

訪 問 介 護

【指定居宅サービス事業者】

サービスの種類	訪問介護（介護保険法第8条第2項）	
指定単位	種類別に事業所ごと	
指定申請書記載事項	申請書等様式参照	
介護保険法	申請者	法人であること
	設備人員基準	別表設備人員基準参照
	運営基準	別表運営基準参照
	経過措置	なし
関連法	老人福祉法上の届出等	老人福祉法第5条の2第1項に規定する老人居宅介護等事業として、同法第14条の規定に基づく届出が必要
法人所轄庁との連携	事業実施に係る登記（変更登記を含む。）がなされているか又はなされることが確実であること	

・ **訪問介護**（ホームヘルプ）

要介護者であって、居宅（老人福祉法第20条の6に規定する軽費老人ホーム、同法第29条第1項に規定する有料老人ホームその他の厚生労働省令で定める施設における居室を含む。以下同じ。）において介護を受けるものについて、その者の居宅において介護福祉士その他政令で定める者により行われる入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の世話であって、厚生労働省令で定めるもの（介護保険法第8条第2項）

1 「厚生労働省令で定める施設」（介護保険法施行規則第4条）

養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム

2 「政令で定める者」（介護保険法施行令第3条第1項）

訪問介護員の養成研修1～3級課程を修了した者

3 「厚生労働省令で定めるもの」（介護保険法施行規則第5条）

入浴、排せつ、食事等の介護、調理、洗濯、掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言その他の居宅要介護者に必要な日常生活上の世話

◎訪問介護事業所の指定基準

訪問介護事業所の指定を受けるためには、次の「Ⅰ 人員に関する基準」、「Ⅱ 設備に関する基準」及び「Ⅲ 運営に関する基準」をすべて満たす必要があります。

	内 容
Ⅰ 人員に関する基準	<p>1 従業者</p> <p>(1) 訪問介護員等（介護福祉士、訪問介護員養成研修1級、2級若しくは3級課程又はこれに相当するものの研修の修了者）を常勤換算で2.5人以上配置すること</p> <p>(2) 専従・常勤の訪問介護員等（介護福祉士、介護職員基礎研修の修了者、訪問介護員養成研修1級課程の修了者又は2級課程の修了者で実務経験3年以上のものに限る。）のうち事業の規模に応じて1人以上をサービス提供責任者とする</p> <p>2 管理者</p> <p>(1) 専従・常勤の管理者1人を置くこと（従業員との兼務は可）</p> <p>(2) 併設する事業所・施設等がある場合には、これらに従事する者との兼務は可</p> <p>※具体的には、2-3ページ以降をご覧ください。</p>
Ⅱ 設備に関する基準	<p>1 事業を行うために必要な広さの専用の区画を有すること</p> <p>2 必要な設備及び備品等を備えること</p> <p>*特に、手指を洗浄するための設備等、<u>感染症予防に必要な設備及び備品</u>を備えること</p> <p>※具体的には、2-5ページ以降をご覧ください。</p>
Ⅲ 運営に関する基準	<p>※2-5ページ以降をご覧ください。</p>

※「通院等のための乗車・降車の介助」を行う事業所については、事業所の所在地の市町長の意見書の提出が必要。また、必要に応じて、指定前に実地調査を実施する。さらに、道路運送法の事業許可（一般又は特定）を受けていることが必要。NPO等の非営利法人については、運営協議会での協議などの一定の手続、条件の下で自家用自動車の有償運送許可を受けた場合も可能。

指定基準の参考

訪問介護員に必要な資格のうち、これに相当するものの研修の修了者とは、看護師及び准看護師とし、訪問介護員養成研修1級課程修了とみなす。

感染症予防に必要な備品とは、事業所内に手指用速乾性アルコール消毒器や手袋、ペーパータオル、マスク等であり、必要がある場合は訪問介護員が訪問先に携行できるように整備されていなければいけません。

◎訪問介護事業所に関する指定基準について（法第74条）

【凡 例】

「法」＝介護保険法（平成9年法律第123号）

「規則」＝介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）

「平11厚令37」＝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）

「平11老企25」＝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について（平成11年老企第25号：老人保健福祉局企画課長通知）

「平12老計8」＝指定介護老人福祉施設等に係る会計処理等の取扱いについて（平成12年老計第8号：老人保健福祉局老人福祉計画課長通知）

I 人員に関する基準

(1) 訪問介護員等の員数（平11老企25第3の一の1の(1)）

- 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2.5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、各地域におけるサービス利用の状況や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。
- ② 勤務日及び勤務時間が不定期な訪問介護員等（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。

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1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。

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思わ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、サービス提供の実態に即したものでなければならないため、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。

- 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。

(2) サービス提供責任者（平11老企25第3の一の1の(2)）

事業の規模に応じて1人以上の者をサービス提供責任者としなければならないこととされたが、その具体的取扱は次のとおりとする。

- ① 管理者がサービス提供責任者を兼務することは差し支えないこと。
- ② サービス提供責任者の配置の基準は、以下のいずれかに該当する員数を置くこととする。
 - イ 当該事業所の月間の延べサービス提供時間（事業所における待機時間や移動時間を除く。）が概ね450時間又はその端数を増すごとに1人以上
 - ロ 当該事業所の訪問介護員等の数が10人又はその端数を増すごとに1人以上
従って、例えば、常勤割合が比較的高いなど、訪問介護員等1人当たりのサービ

ス提供時間が多い場合は、月間の延べサービス提供時間が450時間を超えていても、訪問介護員等の人数が10人以下であれば、ロの基準によりサービス提供責任者は1人で足りることとなる（具体的には、例えば、常勤職員4人で、そのサービス提供時間が合わせて320時間、非常勤職員が6人で、そのサービス提供時間が合わせて200時間である場合、当該事業所の延べサービス提供時間は520時間となるが、ロの基準により、配置すべきサービス提供責任者は1人で足りることとなる）。

なお、指定訪問介護事業者が、指定介護予防訪問介護事業者の指定も併せて受け、かつ、これらの各事業が同じ事業所で一体的に運営されている場合については、平成11年老企第25の第2の3の定めるところにより、これらの各事業の訪問介護員等の人数又はサービス提供時間を合算して計算することができるものとする。

③ サービス提供責任者については、次のいずれかに該当する常勤の職員から選任するものとする。

イ 介護福祉士

ロ 介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）第22条の23第1項に規定する介護職員基礎研修を修了したもの

ハ 同項に規定する1級課程の研修を修了した者

ニ 同項に規定する2級課程の研修を修了した者であって、3年以上介護等の業務に従事したもの

④ ③のニに掲げる「2級課程の研修を修了した者であって、3年以上介護等の業務に従事したもの」とは、社会福祉士及び介護福祉士法（昭和62年法律第30号）第40条第2項第1号に規定する「3年以上介護等の業務に従事した者」と同様とし、その具体的取扱いについては、「指定施設における業務の範囲等及び介護福祉士試験の受験資格に係る介護等の業務の範囲等について」（昭和63年2月12日社庶第29号厚生省社会局長、児童家庭局長連名通知）の別添2「介護福祉士試験の受験資格の認定に係る介護等の業務の範囲等」を参考とされたい。（2-15ページ参照）

なお、3年間の実務経験の要件が達成された時点と2級課程の研修修了時点との前後関係は問わないものであること。

また、介護等の業務に従事した期間には、ボランティアとして介護等を経験した期間は原則として含まれないものであるが、特定非営利活動法（平成10年法律第1号）に基づき設立された特定非営利活動法人が法第70条第1項の規定に基づき訪問介護に係る指定を受けている又は受けることが確実に見込まれる場合であって、当該法人が指定を受けて行うことを予定している訪問介護と、それ以前に行ってきた事業とに連続性が認められるものについては、例外的に、当該法人及び法人格を付与される前の当該団体に所属して当該事業を担当した経験を有する者の経験を、当該者の3年の実務経験に算入して差し支えないものとする。

なお、この場合において、介護福祉士国家試験の受験資格としても実務経験の算入を認められたものと解してはならないこと。

- ⑤ 2級課程の研修を修了した者であって、3年以上介護等の業務に従事したものをサービス提供責任者とする取扱いは暫定的なものであることから、指定訪問介護事業者は、できる限り早期に、これに該当するサービス提供責任者に介護職員基礎研修若しくは1級課程の研修を受講させ、又は介護福祉士の資格を取得させるよう努めなければならないこと。

(3) 管理者（平11老企25第3の一の1の(3)）

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。

- ① 当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等としての職務に従事する場合
- ② 同一敷地内にある又は道路を隔てて隣接する等、特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる範囲内に他の事業所、施設等がある場合に、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合（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、例外的に認める場合があっても差し支えない。）

II 設備に関する基準（平11老企25第3の一の2）

- (1) 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面積を有する専用の事務室を設けることが望ましいが、間仕切りする等他の事業の用に供するものと明確に区分される場合は、他の事業と同一の事務室であっても差し支えない。なお、この場合に、区分がされていなくても業務に支障がないときは、指定訪問介護の事業を行うための区画が明確に特定されていれば足りるものとする。
- (2) 事務室又は区画については、利用申込の受付、相談等に対応するのに適切なスペースを確保するものとする。
- (3) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護に必要な設備及び備品等を確保するものとする。特に、手指を洗浄するための設備等感染症予防に必要な設備等に配慮するの事業又は当該他の事業所、施設等の運営に支障がない場合は、当該他の事業所、施設等。ただし、他の事業所、施設等と同一敷地内にある場合であって、指定訪問介護設等に備え付けられた設備及び備品等を使用することができるものとする。

なお、事務室・区画又は設備及び備品等については、必ずしも事業者が所有している必要はなく、貸与を受けているものであっても差し支えない。

III 運営に関する基準

1 内容及び手続の説明及び同意

(1) 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、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。

(平 11 厚令 37 第 8 条)

(2) 文書は、わかりやすいものとしなければならない。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(1))

2 提供拒否の禁止

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。(平 11 厚令 37 第 9 条)

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してはならない。また、利用者が特定のサービス行為以外の訪問介護サービスの利用を希望することを理由にサービスの提供を拒否してはならない。(ただし、「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について」(平成 12 年 11 月 16 日老振第 76 号)の 1 を除く。)(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(2))

3 サービス提供困難時の対応

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 11 厚令 37 第 10 条)

4 受給資格等の確認

(1) 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認しなければならない。(平 11 厚令 37 第 11 条第 1 項)

(2) 指定訪問介護事業者は、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、指定訪問介護を提供するよう努めなければならない。(法第 73 条第 2 項、平 11 厚令 37 第 11 条第 2 項)

5 要介護認定の申請に係る援助

(1) 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。(平 11 厚令 37 第 12 条第 1 項)

(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 30 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 11 厚令 37 第 12 条第 2

項)

6 心身の状況等の把握

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11厚令37第13条)

7 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 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との密接な連携に努めなければ
ならない。(平11厚令37第14条第1項)
- (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11厚令37第14条第2項)

8 法定代理受領サービスの提供を受けるための援助

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、利用申込者が規則第64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。(平11厚令37第15条)

9 居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画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11厚令37第16条)

10 居宅サービス計画等の変更の援助

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。(平11厚令37第17条)

11 身分を証する書類の携行

- (1) 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。(平11厚令37第18条)

- (2) 証書等には、当該指定訪問介護事業所の名称、当該訪問介護員等の氏名を記載するものとし、当該訪問介護員等の写真の貼付や職能の記載を行うことが望ましい。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(8))

12 サービスの提供の記録

- (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又は居宅支援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。(平 11 厚令 37 第 19 条第 1 項)
- (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 11 厚令 37 第 19 条第 2 項)

13 利用料等の受領

- (1) 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。(平 11 厚令 37 第 20 条第 1 項)
- (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。(平 11 厚令 37 第 20 条第 2 項)
- (3) 指定訪問介護事業者は、上記(1)及び(2)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。(平 11 厚令 37 第 20 条第 3 項)
- (4) 指定訪問介護事業者は、上記(3)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 11 厚令 37 第 20 条第 4 項)
- (5) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護その他のサービスの提供に要した費用につき、その支払を受ける際、当該支払をした居宅要介護被保険者に対し、厚生労働省令(規則第 65 条)で定めるところにより、領収証を交付しなければならない。(法第 41 条第 8 項)
- (6) 指定訪問介護事業者は、法第 41 条第 8 項の規定により交付しなければならない領収証に、指定訪問介護について居宅要介護被保険者から支払を受けた費用の額のうち、同条第 4 項第 1 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訪問介護に要した費用の額を超えるときは、当該現に指定訪問介護に要し

た費用の額とする。)に係るもの及びその他の費用の額を区分して記載し、当該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らない。
(規則第 65 条)

14 保険給付の請求のための証明書の交付

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。(平 11 厚令 37 第 21 条)

15 指定訪問介護の基本取扱方針

- (1)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。(平 11 厚令 37 第 22 条第 1 項)
- (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。(法第 73 条第 1 項、平 11 厚令 37 第 22 条第 2 項)

16 指定訪問介護の具体的取扱方針

- (1)指定訪問介護の提供に当たっては、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。(平 11 厚令 37 第 23 条第 1 号)
- (2)指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。(平 11 厚令 37 第 23 条第 2 号)
- (3)指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。(平 11 厚令 37 第 23 条第 3 号)
- (4)常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。(平 11 厚令 37 第 23 条第 4 号)

17 訪問介護計画の作成

- (1)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。(平 11 厚令 37 第 24 条第 1 項)
- (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。(平 11 厚令 37 第 24 条第 2 項)
- (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。(平 11 厚令 37 第 24 条第 3 項)
また、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。(平 11 老企 25 第 3 一の 3 の(13)の③)

- (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。(平 11 厚令 37 第 24 条第 4 項)
- (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。(平 11 厚令 37 第 24 条第 5 項)
- (6) (1) から (4) までの規定は、(5) に規定する訪問介護計画の変更について準用する。(平 11 厚令 37 第 24 条第 6 項)

18 同居家族に対するサービス提供の禁止

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 11 省令 37 第 25 条)

19 利用者に関する市町村への通知

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。(平 11 厚令 37 第 26 条)

- ① 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。
- 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。

20 緊急時等の対応

(1) 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。(平 11 厚令 37 第 27 条)

(2) 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かんがみ、その業務を画一的にとらえるのではなく、訪問介護事業所の状況や実施体制に応じて適切かつ柔軟に業務を実施するよう留意するとともに、常に必要な知識の修得及び能力の向上に努めなければならない。(平 11 老企第 3 の一の 3 の (15))

21 管理者及びサービス提供責任者の責務

- (1) 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。(平 11 厚令 37 第 28 条第 1 項)
- (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、平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号の「第 2 章訪問介護」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。(平 11 厚令 37 第 28 条第 2 項)
- (3) サービス提供責任者は、上記(2)に記した省令第 24 条の「訪問介護計画の作成」に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。(平 11 厚令 37 第 28 条

第3項)

- ①指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
- ②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。
- ③サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。
- ④訪問介護員等（サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。）に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
- ⑤訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
- ⑥訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
- ⑦訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
- ⑧その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

22 運営規程

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定を定めておかななければならない。（平 11 厚令 37 第 29 条）

- ① 事業の目的及び運営の方針
- ② 従業者の職種、員数及び職務の内容
- ③ 営業日及び営業時間
- ④ 指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額
- ⑤ 通常の事業の実施地域
- ⑥ 緊急時等における対応方法
- ⑦ その他運営に関する重要事項

23 介護等の総合的な提供

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（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）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ることがあってはならない。（平 11 厚令 37 第 29 条の 2）

なお、通院等のための乗車又は降車の介助を行う指定訪問介護事業者についても、身体介護又は生活援助を総合的に提供しなければならない。（平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の (18)）

24 勤務体制の確保等

- (1)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なければならない。（平 11 厚令 37 第 30 条第 1 項）
- (2)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しなければならない。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の (19)の①)

(3)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。(平 11 厚令 37 第 30 条第 2 項)

(4)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。(平 11 厚令 37 第 30 条第 3 項)

25 衛生管理等

(1)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。(平 11 厚令 37 第 31 条第 1 項)

特に、指定訪問介護事業者は、訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守るため、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じなければならない。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(20))

(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。(平 11 厚令 37 第 31 条第 2 項)

26 掲示

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。(平 11 厚令 37 第 32 条)

27 秘密保持等

(1)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。(平 11 厚令 37 第 33 条第 1 項)

(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、必要な措置を講じなければならない。(平 11 厚令 37 第 33 条第 2 項)

(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なければならない。(平 11 厚令 37 第 33 条第 3 項)

28 広告

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。(平 11 厚令 37 第 34 条)

29 居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止

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。(平 11 厚令 37 第 35 条)

30 苦情処理

(1)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。(平 11 厚令 37 第 36 条第 1 項)

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を行わなくてはならない。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(23)の①)

(2)指定訪問介護事業者は、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。(平 11 厚令 37 第 36 条第 2 項)

利用者及びその家族からの苦情に対し、指定訪問介護事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、その内容等を記録しなければならない。また、指定訪問介護事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(23)の②)

(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 23 条(文書の提出等)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なければならない。また、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。(平 11 厚令 37 第 36 条第 3 項)

(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、改善の内容を市町村に報告しなければならない。(平 11 厚令 37 第 36 条第 4 項)

(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が行う法第 176 条(連合会の業務)第 1 項第 2 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。(平 11 厚令 37 第 36 条第 5 項)

(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、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 11 厚令 37 第 36 条第 6 項)

31 事故発生時の対応

(1)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。(平 11 厚令 37 第 37 条第 1 項)
- (2) 指定訪問介護事業者は、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録しなければならない。(平 11 厚令 37 第 37 条第 2 項)
- (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 11 厚令 37 第 37 条第 3 項)
- (4) 指定訪問介護事業者は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じなければならない。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(24)の③)

32 会計の区分

- (1) 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。(平 11 厚令 37 第 38 条)
- (2) 具体的な会計処理の方法については、別に通知された「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 13 年老振発第 18 号：厚生労働省老健局振興課長通知) に沿って適切に行わなければならない。(平 11 老企 25 第 3 の一の 3 の(25))

33 記録の整備

- (1) 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。(平 11 厚令 37 第 39 条第 1 項)
- (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 2 年間保存しなければならない。(平 11 厚令 37 第 39 条第 2 項)
- ① 訪問介護計画
 - ② 平 11 厚令 37 第 19 条第 2 項に規定する提供した具体的なサービス内容等の記録
 - ③ 平 11 厚令 37 第 26 条に規定する市町村への通知に係る記録
 - ④ 平 11 厚令 37 第 36 条第 2 項に規定する苦情の内容等の記録
 - ⑤ 平 11 厚令 37 第 37 条第 2 項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置の記録