

令和3年度集団指導 要点資料

【特定福祉用具販売（介護予防）】

令和3年度の集団指導は、書面開催とします。

この要点資料は、今年度の法改正により変更が生じた事項を中心にした内容となっています。

これまでの実地指導では、法改正時に、運営基準に沿っていなかったり、加算の要件を満たさずに返還となったりする事例が発生しています。必ずご確認いただき、法令順守のうえ、適正なサービス提供に努めてください。

なお、サービス種別ごとの「自己点検票」を区ホームページに掲載していますので、こちらも指導の一環として、必ず点検を行ってください。

<ここで使用する関係法令の正式名称>

- ・法 「介護保険法」（平成9年12月17日法律第123号）
- ・則 「介護保険法施行規則」（平成11年3月31日厚生省令第36号）
- ・都条例 「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年東京都条例第111号）
- ・都規則 「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年東京都規則第141号）
- ・都要領 「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」（24福保高介第1882号）
- ・厚告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日付厚生省告示第19号）
- ・厚告95号 「厚生労働大臣が定める基準」（平成27年3月23日厚生労働省告示第95号）
- ・老企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日付労企第36号）

1 変更の届出

(1) 変更届

指摘事例

- ・運営規程を変更しているが、変更届を提出していない。
- ・届け出ている平面図に変更があったが、変更届を提出していない。

根拠法令

【法】

第 75 条

第 1 項 指定居宅サービス事業者は、当該指定に係る事業所の名称及び所在地その他厚生労働省令で定める事項に変更があったとき（中略）は、厚生労働省令で定めるところにより、十日以内に、その旨を都道府県知事に届け出なければならない。

【則】

第 131 条

第 1 項 指定居宅サービス事業者は、次の各号に掲げる指定居宅サービス事業者が行う居宅サービスの種類に応じ、当該各号に定める事項に変更があったときは、当該変更に関わる事項について当該指定居宅サービス事業者の事業所の所在地を管轄する都道府県知事に届け出なければならない。

十二 特定福祉用具販売 第二百五条第一項第一号、第二号及び第四号（当該指定に係る事業に関するものに限る。）から第八号までに掲げる事項

第 125 条

第 1 項 （略）指定居宅サービス事業者の指定を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した申請書又は書類を、当該指定に係る事業所の所在地を管轄する都道府県知事に提出しなければならない。（略）

- 一 事業所の名称及び所在地
- 二 申請者の名称及び主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名、生年月日、住所及び職名
- 四 申請者の登記事項証明書又は条例等
- 五 事業所の平面図及び設備の概要
- 六 利用者の推定数
- 七 事業所の管理者の氏名、生年月日及び住所
- 八 運営規定

これらの事項に変更があった場合は、10 日以内に東京都に届け出が必要です。

2 人員基準

(1) 従業者の配置の基準

指摘事例

- ・福祉用具専門相談員が不足している月があった。
- ・福祉用具専門相談員が訪問介護事業所の訪問介護員と兼務しており、常勤換算方法で2以上の福祉用具相談員が配置されていない。

根拠法令

【都条例】

第266条

第1項 指定特定福祉用具販売の事業を行う者（以下「指定特定福祉用具販売事業者」という。）は、当該事業を行う事業所（以下「指定特定福祉用具販売事業所」という。）ごとに福祉用具専門相談員を規則で定める基準により置かなければならない。

【都規則】

第70条

第1項 条例第二百六十六条第一項に規定する規則で定める基準は、常勤換算方法で、二以上とすることとする。

【都要領】

第三の十二の1の(1)（第三の十一の1の(1)参照）

③ 指定特定福祉用具販売事業所ごとに置くべき福祉用具専門相談員の員数については、常勤換算方法で二以上とされているが、当該指定特定福祉用具販売事業者が、指定介護予防福祉用具貸与、指定特定福祉用具販売又は指定介護予防福祉用具販売に係る事業者の指定を併せて受ける場合であって、これらの指定に係る事業所と指定特定福祉用具販売事業所が一体的に運営される場合については、常勤換算方法で二以上の福祉用具専門相談員を配置することをもって、これらの指定に係るすべての人員基準を満たしているものとみなすことができる。したがって、例えば、同一の事業所において、指定福祉用具貸与、指定介護予防福祉用具貸与、指定特定福祉用具販売及び指定介護予防福祉用具販売の四つの指定を併せて受けている場合であっても、これらの運営が一体的になされているのであれば、福祉用具専門相談員は常勤換算方法で二人でもって足りるものである。

指摘事例

- ・管理者を適正に配置していない。

根拠法令

【都条例】

第 267 条

第 2 項 管理者は、専ら当該指定特定福祉用具販売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、当該指定特定福祉用具販売事業所の管理上支障がない場合は、当該指定特定福祉用具販売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。

【都要領】

第三の十二の 1 の (2) (第三の一の 1 の (3) 参照)

(3) 管理者 (居宅条例第六条)

指定特定福祉用具販売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、特定福祉用具販売員である必要はないものである。

- ① 当該指定特定福祉用具販売事業所の福祉用具専門相談員としての職務に従事する場合
- ② 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 (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。)

3 運営基準

(1) 保険給付の申請に必要な書類の交付

指摘事例

- ・指定特定福祉用具販売事業所で、領収書を発行したことがわからない。

根拠法令

【都条例】

第 271 条

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、販売費用の額の支払を受けた場合は、次に掲げる書類を利用者に交付しなければならない。

- 一 当該指定特定福祉用具販売事業所の名称、販売した特定福祉用具の種目、品目の名称、販売費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書
- 二 領収書
- 三 当該特定福祉用具のパフレットその他の当該特定福祉用具の概要

【都要領】

第三の十二の 3 の (3)

保険給付の申請に必要な書類等の交付

居宅条例第二百七十一条は、指定特定福祉用具販売事業者が指定特定福祉用具販売に係る販売費用の額の支払を受けた場合は、

① 当該指定特定福祉用具販売事業所の名称、提供した特定福祉用具の種目の名称、品目の名称及び販売費用の額その他保険給付の申請のために必要と認められる事項を記載した証明書

② 領収書

③ 当該特定福祉用具販売のパフレット

その他の当該特定福祉用具の概要を利用者に対し、交付することとされている。

(2) 特定福祉用具販売計画の作成

指摘事例

- ・特定福祉用具販売計画を作成していない。

根拠法令

【都条例】

第 273 条

第 1 項 福祉用具専門相談員は、利用者の心身の状況、希望及び置かれている環境を踏まえ、指定特定福祉用具販売の目標、当該目標を達成するための具体的な指定特定福祉用具販売の内容等を記載した特定福祉用具販売計画（以下この条において「特定福祉用具販売計画」という。）を作成しなければならない。この場合において、当該利用者が、指定福祉用具貸与を併せて利用するときは、福祉用具貸与計画と一体のものとして作成しなければならない。

第 2 項 特定福祉用具販売計画は、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。

第 3 項 福祉用具専門相談員は、特定福祉用具販売計画の作成に当たっては、当該特定福祉用具販売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。

第 4 項 福祉用具専門相談員は、特定福祉用具販売計画を作成した際には、当該特定福祉用具販売計画を利用者に交付しなければならない。

【都要領】

第三の十二の 3 の(4)

④ 特定福祉用具販売計画の作成

イ 居宅条例第二百七十三条第一項は、福祉用具専門相談員が利用者ごとに、特定福祉用具販売計画を作成しなければならないこととしたものである。なお、指定福祉用具貸与の利用がある場合は、指定福祉用具貸与と指定特定福祉用具販売に係る計画は、一体的に作成すること。

ロ 福祉用具専門相談員は、特定福祉用具販売計画には、福祉用具の利用目標、具体的な福祉用具の機種、当該機種を選定した理由等を記載すること。その他、関係者間で共有すべき情報（福祉用具使用時の注意事項等）がある場合には、留意事項に記載すること。なお、既に居宅サービス計画が作成されている場合には、当該計画に沿って特定福祉用具販売計画を立案すること。また、特定福祉用具販売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。

ハ 特定福祉用具販売計画は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて作成されなければならないものであり、サービス内容等への利用者の意向の反映の機会を保障するため、福祉用具専門相談員は、特定福祉用具販売計画の作成に当たっては、その内容等を説明した上で利用者の同意を得なければならない。また、当該特定福祉用具販売計画を利用者に交付しなければならない。なお、特定福祉用具販売計画は、居宅条例第二百七十四条第二項の規定に基づき、二年間保存しなければならない。

ニ 居宅サービス計画に基づきサービスを提供している指定特定福祉用具販売事業者については、第三の一の3の(18)の⑥を準用する。この場合において、「訪問介護計画」とあるのは「特定福祉用具販売計画」と読み替える。

(3) 記録の整備

指摘事例

- ・終了者ファイルを系列他事業所で保管しているため、終了後2年以内の利用者のファイルを実地指導当日に確認ができなかった。
- ・ホワイト修正が見られた。

根拠法令

【都条例】

第274条

第2項 指定特定福祉用具販売事業者は、利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供に関する次に掲げる記録を整備し、当該利用者の契約終了の日から二年間保存しなければならない。

- 一 特定福祉用具販売計画
- 二 第二百六十九条に規定する提供したサービスの具体的な内容等の記録
- 三 次条において準用する第三十条に規定する区市町村への通知に係る記録
- 四 次条において準用する第三十七条第二項に規定する苦情の内容等の記録
- 五 次条において準用する第三十九条第一項に規定する事故の状況及び処置についての記録

【都要領】

第三の十二の3の(5)

居宅条例第二百七十四条により、整備すべき記録は以下のとおりであること。なお、同条第二項の「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。

- ① 特定福祉用具販売計画
- ② 提供した個々の指定特定福祉用具販売に関する記録
- ③ 準用される居宅条例第三十条に係る区市町村への通知に係る記録
- ④ 準用される居宅条例第三十七条第二項に係る苦情の内容等の記録
- ⑤ 準用される居宅条例第三十九条第二項に係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

(4) 内容及び手続の説明及び同意

指摘事例

- ・重要事項説明書を交付し説明、同意を得ていることが確認できない事例が見られた。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 12 条準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、指定特定福祉用具販売の開始に際し、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、福祉用具専門相談員の勤務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、当該指定特定福祉用具販売の提供の開始について当該利用申込者の同意を得なければならない。

【都要領】

第三の十二の 3 の(6)（第三の一の 3 の(8)参照）

(8) 居宅条例第十二条は、指定特定福祉用具販売事業者は、利用者に対し適切な指定特定福祉用具販売を提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、当該指定特定福祉用具販売事業所の運営規程の概要、福祉用具専門相談員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定特定福祉用具販売の提供を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。なお、当該同意については、利用者及び指定特定福祉用具販売事業者双方の保護の立場から書面によって確認すること。

(5) 秘密保持等

指摘事例

- ・従業員が、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、誓約を交わす等の必要な措置を講じていない。
- ・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家族の同意をそれぞれ文書により得なければならないが、利用者の家族の同意を得ていない。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 34 条準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業所の従業員は、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らない。

第 2 項 指定特定福祉用具販売事業者は、従業員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなければならない。

第 3 項 指定特定福祉用具販売事業者は、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。

誓約書では、在職中はもちろん退職後の秘密保持についても触れてください。

【都要領】

第三の十二の 3 の (6)（第三の一の 3 の (25) 参照）

- (25) ① 居宅条例第三十四条第一項は、指定特定福祉用具販売事業所の福祉用具専門相談員その他の従業員に、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。
- ② 同条第二項は、指定特定福祉用具販売事業者に対して、過去に当該指定特定福祉用具販売事業所の福祉用具専門相談員その他の従業員であった者が、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に必要な措置を取ることを義務づけたものであり、具体的には、指定特定福祉用具販売事業者は、当該指定特定福祉用具販売事業所の福祉用具専門相談員その他の従業員が、従業員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、従業員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。
- ③ 同条第三項は、福祉用具専門相談員がサービス担当者会議等において、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、指定特定福祉用具販売事業者は、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。

利用者の同意として「代理人」等の欄を設けている場合がありますが、この代理人等の署名はあくまで利用者の代わりとしての署名です。代理人等の署名では家族の同意が得られたことにはなりませんので、利用者の家族の個人情報を持ちいる場合には家族の署名をもらってください。

ポイント
代理人：本人に代わって意思表示をする人を指すので使い分けに注意！

(6) 苦情処理

指摘事例

- ・ 苦情相談窓口の掲示がない

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 37 条準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、利用者及びその家族からの指定特定福祉用具販売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。

【都要領】

第三の十二の 3 の(6)（第三の一の 3 の(28)参照）

(28)① 居宅条例第三十七条第一項にいう「必要な措置」とは、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である。

※足立区では苦情相談窓口として以下に記載する 4 か所の窓口を載せていただくようお願いしています。

事業所の連絡先	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
足立区介護保険課事業者指導係	03-3880-5111（代）
基幹地域包括支援センター	03-6807-2460
東京都国民健康保健団体連合会 介護福祉部苦情相談窓口	03-6238-0177

(7) 事故発生時の対応

指摘事例

- ・福祉用具販売で発生した事故について、区への報告書が提出されていない。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 39 条準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供により事故が発生した場合は、速やかに区市町村、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、当該事故の状況及び処置についての記録その他必要な措置を講じなければならない。

【都要領】

第三の十二の 3 の (6)（第三の一の 3 の (30) 参照）

(30) 居宅条例第三十九条は、利用者が安心して指定特定福祉用具販売の提供を受けられるよう、事故発生時の速やかな対応を規定したものである。指定特定福祉用具販売事業者は、利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供により事故が発生した場合は、特別区及び市町村、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対して連絡を行う等の必要な措置を講じるべきこととともに、当該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こととしたものである。

また、利用者に対する指定特定福祉用具販売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こととしたものである。

なお、居宅条例第四十一条第二項の規定に基づき、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は、二年間保存しなければならない。

足立区介護保険事業における事故発生時の報告取扱い要領及び事故報告書式はホームページで確認できます。なお、提出するべきか判断に迷う事例についてはその都度電話でお問い合わせください。

★足立区ホームページ 事故報告書書式等の掲載場所★

ホームページ右上の メニュー を開く

区政情報→申請書ダウンロード→税・保険→介護保険→事業者指導係

《掲載データ》

○事故発生時の取り扱い要領 ○事故報告書様式第 1 号・第 2 号 ○事故報告書提出の際の注意点

(8) 管理者の責務

指摘事例

- ・従業員の直行直帰など、業務の実施状況を把握していない。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 51 条準用）

第 1 項 管理者は、当該指定特定福祉用具販売事業所の従業員の管理及び指定特定福祉用具販売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らない。

第 2 項 管理者は、当該指定特定福祉用具販売事業所の従業員にこの節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。

【都要領】

第三の十二の 3 の(6)（第三の二の 3 の(1)参照）

- (1) 居宅条例第五十一条は、指定特定福祉用具販売事業所の管理者の責務を、指定特定福祉用具販売事業所の従業員の管理及び指定特定福祉用具販売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うとともに、当該指定特定福祉用具販売事業所の従業員に居宅条例の第三章第四節の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うこととしたものである。

(9) 勤務体制の確保

指摘事例

- ・勤務表を作成しているが、勤務時間が不明確であった。
- ・事業所の従業員が選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等を行っていない。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 103 条準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、利用者に対し、適切な指定特定福祉用具販売を提供することができるよう各指定特定福祉用具販売事業所において、従業員の勤務体制を定めなければならない。

第 2 項 指定特定福祉用具販売事業者は、各指定特定福祉用具販売事業所において、当該指定特定福祉用具販売事業所の従業員によって指定特定福祉用具販売を提供しなければならない。ただし、利用者のサービス利用に直接影響を及ぼさない指定特定福祉用具販売については、この限りでない

【都要領】

第三の十二の 3 の(6)の②（第三の六の 3 の(2)の①参照）

第三の六の3の(2)①(略)

(6)② 準用される居宅条例第百三条第一項及び第二項については、次の点に留意すること。

- イ 指定特定福祉用具販売事業所ごとに、福祉用具専門相談員の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を勤務表上明確にすること。
- ロ 特定福祉用具の選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等については、当該指定福祉用具貸与事業所の従業者たる福祉用具専門相談員が行うべきであるが、特定福祉用具に係る運搬等の利用者のサービスの利用に直接影響を及ぼさない業務については、福祉用具専門相談員以外の者又は第三者に行わせることが認められるものとしたものであること。

令和3年度介護保険改正のポイント

1 運営に関する基準

(1) 運営規程

虐待防止のため必要な措置を講ずることが義務付けられました。それに伴い運営規程についても虐待の防止のための項目が追加されました。

根拠法令

【都条例第9条第1項、都要領第三の一の3の(4)】

《概略》

(出典元：厚労省HP「令和3年度介護報酬改定における改定事項について」より)

基準

- 運営基準（省令）に以下を規定
 - ・入所者・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らない旨を規定。
 - ・運営規程に定めておかななければならない事項として、「虐待の防止のための措置に関する事項」を追加。
 - ・虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない旨を規定。
 - 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること
 - 虐待の防止のための指針を整備すること
 - 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること
 - 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと
- (※3年の経過措置期間を設ける。)

(2) 勤務体制の確保

ハラスメント対策の強化のため必要な措置を講ずることが義務付けられました。

根拠法令

【都条例】

第275条（第103条準用）

第4項 指定特定福祉用具販売事業者は、適切な指定特定福祉用具販売の提供を確保する観点から、職場において行われる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又は性的な言動により指定特定福祉用具販売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らない。

【都要領】

第三の十二の3の(6) (第三の六の3の(2)参照) (第三の一の3の(6)参照)

(6)④ 同条第四項は、(略) 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、規定したものである。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、次のとおりとする。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すること。

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容

事業主が (略) 特に留意されたい内容は以下のとおりである。

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、(略) 令和四年四月一日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう努められたい。

「介護の現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理者・職員向け)研修のための手引き」等を参考にしてください。

ロ 事業主が講じることが望ましい取組について

(略) 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) が規定されている。(略)

(3) 業務継続計画の策定等

感染症や災害が発生した場合であっても必要なサービスが継続的に提供できるよう業務継続に向けた取り組みが義務付けられました。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 11 条の 2 準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、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特定福祉用具販売の提供を継続的に行い、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らない。

第 2 項 指定特定福祉用具販売業者は、福祉用具専門相談員に対し、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らない。

第 3 項 指定特定福祉用具販売事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

【都要領】

第三の十二の 3 の (6)（第三の一の 3 の (7) 参照）

(7)① 居宅条例第十一条の二は、指定特定福祉用具販売事業者は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定特定福祉用具販売の提供を受けられるよう、指定特定福祉用具販売の提供を継続的に実施するための、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。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、福祉用具専門相談員その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施しなければならないこととしたものである。（略）

業務継続計画の策定等に係る義務付けの適用に当たっては、令和 6 年 3 月 31 日まで努力義務とされています。

「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」「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。

② 業務継続計画には、以下の項目等を記載すること。（略）

イ 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）

ロ 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

③ 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する。職員教

育を組織的に浸透させていくために、定期的（年一回以上）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。また、研修の実施内容についても記録すること。（略）

- ④ 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（年一回以上）に実施するものとする。（略）

(4) 衛生管理等

感染症の発生及びまん延等に関する取り組みが義務付けられました。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 32 条準用）

第 3 項 指定特定福祉用具販売事業者は、指定特定福祉用具販売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、規則で定める措置を講じなければならない。

【都規則】

第 72 条（第 4 条の 2 準用）

第 1 項 条例第三十二条第三項に規定する規則で定める措置は、次に掲げるとおりとする。

- 一 感染症の予防及びまん延の防止に係る対策を検討するための感染症対策委員会その他の委員会をおおむね六月に一回以上開催するとともに、その結果について、福祉用具専門相談員に十分に周知すること。
- 二 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こと。
- 三 福祉用具専門相談員に対し、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こと。

第 2 項 前項第一号の委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。

感染防止や多職種連携促進の観点から、ICT（テレビ電話等リアルタイムで画像を介したコミュニケーション可能な機器）等を活用することが認められました。

【都要領】

第三の十二の 3 の (6)（第三の一の 3 の (23) 参照）

(23)② 同条第三項に規定する感染症が発生し、又はまん延しないように講ずべき措置については、具体的には次のイからハまでの取扱いとすること。（略）

感染症予防及びまん延防止のための措置に係る義務付けの適用に当たっては令和 6 年 3 月 31 日まで努力義務とされています。

イ 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

当該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（以下「感染対策委員会」という。）であり、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。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（以下「感染対策担当者」という。）を決めておくことが必要である。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、おおむね六月に一回以上、定期的で開催するとともに、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る。（略）

感染症対策委員会をテレビ電話等の活用にて開催の場合は「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」等を遵守してください。

ロ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針

当該事業所における「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」には、平常時の対策及び発生時の対応を規定する。（略）

「介護現場における感染症対策の手引き」を参照してください。

ハ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練

福祉用具専門相談員その他の従業者に対する「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する。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（年一回以上）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。また、研修の実施内容についても記録することが必要である。（略）また、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（年一回以上）に行うことが必要である。また、研修の実施内容についても記録することが必要である。（略）

「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」等を活用し、事業所の実態に応じて行ってください。

(5) 掲示

運営規程等の掲示について事業所の掲示だけでなく、閲覧可能な形のファイル等で備えおくことが可能になりました。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 260 条準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、指定特定福祉用具販売事業所の見やすい場所に、運営規程の概要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。

第 2 項 指定特定福祉用具販売事業者は、前項に規定する事項を記載した書面を指定特定福祉用具販売事業所に備え付け、かつ、これを関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

(6) 地域との連携等

事業所と同一の建物に居住する利用者以外に対してもサービス提供を行うように努めることが必要になりました。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 38 条準用）

第 2 項 指定特定福祉用具販売事業者は、指定特定福祉用具販売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特定福祉用具販売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特定福祉用具販売の提供を行うよう努めなければならない。

【都要領】

「提供拒否の禁止」

第三の十二の 3 の (6)（第三の一の 3 の (29) 参照）

(29)② 同条第二項は、高齢者向け集合住宅等と同一の建物に所在する指定特定福祉用具販売事業者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特定福祉用具販売を提供する場合、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う、第十三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ある。なお、こうした趣旨を踏まえ、地域の実情に応じて、都道府県が条例等を定める場合や、市町村等の意見を踏まえて指定の際に条件を付す場合において、例えば、当該事業所の利用者のうち、一定割合以上を当該集合住宅以外の利用者とするよう努める、あるいはしなければならない等の規定を設けることは差し支えないものである。この際、自立支援や重度化防止等につながるようなサービス提供がなされているか等、サービスの質が担保されているかが重要であることに留意すること。

(7) 虐待の防止

虐待の発生・再発防止のため、必要な措置を講ずることが義務付けられました。

根拠法令

【都条例】

第 275 条（第 39 の 2 条準用）

第 1 項 指定特定福祉用具販売事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、規則で定める措置を講じなければならない。

指定居宅サービスの事業の一般原則として

【都条例】第 3 条第 3 項

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らない。

と見直しがされました。

【都規則】

第 72 条（第 4 条の 3 準用）

第 1 項 条例第三十九条の二に規定する規則で定める措置は、次に掲げるとおりとする。

- 一 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的開催するとともに、その結果について、福祉用具専門相談員に十分に周知すること。
- 二 虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 福祉用具専門相談員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

第 2 項 前項第一号の委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。

感染防止や多職種連携促進の観点から、ICT（テレビ電話等リアルタイムで画像を介したコミュニケーション可能な機器）等を活用することが認められました。

【都要領】

第三の十二の 3 の (6)（第三の一の 3 の (31) 参照）

(31) 居宅条例第三十九条の二は、虐待の防止に関する事項について規定したものである。虐待は介護保険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、指定特定福祉用具販売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らない。(略)

- ・ 虐待の未然防止 (略)
- ・ 虐待等の早期発見 (略)
- ・ 虐待等への迅速かつ適切な対応 (略)

「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」「高齢者虐待防止法」を遵守してください。

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する。(略)

虐待の防止に係る措置の義務付けの適用に当たっては、令和 6 年 3 月 31 日まで努力義務とされています。

① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（第一号）

「虐待の防止のための対策を検討する委員会」（以下「虐待防止検討委員会」という。）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する。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、定期的開催することが必要である。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。（略）

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する。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、従業員に周知徹底を図る必要がある。

- 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
- ロ 虐待の防止のための指針の整備に関する事
- ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関する事
- ニ 虐待等について、従業員が相談・報告できる体制整備に関する事
- ホ 従業員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事
- ヘ 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事
- ト 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事

虐待防止検討委員会をテレビ電話装置等の活用にて開催の場合は「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等を遵守してください。

② 虐待の防止のための指針（第二号）

指定特定福祉用具販売事業者が整備する「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する。

- イ 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ 虐待防止検討委員会その他事業所内組織に関する事項
- ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ヘ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

③ 虐待の防止のための従業員に対する研修（第三号）

（略）職員教育を組織的に徹底させていくためには、当該指定特定福祉用具販売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（年一回以上）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ある。また、研修の実施内容についても記録することが必要である。（略）

④ 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者（第四号）

指定特定福祉用具販売事業所における虐待を防止するための体制として、①から③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ある。（略）

2. 雑則

(1) 電磁的記録等

- ・利用者への説明・同意等について見直しされ、代替手段として電磁的な対応が認められました。
- ・文書負担軽減のため、諸記録の保存・交付について電磁的な対応が認められました。

根拠法令

【都条例】

第276条

第1項 指定居宅サービス事業者及び指定居宅サービスの提供に当たる者は、作成、保存その他これらに類するもののうち、この条例において書面（略）で行うことが規定されている又は想定されるもの（略）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（略）により行うことができる。

第2項 指定居宅サービス事業者及び指定居宅サービスの提供に当たる者は、交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類するもの（以下「交付等」という。）のうち、この条例において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（略）によることができる。

【都要領】

第五

1 居宅条例第二百七十六条第一項及び予防条例第二百六十六条第一項は、指定居宅サービス事業者及び指定居宅サービスの提供に当たる者等（以下「事業者等」という。）の書面の保存等に係る負担の軽減を図るため、事業者等は、この省令で規定する書面（被保険者証に関するものを除く。）の作成、保存等を次に掲げる電磁的記録により行うことができることとしたものである。

(1) 電磁的記録による作成は、事業者等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または磁気ディスク等をもって調製する方法によること。

(2) 電磁的記録による保存は、以下のいずれかの方法によること。

① 作成された電磁的記録を事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイル又は磁気ディスク等をもって調製するファイルにより保存する方法

② 書面に記載されている事項をスキャナ等により読み取ってできた電磁的記録を事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイル又は磁気ディスク等をもって調製するファイルにより保存する方法

2 居宅基準第二百七十六条第二項及び予防条例第二百六十六条第二項は、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したものである。

(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（令和二年六月十九日内閣府・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・事業者等と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（令和二年六月十九日内閣府・法務省・経済産業省）」を参考にすること。

電磁的記録及び方法により保存や交付等を行う場合は「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り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」等を遵守してください。