

これからの介護サービス事業の運営のために

～ 東京都における在宅サービス事業者（福祉系）への実地検査の状況について ～

東京都福祉保健局指導監査部指導第一課

目 次

1	指導と監査について	… P	1
2	福祉系居宅介護サービス事業者等実地検査実施方針	… P	4
3	勧告・命令等について	… P	9
4	行政処分(指定の取消し、指定の全部又は一部の効力の停止)について	… P	11
5	関係法令について	… P	13
6	平成29年度 指摘が多い事項(訪問介護事業所)	… P	16
7	平成29年度 指摘が多い事項(共通)	… P	27
8	自己点検票について	… P	29
9	ホームページのご紹介	… P	29

1 指導と監査について

「指導」について

利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭に置き、高齢者虐待防止等の取組による利用者の処遇、サービスの質の向上及び適正な介護報酬の請求の観点から、健全な事業者育成のための支援に主眼を置いて実施する。

【実施方法】 ① 集団指導 ② 実地指導

① 集団指導

一定の場所に事業者を集め、講習等の方式により実施する。区市町村が行う事業者連絡会、高齢社会対策部介護保険課（東京都）、東京都国民健康保険団体連合会等が行う説明会又は事業者が集う機会を活用し、主催者からの講師派遣依頼により行う。

平成29年度実施状況 1, 420事業者

② 実地指導

（都道府県が行う実地指導）

介護保険法第24条（帳簿書類の提示等）

厚生労働大臣又は都道府県知事は、介護給付等に関して必要があると認めるときは、居宅サービス等を行った者又はこれを使用する者に対し、その行った居宅サービス等に関し、報告若しくは当該居宅サービス等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提示を命じ、又は当該職員に質問させることができる。

2 厚生労働大臣又は都道府県知事は、必要があると認めるときは、介護給付等を受けた被保険者又は被保険者であった者に対し、当該介護給付等に係る居宅サービス等の内容に関し、報告を命じ、又は当該職員に質問させることができる。

以下（略）

（区市町村が行う実地指導）

介護保険法第23条（文書の提出等）

市町村は、保険給付に関して必要があると認めるときは、当該保険給付を受ける者若しくは当該保険給付に係る居宅サービス等（居宅サービス（これに相当するサービスを含む。）地域密着型サービス（これに相当するサービスを含む。）居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）施設サービス、介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）地域密着型介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）若しくは介護予防支援（これに相当するサービスを含む。）をいう。以下同じ。）を担当する者若しくは保険給付に係る第45条第1項に規定する住宅改修を行う者又はこれらの者であった者（第24条の2第1項第1号において「照会等対象者」という。）に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。

「監査」について

法令・指定基準等の違反、介護報酬の不正請求又は不適切な介護サービスの提供が明らかかな場合には、介護保険制度への信頼維持及び利用者保護の観点から、悪質な事業者を排除することに主眼を置いて、機動的に実施する。

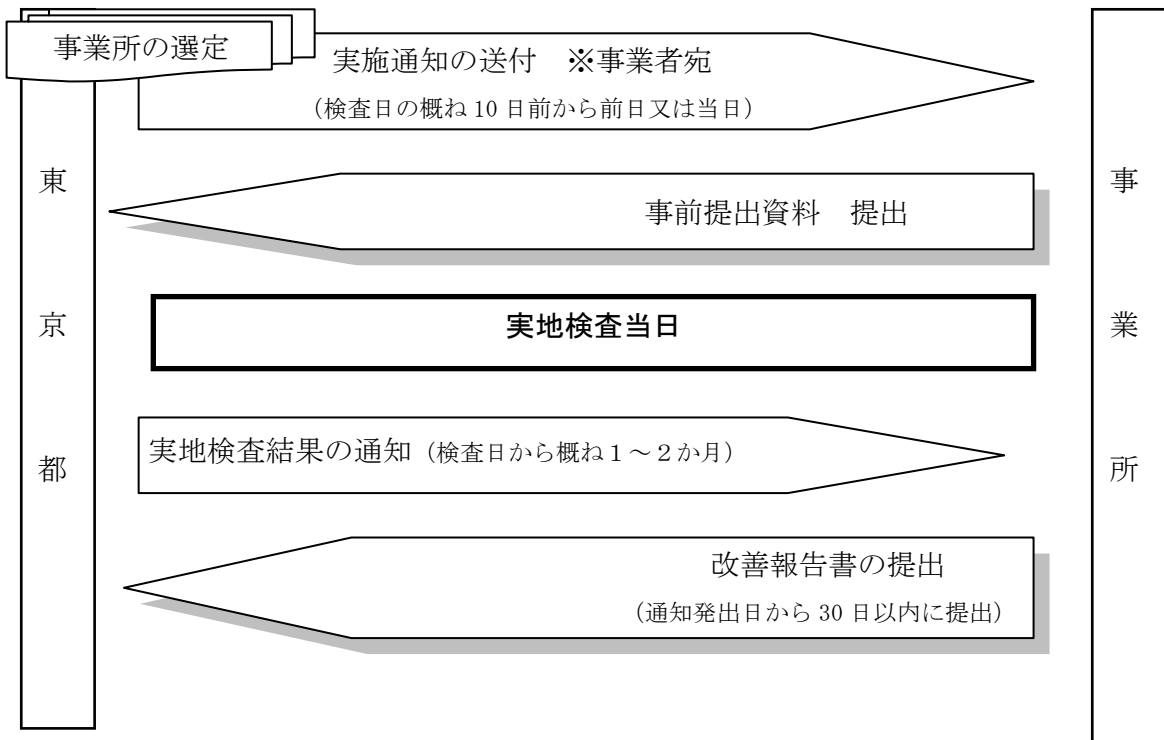
介護保険法第76条（報告等）

都道府県知事又は市町村長は、居宅介護サービス費の支給に関して必要があると認めるときは、指定居宅サービス事業者若しくは指定居宅サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業員であった者（以下この項において「指定居宅サービス事業者であった者等」という。）に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定居宅サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定居宅サービス事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定居宅サービス事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定居宅サービスの事業に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

以下（略）

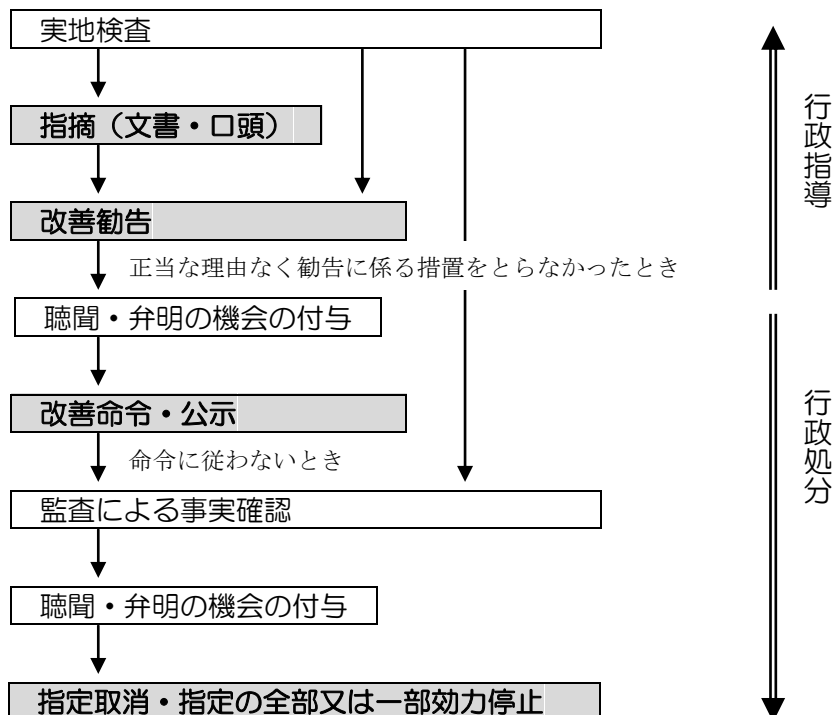
※介護予防：第115条の7

～ 実地検査の流れ ～



※ 実地検査結果及び改善状況は、福祉保健局ホームページに掲載しています。(P48 参照)

～ 行政指導・行政処分について ～



2 福祉系居宅介護サービス事業者等実地検査実施方針

平成30年度 福祉系居宅介護サービス事業者等実地検査実施方針

1 基本方針

居宅サービス事業者等に対する実地検査については、介護保険法（平成9年法律第123号）及びその他の法令等の規定に基づき実施している。また、平成21年5月1日には「介護保険法及び老人福祉法の一部を改正する法律」（平成20年法律第42号）が施行され、法令遵守の義務の履行を確保等するための「業務管理体制の整備の義務化」、「事業者からの報告徴収や事業者本部等への立入権限の付与」など、事業者に対する義務付け等が強化されている。

このような状況の中、指導又は一般指導検査（以下「指導等」という。）は、介護保険法その他の法令等の規定に基づき、利用者本位のサービスが提供されているか、適正な保険給付が確保されているか、サービスに係る指定基準等は遵守されているか、高齢者虐待防止等及び個人情報の保護に関して適切な措置を講じているか等に主眼を置いて実施する。

また、監査又は特別指導検査（以下「監査等」という。）については、重大な法令・指定基準等違反、介護報酬の不正請求又は不適切なサービス提供の疑いがある場合に、介護保険制度への信頼維持及び利用者保護に主眼を置いて、速やかに実施する。特に高齢者虐待など重大な人権侵害が疑われる場合には、状況に応じて、介護保険法等の権限行使等を行う。

なお、実施にあたっては、利用者に身近な区市と連携し、指導検査体制の一層の充実・強化を図る。また、区市の指導検査の充実に向け、必要な支援・協力をを行う。

2 指導の重点項目

(1) 人員基準

- ア 人員基準に定める職員の資格及び員数を満たしているか。
- イ 架空職員により人員基準を満たしているような状況はないか。

(2) 設備基準・運営基準関係

- ア 有資格者により提供すべきサービスが無資格者により提供されていないか。
- イ 個別サービス計画の作成、見直し及び記録等が個々の実態に即して処理されているか。
- ウ 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）に基づく身体拘束の廃止や、人権侵害への防止に向けた取組が行われているか。
- エ 通所介護等における日常生活費に要する費用の取扱いが適切に行われているか。
- オ 宿泊サービスを提供する指定通所介護事業所において、「東京都における指定通所介護事業所等で提供する宿泊サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」に基づいた事業運営が行われているか。
- カ 非常災害時の対応について、具体的な防災計画を立てるとともに、関係機関への通報・連携体制の確保、実効性のある避難・救出訓練の実施等の対策をとっているか。
- キ 苦情、事故、感染症及び食中毒が発生した場合、適切な対応が取られているか。
- ク 事業の運営を行うために必要な設備等を備え、適切に使用しているか。
- ケ サービス提供を開始するに当たり、内容及び手続の説明並びに同意（個人情報の利用を含む。）が適切に行なわれているか。
- コ 介護サービスとその他の自費サービスとが混同して行われていないか。
- サ 福祉サービス第三者評価を適切に受審しているか、又、当該評価結果において、問題がないか。

(3) 介護報酬関係

介護報酬算定に関する告示を適切に理解した上、加算・減算等の基準に沿って介護報酬が請求されているか。

特に、居宅介護支援業務について、運営基準に定められたアセスメント・モニタリングの未実施、サービス担当者会議の未開催、利用者の同意を得ていないなど、不適切であるにもかかわらず減額せずに報酬を請求していないか。

3 監査の重点項目

- (1) 不正な手段により指定を受けていないか。
- (2) 無資格者によりサービスが提供されていないか。
- (3) 人員基準違反等の状況の下、サービスが提供されていないか。
- (4) 架空、水増しにより不正な介護報酬が請求されていないか。
- (5) 帳簿書類の提出や質問に対して虚偽の報告や答弁がされていないか。
- (6) 業務管理体制が実効ある形で整備され機能しているか。
- (7) 高齢者虐待防止法に定める虐待に該当する疑いのある、必要以上の身体拘束や、人権侵害が行われていないか。 等

4 実施計画

(1) 対象サービス等

ア 居宅サービス（指定訪問介護、指定訪問入浴介護、指定通所介護、指定短期入所生活介護、指定福祉用具貸与、指定特定福祉用具販売）

イ 居宅介護支援

ウ 介護予防サービス（指定介護予防訪問入浴介護、指定介護予防短期入所生活介護、指定介護予防福祉用具貸与、指定特定介護予防福祉用具販売）

エ アからウまでのサービスを提供する事業者

オ 生活保護法に基づく指定介護機関

(注) 指定介護老人福祉施設等に併設・隣接（同一敷地内）している指定短期入所生活介護事業所、指定通所介護事業所及び単独の指定（介護予防）短期入所生活介護事業所（一つの建物に単独の指定（介護予防）短期入所生活介護事業所がある場合）において提供される当該サービスを除く。

カ 住宅型有料老人ホーム

キ サービス付き高齢者向け住宅（特定施設は除く）

(2) 実施形態

ア 指導・監査

(ア) 実施方法

サービス事業種別ごとに日程等を策定し、事業所に赴き、実地において実施する。

また、必要に応じ、事業所の関係者等呼び出し、執務室等において実施する。

(イ) 実施単位

事業者、指定事業所を単位として実施する。

なお、実地検査の効率化を図るため、同一敷地内の事業所で複数のサービス事業の指定を受けている場合（居宅介護支援事業と他のサービス事業とを併せた指定、訪問系サービス事業と福祉用具貸与事業とを併せた指定、介護予防サービス事業を併せた指定等）は、原則として、同日で実施する。

(ウ) 班編成

1 検査班当たり、原則として2人体制とする。

また、事業所の状況により適宜体制を再編し、専門員を加えて実施する。

(エ) 実施通知

「介護サービス事業者等指導及び監査実施要綱」(平成12年4月1日付12高福指第68号)第4及び第5及び「老人福祉施設等指導検査実施要綱」第9条及び第11条の規定に基づき通知する。ただし、緊急を要する場合等には、当日交付等も可能とする。

(オ) 日程及び対象

具体的な日程及び対象は、「介護サービス事業者等指導及び監査実施要綱」第4及び第5及び「老人福祉施設等指導検査実施要綱」第9条及び第11条の規定に基づき、概ね2週間ごとに決定する。

イ 集団指導

一定の場所に事業者を集め、講習等の方式により実施する。

(ア) 区市町村が行う事業者連絡会、高齢社会対策部、東京都国民健康保険団体連合会(以下「国保連」という。)等が行う説明会等において、主催者からの講師派遣の依頼に基づき行う。

(イ) 指定居宅サービス事業者等の運営状況確認検査に係る説明会における集団指導の規模拡大や、特定の大規模事業者又はフランチャイズ事業者等が集う機会を新たに設け、これらを有効に活用して実施する。

ウ その他

業務管理体制の整備状況に係る確認検査については、一般検査として、書面又は実地による検査を実施する。

なお、指定等取消処分相当の事案が発覚した場合には、特別検査として、「介護サービス事業者等指導及び監査実施要綱」第5の規定を準用した検査を実施する。

(3) 全体計画の作成時期

当該実地検査を実施する年度の前年度末までに策定する。

(4) 選定方針

ア 選定時点

原則として、平成30年4月1日時点で現存する指定事業所とするが、年度途中で指定を受けた事業所についても、適宜、実地検査の対象とする。

イ 選定方法

「介護保険施設等の指導監督について」(平成18年10月23日付老発第1023001号厚生労働省老健局長通知)で示された「介護保険施設等実地指導マニュアル」を参考に実施することとし、機械的に実地検査計画を策定することなく、指定居宅サービス事業者等の運営状況確認検査の結果等を踏まえ、次による事業所を優先的に選定する。

(ア) 東京都、区市町村及び国保連に寄せられる事業者に対する苦情・告発を把握し、その分析結果から実地検査の確認が必要と思われる事業所(特に、「高齢者虐待」や「不正請求」等が疑われる案件については、速やかに実地検査を実施する。)

(イ) 宿泊サービスを提供している指定通所介護事業所自体に係る人員、設備及び運営に関する基準違反等の疑いがあるとして、高齢社会対策部から情報提供のあった事業所

(ウ) 指定介護老人福祉施設等に併設・隣接(同一敷地内)している介護サービス事業所(指定(介護予防)短期入所生活介護事業所及び指定通所介護事業所を除く。)

(エ) 介護保険法(平成9年法律第123号)が施行された平成12年度以降、実地検査を実施していない事業所

(オ) 各区市町村が実施した実地検査結果報告に基づき、その結果から実地検査が必要と思

われる事業所

- (カ) 国保連介護給付適正化システムの活用により特異傾向を示していると思われる事業所
- (キ) 関係区市町村等からの情報提供による集団指導等に一切参加しない事業所
- (ク) 外部との情報交換を避けたり、受入れを拒否するなど、外部の目が入ることを避ける事業所
- (ケ) 前年度までの実地検査による指導項目の改善状況が不十分な事業所
- (コ) 住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅（特定施設は除く）に併設又は一体となって運営されていると思われる介護サービス事業所
- (サ) 所在地自治体の利用者が半数未満の事業所

5 関係団体への支援等

(1) 区市町村

ア 技術的支援

区市町村に対して、これまで蓄積した指定事業所への実地検査に関するノウハウについて、区市町村が実施する実地検査への同行等、適宜、必要な支援を実施する。

また、区市町村職員を研修生として受け入れ、介護保険法に基づく実地検査に係る実務についてのノウハウを提供する。

イ 情報提供

実地検査の結果を当該事業所が所在する区市町村と相互に情報提供することにより、情報の共有化を図る。

(2) 指定市町村事務受託法人

これまで実施してきた指定事業所への実地検査に対するノウハウについて、当該法人（公益財団法人東京都福祉保健財団）の調査員等に対して必要な支援を実施する。

(3) 国保連

区市町村の申出による国保連の事業者に対する介護報酬の支払の留保は、監査の実施通知等に基づき可能となっている。そのため、関係区市町村及び国保連との連携を図り、指定取消の情報提供等適切な対応を図る。

6 関係団体等との連携

(1) 区市町村

ア 実地検査の際に、当該事業所が所在する区市町村に同行を依頼するほか、効率的かつ効果的な随時事業者指導の観点から、保険者である区市町村との連携を図り、都は主に監査相当案件に注力して実地検査を実施していく。

イ 区市町村からの依頼により講習会等の方法で集団指導を実施する。

ウ 居宅介護支援事業の指定権限の区市への移管等、介護保険法の改正を踏まえつつ、指導検査技術の区市への移転が確実に図れるよう、区市との連携や支援を引き続き進める。

(2) 近隣自治体

九都県市介護保険・高齢者福祉指導監査連絡会等を通じて、事業者に対する指導監査について近隣自治体間の連携体制の強化を図る。

(3) 国及び国保連

指導及び監査に係る法令・制度運用に関する疑義照会、事業者に関する情報提供等、介護給付の適正化について、事業者指導の立場から連携を図る。

(4) 運営指導所管課等

高齢社会対策部介護保険課等と連携し、指導監査の依頼を受けた場合は、機動的に実施する。

7 その他

- (1) 介護保険事業所に対する定期的な検査を実施することにより、問題点を早期に発見し、介護保険事業所の適正な運営の確保に資するよう、指定居宅サービス事業者等の運営状況確認検査を実施する。
- (2) 「介護サービス事業者に係る業務管理体制の監督について」（平成21年3月30日付老第0330077号厚生労働省老健局長通知）に基づき、介護サービス事業者に対し、法令等を遵守するための業務管理体制の確認検査を実施する。

3 勧告・命令等について

介護保険法第76条の2（勧告、命令等）（要約）

（1）勧告（行政指導）

都道府県知事は、指定居宅サービス事業者が、以下の場合に該当すると認めるときは、期限を定めて、それぞれ是正の措置をとるべきことを勧告することができる。

- ① 第70条第8項の規定により当該指定を行うに当たって付された条件に従わない場合
- ② 当該指定に係る事業所の従業者の知識若しくは技能又は人員について第74条第1項の都道府県の条例で定める基準又は同項の都道府県の条例で定める員数を満たしていない場合
- ③ 第74条第2項に規定する指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従って適正な指定居宅サービスの事業の運営をしていない場合
- ④ 第74条第5項に規定する便宜の提供を適正に行っていない場合

※都道府県知事は、勧告を受けた指定居宅サービス事業者が期限内に「勧告」に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

（2）命令（行政処分）

都道府県知事は、「勧告」を受けた指定居宅サービス事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかったときは、当該指定居宅サービス事業者に対し、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

※都道府県知事は、「命令」をした場合においては、その旨を公示しなければならない。

※介護予防：第115条の8

平成26年度勧告件数

	事項	事業数	事業別内訳
1	管理者の責務 (管理者が責務を果たしていない)	4	居宅 3、訪問1

※対象事業所数:4

平成27年度勧告件数

	事項	事業数	事業別内訳
1	管理者の責務 (管理者が責務を果たしていない)	9	通所 5、予防通所 4
2	人員基準違反 (介護支援専門員の配置不足)	1	居宅 1

※対象事業所数:6

平成28年度勧告件数

	事項	事業数	事業別内訳
1	管理者の責務 (管理者が責務を果たしていない)	2	通所 1、予防通所 1

※対象事業所数:1

4 行政処分(指定の取消し、指定の全部又は一部の効力の停止)について

介護保険法第77条(指定の取消し等)

都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該指定居宅サービス事業者に係る第41条第1項本文の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。

- 一 指定居宅サービス事業者が、第70条第2項第4号から第5号の2まで、第10号(第5号の3に該当する者のあるものであるときを除く。)、第10号の2(第5号の3に該当する者のあるものであるときを除く。)、第11号(第5号の3に該当する者であるときを除く。)又は第12号(第5号の3に該当する者であるときを除く。)のいずれかに該当するに至ったとき。
- 二 指定居宅サービス事業者が、第70条第8項の規定により当該指定を行うに当たって付された条件に違反したと認められるとき。
- 三 指定居宅サービス事業者が、当該指定に係る事業所の従業者の知識若しくは技能又は人員について、第74条第1項の都道府県の条例で定める基準又は同項の都道府県の条例で定める員数を満たすことができなくなったとき。
- 四 指定居宅サービス事業者が、第74条第2項に規定する指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従って適正な指定居宅サービスの事業の運営をすることができなくなったとき。
- 五 指定居宅サービス事業者が、第74条第6項に規定する義務に違反したと認められるとき。
- 六 居宅介護サービス費の請求に関し不正があったとき。
- 七 指定居宅サービス事業者が、第76条第1項の規定により報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をしたとき。
- 八 指定居宅サービス事業者又は当該指定に係る事業所の従業者が、第76条第1項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。

ただし、当該指定に係る事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該指定居宅サービス事業者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。
- 九 指定居宅サービス事業者が、不正の手段により第41条第1項本文の指定を受けたとき。
- 十 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅サービス事業者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるもの又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。
- 十一 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅サービス事業者が、居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。
- 十二 指定居宅サービス事業者が法人である場合において、その役員等のうちに指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前5年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者があるとき。
- 十三 指定居宅サービス事業者が法人でない事業所である場合において、その管理者が指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前5年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者であるとき。

※介護予防：第115条の9

平成 26 年度 取消等処分について(指定の一部の効力の停止処分を含む。)

事項	事由(主なもの)	事業所数	事業別内訳
虚偽の報告 7号	実際に勤務していない職員を勤務していたと虚偽の報告を行った。	1	通所 1
不正の手段による指定申請 9号	指定申請時に当該法人の他事業所で勤務又は勤務予定の介護職員について、労働契約書の就業場所を改ざんするとともに、異動を発令したかのような人事通達を添付の上、当該事業所に勤務する介護職員として指定申請を行い、指定を受けた。	2	通所 2

※対象事業所数:3

平成 27 年度 取消等処分について(指定の一部の効力の停止処分を含む。)

事項	事由(主なもの)	事業所数	事業別内訳
不正請求 6号	○定員超過にも関わらず通所介護費の減額を行わず介護報酬を不正に請求し、受領していた。 ○サービスを提供していないにもかかわらず、サービスを提供していたとして、介護報酬を不正に請求し、受領した。	2	通所 2、予防通所 1

※対象事業所数:2

5 関係法令について

【共通】

介護保険法（平成9年12月17日法律第123号）

介護保険法施行規則（平成11年3月31日厚生省令第36号）

【訪問介護事業所、訪問入浴介護事業所、通所介護事業所、短期入所生活介護事業所、福祉用具貸与事業所、特定福祉用具販売事業所 ほか】

「条例第111号」＝東京都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10月11日条例第111号）

「規則第141号」＝東京都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
施行規則（平成24年10月11日規則第141号）

「施行要領」＝東京都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及び東
京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サー
ビス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行要領
（平成25年3月29日24福保高介第1882号）

「省令第37号」＝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3月31日厚生省令第37号）

「老企第25号」＝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）

「告示第19号」＝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2月10日厚生省告示第19号）

「老企第36号」＝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）

「老企第40号」＝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（短期入所サービス及
び特定施設入居者生活介護に係る部分）及び指定施設サービス等に要する費用
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8日老企第40号）

「老企第54号」＝通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて
（平成12年3月30日老企第54号）

【介護予防訪問入浴介護事業所、介護予防短期入所生活介護事業所、介護予防福祉用具貸与事業所、 特定介護予防福祉用具販売事業所 ほか】

「条例第112号」＝東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護
予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する
条例（平成24年10月11日条例第112号）

- 「規則第142号」＝東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行規則（平成24年10月11日規則第142号）
- 「施行要領」＝東京都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及び東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行要領（平成25年3月29日24福保高介第1882号）
- 「省令第35号」＝指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年3月14日厚生労働省令第35号）
- 「老企第25号」＝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）
- [告示第127号]＝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（平成18年3月14日厚生労働省告示第127号）
- [留意事項]＝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（平成18年3月17日老計発第0317001号・老振発第0317001号老老発第0317001号）
- 「老企第54号」＝通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて（平成12年3月30日老企第54号）

介護保険法(抜粋)

(目的)

第一条 この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、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、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

(介護保険)

第二条 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）に関し、必要な保険給付を行うものとする。

2 前項の保険給付は、要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。

3 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

4 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、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に配慮されなければならない。

6 平成29年度 指摘が多い事項(訪問介護事業所)

事項	指摘内容	根拠
1 勤務体制の確保等	○ 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、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別等を明確にすること。	条例第111号第11条第1項 施行要領第3の1の3の(4)の①
2 サービス提供責任者の配置	○ 事業所ごとに常勤のサービス提供責任者として配置すること。 ○ 事業所ごとに訪問介護事業専従職員をサービス提供責任者として配置すること。	条例第111号第5条第1項 規則第141号第3条第1項第2号、第3項 施行要領第3の1の1の(2)の①・②
3 訪問介護計画の作成・ケアプランに沿った訪問介護計画の作成	○ 居宅サービス計画の内容に沿って、訪問介護計画を作成していないので、是正すること。 ○ 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すること。	条例第111号第28条第1項 施行要領第3の1の3の(17)の①・②
4 サービスの提供の記録	○ 提供した具体的なサービスの内容等を記録していないので、是正すること。	条例第111号第23条第2項 施行要領第3の1の3の(13)の②
5 秘密保持等必要な措置・個人情報使用の同意	○ 利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書により得ること。 ○ 従業者であった者が、正当な理由なく、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、必要な措置を講じること。	条例第111号第34条第2項・第3項 施行要領第3の1の3の(21)の②・③
6 訪問介護計画の説明および同意	○ 訪問介護計画の作成に当たって、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ること。	条例第111号第28条第2項 施行要領第3の1の3の(17)の③

平成29年度に実地検査を行った事業所に対する文書指摘をもとに作成

※ 上の表において、施行要領とは、平成25年3月29日付24福保高介第1882号「東京都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及び東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行要領」を示す。

訪問介護 1（管理者）

常勤の管理者を配置すること。

【指摘事例】

- 非常勤の管理者を配置している事例
- 営業時間中に他事業に従事しており、管理業務に支障がある事例

条例第111号	施行要領
<p>(管理者)</p> <p>第6条</p> <p>1 指定訪問介護事業者は、各指定訪問介護事業所において指定訪問介護事業所を管理する者（以下この条及び第八条において「管理者」という。）を置かなければならない。</p> <p>2 <u>管理者は、専ら当該指定訪問介護事業所の管理に係る職務に従事する常勤の者でなければならない。ただし、当該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。</u></p>	<p>(3) 管理者（居宅条例第6条）</p> <p>指定訪問介護事業所の管理者は常勤であり、かつ、原則として専ら当該事業所の管理業務に従事するものとする。ただし、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、訪問介護員等である必要はないものである。</p> <p>① <u>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</u></p> <p>② <u>同一敷地内にある等、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</u>（この場合の他の事業所、施設等の事業の内容は問わないが、例えば、管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される場合や、併設される入所施設において入所者に対しサービス提供を行う看護・介護職員と兼務する場合などは、管理業務に支障があると考えられる。ただし、施設における勤務時間が極めて限られている職員である場合等、個別に判断の上、例外的に認めることができる。）</p>

訪問介護 2 (サービス提供責任者)

常勤のサービス提供責任者は、専ら指定訪問介護事業に従事すること。

【指摘事例】

- 常勤のサービス提供責任者が併設する事業所等の職員（指定通所介護事業の介護職員、住宅型有料老人ホームの介護職員、サービス付き高齢者向け住宅の宿直職員、グループホームの職員等）として勤務している時間があり、常勤専従とは認められない事例

条例第111号	規則第141号	施行要領
<p>(従業者の配置の基準) 第5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。）は、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。以下この節から第四節までにおいて同じ。）を東京都規則（以下「規則」という。）で定める基準により置かなければならない。</p>	<p>(従業者の配置の基準) 第3条 条例第5条第1項に規定する規則で定める基準は、次に掲げるとおりとする。 3 サービス提供責任者は、<u>介護福祉士その他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。</u> 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（指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第34号。以下この条において「指定地域密着型サービス基準省令」という。）第3条の4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。）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省令第6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。</p>	<p>(2) サービス提供責任者 (居宅条例第5条第1項) ① <u>サービス提供責任者については、訪問介護員等のうち、介護福祉士又は厚生労働大臣が定めるサービス提供責任者（平成24年厚生労働省告示第118号）各号に定める者であつて、原則として常勤のものから選任するものとされたが、その具体的取扱は次のとおりとする。</u> イ <u>専ら指定訪問介護の職務に従事する者であること。</u> ロ イにかかわらず、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こと。この場合、それぞれの職務については、第2の2の(3)にいう、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であることから、当該者についてはそれぞれの事業所における常勤要件を満たすものであること。</p>

訪問介護 3（管理者及びサービス提供責任者の責務）

サービス提供責任者は利用者に対し適切な指定訪問介護を提供するために、指定訪問介護に関するサービス内容の管理について、必要な業務等を適切に行い、その責務を果たすこと。

【指摘事例】

● サービス提供責任者によるサービス内容の管理が適切になされていない事例

条例第111号	施行要領
<p>(管理者及びサービス提供責任者の責務)</p> <p>第8条 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。</p> <p>2 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に必要な指揮命令を行わなければならない。</p> <p>3 サービス提供責任者（サービス内容の管理について必要な業務等を行う者であって、第5条第1項に規定する規則で定める基準により置かれるものをいう。以下この節において同じ。）は、第28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。</p> <p>一 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行うこと。</p> <p>二 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。</p> <p>三 サービス担当者会議（東京都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26年東京都条例第52号。以下「指定居宅介護支援等基準条例」という。）第20条第八号に規定するサービス担当者会議をいう。以下同じ。）への出席等の居宅介護支援事業を行う者（以下「居宅介護支援事業者」という。）等との連携に関すること。</p> <p>四 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。</p> <p>五 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。</p> <p>六 訪問介護員等の能力及び希望を踏まえた業務管理を行うこと。</p> <p>七 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を行うこと。</p> <p>八 その他サービス内容の管理について必要な業務を行うこと。</p>	<p>(1) 管理者及びサービス提供責任者の責務</p> <p>居宅条例第8条は、指定訪問介護事業所の管理者とサービス提供責任者の役割分担について規定したものであり、管理者は、従業者及び業務の一元的管理並びに従業者に居宅条例第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、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8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。</p> <p>なお、サービス提供責任者は、利用者に対して適切な訪問介護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捉えるのではなく、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。</p>

訪問介護 4（訪問介護員等の員数等）

訪問介護員の員数を、常勤換算方法で2.5以上とすること。

【指摘事例】

- 訪問介護員等の員数が常勤換算方法で2.5以上を満たしていない。

条例第111号	規則第141号	施行要領
<p>(従業者の配置の基準) 第5条</p> <p>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。）は、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。以下この節から第四節までにおいて同じ。）を東京都規則（以下「規則」という。）で定める基準により置かなければならない。</p>	<p>(従業者の配置の基準) 第3条</p> <p>条例第五条第一項に規定する規則で定める基準は、次に掲げるとおりとする。</p> <p>一 <u>常勤換算方法</u> <u>で、2.5以上とすること。</u></p>	<p>(1) 訪問介護員等の員数 (居宅条例第5条第1項)</p> <p>① 指定訪問介護事業所における訪問介護員等の員数については、常勤換算方法で二・五人以上と定められたが、これについては、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り、利用者数及び指定訪問介護の事業の業務量を考慮し、適切な員数の職員を確保するものとする。</p> <p>② 勤務日及び勤務時間が不規則な訪問介護員等（以下「登録訪問介護員等」という。）についての勤務延時間数の算定については、次のとおりの取扱いとする。</p> <p>イ 登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がある事業所については、登録訪問介護員等一人当たりの勤務時間数は、当該事業所の登録訪問介護員等の前年度の週当たりの平均稼働時間（サービス提供時間及び移動時間をいう。）とすること。</p> <p>ロ 登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がない事業所又は極めて短期の実績しかない等のためイの方法によって勤務延時間数の算定を行うことが適当でないと認められる事業所については、当該登録訪問介護員等が確実に稼働できるものとして勤務表に明記されている時間のみを勤務延時間数に算入すること。なお、この場合においても、勤務表上の勤務時間数は、サービス提供の実績に即したものでなければならぬため、勤務表上の勤務時間と実態が乖離していると認められる場合には、勤務表上の勤務時間の適正化の指導の対象となるものであること。</p> <p>③ 出張所等があるときは、常勤換算を行う際の事業所の訪問介護員等の勤務延時間数には、出張所等における勤務延時間数も含めるものとする。</p>

訪問介護 5（勤務体制の確保等）

訪問介護員等の勤務の体制を定めること。

【指摘事例】

- 勤務表を作成していない事例
- 勤務表の記載内容が不十分な事例

条例第 111 号	施行要領
<p>（勤務体制の確保等）</p> <p>第 11 条</p> <p>指定訪問介護事業者は、<u>利用者に対し、適切な指定訪問介護を提供することができるよう各指定訪問介護事業所において、訪問介護員等の勤務体制を定めなければならない。</u></p>	<p>（4） 勤務体制の確保等</p> <p>居宅条例第 11 条は、利用者に対する適切な指定訪問介護の提供を確保するため、職員の勤務体制等について規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。</p> <p>① <u>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。</u></p>

訪問介護 6（訪問介護計画の作成・ケアプランに沿った訪問介護計画の作成）

- サービス提供責任者は、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、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すること。
- 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こと。
- 居宅サービス計画の内容に沿って訪問介護計画を作成すること。

【指摘事例】

- アセスメントを行っていない事例等
- 訪問介護計画書を作成していない事例
- 必要な事項が記載されていない、所要時間や日程等を明らかにしていない事例
- 居宅サービス計画の内容と異なる訪問介護計画になっている事例等

条例第 111 号	施行要領
<p>（訪問介護計画の作成）</p> <p>第 28 条</p> <p><u>サービス提供責任者は、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指定訪</u></p>	<p>（17） 訪問介護計画の作成</p> <p>① 居宅条例第 28 条第 1 項は、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こととしたものである。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、<u>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な内容、所要時</u></p>

<p>間介護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。</p>	<p>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、事業所ごとに定めるもので差し支えない。</p>
<p>この場合において、既に居宅サービス計画が作成されているときは、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。</p>	<p>② 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こととされ、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。</p>

訪問介護 7（訪問介護計画の説明、同意及び交付・実施状況や評価の説明）

- 訪問介護計画の作成に当たり、利用者又はその家族に説明し、利用者の同意を得ること。
- 訪問介護計画を利用者に交付すること。
- 利用者又はその家族に対し、訪問介護計画の実施状況や評価について、説明を行うこと。

【指摘事例】

- 利用者の同意を得ていない事例
- 訪問介護計画を利用者に交付していない事例
- 実施状況や評価について、説明を行っていない（確認できない）事例

条例第 1 1 1 号	施行要領
<p>(訪問介護計画の作成)</p> <p>第 2 8 条</p> <p>2 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、当該訪問介護計画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。</p> <p>3 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。</p> <p>4 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わなければならない。この場合においては、前 3 項の規定を準用する。</p>	<p>(17) 訪問介護計画の作成</p> <p>③ 同条第 2 項は、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、<u>その実施状況や評価についても説明を行うものとする。</u></p> <p>④ 同条第 3 項は、訪問介護計画を作成した際には、<u>遅滞なく</u>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。</p> <p>⑤ 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。</p>

訪問介護 8 (サービスの提供の記録)

提供した具体的なサービスの内容等を適切に記録すること。

【指摘事例】

- 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の記録がない事例

条例第 111 号	施行要領
<p>(サービスの提供の記録)</p> <p>第 23 条</p> <p>1 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、当該利用者に係る居宅サービス計画に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。</p> <p>2 <u>指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供したサービスの具体的な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は、文書の交付その他適切な方法により、当該事項に係る情報を当該利用者に提供しなければならない。</u></p>	<p>(13) サービスの提供の記録</p> <p>① 居宅条例第 23 条第 1 項は、利用者及びサービス事業者が、その時点での支給限度額の残額やサービスの利用状況を把握できるようにするために、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、提供時間、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こととしたものである。</p> <p>② 同条第 2 項は、<u>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こととしたものである。</u></p> <p>また、「その他適切な方法」とは、例えば、利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法である。</p> <p>なお、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 41 条第 2 項の規定に基づき、二年間保存しなければならない。</p>



確認

訪問介護の所要時間【老企第36号第2の2（4）】

【指摘事例】

- サービスの一部を利用者自身が行っていたため、訪問介護費の算定区分等を変更しなければならなかったにもかかわらず、従前の区分で、訪問介護費を算定していた事例
- 家族の介護力に変化があり、家族が訪問介護計画に位置付けられたサービスの一部を行っていたため、訪問介護費の算定区分等を変更しなければならなかったにもかかわらず、従前の区分で、訪問介護費を算定していた事例

【老企第36号第2の2（4）】

- ① 訪問介護の所要時間については、実際に行われた指定訪問介護の時間ではなく、訪問介護計画において位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間とすること。
- ② 訪問介護の報酬については、①により算出された指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間が、いずれの時間区分に該当するかをもって決定されるものである。
訪問介護の所要時間は、介護支援専門員やサービス提供責任者が行う適切なアセスメント及びマネジメントにより、利用者の意向や状態像に従い設定されるべきものであることを踏まえ、訪問介護計画の作成時には硬直的な運用にならないよう十分に留意し、利用者にとって真に必要なサービスが必要に応じて提供されるよう配慮すること。
- ③ 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、指定訪問介護を実際に行った時間を記録させるとともに、当該時間が①により算出された指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合には、サービス提供責任者に、介護支援専門員と調整の上、訪問介護計画の見直しを行わせるものとする。具体的には、介護報酬の算定に当たっての時間区分を下回る状態（例えば、身体介護中心型において、標準的な時間は45分、実績は20分の場合）が1カ月以上継続する等、常態化している場合等が該当する。
- ④ （略）
- ⑤ 所要時間が訪問介護費の算定要件を満たさない指定訪問介護（生活援助中心型の所要時間が20分未満の場合）については、訪問介護費の算定対象とならないが、（略）。
- ⑥ 訪問介護計画に位置付けられた訪問介護の内容が、単なる本人の安否確認や健康チェックであり、それに伴い若干の身体介護又は生活援助を行う場合には、④の規定にかかわらず、訪問介護費は算定できないものとする。
- ⑦ 1人の利用者に対して複数の訪問介護員等が交代して訪問介護を行った場合も、1回の訪問介護としてその合計の所要時間に応じた所定単位数を算定する。訪問介護員等ごとに複数回の訪問介護として算定することはできない。



確認

対象外サービスの例【老企第36号第2の2（1）・平成12年11月16日付老振第76号ほか】

生活援助	<p>① 商品の販売や農作業等生業の援助的な行為</p> <p>② 直接本人の援助に該当しない行為</p> <p>○主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買物、布団干し ・主に利用者が使用する居室等以外の掃除 ・来客の応接（お茶、食事の手配等） ・自家用車の洗車・掃除 等 <p>③ 日常生活の援助に該当しない行為</p> <p>○訪問介護員が行わなくても日常生活に支障がない行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話 等 <p>○日常的に行われる家事の範囲を超える行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ ・屋内外家屋の修理、ペンキ塗り ・植木の剪定等の園芸 ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等
身体介護	<p>○単なる見守り・声かけ（訪問介護員が掃除、洗濯等を行いながら単に見守り・声かけを行う場合は生活援助に区分）</p> <p>○趣味趣向的な外出（ドライブ、カラオケ、冠婚葬祭、お祭りなど地域行事への参加、外食等）</p> <p>○施設から施設への移動、医療機関から医療機関への移動など、居宅を起点又は帰着点としない外出・付き添い介助</p> <p>○要介護者が受診している間、介護等を行わず単に待っている時間や、訪問介護員の資格を有するタクシー運転手が、単にタクシーのドアを開けて要介護者が乗車するのを待っているような行為</p>

※医療行為やマッサージ行為等は、訪問介護員が行える行為ではありません。

訪問介護 9（秘密保持等必要な措置・個人情報使用の同意）

- 秘密保持について従業者の雇用契約時に取り決めるなどの必要な措置を講じること。
- 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ること。

【指摘事例】

- 事業所の従業者（非常勤ヘルパー）が、従業者でなくなった後においても、秘密を保持すべき旨を雇用時に取り決めるなどの必要な措置を講じていない事例
- 利用者の家族の個人情報を用いる場合、当該家族の同意を得ていない事例

条例第111号	施行要領
<p>(秘密保持)</p> <p>第34条</p> <p>1 指定訪問介護事業所の従業者は、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。</p> <p>2 <u>指定訪問介護事業者は、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、必要な措置を講じなければならない。</u></p> <p>3 <u>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にあって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にあって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らない。</u></p>	<p>(21) 秘密保持</p> <p>① 居宅条例第34条第1項は、指定訪問介護事業所の訪問介護員等その他の従業者に、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持を義務づけたものである。</p> <p>② 同条第2項は、指定訪問介護事業者に対して、過去に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であった者が、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を取ることを義務づけたものであり、<u>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。</u></p> <p>③ 同条第3項は、訪問介護員等がサービス担当者会議等において、<u>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ことを規定したものであるが、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。</u></p>

7 平成 29 年度 指摘が多い事項(共通)

苦情処理については、「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を明らかにし、利用申込者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」が求められています。

よって、重要事項説明書等に、苦情の相談窓口、苦情処理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を記載し、事業所に掲示することもお忘れなくお願いします。

なお、居宅介護支援、介護予防訪問介護、訪問入浴介護(予防含む)、通所介護(予防含む)、福祉用具貸与・販売(予防含む)にも共通して多い指摘です。

条例第 111 号	施行要領
<p>(苦情処理)</p> <p>第 37 条 指定訪問介護事業者は、利用者及びその家族からの指定訪問介護に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、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。</p>	<p>(23) 苦情処理</p> <p>① 居宅条例第 37 条第 1 項にいう「必要な措置」とは、<u>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の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</u>である。</p>

運営規程及び重要事項説明書に記載しなければならない事項は、決まっています。
基準や通知の内容を確認し、漏れがないようにしてください。

また、同一事項について、運営規程と重要事項説明書の記載内容が相違していることが多く見られます。記載内容が異ならないようにしてください。

【訪問介護事業所】

運営規程	重要事項説明書
条例 1 1 1 号 (運営規程) 第九条 (抜粋) 一 事業の目的及び運営の方針 二 従業者の職種、員数及び職務の内容 三 営業日及び営業時間 四 指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額 五 通常の事業の実施地域 六 緊急時等における対応方法 七 その他運営に関する重要事項	施行要領 3 運営に関する基準 (5) 内容及び手続の説明及び同意 <u>当該指定訪問介護事業所の運営規程の概要、</u> 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等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、 (以下省略)

介護予防訪問介護事業所は、条例第 1 1 2 号第 9 条、施行要領第 4 の 1 (第 3 の 1 の 3 (5) 参照)。

8 自己点検票について

東京都福祉保健局のホームページには、基準を満たした運営がされているかを事業者自らがチェックするための「自己点検票」をサービス種別ごとに掲載しています。
定期的にチェックするようにしましょう。

東京都福祉保健局ホームページ



分野別のご案内「福祉保健の基盤づくり」



社会福祉法人・施設等の指導検査「指導検査要綱・実施方針・指導検査基準・自己点検票」



介護保険法関係「居宅サービス事業所等自己点検票」

(該当するサービスの自己点検票をご使用ください。)

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/shidoukensa/youkoutou/jikotenkenkaigo.html>

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「福祉保健の基盤づくり」 → 社会福祉法人・施設等の指導検査 → 「指導検査要綱・実施方針・指導検査基準・自己点検票」 → 「自己点検票」

9 ホームページのご紹介

(平成30年8月現在)

◆介護保険最新情報

(厚生労働省からの通知です。)

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「高齢者」 → 介護保険「東京都介護サービス情報」
→ 「介護保険についてのお知らせ」 → 「介護保険最新情報（厚生労働省からの通知）」

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/info/saishin/index.html

◆東京都 かいてき便り

(介護事業者向けに東京都が発出している情報です。)

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「高齢者」 → 介護保険「東京都介護サービス情報」
→ 「介護保険についてのお知らせ」 → 「かいてき便り」

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/info/kaiteki.html

◆東京都基準条例及び規則『東京都指定居宅サービス事業所等の人員・設備・運営等に関する基準』

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「高齢者」 → 介護保険「東京都介護サービス情報」
→ 都内の指定事業者の情報「居宅サービス事業所等の人員・設備・運営等に関する基準（東京都条例等）」 → 「地域主権一括法に関する東京都基準条例の制定について」 → 「東京都例規集データベース」 → 「ログイン」 → 「東京都例規集 第4編 福祉」 / 「第3章 老人福祉」
http://www.reiki.metro.tokyo.jp/reiki_menu.html

◆東京都基準条例施行要領『東京都指定居宅サービス事業所等の人員・設備・運営等に関する基準』

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「高齢者」 → 介護保険「東京都介護サービス情報」 → 都内の指定事業者の情報「居宅サービス事業所等の人員・設備・運営等に関する基準（東京都条例等）」 → 「東京都基準条例施行要領の制定について」 → 居宅サービス並びに介護予防サービス「東京都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及び東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行要領（本文）」
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/koro/youryou.files/3004youryou-kyotaku_yobou.pdf

◆厚生労働省「人員・設備及び運営基準」及び「報酬算定基準」等に関するQ&A

（厚生労働省がこれまでに発出したQ&Aが整理されて掲載されています。）

厚生労働省 → 福祉・介護 → 介護・高齢者福祉 → 介護サービス関係Q&A
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/qa/index.html

◆在宅サービス事業者指導検査結果一覧

（東京都が実施した実地検査の結果一覧です。）

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「福祉保健の基盤づくり」 → 社会福祉法人・施設情報「社会福祉法人・施設・在宅サービス事業者情報」 → 「社会福祉法人・施設・在宅サービス事業者指導検査結果一覧」 → 「在宅サービス検索」
<http://www2.fukushihoken.metro.tokyo.jp/houjin/zaitaku.htm>

◆指導検査報告書

（東京都が実施した実地検査の結果をまとめた報告書です。）

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「福祉保健の基盤づくり」 → 「社会福祉法人・施設等の指導検査」 → 「指導検査報告書」
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/shidoukensa/houkokusyo.html>

◆指定申請書、変更届等の窓口・様式等

○窓口

公益財団法人東京都福祉保健財団 → 事業者の方へ →

< I 新規に介護保険事業者として指定申請をお考えの方へ >

<http://www.fukushizaidan.jp/302shitei/shinki.html>

< II 既に事業者指定を受けている方へ >

<http://www.fukushizaidan.jp/302shitei/koushin.html>

○様式

東京都福祉保健局 → 分野別のご案内「高齢者」 → 介護保険「東京都介護サービス情報」

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/index.html

< 指定申請 > 「介護事業者の指定申請を予定している事業者の方へ」の「指定サービス一覧」から該当するサービスを選択

< 変更届 > 「既に指定を受けた介護事業者の皆様へ」の「指定サービス一覧」から該当するサービスを選択