

平成 30 年度  
訪問介護事業所  
集団指導資料①

# 実地指導結果からみた 運営基準等に係る留意点について



平成 3 1 年 2 月

新潟市福祉部福祉監査課

資料①で引用している条例等の名称は以下のとおりです。

**\* 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)

**\* 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)

## 《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 実地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) サービス提供責任者に関すること .....	4
(2) 管理者に関すること .....	9
【運営に関する基準】	
(3) 重要事項説明書及び運営規程に関すること .....	10
(4) サービスの質の評価の取組に関すること .....	12
(5) 利用料等に関すること .....	13
(6) 心身の状況等の把握に関すること .....	14
(7) 居宅サービス計画等の変更の援助に関すること .....	14
(8) 訪問介護計画に関すること .....	15
(9) サービス提供の記録に関すること .....	18
(10) 管理者及びサービス提供責任者の責務に関すること .....	19
(11) 勤務体制の確保等に関すること .....	20
(12) 衛生管理等に関すること .....	21
(13) 掲示に関すること .....	22
(14) 秘密保持等に関すること .....	22
(15) 苦情処理に関すること .....	23
(16) 事故発生時の対応に関すること .....	25
(17) 記録の整備に関すること .....	26
(18) 不当な働きかけの禁止 .....	27
(19) 共生型訪問介護の基準 .....	28
最後に .....	30

# 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【実地指導】

---

### ◆ 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	
実地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
改善勧告を受けた場合	返還金（法第22条）
改善命令以上の行政処分を受けた場合	返還金＋加算金（法第22条）

## 市の指導・監査方針の主な留意点

- ◆ 実地指導は事前通知、監査は当日通知
- ◆ 挙証資料等は“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応
- ◆ 過誤調整は、最大5年間遡及

## 2 実地指導結果からみた留意点について

### 【人員に関する基準】

#### (1) サービス提供責任者に関すること

##### [主な指摘内容]

- 常勤のサービス提供責任者が介護保険外の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。
- 常勤のサービス提供責任者が併設施設の職員として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。

##### (原因)

- ・介護保険とは別の事業（介護保険対象外サービス）の業務も行ってた。
- ・サービス提供責任者の専従要件については承知していたが、あらかじめ限度額超えと判明しているサービスで、人員が足りない時に臨時的に行っていた。等



##### [説明]

- 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。

##### [根拠]

##### 条例第6条

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法第8条第2項に規定する政令で定める者をいう。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。

- 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つて、**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**にあつては、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

## [補 足]

### ○サービス提供責任者の配置について

- ・利用者の数が40人又はその端数を増すごとに1人以上

「利用者の数」の算出方法 [解釈通知第3の一1(2)①ロ、ハ]

- ・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。
- ・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。

### ○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ついて

[解釈通知第3の一1(2)③]

- ・「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。
- ・「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、基準省令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。

(例)

- ア 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
- イ 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
- ウ 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

#### ○サービス提供責任者の常勤専従の例外〔解釈通知第3の一1（2）①イ、②、④ロ〕

1. 管理者がサービス提供責任者を兼務することは差し支えない。
2. 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又は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。
3. 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ができる。)

##### 常勤換算方法をとる場合の取扱い

- ① 利用者の数が40人を超える事業所であること。
- ② 配置すべきサービス提供責任者の員数は、利用者の数を40で除して得られた数（小数第1位に切り上げた数）以上とする。
- ③ 利用者規模別の常勤のサービス提供責任者の必要数は次のとおり
  - 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
- ④ サービス提供責任者として配置することができる非常勤職員は、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以上に達している者であること。

#### ○「常勤」とは〔解釈通知第2の2（3）〕

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、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ものについては、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は可能とする。

また、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、1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。

○「専ら従事する」「専ら提供に当たる」とは〔解釈通知第2の2（4）〕

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。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。

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。

平成19年10月25日付厚生労働省事務連絡

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あっては、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。

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。

平成24年度介護報酬改定Q&A (Vol.2) 問2

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 当該事業所における訪問介護等及び居宅介護等のサービス提供時間数の合計450時間又は訪問介護員等及び居宅介護等の従業者の員数の合計10人ごとに1以上（平成25年3月末日までの間であって当該訪問介護等事業所が利用者数に基づく配置をしていない場合に限る。）
- ③ 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。

(※ 介護予防訪問介護については総合事業に移行)

#### 【 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】

「3年以上介護等の業務に従事した者であって、介護職員初任者研修課程を修了したもの」（介護職員基礎研修課程又は1級課程を修了した者を除く）については、平成30年4月1日以降サービス提供責任者の任用要件に該当しなくなるところ、平成30年3月31日時点で指定訪問介護事業所においてサービス提供責任者として従事している者に限り、1年間の経過措置を設けているが、指定訪問介護事業者は、経過措置期間中に、これに該当するサービス提供責任者に介護福祉士実務者研修の受講又は介護福祉士の資格を取得するための十分な機会を与え、要件に合致するよう必要な措置を講ずること。

【 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。

(2) 管理者に関すること

[根 拠]

条例第7条

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)]

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。

- 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

【 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】

### (3) 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「緊急時等における対応方法」及び「事故発生時の対応」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。

#### (原因)

- 重要事項説明書に記載すべき事項の記載がなかった。
- 基準条例で求められる苦情相談窓口の記載漏れがあった。
- 重要事項説明書と運営規程の記載内容に齟齬が生じていた。 等



#### [説明]

- 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。
- 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。
  - ※ 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)

#### [根拠]

##### 条例第9条第1項

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利用申込者の同意を得なければならない。**

#### [補足]

##### ○双方の立場から書面による同意を [解釈通知第3の一3(1)]

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こととしたものである。

なお、**当該同意については、利用者及び指定訪問介護事業者双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましい。**

○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

運営規程の概要

**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）**

※平成30年度から、上記⑪の記載が必要となりました。

※運営規程について

条例第30条

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) その他運営に関する重要事項

○運営規程の留意点〔解釈通知第3の一3(18)〕

①指定訪問介護の内容(第4号)

「指定訪問介護の内容」とは、身体介護、生活援助、通院等のための乗車又は降車の介助等のサービスの内容を指すものであること。

②利用料その他の費用の額(第4号)

「利用料」としては、法定代理受領サービスである指定訪問介護に係る利用料(1割負担又は2割負担)及び法定代理受領サービスでない指定訪問介護の利用料を、「その他の費用の額」としては、居宅基準第20条第3項により徴収が認められている交通費の額及び必要に応じてその他のサービスに係る費用の額を規定するものであること。

③通常の事業の実施地域(第5号)

通常の事業の実施地域は、客観的にその区域が特定されるものとする。なお、通常の事業の実施地域は、利用申込に係る調整等の観点からの目安であり、当該地域を越えてサービスが行われることを妨げるものではないこと。

※ ②について、平成30年8月から3割負担の場合あり

【 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。

(4) 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、定期的の実施し、常にその改善を図ってください。

(原因)

- ・ サービスの質の向上の取組として研修等を行っていたが、サービスの質の評価を行うことについての認識がなかった。 等

〔説明〕



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、課題を見い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、課題を見いだして改善を図る取組

組

- ③ 法人又は施設・事業所が独自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、課題を見いだして改善を図る取組
- ④ 他施設・事業所や業界誌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、課題を見い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、上司等が介護職員等を評価（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を！

#### [根 拠]

条例第23条第2項

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。

#### (5) 利用料等に関すること

#### [根 拠]

条例第21条第1項

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]

○利用料等の受領 [解釈通知第3の一3 (10) 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。



## (6) 心身の状況等の把握に関すること

### [根拠]

#### 条例第14条

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。**

### [補足]

初回訪問介護計画作成時の他、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うこと。

## (7) 居宅サービス計画等の変更の援助に関すること

### [主な指摘内容]

- 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。

### (原因)

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、訪問介護計画と居宅サービス計画の内容が異なってしまった。



### [説明]

- サービス提供に当たっては、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18条

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。

## [補 足]

### ○居宅サービス計画等の変更の援助 [解釈通知第3の一3(7)]

指定訪問介護を法定代理受領サービスとして提供するためには当該指定訪問介護が居宅サービス計画（法第8条第21項に規定する居宅サービス計画をいう。以下同じ。）に位置付けられている必要があることを踏まえ、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（利用者の状態の変化等により追加的なサービスが必要となり、当該サービスを法定代理受領サービスとして行う等のために居宅サービス計画の変更が必要となった場合で、指定訪問介護事業所から当該変更の必要性の説明に対し利用者が同意する場合を含む。）は、**当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡、サービスを追加する場合に当該サービスを法定代理受領サービスとして利用する場合には支給限度額の範囲内で居宅サービス計画を変更する必要がある旨の説明その他必要な援助を行わなければならない。**

### (8) 訪問介護計画に関すること

#### [主な指摘内容]

- ① 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ったので、サービス提供を開始する前に訪問介護計画を作成し、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。
- ② 訪問介護計画の作成及び利用者からの同意取得が遅れている事例があったので、サービス提供を開始する前に計画を作成し、利用者等から同意を得た上でサービス提供を行ってください。
- ③ サービス内容や日程等が変更されているにもかかわらず、訪問介護計画が変更されていなかった事例及び同意を得ていない事例があったので、適切に当該計画を変更し、同意を取得してください。
- ④ 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ため、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。

#### (原因)

- ①②・サービス提供責任者の制度理解不足により、サービス提供前に訪問介護計画を作成していなかった。
  - ・居宅サービス計画が担当居宅介護支援事業者から交付されるのが遅れ、訪問介護計画がサービス提供前に作成できなかった。
- ③ 居宅サービス計画の内容を適切に把握せず、居宅サービス計画に沿わない訪問介護計画となってしまった。
- ④・アセスメントは担当居宅介護支援事業者からの居宅サービス計画及び事前情報提供内容で十分との認識であった。
  - ・通院等乗降介助のみの場合は、アセスメント不要との誤った認識であった。 等



## [説 明]

- ①② 指定訪問介護は、訪問介護計画に基づいて行われ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。
- ③ 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。  
なお、訪問介護計画作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、作成した訪問介護計画が、交付された居宅サービス計画に沿っているかを確認し、必要があれば変更等を行ってください。
- ④ 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が作成されるべきであることから、サービス内容に関わらず必要なアセスメントを行ってください。

## [根 拠]

### 条例第17条

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24条

訪問介護員等の行う指定訪問介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 指定訪問介護の提供に当たっては、**次条第1項に規定する訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う**こと。
- (2) 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うこと。
- (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行うこと。
- (4) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行うこと。

### 条例第25条

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、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 (13) ]

### ○訪問介護計画の作成が必要

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づける**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こととしたものである。なお、**訪問介護計画は、居宅条例第42条第2項の規定に基づき、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。

### ○訪問介護計画を居宅介護支援事業者へ提供

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。

【 再確認 】

- ・ サービス提供を行う前に、訪問介護計画を作成すること。さらに、利用者又はその家族に対し説明し、同意を得るとともに交付すること。通院等乗降介助の場合も同じ。
- ・ 訪問介護計画は居宅サービス計画の内容に沿って作成し、居宅サービス計画の内容に変更があった場合は、訪問介護計画も変更し、利用者等へ説明し、同意を得るとともに交付すること。

(9) サービス提供の記録に関すること

[主な指摘内容]

- サービスを提供したにもかかわらず、サービス提供の記録が行われていない事例があったので、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。

(原因)

- ・ 訪問介護計画に基づいて提供したサービスの一部の記録が漏れていた。

[説明]



- 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わかるようにしておく必要があります。

[根拠]

条例第20条

- 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(9)]

- 提供日及び内容、居宅介護サービス費の額その他必要な事項の記録が必要  
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、内容(例えば身体介護・生活援助・通院等のための乗車又は降車の介助の別)、保険給付の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記載しなければならない。
- 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等を図るため、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の内容等の記録は、居宅条例第42条第2項の規定に基づき、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

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や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 (16) ]

○管理者の責務

管理者は従業員及び業務の一元的管理並びに従業員に居宅条例第2章第4節（運営に関する基準）を遵守させるための指揮命令を行うものである。

○サービス提供責任者の責務

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29条第3項各号に具体的に列記する業務を行うものである。この場合、複数のサービス提供責任者を配置する指定訪問介護事業所において、サービス提供責任者間での業務分担を行うことにより、指定訪問介護事業所として当該業務を適切に行うことができているときは、必ずしも1人のサービス提供責任者が当該業務の全てを行う必要はない。

また、同条第3項第2号の2において、サービス提供責任者は居宅介護支援事業者等に対して、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や口腔機能等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とされているが、情報の提供は、サービス担当者会議等を通じて行うことも差し支えない。必要な情報の内容については、

例えば、

- ・薬が大量に余っている又は複数回分の薬を一度に服用している
- ・薬の服用を拒絶している
- ・使いきらないうちに新たに薬が処方されている
- ・口臭や口腔内出血がある
- ・体重の増減が推測される見た目の変化がある
- ・食事量や食事回数に変化がある
- ・下痢や便秘が続いている
- ・皮膚が乾燥していたり湿疹等がある
- ・リハビリテーションの提供が必要と思われる状態にあるにも関わらず提供されていない

等の利用者の心身又は生活状況に係る情報が考えられるが、居宅介護支援事業者等に対して情報提供する内容は、サービス提供責任者が適切に判断することとする。なお、必要な情報の提供については、あらかじめ、サービス担当者会議等で居宅介護支援事業者等と調整しておくことが望ましい。

なお、サービス提供責任者は、利用者に対して適切なサービスを提供するために重要な役割を果たすことに鑑み、その業務を画一的にとらえるのではなく、訪問介護事業所の状況や実施体制に応じて適切かつ柔軟に業務を実施するよう留意するとともに、常に必要な知識の修得及び能力の向上に努めなければならない。

#### (11) 勤務体制の確保等に関すること

[主な指摘内容]

- ① 訪問介護事業所の管理者について、辞令等により職種を明確にした上で勤務させてください。
- ② 一部の従業者について訪問介護員の辞令がないまま指定訪問介護を提供していたので、当該事業所の訪問介護員であることを明確にした上で、指定訪問介護を提供してください。

(原因)

- ① 管理者及びサービス提供責任者を兼務している職員の兼務関係が不明確だった。
- ② 新規に雇用した従業者について辞令等の交付を失念していた。 等



[説明]

- ①・② 従業者員が担当する職種について、辞令等により明確にするとともに、併設される事業所の職務に兼務する場合には、当該訪問介護事業所の従業者であることを雇用契約等により明確にした上で、サービス提供を行うことが必要です。

## [根 拠]

### 条例第32条

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。

## [補 足]

### [解釈通知第3の一3 (20) ]

#### ○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3号又は第4号に該当する場合を除く。）であってはならない。

#### ○訪問介護員等の資質の向上を図るため、研修に参加させること

当該指定訪問介護事業所の従業者たる訪問介護員等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。

## (12) 衛生管理等に関すること

## [根 拠]

### 条例第33条

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。

## [補 足]

### [解釈通知第3の一3 (21) ]

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。



### (13) 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してください。

#### (原因)

- ・利用料金表は掲示していたが、運営規程の概要等の掲示を失念していた。
- ・ヘルパー詰所に掲示していたので、利用者は目にすることができなかった。 等

#### [説明]



- 料金表のみでは不十分であり、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する必要があります。

#### [根拠]

##### 条例第34条

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。

### (14) 秘密保持等に関すること

#### [主な指摘内容]

- 利用者の個人情報について、職員の退職後も個人情報の漏洩を禁止するように対策を実施してください。
- 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。

#### (原因)

- ・就業時について、秘密保持を義務付けていたが、退職後についての措置が漏れていた。
- ・個人情報の使用について、利用者から同意は得ていたが、利用者の家族から同意を得ていなかった。



#### [説明]

- 従業員が、就業時及び退職後において、業務上知り得た秘密を漏らさないよう事業者として措置（誓約書を徴収、就業規則に規定等）を講じなければなりません。
- 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。

## [根 拠]

### 条例第35条

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。

- 2 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の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に、必要な措置を講じなければならない。
- 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 (22) ]

#### ○ 過去に当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等であった者の秘密保持

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。

#### ○ 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およ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。

## (15) 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、適切に記録を残してください。
- 苦情内容について検討された再発防止策が事業所内で周知徹底されていなかったため、再発防止策の実施と事後検証の取組を全従業員で確実に実施してください。

### (原因)

- ・事業所側に落ち度がないことから、苦情としては取り扱わなかった。
- ・些細なことなので苦情として記録に残すことは不要と考えた。 等



## [説明]

- 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努めてください。

## [根拠]

### 条例第38条

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(25)]

- 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づけたものである。

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。

## (16) 事故発生時の対応に関すること

### [主な指摘内容]

- 事故及びヒヤリ・ハット（以下「事故等」という。）について、その内容を記録し、改善策等を検討することで事故発生の未然防止に努めてください。
- 事故等の定義を事故報告マニュアルに定め、訪問介護員に周知し、的確に事例収集を行ってください。
- 事故発生時に事業所への報告がなされず適切に対応されなかった事例があったので、事故発生時の対応方法や連絡体制を全従業員に改めて周知し、迅速かつ適切に対応出来るようにしてください。
- 事故等について発生後に検討された再発防止策が有効に機能したか否かの検証を確実にを行うとともに、報告された事故等の集計・分析を行い、再発防止に努めてください。

### (原因)

- ・ 訪問介護員の捉え方の違いにより、事故等の事例収集が徹底できていない可能性がある。
- ・ 事故等の定義付けが明確でないため、報告がされていない可能性がある。 等



### [説 明]

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。

さらに、必要に応じて再発防止策等が有効に機能したか否かの検証を十分に行い、うまく機能した事案で汎用な対策については、それをマニュアル等に反映させるなどして、事故の再発防止に努めることで、より一層の効果が見込まれます。

### [根 拠]

#### 条例第40条

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 (27) ]

### ○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 指定訪問介護事業者は、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害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。

## (17) 記録の整備に関すること

### [主な指摘内容]

- サービス内容が変更された訪問介護計画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年間保存してください。

(原因)

- ・ 事業所移転の際に紛失した可能性がある。 等

[説 明]



- 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

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

【 注 意 】

基準条例の制定により、保存年限が「2年」から「5年」に延長されました。

これに伴い、運営規程や重要事項説明書の書類の保存年限に関する規定を変更するとともに、運営規程の変更については、市介護保険課に変更届を提出してください。

## 【平成30年度新規】

### (18) 不当な働きかけの禁止

#### [根 拠]

#### 条例第36条の2

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。

#### [補 足]

#### 解釈通知第3の一3（23）

#### (23) 不当な働きかけの禁止

居宅基準第34条の2は、居宅介護支援事業者に対する利益供与に当たらない場合であっても、指定訪問介護事業者が、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、介護支援専門員又は被保険者に対して、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などの不当な働きかけを行ってはならないこととしたものである。具体的には、例えば、指定訪問介護事業者と居宅介護支援事業者が同一法人等である場合や同一の建物等に所在する場合において、当該利用者の状況を勘案することなく、自らが提供する訪問介護サービスを居宅サービス計画に位置付けるよう働きかけるような場合が該当する。

## 【平成30年度新規】

### (19) 共生型訪問介護の基準

#### [根 拠]

#### 条例第42条の2

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。

#### (準用)

#### 条例第42条の3

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

(基本方針)

条例第5条

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。