介護保険施設等における利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備の強化・徹底について（平成28年9月9日老総発0909第1号、老高発0909第1号、老振発0909第1号、老老発0909第1号）】**

- 2 非常災害対策計画の策定及び避難訓練について

[前略] 非常災害対策計画に盛り込む項目としては、以下の例が考えられる。[以下略]

[具体的な項目例]

- ・ 介護保険施設等の立地条件（地形等）
- ・ 災害に関する情報の入手方法（「避難準備情報」等の情報の入手方法の確認等）
- ・ 災害時の連絡先及び通信手段の確認（自治体、家族、職員等）
- ・ 避難を開始する時期、判断基準（「避難準備情報発令」時等）
- ・ 避難場所（市町村が指定する避難場所、施設内の安全なスペース等）
- ・ 避難経路（避難場所までのルート（複数）、所要時間等）
- ・ 避難方法（利用者ごとの避難方法（車いす、徒歩等）等）
- ・ 災害時の人員体制、指揮系統（災害時の参集方法、役割分担、避難に必要な職員数等）
- ・ 関係機関との連携体制等 [以下略]

**【水防法 第15条の3】**

- 1 [前略] 市町村地域防災計画にその名称及び所在地を定められた要配慮者利用施設の所有者又は管理者は、国土交通省令で定めるところにより、当該要配慮者利用施設の利用者の洪水時等の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な訓練その他の措置に関する計画を作成しなければならない。

[中略]

- 5 第1項の要配慮者要施設の所有者又は管理者は、同項に規定する計画で定めるところにより、同項の要配慮者利用施設の利用者の洪水時等の円滑かつ迅速な避難の確保のための訓練を行うとともに、その結果を市町村長に報告しなければならない。

**【土砂災害警戒区域等における土砂災害防止対策の推進に関する法律 第8条の2】**

- 1 [前略] 市町村地域防災計画にその名称及び所在地を定められた要配慮者利用施設の所有者又は管理者は、国土交通省令で定めるところにより、急傾斜地の崩壊等が発生するおそれがある場合における当該要配慮者利用施設を利用している者の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な訓練その他の措置に関する計画を作成しなければならない。

[中略]

- 5 第1項の要配慮者利用施設の所有者又は管理者は、同項に規定する計画で定めるところにより、急傾斜地の崩壊等が発生するおそれがある場合における同項の要配慮者利用施設を利用している者の円滑かつ迅速な避難の確保のための訓練を行うとともに、その結果を市町村長に報告しなければならない。

9

秘密保持等

事例

- ✓ 従業員の秘密保持について、特段の措置を講じていない
- ✓ サービス担当者会議において、利用者及び家族の個人情報を用いたにもかかわらず、利用者の同意しか文書で得ておらず、家族の同意を得ていなかった。

指導・ポイント

- 従業員との雇用契約時等に、退職後においても秘密を保持すべき旨の誓約書を徴する等、必要な措置を講じること。
- サービス担当者会議における利用者及び家族の個人情報利用について、あらかじめ文書により利用者、その家族の各々の同意を得ること。

基準

【居宅基準省令第33条 ほか】

第33条 指定訪問介護（他のサービス共通）事業所の従業員は、正当な理由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。

2 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、当該指定訪問介護（他のサービス共通）事業所の従業員であった者が、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のないよう、必要な措置を講じなければならない。

3 指定訪問介護（他のサービス共通）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使用す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使用す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。

10 苦情処理

事例

- ✓ 受け付けた苦情の内容を記録していない。
- ✓ 苦情相談窓口を定めているが、苦情処理の体制や手順等を定めていない。

指導・ポイント

- 苦情を受け付けた際には、その内容及び対応等について記録するとともに、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、当該苦情内容等を従業者に周知し、サービスの質の向上に向けた取組に努めること。
- 苦情を受け付ける相談窓口、苦情処理の体制及び手順等について定め、当該措置の概要について重要事項説明書に記載するとともに、事業所に掲示すること。

基準

【居宅基準省令第36条 ほか】

第36条 指定訪問介護（他のサービス共通）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（他のサービス共通）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。

【居宅基準省令解釈通知 第3の一(28) ほか】

① 「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。

② 利用者及びその家族からの苦情に対し、指定訪問介護（他のサービス共通）事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、その内容等を記載することを義務づけたものである。

指定訪問介護（他のサービス共通）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。

11 記録の整備 ※R3 改正事項

事例

- ✓ サービス提供記録の保存年限が2年間と、基準の定めより短い期間となっている。

指導・ポイント

- 記録の種類に応じて、適切な期間保存すること。なお、保存期間は、個々の利用者につき、契約終了により一連のサービスが終了した日から起算することに留意すること。

基準

【居宅基準省令第39条第2項 ほか】

2 指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、利用者に対する指定訪問介護（他のサービス共通）の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間（居宅基準条例第4条ほかの規定に基づき第1号から第3号に掲げる記録にあつては、5年間）保存しなければならない。

- 一 訪問介護（他のサービス共通）計画
- 二 第19条第2項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録
- 三 第26条に規定する市町村への通知に係る記録
- 四 第36条第2項に規定する苦情の内容等の記録
- 五 第37条第2項に規定す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

【居宅基準条例第6条 ほか】

第6条 指定訪問介護（他のサービス共通）事業を行う者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録のうち居宅介護サービス費（施設介護サービス費）及び特例居宅介護サービス費（特例施設介護サービス費）の算定に関する記録については、その完結の日から5年間保存しなければならない。

【居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(33) ほか】【一部改正】

〔前略〕「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、入所者の死亡、入所者の自立等）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。

12 身体的拘束等の適正化〔特定施設入居者生活介護・介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設・介護医療院 共通〕

事例

- ✓ 身体的拘束適正化のための対策を検討する委員会が3月に1回以上開催されていない。
- ✓ 委員会の会議記録が残されていない。また、委員会結果が従業者に周知されていない。
- ✓ 委員会の出席者が介護職員のみであるなど、幅広い職種によって行われていない。
- ✓ 身体的拘束等の適正化のための研修が年1回しか行われていない。
- ✓ 身体的拘束等の適正化に係る指針は策定されているが、内容が不十分である。
- ✓ 切迫性・非代替性・一時性の確認を行っていないにもかかわらず、緊急やむを得ない場合という理由で身体的拘束等を行っている。
- ✓ 身体的拘束等の実施に当たって、切迫性・非代替性・緊急性を確認した結果が記録されていない。
- ✓ 身体的拘束に該当する行為がどのような行為かの認識が不十分である。

指導・ポイント

- 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催すること。また、委員会の開催結果は記録に残すとともに、従業者に周知すること。
- 委員会は、幅広い職種（例えば、施設長（管理者）、事務長、医師、看護職員、介護職員、生活相談員、介護支援専門員）により構成し、構成メンバーの責務及び役割を明確にするとともに、多職種委員全員が参加できるように努めること。
- 身体的拘束等の適正化のための研修は年2回以上実施するとともに、新規採用時にも必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施すること。また、研修を実施した記録を残すこと。
- 基準省令解釈通知などを確認の上、施設の実態に応じた身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- 身体拘束の恐れがある入居者については、身体的拘束適正化検討委員会を中心に以下の検討等を行うこと。
  - ・ 「身体拘束が入居者に与える影響を考えてもなお当該入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない事由か」「本当に代替策はないか」について十分な検討を行うとともに、検討内容は詳細に記録すること。
  - ・ 検討を尽くした結果、身体拘束が必要と判断した場合であっても、実施期間は可能な限り短期間で設定するほか、期間中であってもその日その時間帯の入居者の状況が緊急やむを得ない場合に該当しない時には行わないなど、身体拘束は「可能な限り一時的」なものとするとともに、身体拘束を行う都度、介護記録に、その際の入居者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由、その態様及び時間、身体拘束の前中後の入居者の心身の状況に関する職員の気づき等を細かく記録すること。
- 日頃から入居者1人1人の心身の状態について綿密にアセスメントするとともに、「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省『身体拘束ゼロ作成推進会議』発行）等を参考に、事故が起きにくい環境や体制を研究し、管理者を筆頭に施設が一丸となって身体拘束を必要としない介護を追求していくこと。
- なお、緊急やむを得なく身体的拘束等を行う場合の記録を行っていない、若しくは、施設において身体的拘束等が行われているか否かを問わず、身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催していない、身体的拘束のための指針を整備していない又は身体的拘束適正化のための定期的な研修を実施していない事実が生じた場合、入所者全員について所定単位数から減算することとなるので、特に留意すること。

## 基準

## 【老福基準省令第11条第4項～第6項 ほか】

- 4 指定介護老人福祉施設（他のサービス共通）は、指定介護福祉施設サービス（他のサービス共通）の提供に当たっては、当該入所者又は他の入所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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行ってはならない。
- 5 指定介護老人福祉施設（他のサービス共通）は、身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の当該入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。
- 6 指定介護老人福祉施設（他のサービス共通）は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。
- 一 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
  - 二 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
  - 三 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

## 【老福基準省令解釈通知 第4の10(3)～(5) ほか】

- (3) 身体的拘束等適正化委員会とは(中略)幅広い職種(例えば、施設長(管理者)、事務長、医師、看護職員、介護職員、生活相談員)により構成する。構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、専任の身体拘束等の適正化対応策を担当する者を決めておくことが必要である。〔後略〕
- (4) 指定介護老人福祉施設（他のサービス共通）が整備する「身体的拘束等の適正化のための指針」には、次のような項目を盛り込むこととする。
- ① 施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
  - ② 身体的拘束適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項
  - ③ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
  - ④ 施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等のための方策に関する基本方針
  - ⑤ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本指針
  - ⑥ 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
  - ⑦ その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針
- (5) 研修の内容としては、身体的拘束等の適正化の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該指定介護老人福祉施設における指針に基づき、適正化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、当該指定介護老人福祉施設（他のサービス共通）が指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な教育（年2回以上）を開催するとともに、新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施することが重要である。〔後略〕

## 【施設報酬告示留意事項通知 第2の5(5) ほか】

身体拘束廃止未実施減算については、施設において身体拘束等が行われていた場合ではなく、〔中略〕記録を行っていない、身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催していない、身体的拘束のための指針を整備していない又は身体的拘束適正化のための定期的

(※)な研修を実施していない事実が生じた場合、速やかに改善計画を都道府県知事に提出した後、事実が生じた月から3月後に改善計画に基づく改善状況を都道府県知事に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、入所者全員について所定単位数から減算することとする。

(※)「定期的」とは、基準省令解釈通知第4の10(5)に記載する「定期的な教育（年2回以上）」を指すものである。〔2019.9.17 厚生労働省老健局高齢者支援課確認事項（サービス共通）〕



**【身体拘束ゼロへの手引き（2001.3 厚生労働省発行）P22】**

「緊急やむを得ない場合」の対応とは、（中略）「一時的に発生する突発事態」のみに限定される。当然のことながら、安易に「緊急やむを得ない」ものとして身体拘束を行うことのないよう、次の要件・手続に沿って慎重な判断を行うことが求められる。〔中略〕

以下の3つの要件をすべて満たす状態であることを「身体拘束廃止委員会」等のチームで検討、確認し記録しておく。

- 切迫性** 利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 非代替性** 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性** 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

介護報酬

1 各加算の算定要件の確認

事例

- ✓ 当初は加算の算定要件を満たしていたが、後に施設・事業所の体制が変わった結果、算定要件を満たさない状況となっていたにもかかわらず、各月の確認を行わないまま、当該加算の算定を継続していた（指導に基づき、自主点検の上、過誤調整を行った事例）。

指導・ポイント

- 加算の算定の可否について毎月確認を行い、算定要件を満たしていることを確認した上で算定をすること。
- 加算の算定の可否を判断した資料を整理しておくこと。
- なお、事業所の体制について加算等が算定されなくなる状況が生じた場合又は加算等が算定されなくなることが明らかな場合は、速やかにその旨を届出すること。

基準

【居宅報酬告示留意事項通知 第1の4、5 ほか】

- 4 事後調査等で届出時点で要件に合致していないことが判明した場合の届出の取扱い
  - ① 事後調査等により、届出時点において要件に合致していないことが判明し、所要の指導の上なお改善がみられない場合は、当該届出の受理の取消しを行うこと。この場合、取消しによって当該届出はなかったことになるため、加算については、当該加算全体が無効となるものであること。当該届出に関してそれまで受領していた介護給付費は不当利得になるので返還措置を講ずることは当然であるが、不正・不当な届出をした指定事業者に対しては、厳正な指導を行い、不正・不当な届出が繰り返し行われるなど悪質な場合には、指定の取消しをもって対処すること。
  - ② また、改善がみられた場合においても、要件に合致するに至るまでは当該加算等は算定しないことはもちろん、要件に合致していないことが判明した時点までに当該加算等が算定されていた場合は、不当利得になるので返還措置を講ずること。
- 5 加算等が算定されなくなる場合の届出の取扱い
 

事業所の体制について加算等が算定されなくなる状況が生じた場合又は加算等が算定されなくなることが明らかな場合は、速やかにその旨を届出させることとする。なお、この場合は、加算等が算定されなくなった事実が発生した日から加算等の算定を行わないものとする。また、この場合において、届出を行わず、当該算定について請求を行った場合は、不正請求となり、支払われた介護給付費は不当利得となるので返還措置を講ずることになることは当然であるが、悪質な場合には指定の取消しをもって対処すること。

2

介護職員処遇改善加算〔全サービス共通（訪問看護、（介護予防）訪問リハビリ、居宅療養管理指導、（介護予防）福祉用具貸与、居宅介護支援、介護予防支援を除く）〕

事例

- ✓ 事業所における賃金改善を行う方法、就業規則等の内容等について、全ての介護職員に対して周知していない（閲覧のためのファイルを事務室等に据え置くものの、そのことを職員に明確に伝えていない事例も多く見受けられた。）。
- ✓ 介護職員の資質の向上の支援に関する計画が策定されていない。

指導・ポイント

- 賃金改善の内容のみならず加算に基づく処遇改善の内容全般について、加算を算定する年度ごとに、介護職員処遇改善計画書を用いて、すべての介護職員に確実に伝わる方法（職員会議の開催、事務室への届出済の計画書の掲示等）により周知すること。（介護職員等特定処遇改善加算及びベースアップ等支援加算も同様に周知が必要。）
- キャリアパス要件Ⅱの資質向上の支援に関する計画は、介護職員の職務内容等を踏まえ、介護職員と意見を交換しながら、資質向上の目標を盛り込んだ具体的な計画を策定し、研修を実施するか又は研修の機会を確保すること。

基準

【大臣基準告示第4号 ほか】

〔キャリアパス要件Ⅰ〕

- イ 介護職員の任用の際における職位、職責又は職務内容等に応じた任用等の要件（介護職員の賃金に関するものを含む。）を定めていること。
- ロ イに掲げる職位、職責又は職務内容等に応じた賃金体系（一時金等の臨時的に支払われるものを除く）について定めていること。
- ハ イ及びロの内容について就業規則等の明確な根拠規定を書面で整備し、すべての介護職員に周知していること。

〔キャリアパス要件Ⅱ〕

- イ 介護職員の職務内容を踏まえ、介護職員と意見交換をしながら、資質の向上の目標及び具体的な計画を策定し、当該計画に係る研修の実施又は研修の機会を確保していること。
- ロ イについて、全ての介護職員に周知していること。

〔キャリアパス要件Ⅲ〕

- イ 介護職員について、経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期に昇給を判定する仕組みを設けていること。
- ロ イの内容について、就業規則等の明確な根拠規定を書面で整備し、全ての介護職員に周知していること。

〔職場環境等要件〕

届出に係る計画の期間中に実施する介護職員の処遇改善の内容（賃金改善に関するものを除く。）及び当該介護職員の処遇改善に要する費用の見込額を全ての職員に周知していること。

2

介護職員等特定処遇改善加算〔全サービス共通（訪問看護、（介護予防）訪問リハビリ、居宅療養管理指導、（介護予防）福祉用具貸与、居宅介護支援、介護予防支援を除く）〕

**事例**

- ✓ 賃金以外の処遇改善の取組について、職場環境等要件に係る区分のうち、取組が行われていない区分がある。
- ✓ 当該加算に基づく処遇改善の取組について、インターネット等により公表していない、又は、事業所等のホームページでは公表しているが、介護サービス情報公表システムによる報告、公表を行っていない。

**指導・ポイント**

- 賃金以外の処遇改善の取組について、職場環境等要件に掲げる6つの区分ごとに1以上の取組を行うとともに、計画書に盛り込み職員に周知すること。
- また、介護サービスの情報公表制度を活用し、情報公表システムにおいて当該取組内容を報告することにより、外部へ公表すること（当該制度における報告の対象となっていない事業所においては、各事業者のホームページへの掲載や所内に掲示する等により、外部から見える形で公表すること。）。

**基準**

**【大臣基準告示第4号の2(7)、(8)】**

- (7) 計画の期間中に実施する職員の処遇改善の内容（賃金改善に関するものを除く。）及び当該職員の処遇改善に要する費用の見込額を全ての職員に周知していること。
- (8) (7)の処遇改善の内容等について、インターネットの利用その他の適切な方法により公表していること。

**【介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算に関する基本的考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について（令和4年6月21日老発0621第1号 介護保険最新情報 Vol.1082）3(2)】**

**〔職場環境等要件〕**

届出の計画に係る計画の期間中に実施する処遇改善（賃金改善を除く。）の内容を全ての職員に周知していること。この処遇改善については、複数の取組を行うこととし、「入職促進に向けた取組」、「資質の向上やキャリアアップに向けた支援」、「両立支援・多様な働き方の推進」、「腰痛を含む心身の健康管理」、「生産性の向上のための業務改善の取組」及び「やりがい・働きがいの醸成」の区分ごとに1以上の取組行うと。

**〔見える化要件〕**

特定加算に基づく取組について、ホームページへの掲載等により公表していること。具体的には、介護サービスの情報公表制度を活用し、特定加算の取組状況を報告し、賃金以外の処遇改善に関する具体的な取組内容を記載すること。

その他

1 業務管理体制の整備

事例

- ✓ 業務管理体制の整備に関する事項について届出がされていない。

指導・ポイント

- 速やかに業務管理体制を整備し、必要な届出を行うこと。

基準

【介護保険法第115条の32第2項】

2 介護サービス事業者は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める者に対し、厚生労働省令で定めるところにより、業務管理体制の整備に関する事項を届け出なければならない。〔後略〕

【介護保険法施行規則第140の40第1項】

第140条の40 介護サービス事業者〔中略〕は、同項の規定による業務管理体制の整備について、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した届出書を、同条第2項各号に掲げる区分に応じ、厚生労働大臣、都道府県知事、指定都市の長又は市町村長に届け出なければならない。

- 一 事業者の名称又は氏名、主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名、生年月日、住所及び職名
- 二 法令遵守責任者の氏名及び生年月日
- 三 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（指定又は許可を受けている事業所又は施設の数が20以上の事業者の場合に限る。）
- 四 業務執行の状況の監査の方法の概要（指定又は許可を受けている事業所又は施設の数100以上の事業者の場合に限る。）

2 介護サービス情報の公表

事例

- ✓ 介護サービス事業者は、その提供する介護サービスの所定内容（利用者の選択に資する情報）を県に定期的に報告することとされているが、報告されていない。

指導・ポイント

- 適切な方法により所定の内容について報告すること。

基準

【介護保険法第115の35第1項】

第115条の35 介護サービス事業者は、指定居宅サービス事業者、〔中略〕、指定介護老人福祉施設、指定介護予防サービス事業者、〔中略〕の指定又は介護老人保健施設若しくは介護医療院の許可を受け、訪問介護、訪問入浴介護その他の厚生労働省令で定めるサービス（以下「介護サービス」という。）の提供を開始しようとするときその他厚生労働省令で定めるときは、政令で定めるところにより、その提供する介護サービスに係る介護サービス情報〔中略〕を、当該介護サービスを提供する事業所又は施設の所在地を管轄する都道府県知事に報告しなければならない。