

総論

1 事業者指定の単位について（訪問介護、訪問看護 共通）

基準

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。

【基準省令解釈通知第2の1】

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

- 当該状況は、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状況であるので、適正な運営を行うこと。

運営に関する基準

1 内容及び手続の説明及び同意

基準

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30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。

【基準条例 第9条第1項ほか】

（前略）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（他のサービス共通）事業所の運営規定の概要、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）

【基準省令解釈通知 第3の一の3の(1)ほか】

事例

- ✓ 利用者の負担割合について、1割又は2割の旨のみが記載されている。
- ✓ 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。

指導・ポイント

- 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。
- 現行の基準省令解釈通知においては、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を記載すること。

2 心身の状況等の把握（※特定施設、特養、老健、療養型医療施設、医療院以外）

基準

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）の提供に当たっては、利用者に係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。以下「指定居宅介護支援等基準」という。）第13条第9号の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、（※1 病歴、※2 服薬歴、）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。

※1:訪問看護、訪問リハビリ、居宅療養管理指導、通所リハビリ

※2:居宅療養管理指導

【基準条例 第14条ほか】

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。

3 運営規程

基準

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（第34条において「運営規程」という。）を定めておかなければならない。

【基準条例 第30条ほか】

事例

- ✓ 運営規程の内容が実態と異なる。

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。

4 勤務体制の確保等

基準

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。

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。

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。

【基準条例 第32条第1項～第3項 ほか】

事例

- ✓ 事業所や併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。
- ✓ 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。
- ✓ 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としての勤務時間帯、住宅型有料老人ホーム等の職員として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）。また、他の職員と同程度の勤怠管理を行っていない。

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。
- 職員の資質向上のため、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。
- 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としての勤務時間帯、住宅型有料老人ホーム等の職員として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。

5

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）

基準

指定通所介護事業者（他のサービス共通）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。

指定通所介護事業者（他のサービス共通）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。

【基準条例 第110条第1項及び第3項 ほか】

事例

- ✓ 災害対策計画が作成されていない。または法人全体の基本的マニュアルのみである。
- ✓ 災害対策計画は作成されているものの、風水害、地震等への対策について記載がない。
- ✓ 定期的な避難、救出その他必要な訓練が行われていない。
- ✓ 定期的に火災等の災害時の避難訓練を実施しているが、実施結果の記録がない。

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・職員の役割分担・避難経路・避難方法・避難中の対応・被災後の対応等を定めた具体的な計画を作成すること。
- 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。
- 避難訓練を実施した場合は、必ず訓練結果を検証した実施記録を残すこと。

6

秘密保持等

基準

指定訪問介護（他のサービス共通）事業所の従業者は、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。

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）事業所の従業者であった者が、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。

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なければならない。

【基準条例 第35条 ほか】

事例

- ✓ 従業者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ういたが、家族の同意を文書により得ていなかった。

指導・ポイント

- 従業者との雇用契約時等に秘密保持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同意を得ること。

7 苦情処理

基準

指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、その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の窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。

指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

【基準条例 第 38 条 ほか】

事例

- ✓ 受け付けた苦情の内容を記録していない。

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、当該苦情内容等を従業者に周知し、再発防止に努めること。

8 記録の整備

基準

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）の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間（第4号及び第5号に掲げる記録にあつては、2年間）保存しなければならない。

- 1 訪問介護（他のサービス共通）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条の規定による市町村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その際に採った処置についての記録

指定訪問介護（他のサービス共通）事業者は、第1項の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。

【基準条例 第 42 条第 2 項及び第 3 項ほか】

事例

- ✓ サービス提供記録の保存年限が2年間とされている。

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。

3 身体的拘束等の適正化（H30 改正事項）

（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）

基準

指定介護老人福祉施設（ユニット型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。

指定介護老人福祉施設（ユニット型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、その際の当該入居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。

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 研修を定期的に実施すること。

【基準条例第16条第4項～第6項、同第48条第6項～第8項 ほか】

(3)（前略）身体的拘束適正化検討委員会は、運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営することが必要であるが、事故防止委員会及び感染対策委員会については、関係する職種等が身体的拘束適正化検討委員会と相互に関係が深いと認められることから、これと一体的に設置・運営することも差し支えない。（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) 介護職員その他の従業者に対する身体的拘束等の適正化のための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）

【基準省令解釈通知第4の9 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、指定介護老人福祉施設（他のサービス共通）基準条例第16条第5項の記録（同条第4項に規定する身体拘束等を行う場合の記録）を行っていない場合及び同条第6項に規定する措置を講じていない場合、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。具体的には、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9(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）〕

【報酬告示留意事項通知第2の5(5) ほか】

「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

【身体拘束ゼロへの手引き（2001.3 厚生労働省発行）P22】

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が行われていない。
- ✓ 委員会の出席者が介護職員のみである。
- ✓ 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。
- ✓ 緊急やむを得ない場合として、身体的拘束等を行っている。

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、他の委員会と独立して開催すること。
- 委員会の開催結果は記録に残すこと。また、開催結果を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回以上実施し、記録に残すこと。また、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し、記録に残すこと。
- 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。
- 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はもとより、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。
- 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。

介護報酬に関する基準

1 処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅳ）

基準

【キャリアパス要件Ⅰ】

- （一） 介護職員の任用における職責又は職務内容等の要件（介護職員の賃金に関するものを含む。）を定めていること。
- （二） （一）の要件について書面をもって作成し、全ての介護職員に周知していること。

【キャリアパス要件Ⅱ】

- （三） 介護職員の資質の向上の支援に関する計画を策定し、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。
- （四） （三）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】

- （五） 介護職員の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。
- （六） （五）の要件について書面をもって作成し、全ての介護職員に周知していること。

【職場環境等要件】

平成27年4月から（2）の届出の日の属する月の前月までに実施した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した費用を全ての職員に周知していること。

【大臣基準告示 第4 ほか】

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。
- ✓ 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

- 処遇改善の内容及び賃金改善等の内容について、全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。
- 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。

その他

1 業務管理体制の整備等

基準

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 第 115 条の 32 第 2 項】

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 が 100 以上の事業者の場合に限る。）

【介護保険法施行規則 第 140 の 40 第 1 項】

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。

2 介護サービス情報の公表

基準

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。

【介護保険法 第 115 の 35 第 1 項】

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。