令和８年度

介護サービス事業者集団指導資料

福祉用具貸与

特定福祉用具販売

札幌市保健福祉局　介護保険課（事業指導担当）

目　　次

１　運営指導と監査について.....Ｐ１

２　人員基準について.....Ｐ２

　１　福祉用具専門相談員及び管理者..... Ｐ２

　２　勤務表の作成..... Ｐ３

３　運営基準について.....Ｐ４

　１　福祉用具貸与・特定福祉用具販売の対象となる製品..... Ｐ４

　２　内容及び手続きの説明及び同意..... Ｐ４

　３　掲示及び目録の備え付け..... Ｐ５

　４　福祉用具貸与・特定福祉用具販売計画の作成並びに記録の整備等.....Ｐ５

　５　福祉用具貸与の複数提案等.....Ｐ９

　６　身体的拘束等..... Ｐ９

　７　個人情報の取扱い（秘密保持等）..... P10

　８　適切な研修の機会の確保等..... P11

　９　勤務体制の確保等（ハラスメント対策）.....P12

10　衛生管理等.....P13

11 事業所評価（自己評価）.....P13

12　重大製品事故.....P13

3　令和６年４月１日から義務化となったもの
令和９年３月31日まで努力義務としているもの.....P14

1　感染症対策の強化.....P14

2　業務継続に向けた取組の強化.....P14

3　高齢者虐待防止の推進.....P15

4　介護保険サービスと介護保険外サービスの取扱いについて..P16

5　文書の保存年限について.....P17

6　高齢者虐待防止に関する取組について.....P18

7　各種届出.....P20

1　変更届出書.....P20

2　その他届出（休止・廃止、メールアドレスの登録、
お問い合わせ、事故報告、加算）.....P20

8　お問い合わせについて.....P22

9　根拠法令及び通知等.....P23

1 運営指導と監査について

札幌市では、利用者の自立支援や尊厳の保持を念頭に置き、介護給付等対象サービスの取扱いや介護報酬の請求に関する事項について、その周知徹底と遵守を図ることを指導の方針としています。

◆運営指導

- 事業所において、人員や運営に関する書類や設備の確認、管理者からのヒアリングを行います。
- 関係法令や指定基準を遵守した運営が行われているか確認します。適切な運営が行われていない場合は、是正するよう指導します。
- 各種加算について、算定要件を満たしているか確認します。不適切な報酬請求が行われていた場合は、過誤調整が必要となります。
- 運営指導において指導を行う場合、指導の段階には「文書指導」、「口頭指導」の２つの段階があります。
- 「文書指導」があった場合には、改善状況報告書及び改善状況を挙証する書類等の提出が必要となります。

◆監査

- 重大な基準違反、報酬の不正請求、高齢者虐待などが疑われる場合に監査を行います。
- 運営指導を実施中に、上記を確認した場合には、監査に変更することがあります。
- 監査の結果、不正の事実が確認された場合は、改善勧告・命令、指定の一部又は全部の停止や取り消し等を行うことがあります。

札幌市介護保険施設等指導監査要綱（令和６年５月13日改訂）
札幌市ホームページ
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/documents/r6_5_sidoukansayoukou.pdf

2 人員基準について

１．福祉用具専門相談員及び管理者

⑴よくある指導事項

管理者と福祉用具専門相談員を兼務している場合における勤務時間数は、職務ごとに勤める時間の合計が１日の勤務時間となるが、常勤職員の勤務すべき時間が１日８時間である場合、管理者と福祉用具専門相談員の合計勤務時間数が８時間を超える配置はできず、実際の勤務状況によって時間数を分ける必要がある。

※勤務表の記載例については、次ページに記載。

⑵福祉用具専門相談員の員数

❑福祉用具専門相談員は、常勤換算方法で2.0以上とする。

※福祉用具貸与事業所及び特定福祉用具販売事業所を一体的に運営している場合は、常勤加算方法2.0以上の配置をもって両事業所における人員基準を満たしているものとみなす。

❑福祉用具専門相談員は、以下の資格のいずれかを有していなければならない。

・保健師　・看護師　・准看護師　・理学療法士
・作業療法士　・社会福祉士　・介護福祉士　・義肢装具士
・都道府県知事が指定する福祉用具専門相談員指定講習事業者が行う講習の修了者

⑶管理者

❑常勤であること

❑専ら管理者の職務に従事する者であること

ただし、管理業務に支障がない場合には下記の他の職務を兼ねることができる。

・同じ福祉用具貸与又は特定福祉用具販売事業所の他の職務に従事する場合
・同一の事業者によって設置された他の事業所、施設等の職務に従事する場合（令和６年度報酬改定で変更）

２．勤務表の作成

(1)基準上求められること

○原則として月ごとの勤務表を作成すること。

○勤務表を作成する際には、下記の３点を明確にすること。

①従業者の日々の勤務時間

②常勤・非常勤の別

③職種の兼務状況

※独自の勤務表様式を使用する場合は、特に留意してください。

(2)よくある間違い

間違い	注意点
職種ごとの記載分けがされていない	複数の職種を兼務する職員については、職種ごとの勤務時間数を明記してください。
常勤・非常勤の別が無い	・常勤とは、勤務時間が、事業所において定められている「常勤の従業者が勤務すべき時間数」に達していることを指します。 ※正社員でも「常勤の従業者が勤務すべき時間数」まで働いていなければ、非常勤となります。 ・Ａ、Ｂ、Ｃ、Ｄの分類が正しいか確認してください。
職種の兼務状況が不明確	備考欄に兼務状況を明記してください。
常勤換算数が1.0を超える	・常勤換算数 ＝(従業者が働いた時間数)÷(常勤の従業者が働く時間数) ※従業者1人当たり、常勤換算数は最大1.0となります。 ※時間外労働は含みません

(3)記載例　※勤務形態一覧表の一部を拡大

No	(4) 職種	(5) 勤務形態	(6) 資格	(7) 氏　名	(8) 1週目 1日 月	2日 火	3日 水	4日 木	5日 金	6日 土	7日 日
1	管理者	B	―	札幌　太郎	4.0	4.0		8.0		休	休
2	福祉用具専門相談員	B	福祉用具専門相談員指定講習修	札幌　太郎	4.0	4.0	8.0		8.0	休	休
3	福祉用具専門相談員	A	介護福祉士	北海　花子	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	休	休
4	福祉用具専門相談員	A	福祉用具専門相談員指定講習修	高齢　一郎	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	休	休
5	福祉用具専門相談員	C	福祉用具専門相談員指定講習修	介護　良子	5.0	5.0	5.0	休	5.0	休	休

👉札幌太郎さんは、管理者と福祉用具専門相談員の２つの職務を兼務している。

→　職種ごとに分けて記載し、勤務形態欄には常勤・兼務である「Ｂ」と記載します。

→　勤務時間数は、職務ごとに勤める時間をそれぞれ記載する必要があるため、１日８時間勤務の札幌太郎さんは、そのうち４時間が管理者、残り４時間については、福祉用具専門相談員、という配置になっています。また、日によっては管理者業務のみという配置になっています。

3 運営基準について

1．福祉用具貸与・特定福祉用具販売の対象となる製品

札幌市では、介護保険における福祉用具貸与・特定福祉用具販売の対象となる製品について、次のとおり扱っています。

保険給付の対象とする福祉用具	・福祉用具情報システム（TAIS）にて、貸与・販売マークが表示されている福祉用具
保険給付の対象としていない福祉用具	・福祉用具情報システム（TAIS）にて、貸与・販売マークが表示されていない福祉用具 ・福祉用具情報システム（TAIS）に登録のない福祉用具

※福祉用具情報システム（TAIS）とは、公益財団法人テクノエイド協会が管理・運用するシステムです。下記のURLよりご確認ください。
https://www.techno-aids.or.jp/TaisCodeSearch.php

注意！

自動排泄処理装置の交換可能部品は、福祉用具貸与の種目として取り扱うことができません。特定福祉用具販売の種目ですので、ご注意願います。

・自動排泄処理装置の**本体**　…　**福祉用具貸与**の種目
・自動排泄処理装置の**交換可能部品**　…　**特定福祉用具販売**の種目

2．内容及び手続きの説明及び同意

(1)よくある指導事項

❑特定福祉用具販売について、重要事項説明書が作成されていない。
❑運営規程や重要事項説明書に記載された利用料の負担割合が「１割又は２割」のままとなっている。
❑運営規程に虐待の防止のための措置に関する事項が記載されていない。
❑排泄予測支援機器の取り扱いをしているが、運営規程に記載されていない。
❑選択制となった固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖について、運営規程の取り扱い種目に記載されていない（販売事業所のみ）。

(2)基準上求められること

サービス提供の開始に際し、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、福祉用具専門相談員の勤務体制その他サービスの選択に資すると認められる重要事項（事故発生時の対応、苦情処理の体制等）を記した文書を交付して説明を行い、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こととなっています。

(3)留意事項

記載が不十分なものは改定が必要です。
改定例）・「負担割合は１割～３割とする」
・「負担割合は介護保険負担割合証に記載された割合とする」　など

３．掲示及び目録の備え付け

(1)よくある指導事項

❑事業所の見やすい場所に、重要事項説明書が掲示されていない。
❑重要事項説明書がウェブサイトに掲載されていない。
❑取り扱い福祉用具の品名等が記載された目録が備え付けられていない。

(2)基準上求められること

○運営規程の概要、勤務体制その他サービスの選択に資すると認められる重要事項（事故発生時の対応、苦情処理の体制、）を記した文書については、事業所内の見やすい場所に掲示し、関係者がいつでも確認できるようにする必要があります。

※自由に閲覧することが可能であれば、掲示に代えて重要事項を記載したファイルを事業所内に備え付ける方法でも問題ありません。

○利用者の福祉用具の選択に資するため、取り扱う福祉用具の品名及び品名ごとの利用料、その他の必要事項が記載された目録等を備え付けなければならない。

(3)留意事項

令和６年度の報酬改定により、原則として、「書面掲示」に加え、運営規程の概要、勤務体制その他サービスの選択に資すると認められる重要事項（事故発生時の対応、苦情処理の体制）をウェブサイトに掲載する必要があります。ウェブサイトとは、法人のホームページ等又は介護サービス情報公表システムを指します。

※ウェブサイトへの掲載は、令和７年４月１日から必須となっています。

４．福祉用具貸与・特定福祉用具販売計画の作成並びに記録の整備等

(1)よくある指導事項

❑アセスメントが実施されていない。
❑アセスメントやモニタリングを実施している記録が確認できない。
❑同意日、契約日等の記入もれが多数ある。
❑利用者によって、整備・保管されている書類が不揃いになっている。

(2)基準上求められること

①福祉用具専門相談員は、利用者の希望、心身の状況及びその置かれている環境を踏まえ、福祉用具貸与・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サービス内容、利用目標、具体的な福祉用具の機種、選定した理由、モニタリングを行う時期（令和６度報酬改定）等を記載した福祉用具貸与計画・特定福祉用具販売計画を作成しなければならない。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、留意事項に記載を行う。

なお、先に福祉用具貸与又は販売の利用がある時は、当該計画と一体のものとして作成されなければならない。また、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。

👉**具体的には**

ア．専門的知識に基づき、利用者からの相談に応じる
イ．アセスメントの実施
ウ．サービス担当者会議等への出席
エ．上記を踏まえた機種の選定

・目録等の文書を示して、福祉用具の機能、使用方法、利用料、**全国平均貸与価格等に関する情報を提供**すること。
・同一種目における**機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を提供**すること（他に流通している商品が確認できない場合など、複数提案ができないやむを得ない理由がある場合は、その理由を選定提案書等に記載してください）。
・選択制の福祉用具について、利用者がいずれかを選択できることについて十分な説明を行い、選択に当たって必要な情報を提供すること。
・選択制の福祉用具について、医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者、その他の関係者の意見及び利用者の身体状況等を踏まえ、提案すること。

注意！

○　選択制の提案**（令和６年度報酬改定）**

令和６年度報酬改定により、固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖について、貸与又は販売のいずれかを選択することが可能となりました。選択制の福祉用具を提案するに当たっては、利用者がいずれかを選択できることや、それぞれのメリット及びデメリット等について十分な説明を行い、選択に当たって必要な情報を提供する必要があります。

また、医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者、その他の関係者の意見及び利用者の身体状況等を踏まえ、提案を行うことが必要となります。

○　複数提案等について

目録等の文書を示して、福祉用具の機能、使用方法、利用料、全国平均貸与価格等に関する情報を提供することや、同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を提供する必要があります。（Ｐ９参照）

○　居宅サービス計画との整合

事業者は、居宅サービス計画に沿った福祉用具貸与・特定福祉用具販売を提供しなければなりません。したがって、利用者のケアプランの更新時期には、更新後のケアプランを居宅介護支援事業所から取り寄せて、内容を確認のうえサービス提供を行ってください。

なお、ケアプランの内容に変更がなく、目標期間のみが延長となったことを確認した場合は、福祉用具貸与・特定福祉用具販売事業所において保管しているケアプランに目標期間を手書きで書き込むことにより、期間が延長となったことがわかるように整理されていれば、新たに取り寄せないこととしても差し支えありません。
※認定期間の更新や区分変更等により、新たに作成されたケアプランについては、取り寄せる必要があります。

○　入院時等における福祉用具貸与の取り扱いについて

入院等により、福祉用具を居宅で長期間使用しないことが明らかである場合は、利用者の希望があっても、介護保険給付として福祉用具貸与を受けられませんのでご注意ください。

②居宅サービス計画に福祉用具貸与・特定福祉用具販売が位置付けられる場合には、当該計画に福祉用具貸与・特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるよう必要な措置を講じる。なお、福祉用具貸与については、利用者に係る介護支援専門員により、必要に応じて随時その必要性が検討された上で、継続が必要な場合にはその理由が居宅サービス計画に記載されるように必要な措置を講じる。

👉**具体的には**

ア. 介護支援専門に対し、サービス担当者会議等を通じて、福祉用具の適切な選定のための助言及び情報提供を行う。

③福祉用具専門相談員は、福祉用具貸与計画・特定福祉用具販売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。

👉**具体的には**

ア. 貸与・販売の選択制対象の福祉用具に関する説明及び選択に必要な情報の提供と提案を行うこと。
イ. 全国平均貸与価格等に関する説明を行うこと。
ウ. 貸与の候補となる機能や価格の異なる複数の福祉用具を提示すること。
エ. 福祉用具貸与計画・特定福祉用具販売計画の内容について説明をし、同意を得た上で、計画書の交付を行うこと。

注意！

あくまで利用者の同意が必要であるため、同意欄にはご家族等の氏名ではなく利用者の氏名を記載する必要があります。また、利用者氏名をご家族等が代筆した場合は、「代筆　○○　○○」等と併記し、代筆であることを明確にしてください。

④福祉用具専門相談員は、福祉用具貸与計画・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。

⑤福祉用具専門相談員は、福祉用具貸与計画を当該利用者に係る介護支援専門員に交付しなければならない。

⑥福祉用具貸与及び特定福祉用販売の提供に当たっては、以下の内容を行うこと。

貸与	○福祉用具貸与の提供に当たっては、貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。 ○利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、当該福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者に実際に当該福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行う。 ○福祉用具貸与の提供に当たっては、利用者等からの要請等に応じて、貸与した福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行う。
販売	○特定福祉用具販売の提供に当たっては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。 ○利用者の身体の状況等に応じて特定福祉用具の調整を行うとともに、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項等を記載した文書を利用者に交付

	し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者に実際に当該特定福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行う。 ○特定福祉用具販売の提供に当たっては、利用者等からの要請等に応じて、販売した福祉用具の使用状況を確認するよう努めるとともに、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行うよう努めるものとする。

👉**具体的には**

ア．提供前の点検、調整、指導を十分に行う。
イ．使用方法や故障時の対応等を記載した文書を交付する。

⑦福祉用具専門相談員は、福祉用具貸与計画・特定福祉用具販売計画の作成後、以下の内容を実施すること。**（令和６年度報酬改定）**

貸与	サービス提供の開始時から６月以内に、少なくとも１回モニタリングを行い、利用の必要性を確認し、必要に応じて利用者の選択に当たって必要な情報を提供する。
販売	特定福祉用具販売計画の作成後、当該福祉用具販売計画に記載した目標の達成状況の確認を行う。

注意！

モニタリングの結果、機種変更や新たに福祉用具を追加する場合には、再度①からの手順を行い、福祉用具貸与計画・特定福祉用具販売計画を作成する必要があります。

⑧福祉用具専門相談員は、モニタリングの結果を記録し、当該記録をサービスの提供に係る居宅サービス計画を作成した指定居宅介護事業者に報告しなければならない。**（令和６年度報酬改定）** ※福祉用具貸与のみに限る

⑨福祉用具専門相談員は、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて福祉用具貸与計画の変更を行う。※福祉用具貸与のみに限る

👉**具体的には（再掲）**

ア．サービス提供の開始時から６月以内に、少なくとも１回モニタリングを実施し、使用状況や福祉用具の状況確認を行う。
イ．状況に応じて再アセスメントを実施する。
ウ．サービス担当者会議へ出席する。
エ．上記状況に応じて福祉用具貸与計画の見直しを検討する。

⑩福祉用具貸与事業所は、利用者に対する福祉用具貸与の提供に関する記録を整備し、保管しなければならない。

👉**具体的には**

上記①～⑨に係る記録を適切に整備し、保管する。

５. 福祉用具貸与の複数提案等

(1)よくある指導事項

❑複数機種を提案した記録がない。

(2)基準上求められること

○福祉用具貸与の提供に当たっては、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に加え、**全国平均貸与価格に関する情報**を利用者に提供すること。

○福祉用具貸与の提供に当たっては、同一種目における**機能又は価格の異なる複数の福祉用具に関する情報**を利用者に提供すること。

○情報の提供に当たっては、現在の利用者の心身の状況及びその置かれている環境等に照らして行うこと。

(3)留意事項

○新規に貸与を行う場合や、貸与する機種を変更する場合は、貸与の候補となる複数の福祉用具、複数の機種を提示し、当該商品の全国平均貸与価格等について説明したうえ、提示した機種及び採否等について記録する必要があります。

○他に流通している商品が確認できない場合など、複数提案ができないやむを得ない理由がある場合は、その理由を選定提案書等に記載してください。

○同意した項目にチェックをつける様式を使用している場合は、チェック漏れがないよう注意してください。

６．身体的拘束等

令和６年度報酬改定により、下記のとおり身体的拘束に係る取扱いが追加となりました。

(1)基準上求められること

○福祉用具貸与・特定福祉用具販売の提供に当たっては、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行ってはならない。

○身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

注意！

緊急やむを得ないとは、以下の３要件をすべて満たすこと

ア．切迫性

利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。

イ．非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。拘束以外に方法がない場合は、本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法により行われなければならない。

ウ．一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。本人の状態像等に応じて最も拘束時間の短い方法により行われなければならない。

７．個人情報の取扱い（秘密保持等）

○従業者の秘密保持

(1)よくある指導事項

❑従業者から秘密保持に関する誓約書をもらっていなかった。
❑誓約書をもらっているが、退職後の秘密保持について記載が無かった。また、違約金等についての定めが無く、必要な措置を講じているとはいえない様式であった。

※退職後の秘密保持について、退職時に誓約書をもらっている事例が散見されますが、急な退職も想定されるため、雇用時の様式に退職後の秘密保持について記載を行うことが望ましいです。

(2)基準上求められること

○従業者が利用者又は家族の個人情報を漏らすことがないよう、誓約書をもらう等の必要な措置を講じること。
○誓約書をもらう際には、在職中に限らず退職後も秘密を保持する旨を定めること。
○単なる誓約に留まることのないよう、違約金等についての定めを置く等の措置を講ずること。

(3)秘密保持誓約書の例

○経済産業省作成の「秘密情報の保護ハンドブック」（以下参照）にて秘密保持誓約書の例が示されておりますので、参考までにご確認ください。

「秘密情報の保護ハンドブック」
https://www.meti.go.jp/policy/economy/chizai/chiteki/pdf/handbook/full.pdf

○利用者及び家族の同意

(1)よくある指摘事項

❑利用者本人の同意を得ているが、利用者家族の同意を得ていなかった。
❑様式に「代理人」の欄はあるが、「家族」の欄がなかった。

(2)基準上求められること

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書面同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は利用者の家族の書面同意を得ること。

不適切な様式

個人情報利用同意書

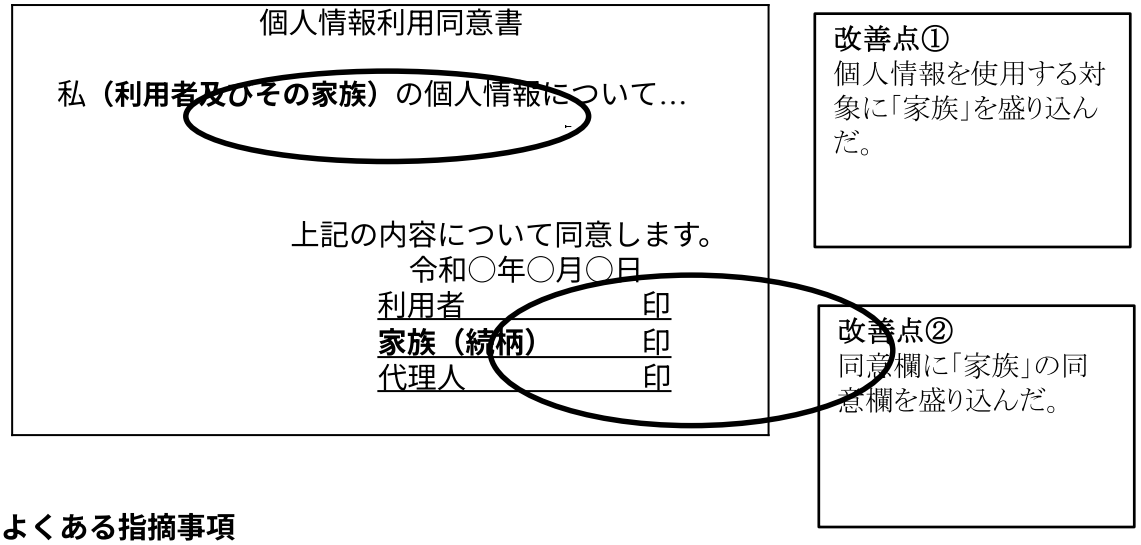
私の個人情報について…

上記の内容について同意します。
令和○年○月○日
利用者　　印
代理人　　印

問題点①
個人情報を利用する対象に家族が入っていない。または対象としているか不明確。

問題点②
同意欄に「家族」の同意欄が無い。

改善後の様式（例）



⑶よくある指摘事項

○利用者本人の同意しか得ていないのに家族の個人情報を使用している事例が散見されます。家族の個人情報を用いる場合は、家族の同意を別に得ることが必要です。

○同意書様式に「利用者家族」の代わりに「代理人」欄を設定している事例が散見されますが、「代理人」欄はあくまで利用者の代理人ですので、基準上求められる「家族」の同意とは認められません。

８．適切な研修の機会の確保等

⑴よくある指導事項

❑従業者に対する研修の機会が確保されていない。
❑研修を行っているが、研修の日時や参加者等が記録されていない。

⑵基準上求められること

○福祉用具貸与・特定福祉用具販売事業者は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保すること。

○福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、福祉用具貸与・特定福祉用具販売の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努めること。

⑶留意事項

事業所内部で研修を行う、外部研修に参加し他の従業者に伝達する等によりサービスの維持向上に努めるとともに、実施又は参加した研修については、日時や参加者等について記録してください。

９．勤務体制の確保等（ハラスメント対策）

(1)よくある指導事項

❑ハラスメント防止についての方針を定めていない。
❑セクシャルハラスメント又はパワーハラスメントのどちらか一方のみの方針となっている。
❑方針や相談窓口を従業者に周知していない。

(2)基準上求められること

○雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律」及び「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」に基づき、事業主には、職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられています。

○セクシャ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ます。

＜講ずべき措置の具体的内容＞

厚生労働省において指針（※１、※２）を定めていますが、特に留意する点は、

① ハラスメント防止のための方針を明確化し、従業者に周知・啓発する。
② 相談に応じ、適切に対応するための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する。

参考
※１ 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）
https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605548.pdf
※２ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和２年厚生労働省告示第５号）
https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605661.pdf

＜講じることが望ましい取組＞

厚生労働省で定めている指針（※２）において、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮を行うことが望ましいとされています。取組の例としては、

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等、行為者に対し一人で対応させない等）
③ 被害防止のための取組（マニュアル作成、研修の実施等）

参考
・職場におけるハラスメントの防止のために
（令和８年10月１日から、カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシャルハラスメント対策が義務化となっています。）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html
・介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf
・研修のための手引き
管理職向け：https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947394.pdf
職員向け：https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947395.pdf

10．衛生管理等

(1)よくある指導事項

❑福祉用具の保管・消毒を委託しているが、保管・消毒の実施状況を確認した記録がない。

(2)基準上求められること

福祉用具の保管・消毒を他の事業者に行わせる場合は、当該事業者の業務の実施状況について定期的に（札幌市では年１回以上）確認し、その結果等を記録すること。

(3)留意事項

自動排泄処理装置を取り扱う場合は、当該自動排泄処理装置等の製造事業者が規定するメンテナンス要領に則り、利用者を変更する場合に必要とされる衛生管理（分解洗浄、部品交換、動作確認等）が確実に実施されるよう、特に留意してください。

11．事業所評価（自己評価）

(1)よくある指導事項

①事業所評価（自己評価）を、１年に１回以上実施していなかった。
②運営指導時に確認する自己点検シートの確認をもって事業所評価（自己評価）を実施しているものとしていた。

(2)基準上求められること

○札幌市では各事業所に対し、**年に1回以上**の頻度で、自ら提供しているサービスの質の評価（以下、「事業所評価（自己評価）」という。）を行うことを求めております。

○事業所評価は、事業所運営において最低限守らなければならない基準だけではなく、事業所ごとに行っているサービスの内容等についても評価するものであることから、運営指導時に行う基準の確認である「自己点検シート」のチェックを行なうだけでは不十分となります。
所定の様式はありませんが、本市作成の参考様式をホームページに掲載していますので、ご活用ください。https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/jigyoushohyouka.html

○事業所評価を行うに当たっては、一部の従業者だけでなく全ての従業者の協力のもと実施し、評価の実施後には職員会議等で取り上げ、事業所全体として更なるサービスの質の向上に向けて評価結果の周知をするとともにサービス改善策の話し合い等を行ってください。

12．重大製品事故

消費者庁から公表されている消費生活用製品の重大製品事故のうち、福祉用具に係る事故について、本市ホームページにて随時情報提供を行っておりますので、適宜下記URLよりご確認ください。

○本市ホームページ
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k100citizen/k142_7jyuudaijiko.html

3　令和６年４月１日から義務化となったもの
令和９年３月31日まで努力義務としているもの

１．感染症対策の強化

(1)よくある指導事項

❑委員会をおおむね６月に１回以上開催していない。
❑研修及び訓練を定期的に実施していない。
❑研修及び訓練の実施記録を作成していない。
❑感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備していない。

(2)基準上求められること

感染症の発生及びまん延等の防止に関する取組の徹底を求める観点から、以下の取組が義務化となっています。

ア 感染対策委員会の開催
イ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
ウ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

◆実施頻度

委員会	おおむね６月に１回以上 ※他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営可能
研　修	定期的（年１回以上） ※感染症の業務継続計画に係る研修と一体的に実施可能 ※新規採用時にも研修を実施することが望ましい
訓　練	定期的（年１回以上）

２．業務継続に向けた取組の強化

(1)よくある指導事項

❑業務継続計画（ＢＣＰ）を策定していない。
❑業務継続計画に係る研修及び訓練を定期的に実施していない。
❑業務継続計画に係る研修及び訓練の実施記録を作成していない。

(2)基準上求められること

感染症や災害が発生した際にも、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築する観点から、全ての介護サービス事業者を対象に、業務継続計画（ＢＣＰ）の策定や、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施が義務化となっています。

ア 感染症に係る業務継続計画に記載すべき項目

a 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
b 初動対応
c 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

イ 災害に係る業務継続計画に記載すべき項目

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

◆実施頻度

研　修	定期的（年１回以上） ※感染症の業務継続計画に係る研修については、感染症対策に係る研修と一体的に実施可能 ※新規採用時にも研修を実施することが望ましい
訓　練	定期的（年１回以上） ※感染症の業務継続計画に係る訓練については、感染症対策に係る訓練と一体的に実施可能

減算に注意！（令和７年４月１日から適用・福祉用具貸与事業所のみ）

業務継続計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じていない事実が生じた場合、その翌月（講じていない事実が生じた日が月の初日である場合は当該月）から基準に満たない状況が解消されるに至った月まで、**利用者全員**について、所定単位数の100分の１に相当する単位数を減算することとなります。
※当該減算は、運営指導等で不適切な取り扱いを発見した時点ではなく、「基準を満たさない事実が生じた時点」まで遡及して減算を適用することとなります。

３．高齢者虐待防止の推進

(1)よくある指導事項

❑運営規程に虐待の防止のための措置に関する事項が記載されていない。
❑虐待の防止のための指針が整備されていない。

(2)基準上求められること

利用者の人権擁護、虐待の防止等（虐待等の未然防止、虐待等の早期発見、虐待等への迅速かつ適切な対応）のため、必要な体制の整備を行い、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じなければなりません。
ア 運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を定めること
イ 虐待防止検討委員会の開催
ウ 虐待の防止のための指針の整備
エ 虐待の防止のための従業者に対する研修の実施
オ 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置くこと

◆実施頻度

委員会	定期的 ※関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営可能
研　修	定期的（年１回以上）＋新規採用時

減算に注意！（令和９年４月１日から適用・福祉用具貸与事業所のみ）

上記イ～オの措置を講じていない事実が生じた場合、速やかに改善計画を札幌市に報告した後、事実が生じた３月後に改善計画に基づく改善状況を札幌市に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月まで、**利用者全員**について、所定単位数の100分の１に相当する単位数を減算することとなります。

4 介護保険サービスと介護保険外サービスの取扱いについて

近年、福祉用具貸与事業所において、介護保険サービスと介護保険外サービスについて不適切な取扱いを行っている事業所があるとの情報が寄せられています。

令和７年３月28日付本市通知のとおり、以下のような取扱いは不適切な取扱いですので、今一度ご確認ください。

＜不適切な取扱い①＞

一定単位数以上を利用することや福祉用具貸与を利用すること等を条件に介護保険外サービスの福祉用具の利用料を無料または減額とする

〇不適切な取扱いの具体例

・福祉用具貸与（介護保険サービス）で特定の手すりを借りることを条件に、介護保険外サービスでベッドを無料で貸与する

・１か月あたり500単位以上の福祉用具貸与（介護保険サービス）を利用することを条件に、介護保険外サービスのベッドレンタル料を月2,000円から月1,000円に減額する　など

注意！

福祉用具貸与（介護保険サービス）の利用等を条件に、介護保険外サービス（具体例ではベッド）の利用料を減額または免除することは、実質的に福祉用具貸与（介護保険サービス）の自己負担額を減額していると考えられるため、不適切です。
また、福祉用具は利用者の心身の状況等を踏まえ選択されるものですので、単位数や対象福祉用具の条件を設けることも不適切です。

＜不適切な取扱い②＞

介護保険サービスと介護保険外サービスを区分せずに、契約や福祉用具貸与計画書の作成を行っている

〇不適切な取扱いの具体例

・福祉用具貸与（介護保険サービス）で手すりを、介護保険外サービスでベッドを借りている利用者について、福祉用具貸与（介護保険サービス）の契約書や計画書にベッド（介護保険外サービス）の内容が記載されている　など

＜本市通知＞

「福祉用具貸与」に係る留意点について（確認）（令和７年３月28日付札介保（指）第8766号）
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/documents/hukusiyougutaiyotuuti.pdf

5 文書の保存年限について

本市の各基準条例において、通常の記録については「完結の日から２年を経過した日」までの保存を、報酬請求に係る記録については、「当該記録に係る介護給付があった日から５年を経過した日」まで保存するよう定めております。

本市では、**「完結の日」とは、「当該記録の作成目的が果たされた日」**としています。

＜具体例＞

記録	完結の日	保存年数
利用者が正当な理由なしに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、若しくは偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようと下ときに行った市町村への通知に係る記録	市町村への通知を行った日	２年間
苦情の内容等の記録	当該記録に係る対応が終了した日	２年間
サービスの提供により事故が発生した場合、事故の状況及び事故に際して講じた措置についての記録	当該記録に係る対応が終了した日	２年間
各計画（居宅サービス計画、介護予防サービス計画、施設サービス計画、個別サービス計画）	当該記録に係る介護給付があった日	５年間
提供した具体的なサービスの内容等の記録	当該記録に係る介護給付があった日	５年間
従業者の勤務の体制及び実績に関する記録	当該記録に係る介護給付があった日	５年間
福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせた場合、業務の実施状況について確認した結果等の記録	当該記録を受領した日	２年間

※法人等の判断により、これを上回る期間保存しても構いません。

6 高齢者虐待防止に関する取組について

平成18(2006)年４月１日に「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）が施行され、令和３年度の介護報酬改定・基準省令改正によって、すべての介護サービスにおいて高齢者虐待防止のための体制整備等の取組みが義務化されています。

１．高齢者虐待防止に関する取組

(1)養介護施設従事者等による高齢者虐待

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
介護・世話の放棄・放任	高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

(2)高齢者虐待の防止等のための措置

・養介護施設従事者等の研修を実施すること
・利用者や家族からの苦情の処理の体制を整備すること
・その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止のための措置を講じること
　例）虐待防止委員会の設置・運営、高齢者虐待防止マニュアル、身体拘束防止の手引の整備など

(3)高齢者虐待に係る通報の義務

・業務に従事する養介護施設及び事業所において、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに市町村に通報しなければならない
・秘密漏洩罪その他守秘義務違反にはあたらない
・養介護施設従事者等は、高齢者虐待の通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取り扱いを受けない

(4)通報等を受けた場合の措置

・市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。

※高齢者虐待があった場合又は疑われる場合は、原則、監査を実施し、場合によっては行政処分を行う可能性もあります。

原因の究明と再発防止策を！

高齢者虐待に関しては、単に１施設、１職員が引き起こした事件として終わらせることなく、各事業者において、同様な案件が起きないよう対応に努めてください。
重大事故や問題が発生した場合には、事業所と法人が連動して速やかに事実関係や原因を究明するとともに、必要な場合は札幌市へ報告を行い、根本的な再発防止策に取り組んでください。
＜参考＞
認知症介護情報ネットワーク（認知症介護研究・研修センター)
https://www.dcnet.gr.jp/support/study/

7 各種届出

1. 変更届出書

事業者は、事業所の名称、所在地、管理者などの届出事項に変更があったときは、届出を行うことが介護保険法第七十八条の五において定められており、**変更から10日以内に提出する**必要があります。

変更届出書の提出が必要な事項及び必要書類については、本市ホームページの「変更届出一覧」を参照して確認するようにしてください。

https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/hennkou.html

👉提出前に確認する項目

❑事業所番号は正しいか ❑サービスの種別は書かれているか ❑勤務表　→　常勤・非常勤の記載は正しいか 備考欄に兼務状況が記載されているか 介護従事者の勤務時間の合計は正しく計算されているか ❑添付書類は不足していないか ❑事前協議が必要な変更ではないか

※添付書類の不足により受理できないケースが数多くありますので、届出前には必ず添付書類に不足がないかご確認ください。

※事前協議が必要な届け出もありますので、ご注意ください。

例）定員、利用料等の変更
予定配置等の人員基準に関するもの
平面図、設備の概要の変更　など

届出方法

○届出方法 郵送または電子申請届出システム（厚生労働省）

2．その他届出（休止・廃止、メールアドレス登録、お問い合わせ、加算）

休止・廃止届	□届出方法 郵送または電子申請届出システム（厚生労働省） □介護保険法の規定により、廃止又は休止の日の１月前までに届出を行ってください。（財産処分の手続きがある場合には、遅くとも２月前にはご相談ください。） □利用者への適切な措置が取れているか確認する必要がありますので、事前に札幌市へご連絡ください。 □届出様式 札幌市ホームページ「廃止・休止・再開の届出（地域密着型サービス）」 https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/t_haishi.html

登録のメールアドレスの変更	□変更の届出方法 スマート申請による届出 https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/testmail.html ※電子メールで重要なお知らせをお送りしておりますので、メールアドレスの変更がある場合は速やかに届出を行ってください。なお、登録可能なアドレスは、サービス種類毎に１事業所（施設）１アドレスになります。
お問い合わせについて	□お問い合わせ方法 スマート申請による https://ttzk.graffer.jp/city-sapporo/smart-apply/apply-procedure-alias/QA/door ※原則、お電話によるご質問はお受けしておりませんので、スマート申請によりお問い合わせください。お問い合わせ内容によっては、回答に時間を要する場合がありますのでご了承ください。
事故報告	□報告方法 スマート申請による https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/jiko_smart.html □報告が必要な事故 https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/k250jiko.html
加算届	□届出方法 原則、スマート申請による届出 https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/taisei-todokede.html

8 お問い合わせについて

運営に関する基準、介護報酬の算定要件や各種届出（事前協議含む）に関するお問合せについては、令和６年４月からスマート申請による受付を開始しています。現在、適正な回答管理のため、原則、お電話や電子メールによる問合せには対応していませんのでご了承ください。

・「ご質問（相談）者」及び「事業所の見解」等の明記について

(1) ご質問（相談）者について
事業所の運営やサービス提供などに関するお問い合わせは、原則として「管理者」または各サービス基準等を統括する「運営管理責任者等」の責任者が内容を取りまとめ、下記の通り事業所の見解と併せてご質問ください。

(2) 「事業所の見解」等
質問内容を正確に汲み取るため、お問い合せに係る事業所としての見解や、根拠とした法令・通知等を必ず記載してください。

※ ご質問の際は、あらかじめ集団指導資料や法令等の確認および事業所内での共有・協議を行った上でお問い合わせください。管理者等の責任者以外の方からのご質問で、事業所の見解や確認した根拠法令の記載が無い場合は、差し戻す場合がありますのでご了承ください。

（札幌市ホームページ（「介護事業者のみなさまへ」TOP））：

https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/k200index.html



9 根拠法令及び通知等

１．根拠法令等

実地指導における指摘事項は「基準条例」「基準省令」及び「告示」の項目に基づいており、各サービスに関する「基準条例」「基準省令」「告示」及び「解釈通知」は下記ホームページに掲載されておりますので、ご確認ください。

◯基準条例
本市ホームページ
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/kijyunnjyourei.html

◯基準省令・告示・解釈通知（令和６年度報酬改定）
厚労省ホームページ
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_38790.html

◯令和６年度報酬改定の概要
本市ホームページ
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/2024_housyukaitei/2024_housyukaitei_top.html

２．通知

介護サービスの運営において、厚生労働省等からの通知も重要となります。下記に確認すべき通知名を掲載しておりますので、ご確認ください。

〇厚生労働省
・福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限一覧
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398.html

〇本市通知
・「福祉用具貸与」に係る留意点について（確認）（令和７年３月28日付札介保（指）第8766号）
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/documents/hukusiyougutaiyotuuti.pdf

・福祉用具貸与の対象となる福祉用具について（令和８年７月16日付札介保（指）第1430号）
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/documents/taiyoma-ku.pdf