

# 指定介護保険事業者のための運営の手引き

## 居宅療養管理指導／ 介護予防居宅療養管理指導 (歯科衛生士)

神奈川県 高齢福祉課

介護保険制度は、更新や新しい解釈が出ることが大変多い制度です。この手引きは作成時点でまとめていますが、今後変更も予想されますので、常に最新情報を入手するようにしてください。

### 神奈川県独自の「認知症の人と家族を支えるマーク」ができました

#### ◆コンセプト



- ・『パズルのピース』…認知症の人の記憶が欠けてしまうこと、認知症を支える人たちが、認知症の人が感じやすい不安や疎外感を埋めるピースとなることを表現
- ・『ハート』…『あたたかい心づかいを』という意味
- ・『N』…認知症の頭文字

※このマークは、学校法人岩崎学園との包括協定により、横浜デジタルアーツ専門学校の学生がデザインしたものです

令和5年6月版

# 目 次

項 目	頁
I 介護報酬算定上の留意点について	1
（1） 居宅療養管理指導の内容	1
（2） 居宅でのサービス提供	1
（3） 通院が困難な利用者について	1
（4） サービス提供のプロセス	1
（5） 管理指導計画	2
（6） サービス提供にあたっての留意点	2
（7） 算定上のルール	3
（8） 単一建物居住者に対して行う場合	4
（9） 特別地域における加算	4
（10） 中山間地域等における小規模事業所に対する加算	5
（11） 中山間地域等居住者へのサービス提供に対する加算	5
II 基準条例について	6
III 運営基準について	8
（1） 内容及び手続の説明及び同意	8
（2） 提供拒否の禁止	9
（3） サービス提供困難時の対応	9
（4） 受給資格等の確認	9
（5） 要介護認定の申請に係る援助	9
（6） 心身の状況等の把握	10
（7） 居宅介護支援事業者等との連携	10
（8） 居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	10
（9） 身分を証する書類の携行	10
（10） サービスの提供の記録	10
（11） 利用料等の受領	10
（12） 保険給付の請求のための証明書の交付	11
（13） 指定居宅療養管理指導の基本取扱方針	11
（14） 指定居宅療養管理指導の具体的取扱方針	11
（15） 利用者に関する市町村への通知	11
（16） 管理者の責務	11
（17） 運営規程	12
（18） 勤務体制の確保等	12
（19） 業務継続計画の策定等	13
（20） 衛生管理等	14
（21） 掲示	16
（22） 秘密保持等	16
（23） 居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	16
（24） 苦情処理	16
（25） 市町村が実施する事業への協力	17
（26） 事故発生時の対応	17
（27） 虐待の防止	17
（28） 会計の区分	19
（29） 記録の整備	19
IV 人員基準、設備基準について	20
● 個人情報保護について	21

# I 介護報酬算定上の留意点について

## ● 国の基準・留意事項（本文中では基本的に居宅サービスのみ引用しています。）

○費用の額の算定に関する基準：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（平成12年厚生省告示第19号）【厚告19】 ※介護予防サービスは【厚告127】

○留意事項：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（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成12年3月1日老企第36号厚生省老人保健福祉局企画課長通知）【老企36】※介護予防サービスは指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について【老計発0317001・老振発0317001・老老発0317001】

### （1） 居宅療養管理指導の内容 〈厚告19、老企36〉

・訪問歯科診療を行った利用者又はその家族等に対して、当該訪問歯科診療を行った歯科医師の指示に基づき、当該医療機関に勤務する歯科衛生士等が、利用者の居宅を訪問して、利用者又はその家族の同意及び訪問診療の結果等に基づき作成した管理指導計画を利用者又はその家族等に対して交付するとともに、当該管理指導計画に従った療養上必要な実地指導を1人の利用者に対して歯科衛生士等が一对一で行います。

### （2） 居宅でのサービス提供 〈厚告19〉

居宅療養管理指導は利用者の居宅において行われるものです。利用者の居宅以外で提供したサービスについて介護報酬を算定することはできません。

#### 【ポイント】

・「居宅」には、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護を含みます。

#### 【指導事例】

- 短期入所生活介護の利用者に対し、居宅療養管理指導を行っていた。
- 介護保険施設（＝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）の入所（院）者に対し、居宅療養管理指導を行っていた。

### （3） 通院が困難な利用者について 〈老企36第二6（1）〉

居宅療養管理指導費は、在宅の利用者であって通院が困難なものに対して、定期的に訪問して指導等を行った場合の評価であるため、継続的な指導等の必要のないものや通院が可能なものに対して安易に算定してはなりません。例えば、少なくとも独歩で家族・介助者等の助けを借りずに通院ができるものなどは、通院は容易であると考えられるため、居宅療養管理指導費は算定できません（やむを得ない事情がある場合を除く。）。

### （4） サービス提供のプロセス 〈老企36〉

歯科衛生士等の行う居宅療養管理指導は、次のアからキまでに掲げるプロセスを経ながら実施します。

- ア 利用者の口腔機能（口腔衛生、摂食・嚥下機能等）のリスクを、把握します（以下「口腔機能スクリーニング」という。）。
- イ 口腔機能スクリーニングを踏まえ、利用者の解決すべき課題を把握します（以下「口腔機能アセスメント」という。）。

- ウ ロ腔機能アセスメントを踏まえ、歯科医師、歯科衛生士その他の職種の者が共同して、利用者ごとに口腔衛生に関する事項（口腔内の清掃、有床義歯の清掃等）、摂食・嚥下機能に関する事項（摂食・嚥下機能の維持・向上に必要な実地指導、歯科保健のための食生活指導等）、解決すべき課題に対し関連職種が共同して取り組むべき事項等を老企 36 別紙様式 3 等により記載し、利用者の疾病の状況及び療養上必要な実地指導内容や訪問頻度等の具体的な計画を含めた管理指導計画を作成します。また、作成した管理指導計画については、居宅療養管理指導の対象となる利用者又はその家族に説明し、その同意を得ます。
- エ 管理指導計画に基づき、利用者に療養上必要な実地指導を実施するとともに、管理指導計画に実施上の問題（口腔清掃方法の変更の必要性、関連職種が共同して取り組むべき事項の見直しの必要性等）があれば直ちに当該計画を修正します。
- オ 利用者の口腔機能に応じて、定期的に、利用者の生活機能の状況を検討し、口腔機能のモニタリングを行い、当該居宅療養管理指導に係る指示を行った歯科医師に対する報告を行います。なお、口腔機能のモニタリングにおいては、口腔衛生の評価、反復唾液嚥下テスト等から利用者の口腔機能の把握を行います。
- カ 利用者について、概ね 3 月を目途として、口腔機能のリスクについて、口腔機能スクリーニングを実施し、当該居宅療養管理指導に係る指示を行った歯科医師に報告し、歯科医師による指示に基づき、必要に応じて管理指導計画の見直しを行います。なお、管理指導計画の見直しに当たっては、歯科医師その他の職種と共同して行います。
- キ サービスの提供の記録において利用者ごとの管理指導計画に従い歯科衛生士等が利用者の状態を定期的に記録する場合は、当該記録とは別に歯科衛生士等の居宅療養管理指導費の算定のために利用者の状態を定期的に記録する必要はありません。

#### **（５） 管理指導計画 〈厚告 19、老企 36〉**

##### **＜管理指導計画の作成＞**

歯科衛生士等が、当該利用者を訪問し、歯科医師、歯科衛生士その他の職種の者が共同して、利用者ごとの口腔衛生状態及び摂食・嚥下機能に配慮した管理指導計画を作成します。

##### **＜管理指導計画の説明・同意・交付＞**

作成した管理指導計画については、居宅療養管理指導の対象となる利用者又はその家族に説明し、その同意を得た上で交付します。

##### **＜管理指導計画に基づく実地指導等の実施及び記録の作成＞**

利用者ごとの管理指導計画に従い療養上必要な指導として当該利用者の口腔内の清掃、有床義歯の清掃又は摂食・嚥下機能に関する実地指導を行うとともに、利用者又はその家族等に対して、実地指導に係る情報提供及び指導又は助言を行い、定期的に記録します。

##### **＜管理指導計画の進捗状況の評価及び計画の見直し＞**

利用者ごとの管理指導計画の進捗状況を定期的に評価し、必要に応じて当該計画を見直します。

#### **（６） サービス提供にあたっての留意点 〈老企 36〉**

##### **＜歯科衛生士等について＞**

- ・ 歯科衛生士等は実地指導に係る記録を老企 36 別紙様式 3 等により作成し、交付した管理指導計画を当該記録に添付する等により保存します。
- ・ 歯科衛生士等は指導の対象となった利用者ごとに利用者氏名、訪問先、訪問日、指導の開始及び終了時刻、指導の要点、解決すべき課題の改善等に関する要点、医療機関の歯科医師からの直接の指示、管理指導計画に係る助言等（以下「指示等」という。）、歯科医師の訪問診療に同行した場合には当該歯科医師の診療開始及び終了時刻及び担当者の署名を明記し、指示等を行った歯科医師に報告します。

- ・歯科衛生士等はサービス提供終了後、指示等を行った歯科医師に直接報告します。
- ・利用者の口腔機能の状態によっては、医療における対応が必要である場合も想定されることから、その疑いがある場合は、利用者又は家族等の同意を得て、指示を行った歯科医師、歯科医師を通した指定居宅介護支援事業者等への情報提供等の適切な措置を講じます。

#### ＜歯科医師について＞

- ・当該居宅療養管理指導に係る指示を行った歯科医師は、訪問診療の結果等に基づき指示した内容の要点を記載し、共同で作成した管理指導計画を添付する等により保存します。
- ・管理指導計画に基づき、実際に実地指導を行う歯科衛生士等に対して指示等を行い、指示等の内容の要点を記載します。
- ・管理指導計画の見直しに当たっては、歯科衛生士等の報告を受け、歯科医師の訪問診療の結果等に基づき、指示した内容（療養上必要な実地指導の継続の必要性等）の要点を記載し、共同で作成した管理指導計画を添付する等により保存します。
- ・なお、当該記載及び添付については、医療保険の診療録に記載及び添付することとしても差し支えありませんが、記載については、下線又は枠で囲う等により、他の記載と区別します。

#### （７） 算定上のルール 〈厚告１９、老企３６〉

- ・１人の利用者について、１月に４回を限度として算定します。
- ・療養上必要な実地指導を１人の利用者に対して歯科衛生士等が一对一で２０分以上行った場合に算定します。（請求明細書の摘要欄に当該居宅療養管理指導に係る指示を行った歯科医師が訪問診療を行った日と歯科衛生士等の訪問日を記入します。）
- ・指示を行った歯科医師の訪問診療の日から起算して３月以内に行われた場合に算定します。
- ・医療機関である居宅療養管理指導事業所に勤務する歯科衛生士等が、当該医療機関の歯科医師からの指示等を受け、居宅に訪問して実施した場合に算定します（当該医療機関に勤務している歯科衛生士等によりサービスの提供が行われていること）。
- ・歯科衛生士等が居宅療養管理指導を行った時間とは、実際に指導を行った時間をいうものであり、指導のための準備や利用者の移動に要した時間等は含みません。
- ・実地指導が単なる日常的な口腔清掃等であるなど療養上必要な指導に該当しないと判断される場合は算定できません。
- ・必要に応じて、利用者の社会生活面の課題にも目を向け、地域社会における様々な支援へとつながるよう留意し、また、関連する情報については、ケアマネジャー等に提供するよう努めます。

#### 【指導事例】

- 療養上必要な実地指導等を２０分以上行っていないにもかかわらず、居宅療養管理指導費を算定していた。
- 指示を行った歯科医師の訪問診療の日から起算して３月を超えていたにもかかわらず、居宅療養管理指導費を算定していた。

## ●国Q&A

### 【令和3年度介護報酬改定に関するQ&A (Vol.5) (令和3年4月9日)】

(問3)

居宅療養管理指導における医師又は歯科医師の指示は、どのような方法で行えばよいか。

(答)

- ・ 指示を行うにあたっては、当該居宅療養管理指導に係る指示を行う医師又は歯科医師と同じ居宅療養管理指導事業所に勤務する者に指示する場合や緊急等やむを得ない場合を除き、診療状況を示す文書、処方箋等(メール、FAX等でも可)(以下「文書等」という。)に、「要訪問」「訪問指導を行うこと」等、指示を行った旨がわかる内容及び指示期間(6月以内に限る。)を記載すること。ただし、指示期間については、1か月以内(薬剤師への指示の場合は処方日数(当該処方のうち最も長いもの)又は1か月のうち長い方の期間以内)の指示を行う場合は記載不要であり、緊急等やむを得ない場合は後日指示期間を文書等により示すこと。
- ・ なお、医師又は歯科医師の指示がない場合は算定できないことに留意すること。

### (8) 単一建物居住者に対して行う場合 〈厚告19、老企36〉

居宅療養管理指導を行う場合、単一建物居住者の人数に従い、所定の単位数を算定します。

※居宅療養管理指導の利用者が居住する建築物に居住する者のうち、同一月の利用者数を「単一建物居住者の人数」という。

#### 【ポイント】

##### ◎「単一建物居住者」とは

- ア 養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、マンションなどの集合住宅等に入居又は入所している利用者
- イ 小規模多機能型居宅介護(宿泊サービスに限る。)、認知症対応型共同生活介護、複合型サービス(宿泊サービスに限る。)、介護予防小規模多機能型居宅介護(宿泊サービスに限る。)、介護予防認知症対応型共同生活介護などのサービスを受けている利用者

※ユニット数が3以下の認知症対応型共同生活介護事業所については、それぞれのユニットにおいて、居宅療養管理指導費を算定する人数を「単一建物居住者の人数」とみなすことができます。

- |                             |       |
|-----------------------------|-------|
| (1) 単一建物居住者1人に対して行う場合       | 361単位 |
| (2) 単一建物居住者2人以上9人以下に対して行う場合 | 325単位 |
| (3) 単一建物居住者10人以上に対して行う場合    | 294単位 |

#### 【「単一建物居住者が1人の場合」を算定する場合】

- ・ 1つの居宅に居宅療養管理指導費の対象となる同居する同一世帯の利用者が2人以上いる場合
- ・ 居宅療養管理指導費について、当該建築物において当該事業所が居宅療養管理指導を行う利用者数が、当該建築物の戸数の10%以下の場合
- ・ 当該建築物の戸数が20戸未満であって、当該事業所が居宅療養管理指導を行う利用者が2人以下の場合

### (9) 特別地域における加算 〈厚告19-5ホ注2・厚告127-4ホ注2〉

別に厚生労働大臣が定める地域(※1)に所在する指定居宅療養管理指導事業所の歯科衛生士等が指定居宅療養管理指導を行った場合は、特別地域居宅療養管理指導加算として、1回につき所定単位数の100分の15に相当する単位数を所定単位数に加算します。

神奈川県内での対象地域(※1) (厚生労働大臣が定める地域〔H24厚労省告示第120号〕)  
山北町(三保、共和、清水)、清川村(宮ヶ瀬、煤ヶ谷)、相模原市緑区(鳥屋、青根、牧野)

**(10) 中山間地域等における小規模事業所に対する加算** **〈厚告19-5ホ注3・厚告127-4ホ注3〉**

別に厚生労働大臣が定める地域（※1）に所在し、かつ、別に厚生労働大臣が定める施設基準（※2）に適合する指定居宅療養管理指導事業所の歯科衛生士等が指定居宅療養管理指導を行った場合は、1回につき所定単位数の100分の10に相当する単位数を所定単位数に加算します。

神奈川県内での対象地域（※1）

（厚生労働大臣が定める中山間地域等の地域〔H21 厚労省告示第83号〕）

山北町（三保、共和、清水を除く）、湯河原町、清川村（宮ヶ瀬、煤ヶ谷を除く）、相模原市緑区（旧津久井町（鳥屋、青根を除く）、旧藤野町（牧野を除く））、南足柄市（旧北足柄村＝内山、矢倉沢）、大井町（旧相和村＝赤田、高尾、柳、篠窪）、松田町（旧寄村、旧松田町＝松田町全域）、真鶴町

厚生労働大臣が定める施設基準（※2）（H27 厚労省告示第96号）

1月あたり延訪問回数が50回以下（介護予防居宅療養管理指導の場合は5回以下）の指定居宅療養管理指導事業所であること

**(11) 中山間地域等居住者へのサービス提供に対する加算** **〈厚告19-5ホ注4・厚告127-4ホ注4〉**

指定（介護予防）居宅療養管理指導事業所の歯科衛生士等が、別に厚生労働大臣が定める地域（※1）に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域（指定居宅サービス基準第90条第5号に規定する通常の事業の実施地域をいう。）を越えて、指定居宅療養管理指導を行った場合は、1回につき所定単位数の100分の5に相当する単位数を所定単位数に加算します。

神奈川県内での対象地域（※1）

（厚生労働大臣が定める中山間地域等の地域〔H21 厚労省告示第83号〕）

山北町、湯河原町、清川村、相模原市緑区（旧津久井町、旧藤野町）、南足柄市（旧北足柄村＝内山、矢倉沢）、大井町（旧相和村＝赤田、高尾、柳、篠窪）、松田町（旧寄村、旧松田町＝松田町全域）、真鶴町

## II 基準条例について

### 1 基準条例の制定

- 従前、指定居宅サービス及び指定介護予防サービスの事業の人員、設備、運営等に関する基準等については、厚生省令及び厚生労働省令により全国一律の基準等が定められていましたが、「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律」（平成23年法律第37号。いわゆる「第1次一括法」）及び「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」により、「介護保険法」が改正され、各地方自治体において、当該基準等を条例で定めることとなり、神奈川県では、次のとおり当該基準等を定める条例を制定しました。
- 県内（指定都市及び中核市を除く。）に所在する指定居宅サービス事業者及び指定介護予防サービス事業者は、これらの条例の施行日である平成25年4月1日から、条例に定められた基準等に従った事業運営を行わなければなりません。

### 2 基準条例の改正

- 令和3年度介護報酬改定に伴い、各基準条例・基準条例施行規則・解釈通知は改正されています。令和3年4月1日以降は、改正後の基準条例等の規定に従って、適正に事業を実施しなければなりません。

#### 【指定居宅療養管理指導に関する基準】

- 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等を定める条例  
(平成25年神奈川県条例第20号。以下「居宅条例」という。)

#### 【指定介護予防居宅療養管理指導に関する基準】

- 指定介護予防サービス等の事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例  
(平成25年神奈川県条例第21号。以下「予防条例」という。)

#### (参考) 令和3年4月改正後の居宅条例等の掲載場所

- 介護情報サービスかながわ (<https://kaigo.rakuraku.or.jp/>)  
→ライブラリ(書式／通知)  
→7. 条例・解釈通知等  
→高齢福祉分野における施設基準条例等の公布について(R3.4.1)  
(<https://www.rakuraku.or.jp/kaigo2/60/lib-list.asp?id=1083&topid=9>)  
→高齢福祉分野における施設基準等に関する解釈通知について(R3.4.1)  
(<https://www.rakuraku.or.jp/kaigo2/60/lib-list.asp?id=1092&topid=9>)  
→高齢福祉分野における施設基準条例施行規則等の公布について(R3.4.1)  
(<https://www.rakuraku.or.jp/kaigo2/60/lib-list.asp?id=1082&topid=9>)

### 3 基準の性格

#### 指定居宅サービスの事業の一般原則 【居宅条例 第4条】

- 指定居宅サービス事業者は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った指定居宅サービスの提供に努めなければなりません。
- 指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービスの事業を運営するに当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村（特別区を含む。以下同じ。）、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めなければなりません。
- 指定居宅サービス事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければなりません。
- 指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービスを提供するに当たっては、法第118条の2第1項に



規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めなければなりません。

※介護保険等関連情報等を活用し、事業所単位でPDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努めなければならないということです。この場合「科学的介護情報システム（LIFE：Long-term care Information system For Evidence）」に情報を提出し、当該情報及びフィードバック情報を活用することが望ましいものとします。

### Ⅲ 運営基準について

居宅療養管理指導と介護予防居宅療養管理指導で、基準の内容が同じものは1つにまとめ、居宅療養管理指導の内容を記載しています。介護予防居宅療養管理指導の基準については適宜読み替えてください。

#### 1 サービス開始の前に

##### (1) 内容及び手続の説明及び同意 〈居宅条例第9条・予防条例第51条の2 準用〉

指定居宅療養管理指導の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、運営規程の概要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、説明書やパンフレット等の文書を交付して説明を行わなければなりません。また、サービス提供の開始について利用申込者の同意を得なければなりません。

なお、居宅条例第277条第2項(予防条例第267条第2項)により、利用者及びその家族等(以下「利用者等」という。)の利便性向上並びに事業者等の業務負担軽減等の観点から、事業者等は、書面で行うことが規定されている又は想定される交付等(交付、説明、同意、承諾、締結その他これに類するものをいう。)について、事前に利用者等の承諾を得た上で、次に掲げる電磁的方法によることができることとされています。

- ① 電磁的方法による交付は、居宅条例第9条第2項から第6項まで及び予防条例第51条の2第2項から第6項までの規定に準じた方法によること。
- ② 電磁的方法による同意は、例えば電子メールにより利用者等が同意の意思表示をした場合等が考えられること。なお、「押印についてのQ&A(令和2年6月19日内閣府・法務省・経済産業省)」を参考にすること。
- ③ 電磁的方法による締結は、利用者等・事業者等の間の契約関係を明確にする観点から、書面における署名又は記名・押印に代えて、電子署名を活用することが望ましいこと。なお、「押印についてのQ&A(令和2年6月19日内閣府・法務省・経済産業省)」を参考にすること。
- ④ その他、居宅条例第277条第2項及び予防条例第267条第2項において電磁的方法によることができるとされているものは、(1)から(3)までに準じた方法によること。ただし、居宅条例若しくは予防条例又はこの通知の規定により電磁的方法の定めがあるものについては、当該定めに従うこと。
- ⑤ また、電磁的方法による場合は、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守すること。

→ 参考 厚生労働省

「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」

「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>

→ 参考 内閣府・法務省・経済産業省

「押印についてのQ&A」

<https://www.meti.go.jp/covid-19/ouin.html>

#### 【ポイント】

「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」(＝重要事項説明書)に記載すべき事項としては次のようなものが想定されます。

ア 法人、事業所の概要(法人及び事業所の名称、事業所番号、併設サービスなど)

イ 従業者の職種、員数、勤務体制、職務の内容

ウ 営業日、営業時間

エ 利用料、その他の費用の額(利用者負担額及び交通費)

オ 通常の事業の実施地域

カ 事故発生時の対応

キ 苦情処理の体制(事業所担当者、市町村、国民健康保険団体連合会等の苦情相談窓口も記載する。)

ク その他利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項  
(従業員の研修機会の確保、衛生管理、秘密の保持、事故発生時の対応など)

※ 重要事項を記した文書を交付して説明した際には、事業者として重要事項説明書を交付して説明したことを記録するとともに、利用申込者が重要事項の内容に同意したこと及び当該文書の交付を受けたことが確認できるよう利用申込者の署名又は押印を得ることが望ましいです。

※ 重要事項を記した文書と運営規程の内容に齟齬がないようにしてください。

重要事項説明書と契約書は目的の異なる別の書類です。サービス提供の開始についての同意は、利用申込者及び事業者双方を保護する観点から、契約書等の書面によって契約内容も含めて確認することが望ましいものと考えます。

#### 【指導事例】

- 重要事項説明書を利用申込者等に交付していなかった。(交付した記録が確認できなかった。)
- 契約書は作成されていたが、重要事項説明書が作成されていなかった。

### (2) 提供拒否の禁止 〈居宅条例第10条・予防条例第51条の3 準用〉

正当な理由なく、居宅療養管理指導の提供を拒んではなりません。

#### 【ポイント】

- ・原則として、利用申込に対しては応じなければなりません。特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することは禁止されています。
  - ・提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、次に掲げる事例が想定されています。
- ア 事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- イ その他利用申込者に対し自ら適切な指定居宅療養管理指導を提供することが困難な場合

### (3) サービス提供困難時の対応 〈居宅条例第11条・予防条例第51条の4 準用〉

利用申込者に対し自ら適切な指定居宅療養管理指導を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定居宅療養管理指導事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければなりません。

### (4) 受給資格等の確認 〈居宅条例第12条・予防条例第51条の5 準用〉

指定居宅療養管理指導の利用申込があった場合は、利用申込者の提示する被保険者証(介護保険)により、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認します。

また、被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定居宅療養管理指導を提供するように努めなければなりません。

### (5) 要介護認定の申請に係る援助 〈居宅条例第13条・予防条例第51条の6 準用〉

指定居宅療養管理指導の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者について要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認するとともに、当該申請が行われていない場合には、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければなりません。

また、継続して保険給付を受けるためには要介護更新認定を受ける必要があることから、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認めるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前までに行われるよう必要な援助を行わなければ

りません。

## 2 サービス開始にあたって

### (6) 心身の状況等の把握 〈居宅条例第14条・予防条例第51条の7 準用〉

指定居宅療養管理指導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等を通じて、利用者の心身の状況、病歴、服薬歴、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りません。

### (7) 居宅介護支援事業者等との連携 〈居宅条例第69条・予防条例第69条 準用〉

指定居宅療養管理指導を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければなりません。

また、指定居宅療養管理指導の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治の医師及び居宅介護支援事業者に対する情報の提供並びに保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければなりません。

### (8) 居宅サービス計画に沿ったサービスの提供 〈居宅条例第17条・予防条例第51条の10 準用〉

居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に沿った指定居宅療養管理指導を提供しなければなりません。

## 3 サービス提供時

### (9) 身分を証する書類の携行 〈居宅条例第19条・予防条例第51条の12 準用〉

居宅療養管理指導従業者に身分を証する書類を携行させ、利用者又はその家族から求められたときは、これを提示するように指導しなければなりません。

### (10) サービスの提供の記録 〈居宅条例第20条・予防条例第51条の13 準用〉

指定居宅療養管理指導を提供したときは、提供したサービスの具体的な内容等（提供日時、訪問者、指導の内容、利用者の状況など）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、その情報を利用者に対して提供しなければなりません。

## 4 サービス提供後

### (11) 利用料等の受領 （法第41条第8項、施行規則第65条、居宅条例第93条・予防条例第91条）

- ・法定代理受領サービスに該当する指定居宅療養管理指導を提供したときは、その利用者から利用者負担として、負担割合相当額の支払を受けなければなりません。
- ・指定居宅療養管理指導の提供に要した費用につき、その支払を受ける際、利用者に対し、領収証を交付しなければなりません。なお、当該領収証には、要した費用につき、それぞれ個別の費用ごとに区分して記載しなければなりません。

#### 【ポイント】

- ア 利用者負担（負担割合相当額）を免除することは、介護保険制度の根幹を揺るがす行為であり、直ちに指定を取り消すこと等を検討すべき重大な基準とされています。
- イ 領収証には、利用者負担（負担割合相当額）とその他の費用の額を区分して記載する必要があります。また、その他

の費用の額については、それぞれ個別の費用ごとに区分して記載しなければなりません。なお、領収証及び請求書には、利用者が支払う利用料の内訳を把握することができるよう、サービスを提供した日や利用者負担(負担割合相当額)の算出根拠となる請求単位などを記載してください。

＊領収証の様式例

「介護保険制度下での居宅サービス等の対価にかかる医療費控除の取扱いについて」(平成12年6月1日老発第509号・平成18年12月1日老健局総務課企画法令係事務連絡)の別紙様式 参照

#### (12) 保険給付の請求のための証明書の交付 〈居宅条例第22条・予防条例第52条の2 準用〉

償還払いを選択している利用者から利用料の支払(10割全額)を受けた場合には、提供した指定居宅療養管理指導の内容、費用の額その他利用者が市町村に対する保険給付の請求を行う上で必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付しなければなりません。

### 5 サービス提供時の注意点

#### (13) 指定居宅療養管理指導の基本取扱方針 〈居宅条例第94条・予防条例第95条〉

- ・指定居宅療養管理指導は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、計画的に行われなければなりません。
- ・指定居宅療養管理指導事業者は、自らその提供する指定居宅療養管理指導の質の評価を行い、常にその改善を図らなければなりません。

#### (14) 指定居宅療養管理指導の具体的取扱方針 〈居宅条例第95条・予防条例第96条〉

- ・指定居宅療養管理指導の提供に当たっては、歯科医師の指示に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図り、居宅における日常生活の自立に資するよう、適切に行います。
- ・指定居宅療養管理指導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、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。
- ・指定居宅療養管理指導の提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及び置かれている環境の的確な把握に努め、利用者に対し適切にサービスを提供します。
- ・利用者ごとに、提供した指定居宅療養管理指導の内容について、速やかに診療記録を作成するとともに、歯科医師に報告します。

#### (15) 利用者に関する市町村への通知 〈居宅条例第27条・予防条例第52条の3 準用〉

- ・利用者が次の①又は②に該当する場合には、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知しなければなりません。
  - ① 正当な理由なく指定居宅療養管理指導の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
  - ② 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

### 6 事業所運営

#### (16) 管理者の責務 〈居宅条例第56条・予防条例第54条 準用〉

- ・管理者は、従業者の管理及び指定居宅療養管理指導の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行わなければなりません。
- ・管理者は、従業者に運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令を行わなければなりません。

## (17) 運営規程 〈居宅条例第96条・予防条例第92条〉

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）を定めなければなりません。

- ア 事業の目的及び運営の方針
- イ 従業者の職種、員数及び職務の内容
- ウ 営業日及び営業時間
- エ 指定居宅療養管理指導の種類及び利用料その他の費用の額
- オ 通常の事業の実施地域
- カ 虐待の防止のための措置に関する事項
- キ その他運営に関する重要事項（従業者の研修、衛生管理、秘密保持、苦情対応、事故発生時の対応等）

### 【ポイント】

#### ＜虐待の防止のための措置に関する事項＞

- ・ 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（以下「虐待等」という。）が発生した場合の対応方法を指す内容としてください。
- ・ 虐待の防止のための措置に関する事項に関する規程を定めておくことは、令和6年3月31日までの間は努力義務です。

## (18) 勤務体制の確保等 〈居宅条例第32条・予防条例第55条の2 準用〉

- 利用者に対し適切な指定居宅療養管理指導を提供できるよう、指定居宅療養管理指導事業所ごとに、居宅療養管理指導従業者の勤務の体制を定め、当該事業所の居宅療養管理指導従業者によって指定居宅療養管理指導を提供しなければなりません。
- 居宅療養管理指導従業者の資質の向上のため、研修の機会を確保しなければなりません。
- 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従業者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りません。

・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項及び労働施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ュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）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、規定したものです。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ついては、次のとおりとします。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してください。

### （ア）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な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「パワーハラスメント指針」という。）において規定されているとおりですが、特に留意されたい内容は以下のとおりです。

#### 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、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第 24 号）附則第 3 条の規定により読み替えられた労働施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第 30 条の 2 第 1 項の規定により、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ました。

（イ）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）が規定されています。介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、（ア）（事業主が講ずべき措置の具体的内容）の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましいものとしします。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載しているので参考にしてください。

([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05120.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html))

→ 介護情報サービスかながわ

ライブラリ（書式/通知）

5. 国・県の通知

介護現場におけるハラスメントについて

<https://kaigo.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-3.html?topid=6&id=1096>

### （１９）業務継続計画の策定等 〈居宅条例第 3 2 条の 2 ・ 予防条例第 5 5 条の 2 の 2 準用〉

（令和 6 年 3 月 3 1 日までの間は努力義務）

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（介護予防）居宅療養管理指導の提供を継続的に実施するため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りません。

また、従業者に対し、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りません。

業務継続計画は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更します。

※業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えありません。また、感染症や災害が発生した場合には、従業者が連携し取り組むことが求められることから、研修及び訓練の実施にあたっては、全ての従業者が参加できるようにすることが望ましいものとしします。



#### ポイント

・業務継続計画には、以下の項目等を記載しなければなりません。なお、各項目の記載内容については、「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。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とします。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ありません。

(ア) 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）

(イ) 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対策、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

・研修の内容は、感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行うものとします。

・職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年1回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施することが望ましいものとします。また、研修の実施内容についても記録してください。なお、感染症の業務継続計画に係る研修については、感染症の予防及びまん延の防止のための研修と一体的に実施することも差し支えありません。

・訓練（シミュレーション）においては、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年1回以上）に実施するものとします。

・なお、感染症の業務継続計画に係る訓練については、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練と一体的に実施することも差し支えありません。

・訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問いませんが、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切です。

→ 参考 厚生労働省

介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/douga\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html)

社会福祉施設・事業所における新型インフルエンザ等発生時の業務継続ガイドラインなど

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000108629.html>

**（２０） 衛生管理等 〈居宅条例第３３条・予防条例第５５条の３ 準用〉**

居宅療養管理指導従業者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りません。

また、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りません。

→ 新型コロナウイルス感染症の対策については、最新の通知等を確認してください。

厚生労働省

介護事業所等における新型コロナウイルス感染症への対応等について

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00089.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00089.html)

介護情報サービスかながわ [https://kaigo.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-](https://kaigo.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-3.html?topid=22&id=1039)

[3.html?topid=22&id=1039](https://kaigo.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-3.html?topid=22&id=1039)

ライブラリ（書式/通知）

1 1. 安全衛生管理・事故関連・防災対策

新型コロナウイルス感染症にかかる情報



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、次に掲げる措置を講じなければなりません。  
(令和6年3月31日までの間は努力義務)

- ① 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、従業者に周知徹底を図る。  
※委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができます。
- ② 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。
- ③ 事業所において、従業者に対し、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。

### 【ポイント】

#### (ア) 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

- ・感染対策委員会は、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ものとします。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す。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ります。
- ・感染対策委員会は、他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することとして差し支えありません。また、事業所に実施が求められるものですが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えありません。

#### (イ) 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します。
- ・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ます。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す。
- ・それぞれの項目の記載内容の例については、「介護現場における感染対策の手引き」を参照してください。

#### (ウ) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練

- ・従業者に対する「感染症の予防及びまん延の防止のための研修」の内容は、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します。
- ・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、新規採用時には感染対策研修を実施することが望ましいものとします。また、研修の実施内容についても記録することが必要です。
- ・研修の実施は、厚生労働省「介護施設・事業所の職員向け感染症対策力向上のための研修教材」等を活用するなど、事業所内で行うものでも差し支えなく、当該事業所の実態に応じ行ってください。
- ・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す。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します。
- ・訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問いませんが、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切です。

**（２１） 掲示 〈居宅条例第３４条・予防条例第５５条の４ 準用〉**

事業所の利用申込者が見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等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りません）。

※これらの重要事項を記載したファイル等を介護サービスの利用申込者、利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることで、掲示に代えることができます。

**【ポイント】**

- ・ 事業所の利用者が見やすい場所とは、重要事項を伝えるべき介護サービスの利用申込者、利用者又はその家族に対して見やすい場所です。
- ・ 従業員の勤務体制については、職種ごと、常勤・非常勤ごと等の人数を掲示する趣旨であり、従業員の氏名まで掲示することを求めるものではありません。

**（２２） 秘密保持等 〈居宅条例第３５条・予防条例第５５の５条 準用〉**

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りません。

また、過去に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、必要な措置（従業員でなくなった後においても秘密を保持すべき旨に従業員の雇用をする際に誓約させるなど）を講じなければなりません。

なお、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なければなりません。

**【ポイント】**

- ・ 利用者の個人情報の使用は、サービス担当者会議において、居宅介護支援事業者や他のサービス事業者に対して利用者等に関する情報を提供する場合などが想定されます。このことについて、あらかじめ、利用者等に説明を行い、文書により利用者等から同意を得ておかねばなりません。
- ・ 個人情報をを用いる場合の利用者及びその家族からの同意は、利用開始時に個人情報使用同意書をもらうなど、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構いません。

→ 参考：巻末「個人情報保護について」

**（２３） 居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止 〈居宅条例第３７条・予防条例第５５条の７ 準用〉**

居宅介護支援事業者による居宅介護支援（居宅サービス事業者の紹介など）の公正中立性を確保するため、居宅介護支援事業者又はその従業員に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与することは禁止されています。

**【ポイント】**

- ・ 居宅介護支援事業者に対する利益供与は、介護保険制度の根幹を揺るがす行為であり、直ちに指定を取り消すこと等を検討すべき重大な基準とされています。

**（２４） 苦情処理 〈居宅条例第３８条・予防条例第５５条の８ 準用〉**

- ・ 提供した指定居宅療養管理指導に関する利用者又は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の設置、苦情を処理するために講ずる措置の概要を明示、その他の必要な措置を講じなければならず、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りません。
- ・ 利用者等が市町村に苦情を申し出た場合、市町村が行う調査等に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならず、市町村からの求めがあった場合には、改善の内容を市町村に報告しなければなりません。
- ・ 利用者等が国民健康保険団体連合会に苦情を申し出た場合、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善

を行わなければならない、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければなりません。

#### **（２５） 市町村が実施する事業への協力 〈居宅条例第３９条・予防条例第５５条の９ 準用〉**

事業の運営に当たっては、提供した指定居宅療養管理指導に関する利用者からの苦情に関して市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければなりません。

また、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居宅療養管理指導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居宅療養管理指導の提供を行うよう努めなければなりません。

※高齢者向け集合住宅等と同一の建物に所在する事業所が当該高齢者向け集合住宅等に居住する要介護者に指定居宅療養管理指導を提供する場合、当該高齢者向け集合住宅等に居住する要介護者のみを対象としたサービス提供が行われないよう、居宅条例第１０条の正当な理由がある場合を除き、地域包括ケア推進の観点から地域の要介護者にもサービス提供を行うよう努めなければならないことを定めたものです。

#### **【ポイント】**

・「市町村が実施する事業」には、介護相談員派遣事業のほか、広く市町村が老人クラブ、婦人会その他の非営利団体や住民の協力を得て行う事業が含まれます。

#### **（２６） 事故発生時の対応 〈居宅条例第４０条・予防条例第５５条の１０ 準用〉**

##### **＜実際に事故が起きた場合＞**

- ・市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない、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りません。
- ・指定居宅療養管理指導の提供により発生した事故が賠償すべき事故である場合には、速やかに損害を賠償しなければなりません。

##### **＜事故の未然防止・再発防止＞**

- ・事故原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
- ・事故に至らなかったが発生しそうになった場合（ヒヤリ・ハット事例）や現状を放置しておく事故に結びつく可能性が高い状況については、事前に情報収集を行い、未然防止のための対策を講じます。

#### **（２７） 虐待の防止 〈居宅条例第４０条の２・予防条例第５５条の１０の２ 準用〉**

##### **（令和６年３月３１日までの間は努力義務）**

虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じなければなりません。

- ① 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を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。

※委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができます。

- ② 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 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ④ ①～③の措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

- ◎ 虐待は、法の目的の一つである高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、事業者は虐待の防止のために必要な措置を講じなければなりません。虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等については、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成１７年法律第１２４号。以下「高齢者虐待防止法」という。）に規定されているところであり、その実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、次に掲げる観点から虐待の防止に関する措置を講じるものとします。

##### **・虐待の未然防止**

事業者は高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる必要

があり、居宅条例第4条の一般原則に位置付けられているとおり、研修等を通じて、従業者にそれらに関する理解を促す必要があります。同様に、従業者が高齢者虐待防止法等に規定する養介護事業の従業者としての責務・適切な対応等を正しく理解していることも重要です。

・虐待等の早期発見

事業所の従業者は、虐待等又はセルフ・ネグレクト等の虐待に準ずる事案を発見しやすい立場にあることから、これらを早期に発見できるよう、必要な措置（虐待等に対する相談体制、市町村の通報窓口の周知等）がとられていることが望ましいものとします。また、利用者及びその家族からの虐待等に係る相談、利用者から市町村への虐待の届出について、適切な対応をしてください。

・虐待等への迅速かつ適切な対応

虐待が発生した場合には、速やかに市町村の窓口に通報される必要があります、事業者は当該通報の手続が迅速かつ適切に行われ、市町村等が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めることとします。

以上の観点を踏まえ、虐待等の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するために次に掲げる事項を実施するものとします。

ア 虐待の防止のための対策を検討する委員会（第1号）

虐待防止検討委員会は、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会であり、管理者を含む幅広い職種で構成します。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、定期的に開催することが必要です。また、虐待防止の専門家を委員として積極的に活用することが望ましいものとします。

一方、虐待等の事案については、虐待等に係る諸般の事情が、複雑かつ機微なものであることが想定されるため、その性質上、一概に従業者に共有されるべき情報であるとは限られず、個別の状況に応じて慎重に対応することが重要です。

なお、虐待防止検討委員会は、他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することとして差し支えありません。また、事業所に実施が求められるものですが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えありません。

また、虐待防止検討委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。

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します。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ります。

(ア) 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

(イ) 虐待の防止のための指針の整備に関すること

(ウ) 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること

(エ) 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

(オ) 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

(カ) 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

(キ) 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

イ 虐待の防止のための指針(第2号)

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します。

(ア) 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

(イ) 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

(ウ) 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

(エ) 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

(オ) 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

(カ) 成年後見制度の利用支援に関する事項

(キ) 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

(ク) 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

(ケ) その他虐待の防止の推進のために必要な事項

ウ 虐待の防止のための従業者に対する研修（第3号）

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、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します。

職員教育を組織的に徹底させていくためには、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す。

また、研修の実施内容についても記録することが必要です。研修の実施は、事業所内での研修で差し支えありません。

エ 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者（第4号）

事業所における虐待を防止するための体制として、アからウまでに掲げる措置を適切に実施するため、専任の担当者を置くことが必要です。当該担当者としては、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ものとします。

→ 参考 厚生労働省

厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン等

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>

**（28） 会計の区分 〈居宅条例第41条・予防条例第55条の11 準用〉**

指定居宅療養管理指導事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅療養管理指導の事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければなりません。

（参考）具体的な会計処理等の方法について

→ 「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」（平成13年3月28日老振発第18号）参照

**（29） 記録の整備 〈居宅条例第97条・予防条例第93条〉**

従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備しなければなりません。

利用者に対する指定居宅療養管理指導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りません。

- ① 提供したサービスの具体的な内容等の記録 ⇒（10）サービスの提供の記録 参照
- ② 利用者に関する市町村への通知に係る記録 ⇒（15）利用者に関する市町村への通知 参照
- ③ 苦情の内容等の記録 ⇒（24）苦情処理 参照
- ④ 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 ⇒（26）事故発生時の対応 参照

## Ⅳ 人員基準、設備基準について

### 人員基準 〈居宅条例第 9 1 条・予防条例第 8 9 条〉

歯科衛生士を適当数配置します。

### 設備基準 〈居宅条例第 9 2 条・予防条例第 9 0 条〉

病院又は診療所であって、事業の運営に必要な広さを確保するとともに、指定居宅療養管理指導の提供に必要な設備及び備品等を備えなければなりません。

## 個人情報保護について

平成 17 年 4 月から、個人情報保護法が施行され、介護保険事業者も個人情報保護法に沿って事業運営をしていかなければなりません。

具体的な取扱いのガイダンスは、厚生労働省が出しています。

### ※ 個人情報保護

⇒個人情報保護委員会のホームページ

<https://www.ppc.go.jp>

### ※ 「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」

厚生労働省のホームページ

⇒<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>

ポイント	具体的な内容等
① 利用目的の特定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報を取り扱うに当たり、利用目的を特定する。</li> <li>・ 特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えてはいけない。</li> </ul>
② 適正な取得、利用目的の通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 偽りその他の不正の手段により個人情報を取得してはならない。</li> <li>・ あらかじめ利用目的を公表しておくか、個人情報取得後、速やかに利用目的を本人に通知又は公表する。 →公表方法（例：事業所内の掲示、インターネット掲載） 通知方法（例：契約の際に文書を交付するなど）</li> </ul>
③ 正確性の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データを正確かつ最新の内容に保つ。</li> </ul>
④ 安全管理・従業員等の監督	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データの漏えい等の防止のための安全管理措置 →個人情報保護に関する規程の整備、情報システムの安全管理に関する規程の整備、事故発生時の報告連絡体制の整備、入退館管理の実施、機器の固定、個人データへのアクセス管理</li> <li>・ 従業者に対する適切な監督</li> <li>・ 個人データ取扱を委託する場合は、委託先に対する監督</li> </ul>
⑤ 第三者への提供の制限	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あらかじめ本人の同意を得ないで、他の事業者など第三者に個別データを提供してはならない。</li> </ul>
⑥ 本人からの請求への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本人から保有個人データの開示を求められたときには、当該データを開示しなくてはならない。</li> <li>・ 本人から保有個人データの訂正等求められた場合に、それらの求めが適正であると認められるときには、訂正等を行わなくてはならない。</li> </ul>
⑦ 苦情の処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情などの申出があった場合の適切かつ迅速な処理</li> <li>・ 苦情受付窓口の設置、苦情処理体制の策定等の体制整備</li> </ul>

※ 上記の厚生労働省ガイダンスに詳細が記載されていますので、ご確認ください。