

新規指定

事業者説明会

(令和2年度版)

1 はじめに

(1) 本研修会の目的

新規指定事業者説明会は、これから事業を開始する事業者の皆様が、法律や基準等を遵守して運営するために必要な知識を深めることを目的として開催しています。

奈良市において指定居宅サービス等事業者となるためには、厚生労働省の定める「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」や、「奈良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」をはじめとするそれぞれの基準等を満たさなければなりません。基準等を理解しないままサービスを提供することは、基準違反や不正請求につながるようになります。

説明会資料では、全サービス共通の基準についてまとめているほか、関係法令や関係通知、各種届出方法のご案内、労働基準法の解説等、法令遵守に必要な内容を掲載しています。事業者の皆様におかれましては、適正な運営のために、当説明会の内容を活用していただければ幸いです。

2 介護保険の基礎知識

(1) 介護保険制度について

介護保険制度の目的は、要介護者が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、要介護者・要支援者に必要な介護サービスについて、国民の共同連帯の理念に基づいて、必要な保険給付を行い、国民の保険医療福祉の向上を図ることです。

介護保険法（平成9年12月17日・法律第123号）

介護保険法施行令（平成9年12月17日公布平成12年4月1日施行）

介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）

(2) 介護保険法

介護保険法 第一章 総則

（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。

(3) 法令遵守

① 介護保険制度における法令遵守の考え方

介護保険制度は、40歳以上の国民から集めた保険料と公費（税金等）により運営する、公的な性格の非常に強い制度です。このため、サービス提供を担う事業者は、基準を守った適正なサービス提供だけでなく、法令の自主的な遵守が求められます。

② 介護保険制度における法令遵守のためのしくみ

●業務管理体制

ア 業務管理体制整備の届出

事業者による法令遵守の義務の履行を確保し、指定取消事案などの不正行為を未然に防止するとともに、利用者の保護と介護事業運営の適正化を図るために、事業者に対し、業務管理体制の整備が義務付けられています。指定介護サービス事業を行う事業者は必ず、運営する事業所数に応じて①必要な体制を整備し、②所管の行政機関に届け出なければなりません。

（事業所数に応じて整備する業務管理体制）

届出事項／事業所数	事業所数		
	20未満	20以上 100未満	100以上
法令遵守責任者の氏名及び生年月日	○	○	○
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	×	○	○
業務執行の状況の監査の方法の概要	×	×	○

※ 法令遵守責任者について（施行規則第140条の39）

すべての法人において、介護保険法等の法令を遵守するための体制の確保にかかる責任者を選任することとなります。（何らかの資格等を求めるものではありません）。

法務部門を設置していない事業者（法人）の場合には、事業者（法人）内部の法令遵守を確保することができる者を選任します。代表者自身が法令遵守責任者となることを妨げるものではありません。

（届出先行政機関）

届出先区分	届出先
事業所が三以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	厚生労働省老健局
事業者が二以上の都道府県に所在し、かつ、二以下の地方厚生局の管轄区域に所在する事業者	事業者の主たる事務所の所在地の県庁所在地
地域密着型サービス（予防含む）のみを行う事業	区市町村

者で、事業者が同一区市町村内に所在する事業者	
上記以外の事業者	都道府県

※ ただし、令和3年4月1日より、所在する事業所が一の中核市内（奈良市内）にとどまる事業者の場合は、当該中核市（奈良市）の所管となります。

☆ 下記のケースごとに、それぞれ必要な届出を所管の部署に提出してください。届出の詳細・届出様式等については各所管部署のHPの確認をお願いします。

（奈良市HP⇒<https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/5434.html>）

法人の種類	届出の内容
初めて介護サービス事業所の指定を受けた法人	体制整備の届出
事業所数の増加により上記区分が変更になった法人	届出先変更の届出
届出先に変更がない法人	事業所数の増加の変更の届出

イ 業務管理体制の監督

行政は、業務管理体制の整備状況、事業者の不正行為への組織的関与の有無を確認する必要がある場合は、事業者から報告の聴取を受けることや、事業所の本部、関係事業所等の立入検査を行うことができます。定期的に行う一般検査と、事業者の不正行為への組織的関与の有無を確認する特別検査があります。

（４） 介護保険指定事業者に係る主な関係法令

【国】 介護保険法（平成9年法律第123号）／介護保険法施行令（平成10年政令第412号）

	基準（省令）	基準について（解釈通知）
居宅サービス	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	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
介護予防サービス	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	
地域密着型サービス	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	指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について
地域密着型介護予防サービス	指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービス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	

居宅介護支援	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	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について
--------	---------------------------	-------------------------------

※「基準」の遵守にあたっては、上記「基準」等の他に、関係通知（通達）・Q&A（国）等も確認してください。

参考図書

- 『介護報酬の解釈 ①単位数表編』社会保険研究所。
- 『介護報酬の解釈 ②指定基準編』社会保険研究所。
- 『介護報酬の解釈 ③QA・法令編』社会保険研究所。

※上記基準等は、厚労省HP「法令等データベースサービス」「法令検索」
[（https://www.mhlw.go.jp/hourei/index.html）](https://www.mhlw.go.jp/hourei/index.html)からも検索いただけます。

【奈良市】詳細は奈良市HP「指定基準条例及び要項について」
[（https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/6294.html）](https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/6294.html)参照

	条例	要項
居宅サービス	奈良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等に関する条例	奈良市指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する要項
介護予防サービス	奈良市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等に関する条例	
地域密着型サービス	奈良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等に関する条例	奈良市指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスの基準に関する要項
地域密着型介護予防サービス	奈良市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準等に関する条例	
居宅介護支援	指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する条例	奈良市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する要項

※本市における条例及び要項は、リンク方式を採用しています。基本的な内容は上記国の基準等をご確認いただき、市独自の項目については奈良市の条例及び要項を確認してください。

3 指導監督について

事業所の適正な運営の実施を確保するために、市は指導監督を行います。本市における指導監督担当部署は、法務ガバナンス課指導監査係となります。

法務ガバナンス課においては、国が定めた「介護保険施設等の指導監査について」（平成18年10月23日付け老発第1023001号）により、市が定めた「奈良市介護保険施設等指導実施要領」並びに「奈良市介護保険施設等監査実施要項」に基づき、介護保険制度の円滑な運営のため、実地指導・監査を行っています。

1. 実地指導について（別紙1）

施設サービス、居宅サービス等を行う施設及び事業所に対して実施します。

・運営指導

高齢者の尊厳のある生活支援の実現に向けたサービスの質の確保・向上が図られるよう、人員基準・設備基準・運営基準に則り運営上の指導を実施します。

高齢者虐待防止、身体拘束禁止等の観点から、虐待や身体拘束のそれぞれの行為についての理解の促進、防止のための取り組みの促進について指導を行います。

・報酬請求指導

本体報酬・各種加算等について、報酬基準等に基づき必要な体制が確保されているか、個別ケアプランに基づきサービスが提供されているか、多職種との協働は行われているかなどをヒアリングし、請求の不適正な取扱いについて指導します。

（誤った請求等が確認された場合、必要に応じ過誤調整の行政指導を行います。）

2. 監査について（別紙1）

監査は下記に示す情報を踏まえて、基準違反等の確認について必要があると認められた場合に行います。

・通報・苦情・相談等に基づく情報

・国保連・保険者からの通報情報

また、実地指導において、著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合に実施します。

監査の結果により、改善勧告、改善命令及び公示又は指定の取消等の処分を行う場合があります。なお、一事業所の指定取消が、その事業者（法人）の同一サービス類型内の他事業所の新規指定・更新の拒否につながる場合もあります。（連座制）

◆過去の処分等事例

サービス種別	訪問介護
処分理由	【人員基準違反】 (1) 訪問介護員等を常勤換算方法で2.5以上配置していなかった。

	<p>(2) サービス提供責任者が介護保険外のサービスにも従事しており、常勤要件を満たしていなかった。</p> <p>【運営基準違反】</p> <p>(1) 実際のサービスの開始時刻及び終了時刻、及び提供した具体的なサービスの内容を記録していなかった。</p> <p>(2) 従業員の勤務状況を把握していないなど、管理者は、従業員及び業務の管理を一元的に行っていなかった。</p> <p>(3) 従業員の勤務状況を把握していないなど、サービス提供責任者は、訪問介護員等の業務の実施状況を把握していなかった。</p> <p>(4) 下記の書類について、記録が整備されていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 訪問介護計画 ② 勤務形態一覧表又はタイムカード等従業員の勤務実績に関する記録 ③ サービス提供記録のうち、提供日、サービスの開始時刻及び終了時刻、提供した具体的なサービスの内容、利用者の氏名並びに特記事項が記録されたもの ④ 利用者負担分に係る領収関係書類
措置	指定取消

サービス種別	(介護予防) 訪問看護
処分理由	<p>(1) 虚偽の指定申請</p> <p>管理者について、指定月にほとんど勤務させる予定が無かったにも関わらず、常勤専従で勤務するとして虚偽の勤務形態一覧表を指定申請時に提出した。</p> <p>(2) 不正請求</p> <p>虚偽の指定申請により、介護報酬を不正に受領した。</p>
措置	指定取消

サービス種別	訪問介護
処分理由	<p>【不正請求】</p> <p>同法人運営の住宅型有料老人ホーム内に指定訪問介護事業所の出張所等は無断で設け、ホームの入居者に対し提供したサービスについて、同一建物減算を適用せず、介護報酬を不正に請求した。</p>
措置	指定取消

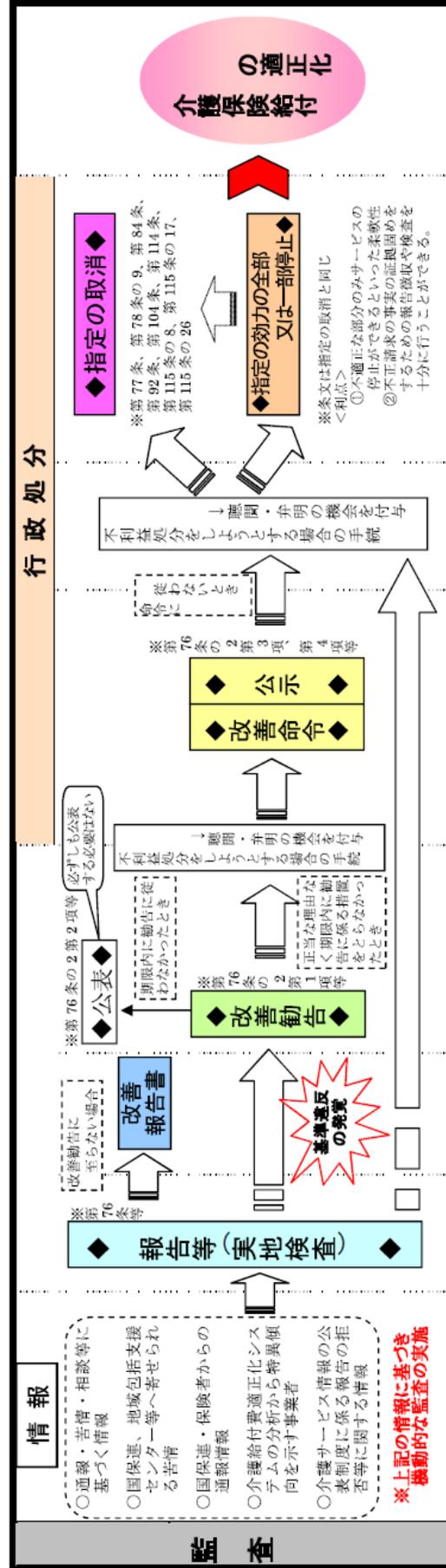
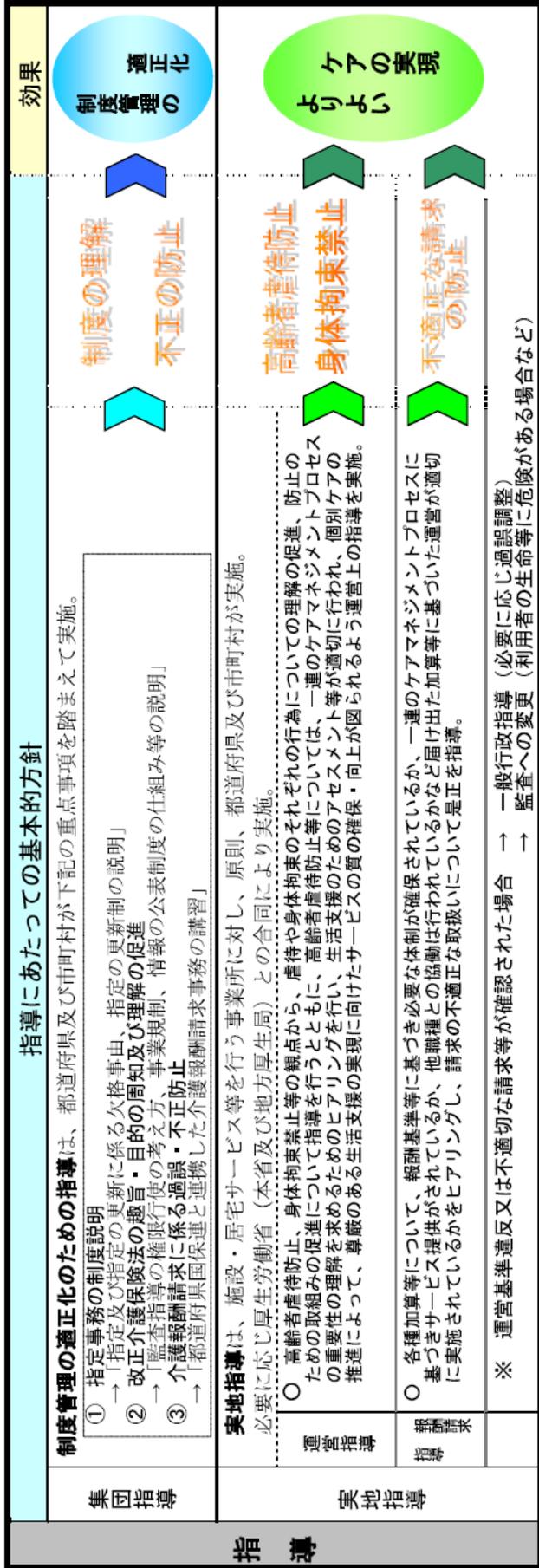
サービス種別	訪問介護
処分理由	<p>(1) 不正請求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無資格者が行った訪問介護を、訪問介護員等が行ったように虚偽の訪問介護

	<p>記録を作成し、居宅介護サービス費を不正に請求し、受領した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員等が勤務していない時間帯にもかかわらず、訪問介護職員等が訪問介護を行ったように虚偽の訪問介護記録を作成し、居宅介護サービス費を不正に請求し、受領した。 ・同法人が運営する住宅型有料老人ホームに入居する利用者に対し、日常的に、訪問介護計画に基づかずに五月雨式（複数の入居者に同時又は短時間にサービスを提供する方法をいう。）に訪問介護を提供していたにもかかわらず、虚偽の訪問介護記録を作成し、居宅介護サービス費を不正に請求し、受領した。 ・実際には訪問介護を加算の対象外の時間帯に行ったにもかかわらず、法第41条第4項第1号に基づく「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）「一」に規定する別表「1」の注8に規定する夜間（午後6時から午後10時までの時間をいう。）又は早朝（午前6時から午前8時までの時間をいう。）に訪問介護を行った場合の加算分の居宅介護サービス費を不正に請求し、受領した。 ・管理者を含めた訪問介護員等が、同日同時時間帯に複数の利用者に対し、訪問介護を提供したとする虚偽の訪問介護記録を作成し、居宅介護サービス費を不正に請求し、受領した。 <p>(2) 虚偽報告 監査において、虚偽のサービス提供記録を提出した。</p> <p>(3) 法令違反 第1号訪問事業について、一体的に運営されている指定訪問介護事業において不正請求及び虚偽報告が認められた。</p>
措置	指定取消

サービス種別	訪問介護
処分理由	<p>(1) 運営基準違反</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員等（介護福祉士その他法第8条第2項に規定する政令で定める者をいう。以下同じ。）によって訪問介護を提供しなければならないにもかかわらず（法第8条第2項、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「省令」という。）第30条第2項）、平成31年1月から令和元年7月までの間、無資格者が訪問介護を提供した。 <p>(2) 不正請求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1名の利用者について、夜間及び早朝の時間帯において、全く提供していない訪問介護の居宅介護サービス費を平成29年3月から令和元年7月までの2年5か月間にわたって不正に請求した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・平成31年1月から令和元年7月までの間、無資格者が行った訪問介護について、訪問介護員等が行ったように虚偽の訪問介護記録を作成し、居宅介護サービス費を不正に請求した。 (3)虚偽報告 ・令和元年7月22日の監査において、無資格者が行った訪問介護について、訪問介護員等が行ったように虚偽の提供記録を提出した。 ・令和元年7月22日の監査切替後に、ヘルパー業務を行っていた無資格者について、当該職員は退職したとして虚偽の給与明細を作成し、提出した。 (4)虚偽答弁 ・令和元年7月22日の監査において、無資格者がヘルパー業務を行っていた期間について、実際は7か月間に渡っていたにもかかわらず、1か月間（8件分）のみであると虚偽の答弁を行った。 (5)法令違反 ・法第115条の45第1項第1号イに定める第1号訪問事業について、一体的に運営されている指定訪問介護事業において法令違反があった。
措置	指定取消

都道府県・市町村が実施する指導・監査について



※ 「介護保険施設等の指導監督について」（平成18年10月23日老発第1023001号厚生労働省老健局長通知）

介護保険法（抜粋）（指定の取消し等）

第七十七条 都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該指定居宅サービス事業者に係る第四十一条第一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、第七十条第二項第四号から第五号の二まで、第十号(第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。)、第十一号(第五号の三に該当する者であるときを除く。)又は、第十二号(第五号の三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 指定サービス事業者が、第七十条第八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、第七十四条第一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、第七十四条第二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、第七十四条第六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、第七十六条第一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、第七十六条第一項の規定により出頭を求められてこれに 응 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四十一条第一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五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五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。

4 開設後の諸手続きについて

事業開始後の諸手続きの様式については、奈良市HP「届出関係書類（全サービス共通）」（<https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/9963.html>）からダウンロードして頂けます。必ずご確認ください。

なお、総合事業分については福祉政策課のHP（<https://www.city.nara.lg.jp/soshiki/33/>）からご確認ください。

（1）変更届について

- ・変更届に記載されている内容が変更となる場合、変更届及び「提出書類一覧表」に記載される添付資料を、変更後10日以内に**郵送**で提出してください。
- ・事業所の移転など、**図面協議が必要**と考えられる場合については、必ず事前にご相談ください。

（2）体制届について

- ・新たに加算の算定を行いたい場合は、下記の期日までに**郵送**で提出してください。（期日を過ぎた場合は翌々月からの算定となります。）
- ・提出書類は体制届及び体制等状況一覧表（該当ページのみ打ち出し）に加え、加算の種類ごとに、「添付書類確認表」に記載の添付書類を提出してください。

サービス種類	体制届〆切（当日消印有効）
・訪問通所サービス ・居宅療養管理指導 ・福祉用具貸与 ・指定居宅介護支援	加算開始月の前月15日
・短期入所サービス ・特定施設入居者生活介護 ・指定施設サービス等	加算開始月の前月末日

（3）休止・廃止届について

- ・休止、廃止を行う場合は、**1か月前までに**、原則**郵送**で休止・廃止届を提出してください。
- ・休止、廃止にあたり、介護職員処遇改善加算等を取得している場合は、最終の支払いがあった月の翌々月末までに、忘れずに実績報告を提出してください。
- ・再開する場合は、事前に介護福祉課にご相談ください。

（4）指定更新について

平成18年4月施行の改正介護保険法で、指定基準等を遵守し適切な介護サービスを提供するこ

とができるかを定期的にチェックする仕組みとして事業者の指定に6年の有効期間が設けられました。今回の指定から6年後の更新期限前に、介護福祉課からお知らせを送付いたしますので、案内に従い更新の手続きを行ってください。

5 その他伝達事項

①事故報告について

- ・事故報告については、奈良市HP「介護保険事業者事故報告書」(<https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/9011.html>)のページにてご確認ください。
- ・事故報告が必要な事故の範囲は、「医療機関で受診を要したものを原則とし、念のため受診は除く」ものです。詳細については、「介護保険事業者事故報告取扱要領」(P14, 15)に記載されていますので、必ずご確認ください。
- ・報告が必要な事故が発生した場合、原則3日以内に介護福祉課にご報告ください。提出は郵送又はメール(kaigo-jikohoukoku@city.nara.lg.jp)でお願いします。

②介護職員処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算について

- ・今年度、介護職員処遇改善加算等を算定されている事業所につきましては、次年度7月末までに実績報告書の提出が必要です。
- ・様式は奈良市HP(<https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/62835.html>)からダウンロードして下さい。なお、実績報告書の提出依頼の通知等はしませんので、法人または事業所ごとに管理し、遅滞なく提出していただきますようお願いいたします。
- ・介護職員処遇改善加算は年度ごとに届出が必要な加算です。毎年2月末までに次年度の届出書を提出していただきますようお願いいたします。締め切りを過ぎますと、4月からの算定はできませんので十分ご注意ください。(年度途中から申請を行う場合は前々月の末まで。)

③特定事業所集中減算について(居宅介護支援事業所のみ)

集中減算報告書や取り扱いについては、奈良市HP(<https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/7721.html>)をご確認いただきますようお願いいたします。訪問介護、通所介護、福祉用具の事業において80%を超える場合は、正当な理由の有無に関係なく、前期は9月15日、後期は3月15日までに、集中減算報告書を介護福祉課施設整備係に提出してください。

また、80%を超えていなかった場合でも、減算の区分を「あり」から「なし」に変更する場合は、体制届及び報告書の提出が必要です。

④お泊りデイサービス等について(通所系サービスのみ)

- ・奈良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等に関する条例(平成25年奈良市条例第21号)等の改正により、平成27年4月1日から、指定通所介護事業所等の設備を利用して宿泊サービスを提供する事業者は、指定権者(奈良市)に対し、当該サービスの内容を届け出るとともに、事故が発生した場合は報告をする必要があります。

- 届出等については、奈良市HP「宿泊デイ関係」
(<https://www.city.nara.lg.jp/site/kaigohoken/3226.html>)を確認してください。
- お泊りデイサービスは、緊急やむを得ない場合の受け入れが原則です。ただし、やむを得ずお泊りの期間が長期にわたる場合は、上記HP上の「宿泊デイ利用者のケアマネジメント点検支援マニュアル」を参考に、必要性について十分検討するとともに、なるべく早期にその状態を改善できるようにしてください。
- 宿泊サービスの届出の有無に関わらず、1人以上の高齢者を「宿泊」ではなく「入居」させ、食事の提供等のサービスを行った場合には、「有料老人ホーム」に該当し、老人福祉法上の届出が必要となります。有料老人ホームの事業を行っているにもかかわらず届出がなされていない場合、罰則を受けることがあります。利用者1人以上の宿泊が常態化し、実質的に「居住」している可能性が考えられる場合は、当課あてに早急にご相談ください。

⑤関係機関等の連絡先について

関係機関等の連絡先を掲載しております。

なお、介護給付費の請求につきましては、奈良県国民健康保険団体連合会が説明会を行っておりますので、直接国保連の介護保険課介護保険係にお問い合わせ下さい。

奈良県国民健康保険団体連合会	0744-29-8319
奈良県運営適正化委員会	0744-29-1212
奈良市介護福祉課	0742-34-5422
(実地指導担当) 奈良市総務部 法務ガバナンス課 指導監査係	0742-34-4513
(総合事業担当) 奈良市福祉部 福祉政策課	0742-34-5196

介護保険事業者事故報告取扱要領

1 報告の根拠

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）、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）、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）、指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 39 号）、介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 40 号）、健康保険法等の一部を改正する法律（平成 18 年法律第 83 号）附則第 130 条の 2 第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされた指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 41 号）、介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成 30 年厚生労働省令第 5 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 年厚生労働省令第 35 号）、指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービス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 年厚生労働省令第 36 号）、指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援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 年厚生労働省令第 37 号）による、事故が発生した場合の介護保険事業者から奈良市への報告は、この要領の定めるところによるものとする。

2 報告の範囲

各事業者は、次の(1)から(4)の場合、奈良市福祉部介護福祉課（以下「所管課」という。）へ報告を行う。

(1) サービスの提供による、利用者のケガ又は死亡事故の発生

(注 1) 「サービスの提供による」とは送迎・通院等の間の事故も含む。また、在宅の通所・入所サービスおよび施設サービスにおいては、利用者が事業所内にいる間（サービス終了後に送迎を待っている間を含む）は、「サービスの提供中」に含まれるものとする。ただし、利用者が乗車していない場合は除く。

(注 2) ケガの程度については、医療機関で受診を要したものを原則とする。ただし、念のための受診は除く。

(注 3) 介護保険事業者の過失の有無は問わない（利用者の自己過失による事故であっても、注 2 に該当する場合は報告すること）。

(注 4) 利用者が病気等により死亡した場合であっても、死因等に疑義が生じる可能性のあるとき（トラブルになる可能性があるとき）は、所管課へ報告すること。

(注 5) 利用者が、事故によるケガが原因で後日死亡に至った場合は、介護保険事業者は速やかに、所管課へ連絡し、介護保険事業者・有料老人ホーム等事故報告書（以下「報告書」という。）を再提出すること。

(2) 食中毒、感染症又は結核の発生

食中毒、感染症、結核について、サービス提供に関して発生したと認められる場合であって、「厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順」(平成 18 年 3 月 31 日 厚生労働省告示第二百六十八号)において市町村への報告が必要と定められている場合については、迅速に所管課及び保健所に報告を行うこと。なお、これらについて関連する法に定める届出義務がある場合は、これに従うこと。

(3) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生

利用者の処遇に影響があるもの（例：利用者からの預かり金の横領、個人情報紛失、FAXの誤送信、郵送書類の誤送付など）については所管課へ報告すること。

(4) その他

ア 誤薬

違う薬を与薬した、時間や量の誤り、与薬もれなどが発生した場合、施設内又は外部の医療機関の医師の判断に基づき指示を受けるとともに所管課へ報告すること。

イ 行方不明

速やかに周辺や心当たりがある場所を探し、それでも見つからずに外部への協力を求めたときには所管課へ報告すること。

3 報告事項

介護保険事業者は、2で定める事故が発生した場合、報告書により報告すること。なお、報告書に相当する内容を記載した様式を事業所において作成している場合は、当該様式を使用して差し支えない。

4 報告先

介護保険事業者は、2で定める事故が発生した場合は、利用者の属する保険者と、事業所・施設が所在する保険者の両者に報告書を提出するものとする。

5 報告の手順

介護保険事業者は、2に定める事故が発生したときは、報告書により、できる限り速やかに（原則3日以内）、第1報の報告を市長に行わなければならない。

(1) 緊急性の高いものについては、保険者に対し速やかに電話により報告するとともに、その後報告書を提出すること。

(2) 介護保険事業者は、第1報の報告後おおむね2週間以内に、報告書により、市長に第2報の報告を行わなければならない。

この場合において、報告書には事故後の対応・方針までを記入し、提出すること。

(3) 第1報及び第2報の報告時において、事故の処理が完結していない場合は、その時点での進捗状況、完結の見込等を今後の対応・方針欄に記載すること。

(4) 介護保険事業者は、報告時に、必要に応じて市長から求められた資料を提出すること。

6 公表等

市長は、報告事項を取りまとめ、事故防止に資するものとする。

加えて、介護保険事業者が運営基準等に違反し、かつ、次のいずれかに該当するときは、介護保険事業者の名称及び事故内容を公表することができるものとする。

(1) 介護保険事業者が事故発生を故意に隠匿している場合

(2) 介護保険事業者が事故の再発防止策に取り組まない場合

(3) その他利用者保護のため、市長が必要と認めた場合

5 基準について

※ 【訪問介護】の事例で奈良市の取扱いを解説しています。

※ 令和2年度版です。令和3年度報酬改定の内容には対応していませんので、ご注意ください。

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

発令：平成11年3月31日号外厚生省令第37号

第一章 総則

(趣旨)

第一条 (略)

(定義)

第二条 この省令において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 居宅サービス事業者 法第八条第一項に規定する居宅サービス事業を行う者をいう。
- 二 指定居宅サービス事業者又は指定居宅サービス それぞれ法第四十一条第一項に規定する指定居宅サービス事業者又は指定居宅サービスをいう。
- 三 利用料 法第四十一条第一項に規定する居宅介護サービス費の支給の対象となる費用に係る対価をいう。
- 四 居宅介護サービス費用基準額 法第四十一条第四項第一号又は第二号に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額(その額が現に当該指定居宅サービスに要した費用の額を超えるときは、当該現に指定居宅サービスに要した費用の額とする。)をいう。
- 五 法定代理受領サービス 法第四十一条第六項の規定により居宅介護サービス費が利用者に代わり当該指定居宅サービス事業者を支払われる場合の当該居宅介護サービス費に係る指定居宅サービスをいう。
- 六 基準該当居宅サービス 法第四十二条第一項第二号に規定する基準該当居宅サービスをいう。
- 七 共生型居宅サービス 法第七十二条の二第一項の申請に係る法第四十一条第一項本文の指定を受けた者による指定居宅サービスをいう。
- 八 常勤換算方法 当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいう。

《要項》

勤務時間とは、労働者が使用者の指揮命令の下に置かれている実労働時間とする。したがって、事業所(出張所等を含む。)以外での待機時間等を、勤務時間に算定することは認められない。

☞[※]住宅型有料老人ホームやサ高住などで次のサービス提供まで待機する時間は含められません。

サービス提供の合間に前掲の施設の職務に従事する場合等は、明確に時間を区分して管理してください。

(指定居宅サービスの事業の一般原則)

第三条 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て、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない。

2 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らない。

第二章 訪問介護

第一節 基本方針

(基本方針)

第四条 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。

第二節 人員に関する基準

(訪問介護員等の員数)

第五条 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八条第二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。)の員数は、常勤換算方法で、二・五以上とする。

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一百五十五条の四十五第一項第一号イに規定する第一号訪問事業(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(平成二十六年法律第八十三号。以下「整備法」という。)第五条による改正前の法(以下「旧法」という。)第八条の二第二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町村が定めるものに限る。)に係る法第一百五十五条の四十五の三第一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一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一号訪問事業の利用者。以下この条において同じ。)の数が四十又はその端数を増すごとに一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、前三月の平均値とする。ただし、新規に指定を受ける場合は、推定数による。

4 第二項のサービス提供責任者は介護福祉士その他厚生労働大臣が定める者であって、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(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(平成十八年厚生労働省令第三十四号。以下「指定地域密着型サービス基準」という。)第三条の四第一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第六条第一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 第二項の規定にかかわらず、常勤のサービス提供責任者を三人以上配置し、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一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っては、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、利用者の数が五十又はその端数を増すごとに一人以上とすることができる。
- 6 指定訪問介護事業者が第二項に規定する第一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一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、市町村の定める当該第一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。

☞ 人員基準については、毎月必ず予定シフト及び実績シフトを作成し、双方において基準を満たしていることを確認してください。

☞ 人員基準を満たさないことが判明した場合、早急に市にご相談ください。人員基準欠如減算がかかる場合があります。

(管理者)

第六条 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。

《要項》

管理者は、当該事業における従業者と兼務する場合、同一事業所内で行う他の事業の管理者及び同一敷地内に所在する他の事業所の管理者のみ兼務することができる。したがって、この場合は同一事業所内で行う他の事業の従業者や、同一敷地内に所在する他の事業所の従業者との兼務は認められない。

ただし、指定訪問介護の事業と第一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及び同一敷地内の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護において、指定訪問介護の職務と同時並行的に行われることが差し支えないとされている職務に従事する場合にあっては、この限りではない。

☞ 奈良市における管理業務と兼務可能な業務の範囲を示しています。

☞ この場合、管理業務と実務を行う業務（介護業務など）はダブルカウント（時間を区分せず、両方の業務に全ての勤務時間をカウントすること）が可能です。

☞ 専従要件のある加算（個別機能訓練加算など）の対象職員と管理者を兼務は認められません。よって、専従要件のある加算に係る職員は管理者とは別に配置してください。

【解説】（本市における管理者の兼務の範囲の取扱い）

① 当該事業所内における従業者との兼務

⇒複数でも可。ただし、管理者業務以外の職務に従事する場合は、それぞれ時間帯を分けること。

例) 通所介護の場合

- 管理者（8H）＋生活相談員（4H）＋介護職員（4H）

② 同一敷地内の他の居宅サービス事業所等の管理者との兼務

⇒複数でも可。時間帯を切り分ける必要はなし。（ダブルカウント可）

例) ○ 通所介護管理者（8H）＋訪問介護管理者（8H）＋居宅介護支援管理者（8H）

③ 上記①及び②双方を兼務する場合

⇒①②双方を兼務する場合も可としますが、その場合①の兼務できる実務は1つの事業所内とします。

例) ○ 通所介護管理者（8H）＋居宅介護支援管理者（8H）＋介護支援専門員（8H）

- × 通所介護管理者（8H）＋生活相談員（4H）＋居宅介護支援管理者（8H）＋介護支援専門員（4H）

第三節 設備に関する基準

（設備及び備品等）

第七条 指定訪問介護事業所には、事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画を設けるほか、指定訪問介護の提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。

2 指定訪問介護事業者が第五条第二項に規定する第一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一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、市町村の定める当該第一号訪問事業の設備に関する基準を満たすことをもって、前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。

《要項》

1つの建物に複数の事業所等が混在する場合は、出入口や区画を区分する等、それぞれの利用者や従業者が入り交ざらないようにするほか、感染症の発生やまん延の防止に十分に配慮すること。

☎ サ高住や住宅型有料老人ホームと同一建物に設置する場合は、入口は区分してください。

☎ 事業開始後、事業所の移転などで図面が大きく変わる場合などは、変更届の提出前に事前にご相談ください。

第四節 運営に関する基準

(内容及び手続の説明及び同意)

第八条 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、第二十九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。

《要項》

指定訪問介護事業者は、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文書により同意を得ること。なお、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）には、次の項目を定めておくこと。

- (1) 運営規程の概要
- (2) 従業者の勤務体制
- (3) 通常の事業の実施地域
- (4) 利用料その他の必要の額
- (5) 緊急時の対応
- (6) 事故発生時の対応
- (7) 苦情処理の体制及び窓口（事業所、奈良市、国民健康保険団体連合会）
- (8) 守秘義務
- (9) 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）

2 指定訪問介護事業者は、利用申込者又はその家族からの申出があった場合には、前項の規定による文書の交付に代えて、第五項で定めるところにより、当該利用申込者又はその家族の承諾を得て、当該文書に記すべき重要事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって次に掲げるもの(以下この条において「電磁的方法」という。)により提供することができる。この場合において、当該指定訪問介護事業者は、当該文書を交付したものとみなす。

一 電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの

イ 指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機と利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

ロ 指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前項に規定する重要事項を電気通信回線を通じて利用申込者又はその家族の閲覧に供し、当該利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該重要事項を記録する方法(電磁的方法による提供

を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあっては、指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法)

二 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これらに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルに前項に規定する重要事項を記録したものを交付する方法

3 前項に掲げる方法は、利用申込者又はその家族がファイルへの記録を出力することによる文書を作成することができるものでなければならない。

4 第二項第一号の「電子情報処理組織」とは、指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機と、利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。

5 指定訪問介護事業者は、第二項の規定により第一項に規定する重要事項を提供しようとするときは、あらかじめ、当該利用申込者又はその家族に対し、その用いる次に掲げる電磁的方法の種類及び内容を示し、文書又は電磁的方法による承諾を得なければならない。

一 第二項各号に規定する方法のうち指定訪問介護事業者が使用するもの

二 ファイルへの記録の方式

6 前項の規定による承諾を得た指定訪問介護事業者は、当該利用申込者又はその家族から文書又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該利用申込者又はその家族に対し、第一項に規定する重要事項の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし、当該利用申込者又はその家族が再び前項の規定による承諾をした場合は、この限りでない。

(平一三厚労令三六・一部改正)

(提供拒否の禁止)

第九条 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。

(サービス提供困難時の対応)

第十条 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の通常の事業の実施地域(当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。)等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護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(法第八条第二十四項に規定する居宅介護支援事業を行う者をいう。以下同じ。)への連絡、適当な他の指定訪問介護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らない。

(平三〇厚労令四・一部改正)

(受給資格等の確認)

第十一条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、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かめるものとする。

2 指定訪問介護事業者は、前項の被保険者証に、法第七十三条第二項に規定する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、指定訪問介護を提供するように努めなければならない。

(平一八厚労令三三・一部改正)

(要介護認定の申請に係る援助)

第十二条 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、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場

合は、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らない。

2 指定訪問介護事業者は、居宅介護支援(これに相当するサービスを含む。)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三十日前にはなされるよう、必要な援助を行わなければならない。

(平一五厚労令二八・平一八厚労令三三・一部改正)

(心身の状況等の把握)

第十三条 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(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(平成十一年厚生省令第三十八号。以下「指定居宅介護支援等基準」という。))第十三条第九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。

(平一五厚労令二八・平二七厚労令四・一部改正)

(居宅介護支援事業者等との連携)

第十四条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護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(以下「居宅介護支援事業者等」という。)との密接な連携に努めなければならない。

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、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び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らない。

(平三〇厚労令四・一部改正)

(法定代理受領サービスの提供を受けるための援助)

第十五条 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、利用申込者が介護保険法施行規則(平成十一年厚生省令第三十六号。以下「施行規則」という。))第六十四条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明すること、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行わなければならない。

(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供)

第十六条 指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画(施行規則第六十四条第一号八及び二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、当該計画に沿った指定訪問介護を提供しなければならない。

(平一八厚労令三三・一部改正)

(居宅サービス計画等の変更の援助)

第十七条 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。

(身分を証する書類の携行)

第十八条 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。

(サービスの提供の記録)

第十九条 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四十一条第六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、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

(平一五厚労令二八・平一八厚労令三三・一部改正)

《要項》

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、サービスの開始時刻及び終了時刻、提供した具体的なサービスの内容、訪問介護員等の氏名、利用者の氏名及び心身の状況その他必要な事項を記録すること。

(利用料等の受領)

第二十条 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。

2 指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護を提供した際にその利用者から支払を受ける利用料の額と、指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。

3 指定訪問介護事業者は、前二項の支払を受ける額のほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合は、それに要した交通費の額の支払を利用者から受けることができる。

《要項》

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に関して、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合、通常の事業の実施地域を越えた地点から居宅までの交通費（移動に要する費用）の支払を受けることができることとする。

なお、通常の事業の実施地域内の交通費については、駐車場代も含め徴収できないものとする。

4 指定訪問介護事業者は、前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又

はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

(平一八厚労令三三・一部改正)

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第二十一条 指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他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らない。

(指定訪問介護の基本取扱方針)

第二十二条 指定訪問介護は、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、その目標を設定し、計画的に行われなければならない。

2 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。

(平一八厚労令三三・一部改正)

(指定訪問介護の具体的取扱方針)

第二十三条 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。

一 指定訪問介護の提供に当たっては、次条第一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。

二 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。

三 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。

四 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。

(訪問介護計画の作成)

第二十四条 サービス提供責任者(第五条第二項に規定するサービス提供責任者をいう。以下この条及び第二十八条において同じ。)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 第一項から第四項までの規定は、前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。

(平一二厚令三七・平一五厚労令二八・一部改正)

(同居家族に対するサービス提供の禁止)

第二十五条 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせてはならない。

(平一八厚令三七・一部改正)

(利用者に関する市町村への通知)

第二十六条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、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らない。

- 一 正当な理由なしに指定訪問介護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。
- 二 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。

(平一八厚令三三・一部改正)

(緊急時等の対応)

第二十七条 訪問介護員等は、現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

(管理者及びサービス提供責任者の責務)

第二十八条 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、第二十四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。

- 一 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
- 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。
- 二の二 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、口腔くう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。
- 三 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。
- 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。
- 五 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
- 六 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。
- 七 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
- 八 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。

(平一八厚令三三・平三〇厚令四・一部改正)

(運営規程)

第二十九条 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。)を定めておかななければならない。

- 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

(介護等の総合的な提供)

第二十九条の二 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事(以下この条において「介護等」という。)を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏することがあってはならない。

(平一三厚労令二四・追加)

(勤務体制の確保等)

第三十条 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。

《要項》

- (1) 省令第30条第1項について、指定訪問介護事業所ごとに作成する勤務形態一覧表には、兼務の場合は職種ごとに明確に時間を分けて記載すること。
- (2) 条例第11条は、従業者がやり甲斐を感じ働き続けることができるよう職場環境の整備を促進するため、従業者に対し、その能力、資格、経験等に応じた処遇を行うよう努めることとしたものである。

(衛生管理等)

第三十一条 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。

(掲示)

第三十二条 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。

(秘密保持等)

第三十三条 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。

(広告)

第三十四条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

(不当な働きかけの禁止)

第三十四条の二 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第二条第一項に規定する指定居宅介護支援事業所をいう。第百三十八条第二項において同じ。)の介護支援専門員又は居宅要介護被保険者(法第四十一条第一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。

(平三〇厚労令四・追加)

(居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止)

第三十五条 指定訪問介護事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、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してはならない。

(苦情処理)

第三十六条 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。

《要項》

必要な措置とは、具体的には、事業所、奈良市及び国民健康保険団体連合会の各相談窓口、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である。

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。

3 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第二十三条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査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おいては、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。

4 指定訪問介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告し

なければならない。

5 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からの苦情に関して国民健康保険団体連合会(国民健康保険法(昭和三十三年法律第九十二号)第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。)が行う法第七十六条第一項第三号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、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。

6 指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の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らない。

(平一五厚労令二八・平二四厚労令一一・一部改正)

(地域との連携)

第三十六条の二 指定訪問介護事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した指定訪問介護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らない。

(平二四厚労令三〇・追加)

(事故発生時の対応)

第三十七条 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、市町村、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。(平一五厚労令二八・一部改正)

《要項》

事故が発生した場合には「介護保険事業者事故報告取扱要領」に則り、奈良市への報告を原則3日以内に行うこと。なお、緊急性の高い事故については、速やかに電話により報告するとともに、その後報告書を提出すること。

(会計の区分)

第三十八条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問介護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らない。

(記録の整備)

第三十九条 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の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から二年間保存しなければならない。

一 訪問介護計画

- 二 第十九条第二項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録
 - 三 第二十六条に規定する市町村への通知に係る記録
 - 四 第三十六条第二項に規定する苦情の内容等の記録
 - 五 第三十七条第二項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
- (平一五厚労令二八・一部改正)

《条例》

指定居宅サービス事業者等は、(略) 当該サービスを提供した日から5年間保存しなければならない。

🖱️ 厚労省基準では記録の保存年限は「完結から2年」ですが、過誤請求の時効年数との整合性を図るため、市条例においては「サービスを提供した日から5年」としています。