

介護サービス事業者のための

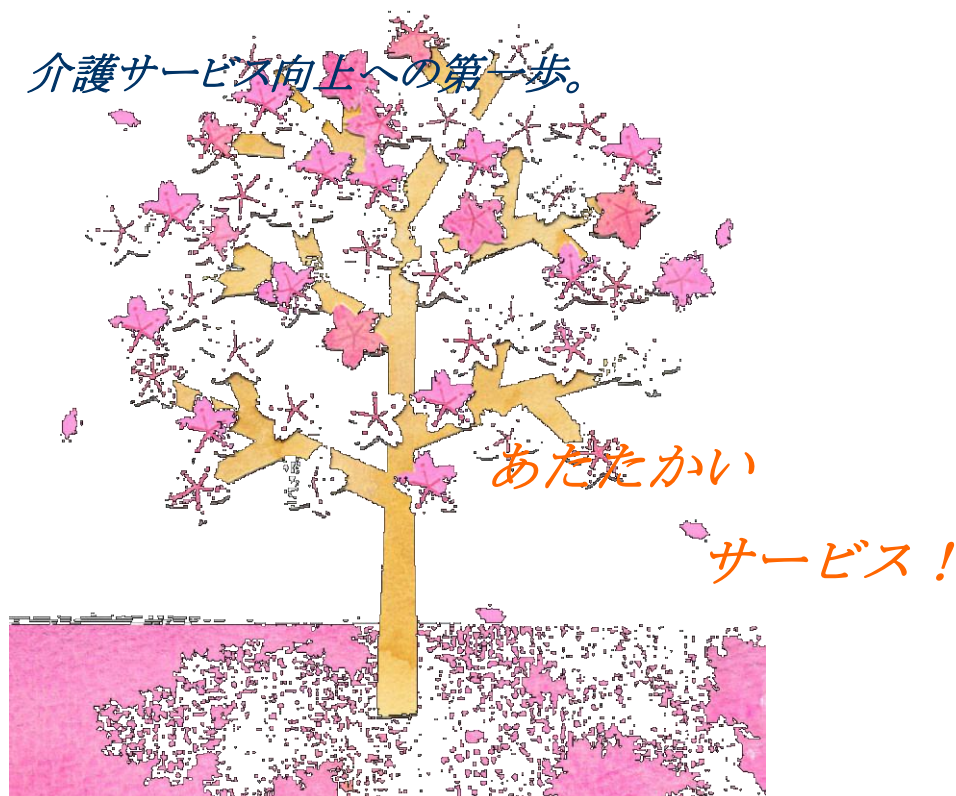
苦情・相談の対応マニュアル

(事故発生時・緊急時の対応マニュアル)

苦情・相談は、

サービス利用者を守るため、

介護サービス向上への第一歩。



徳島県・徳島県国民健康保険団体連合会

目 次

1.苦情・相談等対応の基本	1
(1)相談者が安心できる環境づくり	2
(2)接遇・話し方	3
(3)話が理解してもらえない場合の対応方法	4
(4)相談の終了にあたって	4
2.苦情・相談対応の全体イメージ	5
3.苦情・相談の対応の流れ	6
(1)地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者の場合	6
(2)指定事業者の場合	7
(3)国保連合会の窓口の場合	8
(4)市町村・広域連合の窓口の場合	9
4.苦情・相談の記録について	10
苦情・相談記録票の例 (作成…各事業所) 様式例 1	11
介護サービス苦情処理結果通知書(相談者宛) 様式例 2	12
5.苦情・相談対応の分類	13～16
6.事故発生時・緊急時の対応マニュアルの作成	17～18
7.介護保険事業者における事故発生時の報告の取扱いについて	19～21
事故報告書(参考様式)	22～23
8.参考資料	
徳島県介護保険事業者事故報告書取扱要領	24
介護保険施行条例(徳島県)	25
厚生省令(厚生労働省令)及び徳島県介護保険法施行条例 抜粋	26～30

－ 苦情・相談の対応マニュアル改訂にあたって－

超高齢化社会に向けて、誰もが直面する介護の問題を社会全体で支えるしくみとして、国民の期待を受けて、介護保険制度が平成12年4月から始まり19年が経過しました。

介護保険制度は、利用者を実質的に保護しようという権利擁護の考え方が第一にあります。また、介護サービスは利用者と事業者の間の契約によって提供されることになっており、契約どおりにサービスが提供されない場合、利用者は苦情を申し立てることが出来ます。

各在宅サービス事業所・施設は運営基準に従い、利用者・家族からの苦情に迅速・適切に対応するために、苦情受付窓口を設置するとともに苦情処理体制を明らかにすることが求められています。

苦情の内容は記録し、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って、苦情の内容をふまえて質の向上に自ら取り組む必要があります。

介護サービス事業者に寄せられる『苦情・相談』は、単なる不平・不満だけでなく、サービス改善を期待するものなど、さまざまなケースが考えられます。

介護サービス事業所として、『苦情・相談』が『介護サービスの質の維持・向上』への重要な役割を担うものにとらえ、利用者・家族の方に十分理解していただけるような迅速かつ適切な対応で解決を図っていくため本マニュアルをご活用ください。

令和元年10月

■徳島県保健福祉部 長寿いきがい課【監修】

TEL 088-621-2192 fax 088-621-2840

■徳島県国民健康保険団体連合会 介護保険課

介護サービス苦情処理委員会

TEL 088-666-0117 苦情専用 088-665-7205

Fax088-666-0228

1. 苦情・相談等対応の基本

苦情・相談等の対応は、流れがあります。スムーズな流れをつくるには、最初の印象と最後のしめくくりが大切です。

①相談者が安心できる環境づくり

相談に来る人は、緊張しています。特に苦情を持っている人は、興奮状態の時もあります。
どんな人が相談に訪れても、最初の印象と安心感のもてる窓口づくりに心がけましょう。

②接遇・話し方

最初にかけるひと声が大切です。時間帯などによって、自分なりの挨拶や声かけを決めておくのもひとつの方法です。
身だしなみや服装にも配慮しましょう。

③話が理解してもらえない場合の対応方法

話が十分理解してもらえず、特に相手が興奮し、大声を出している時などは、反論や説得は、逆効果になります。場所を移したり、他の職員にも加わってもらったりして、最後まで言い分を聞きましょう。

④苦情・相談の終了にあたって

相談者が、怒ったままや興奮状態で帰ることのないように気をつけましょう。苦情であっても、最後は、安心してお帰りいただくよう配慮しましょう。最後にひと声かけられるのも気持ちのいいものです。

(1) 相談者が安心できる環境づくり

- 苦情等の相談窓口は、市町村・広域連合だけでないこと、地域包括支援センター、徳島県国保連合会なども選択できることを含め、窓口の名称、場所、日時、交通手段、費用、電話相談や訪問相談の有無などを分かり易く知らせる。
- 個人のプライバシー保護を強調し、「あなたの声がより良いサービスを育てる」などの相談の基本姿勢をアピールする。
- 窓口は、高齢者や要介護者や障がい者に配慮した椅子、机などを備える。机の上に一輪の花などあれば申し分ない。
- 相談に対するプライバシー保護や、話が十分理解してもらえない場合のためなどに、個室の相談室を設ける。
- 電話、書面だけの対応はさけ、苦情等の内容によっては、面談をする。外出できない高齢者や要介護者や障がい者のために、訪問相談体制を設ける。
- 苦情等の内容を確認し、途中で窓口が変更になるなど、相談のたらい回しをしない。
窓口が変更になる場合などは、利用者にわかりやすく事情を説明し手続きを進める。

(2) 接遇・話し方

- 服装に配慮し、挨拶を励行する。相談員の第一印象は、あとの相談結果に影響する。
- 切り出しにくい相談もあることを考え、常に相手の立場に立ちながら、話のきっかけや話しやすい雰囲気を作る。
- 正確、迅速、丁寧な対応をこころがけ、真心をもって話を聞く。
- 話をよく聞き、相談員が勝手に思い込んだり、話を誘導したりしない。
- 最後まで相談者の話や主張を聞き、主観を交えず、常に傾聴することに努める。
- 相談者の気持ちを理解するよう努める。相談者が興奮していても、相手に巻き込まれることなく、感情的にならないよう努める。
- 言葉遣いは、丁寧に、はっきりと発音し、ゆっくり話す。
- 専門用語をできるだけ使わない。分かり易いように図を書いて説明する等の工夫をする。
- 説明が必要なときは、高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
- 相談者のミスを指摘しない。
- できない場合は、なぜできないかを説明する。
- 相談者の言い分、主張、要求を具体的かつ正確に把握するように努め、必ずまとめて確認を行う。
- 苦情・相談等の内容を整理し、分類を行い、解決方法を考える。
- 苦情・相談等の内容を記録するため、メモをとりながら話を聞き、事実を確認する。
- 相談者からは、話だけでなく資料等の提供を受ける。

(3)話が理解してもらえない場合の対応方法

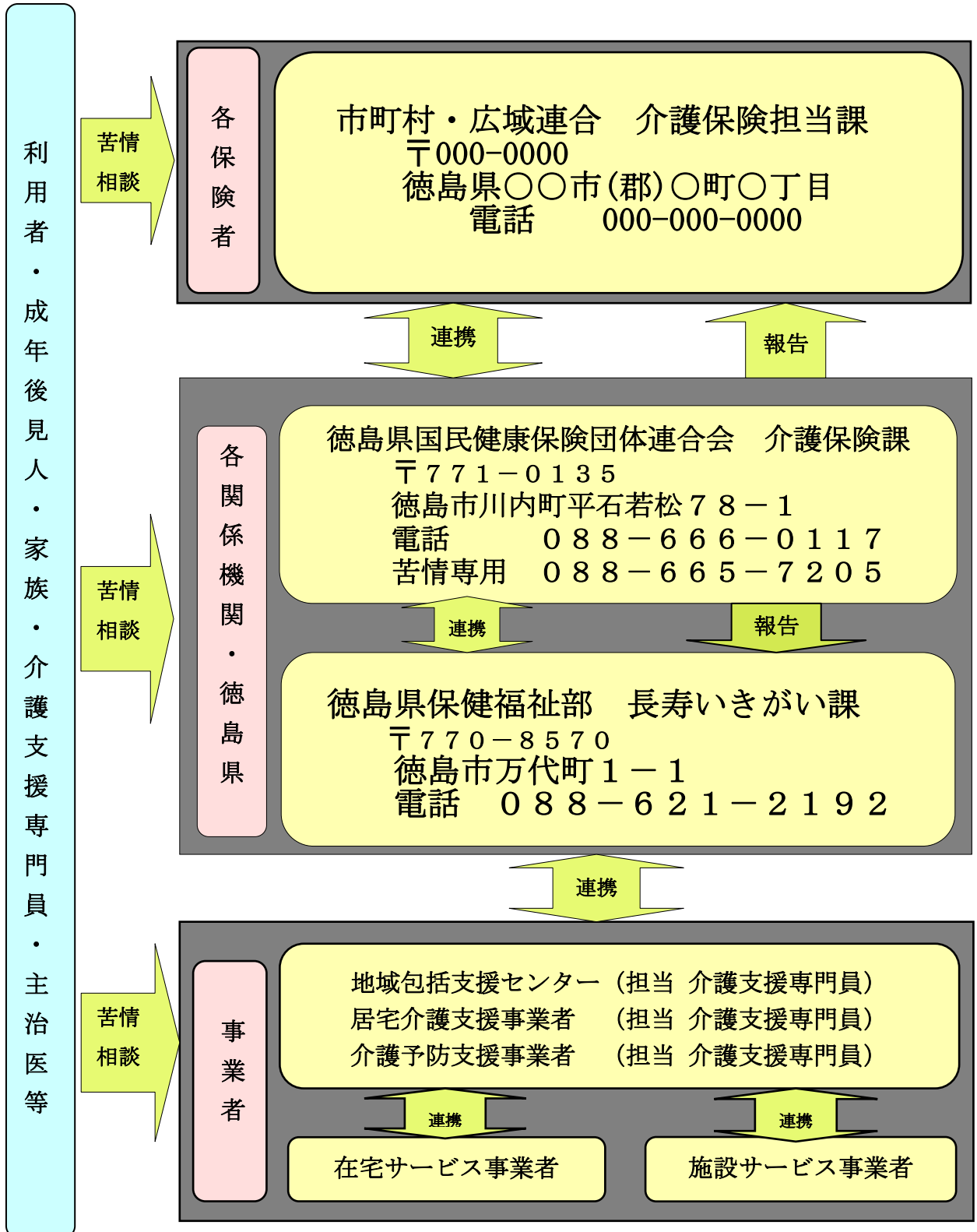
- 相談者が大声を出すなど興奮している場合は、別室に移動し話を聞く。場合によっては、途中でお茶を出すのも、冷静になるきっかけとなる。
- 相談者が話をしているとき、途中で話をさえぎらない。
- 複雑なトラブルや交渉が伴うような相談は、複数の相談員で対応する。
- 相談員では、対応できないと判断した場合は、速やかに上司へ報告し同席を求める。
- 回答を求められた場合など、あまり長時間待たせない。

(4)相談の終了にあたって

- 利用者の立場に立ち、「できない。」のではなく、「できる方法を探す。」態度で望む。
- 相談や苦情等を他の機関に取り次ぐときは、相手に連絡し担当者を紹介する。
- 後日、回答や連絡が必要な場合は、期限を明確にして約束をする。自分の名前、連絡先も相手に知らせる。
- 「わざわざありがとうございました。」「気を付けてお帰り下さい。」など最後に声をかける。
- 問題が解決したあとも、一定期間が経過したら、一度声をかけて様子を聞く。

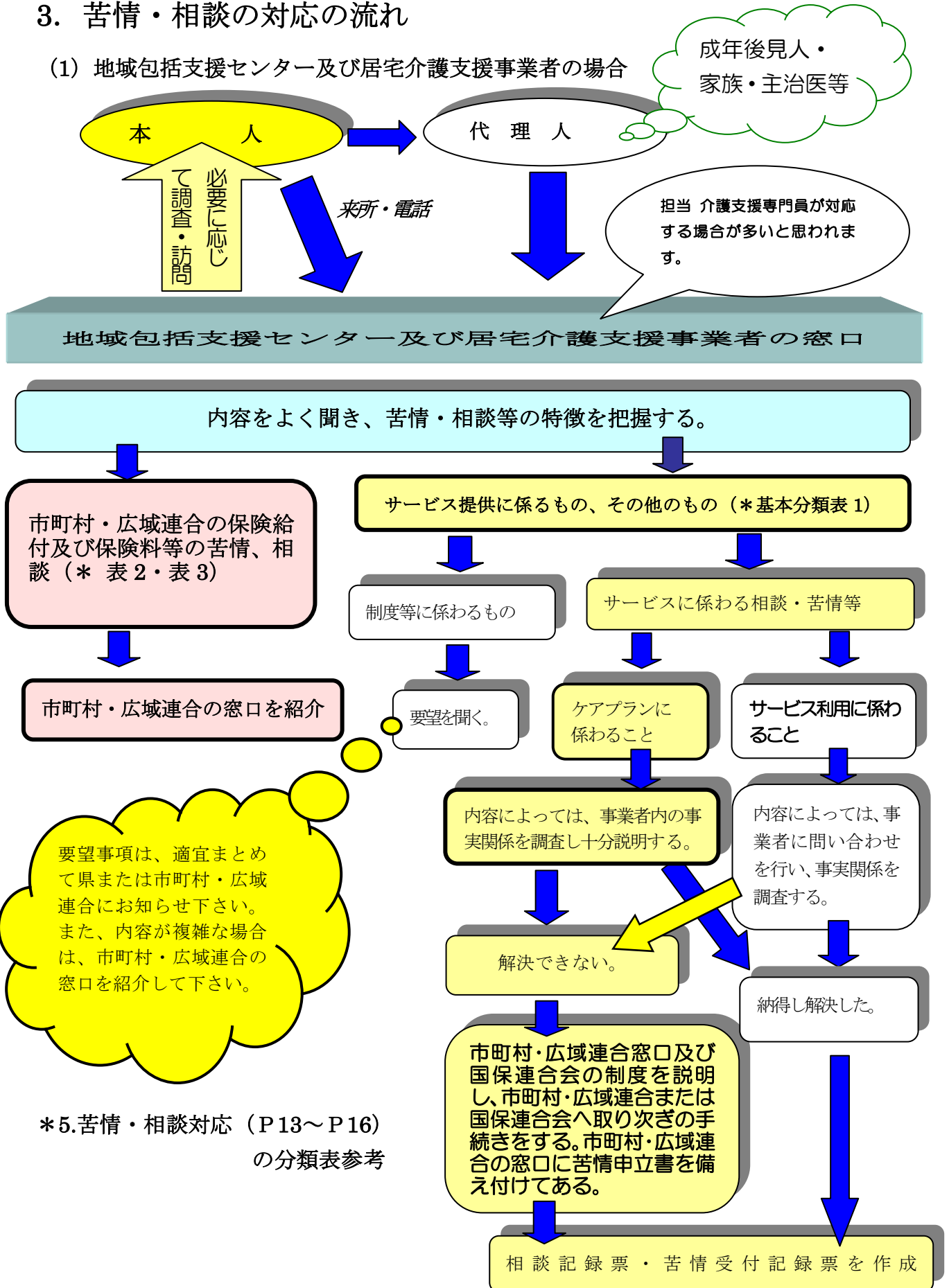
2. 苦情・相談対応の全体イメージ

苦情・相談の窓口は、利用者が選択します。満足する相談結果になるために、相談された窓口は、お互いに連携が必要になってきます。

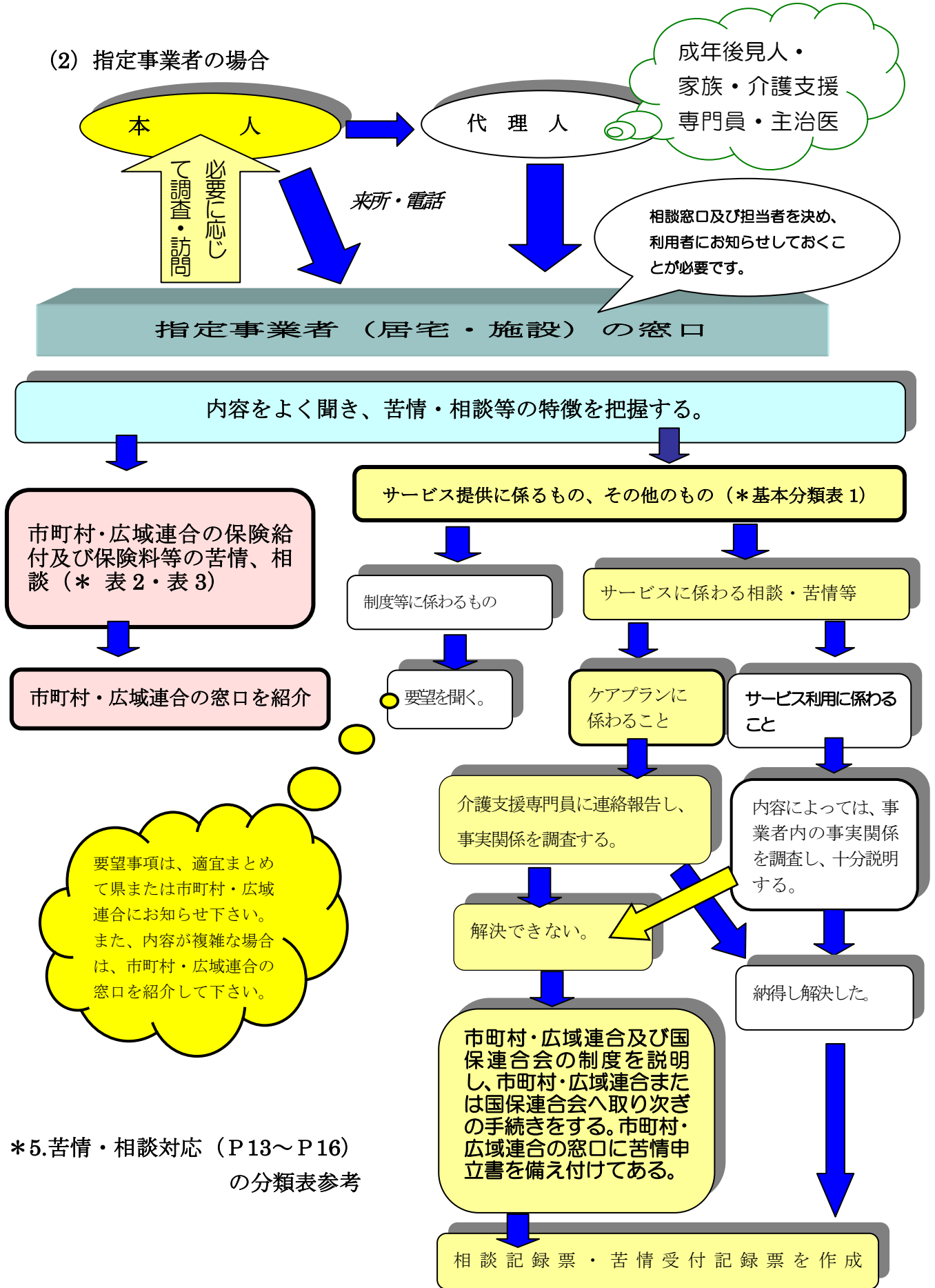


3. 苦情・相談の対応の流れ

(1) 地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者の場合

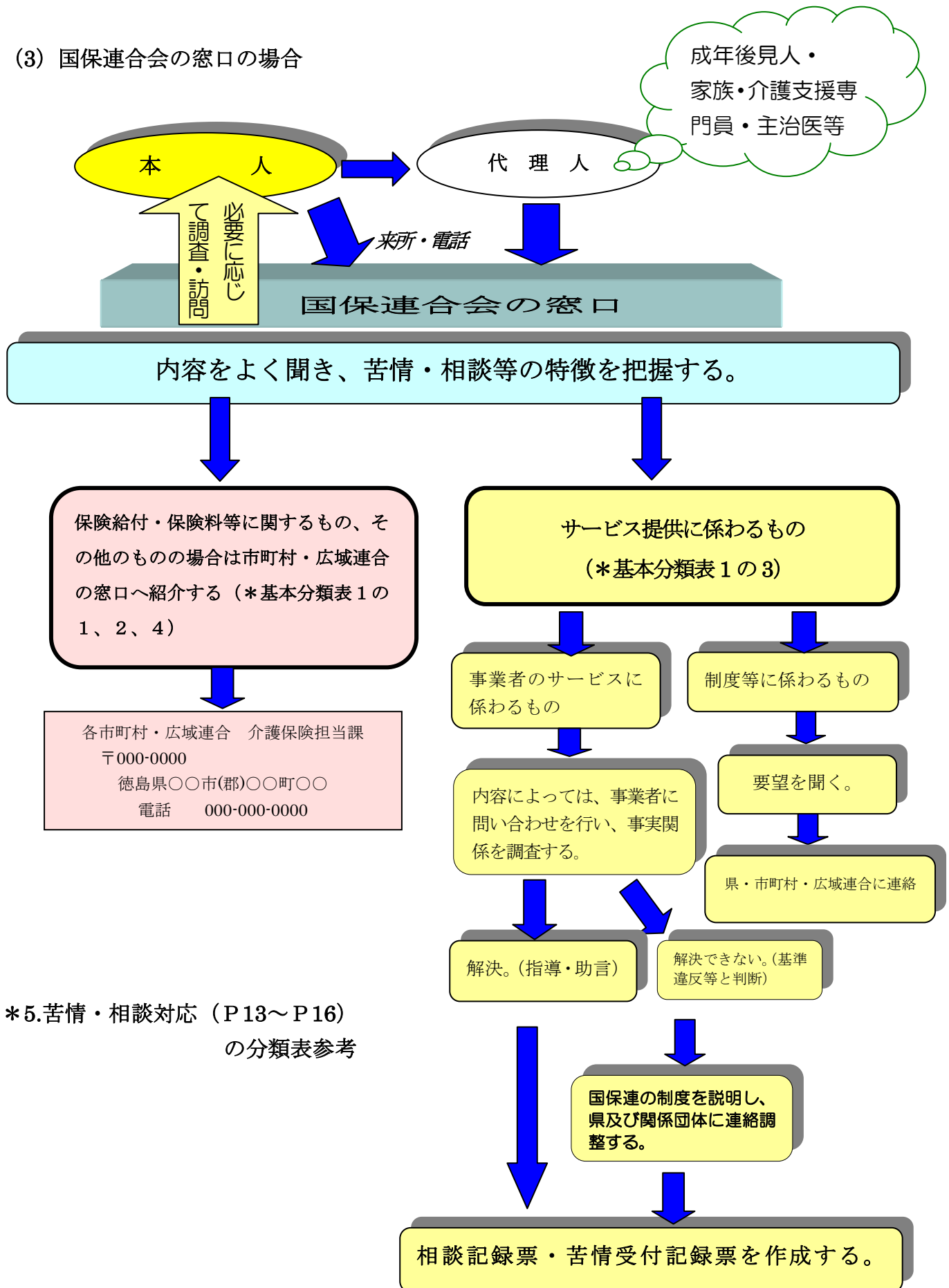


(2) 指定事業者の場合



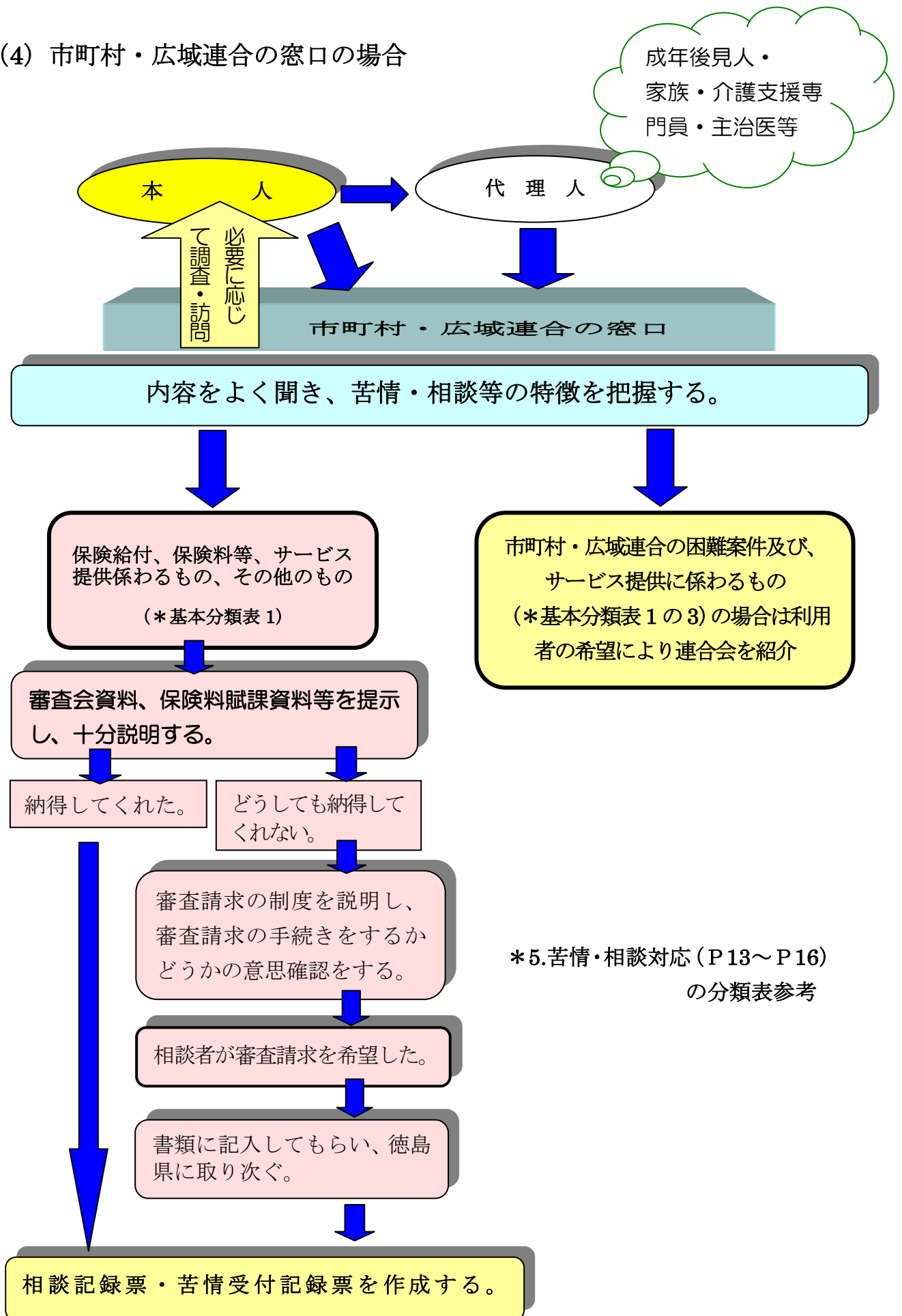
*5. 苦情・相談対応（P13～P16）
の分類表参考

(3) 国保連合会の窓口の場合



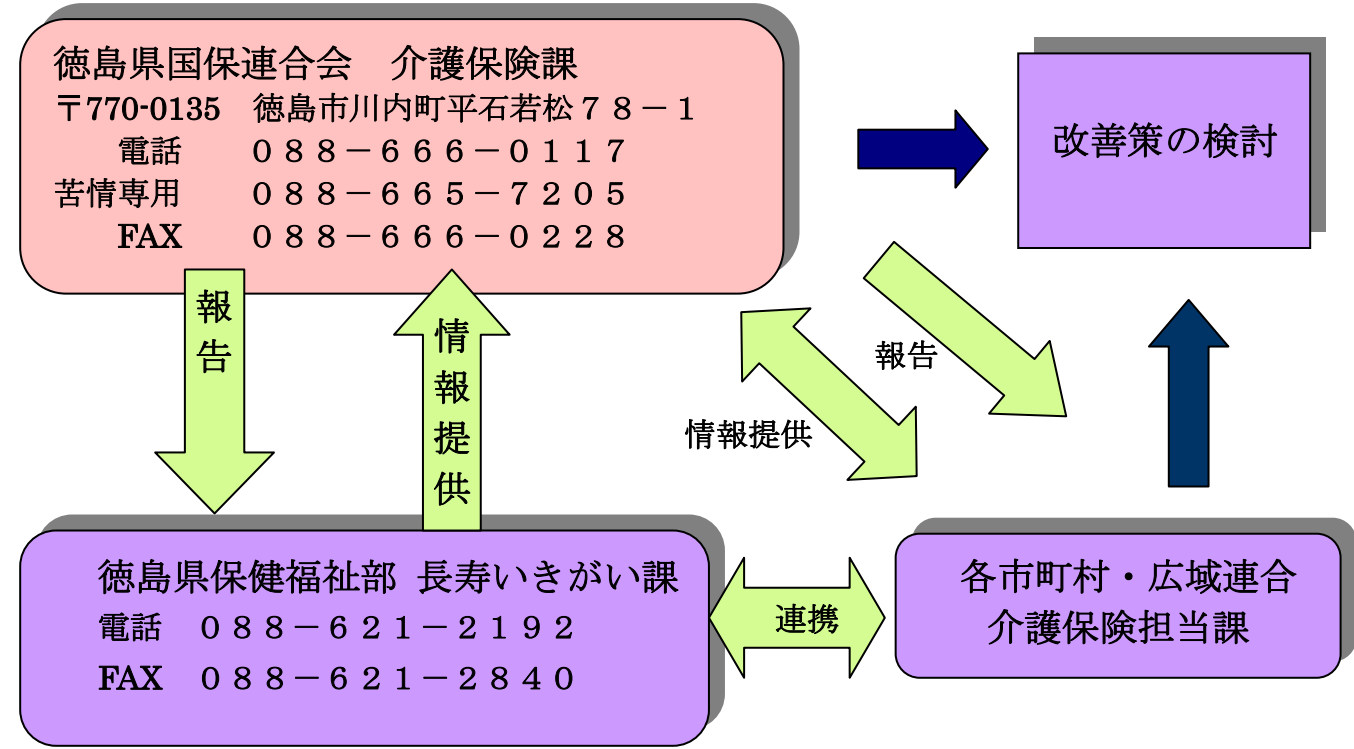
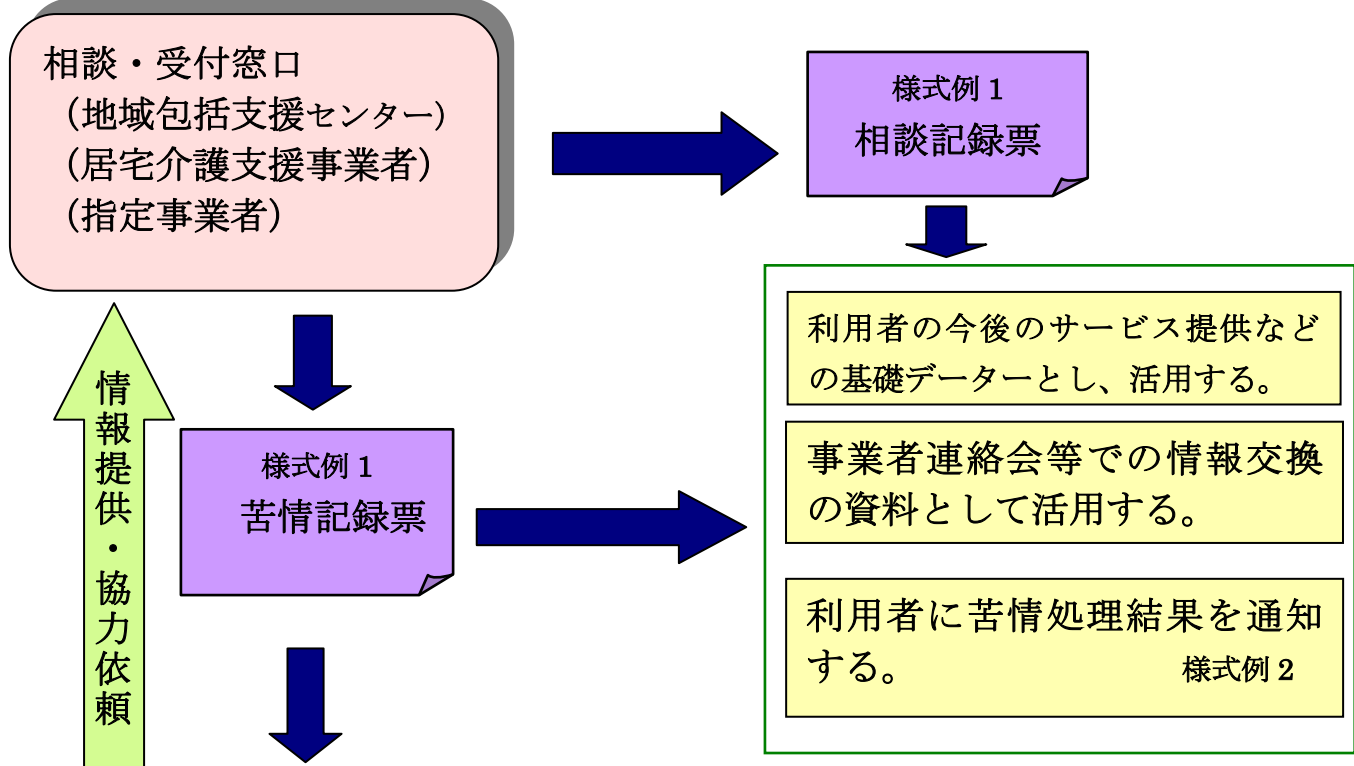
*5.苦情・相談対応 (P13~P16)
の分類表参考

(4) 市町村・広域連合の窓口の場合



4. 苦情・相談の記録について

◎苦情・相談を受けたら、その内容はきちんと記録して下さい。
 ◎記録用紙は、相談と苦情を分類してまとめると良いと思います。
 ◎苦情の記録については、国保連合会への情報提供をお願いします。



令和 年 月 日

介護サービス苦情処理結果通知書

住所

(苦情・相談申立人) 殿

事業者名

事業者代表者名

貴殿より別紙苦情・相談の申し出がありました介護サービス等に係る苦情についての事実関係及び処理結果を、下記のとおり通知いたします。

記

1. 事実関係

2. 処理結果

5. 苦情・相談対応の分類

苦情・相談の内容は、広範囲にわたります。苦情・相談の特徴を把握し、分類しながら相談をすすめることが、解決に向けての近道となります。

(表1) 基本分類

分 類	特 徴
1. 保険給付に関するもの	介護保険法第183条により、「介護保険審査会」に審査請求ができるもの
2. 保険料等に関するもの	
3. サービス提供に係わるもの	介護保険法第176条により、国保連又は市町村・広域連合へ苦情申立ができるもの
4. その他のもの	市町村・広域連合で対応するもの

(表2) 保険給付に関するものの苦情等

苦 情 等 の 区 分		根拠規定	想定される苦情等の内容
(1) 要介護認定等に関するもの	①申請に基づくもの	要介護認定の決定（新規）	27条 介護給付が必要な状態なのに非該当の決定を受けた。 十分な調査や審査が行われなかったため違う区分の要介護度の決定を受けた。
		要介護認定の更新	28条 要介護認定の更新が却下された。
		要介護状態区分の変更の認定	29条 要介護認定の区分変更の申請が却下された。
		要支援認定	32条 予防給付が必要な状態なのに非該当の決定を受けた。
		要支援認定の更新	33条 要支援認定の更新が却下された。
		介護給付費等対象サービス種類の指定の変更	37条 必要なサービス種類の指定の変更申請が却下された。
	②申請に対するもの	要介護認定の申請を却下 要介護認定の更新を	27条 28条 29条 「調査に応じない。診断命令に従わない。」ことを理由に申請を却下されたが、その事実は無い。

	却下 要介護認定の区分変更を却下 要支援認定の申請を却下 要支援認定の更新を却下	32条 33条	「調査に応じない。診断命令に従わない。」 ことを理由に申請を却下されたが、応じない正当な理由がある。 30日以内に処分結果がこない、かつ処理期間の延長及び理由の通知がない。私の申請は却下された。 通知を受けた処理見込み期間を過ぎても処分結果がこない。私の申請は却下された。
③申請に基づかないもの	要介護状態区分の変更の認定（職権）	30条	介護の程度が低下していないのに、職権により一方的に他の区分に変更された。
	要介護認定の取り消し（職権）	31条	介護給付が必要な状態なのに要介護認定を取り消された。
	要支援認定の取り消し（職権）	34条	予防給付が必要な状態なのに要支援認定を取り消された。
	介護給付等対象サービスの種類の指定	37条	認定審査会の意見に基づいた必要なサービスの種類とは異なる種類の指定をされた。
	認定の有効期間の短縮	39条	認定審査会の意見に基づかずに、有効期間を6か月よりも短く設定された。
(2)被保険者証の交付の請求に関するもの（被保険者証の交付・届出等）		12条	被保険者証の交付申請をしたが、交付してくれない。
(3)介護（予防）サービス費等の支給の決定	①居宅（施設）介護サービス費等の支給の決定	41条、42条、42条の2、3、43条、44条、45条、46条、47条、48条、49条、51条、51条の2、3	要介護認定を受けているが、保険者から理由もないのにサービス費等（保険給付）の支給を拒否された。
	②介護予防サービス費等の支給の決定	52条、53条、54条、54条の2、3、55条、56条、57条、58条、59条、61条、61条の2、3、4	要支援認定を受けているが、保険者から理由もないのにサービス費等（保険給付）の支給を拒否された。
(4)給付制限に関するもの等	支払い方法の変更の記載	66条	保険料滞納を理由に被保険者証に償還払いとする旨の記載をされた。
	保険給付の支払いの一時差止 滞納保険料額の控除	67条 68条	滞納の事実もないのに保険給付の全部又は一部を一時差し止めされた。 一時差し止めの保険給付額から滞納保険料額を控除された。

	給付額減額等の記載	69条	被保険者証に滞納の事実もないのに給付額の減額（90%未満）の記載をされた。
--	-----------	-----	---------------------------------------

◎ 根拠規定は、介護保険法による。則は介護保険法施行規則である。（以下同様）

（表3）保険料等に関するものの苦情等

苦情等の区分		根拠規定	想定される苦情等の内容
(1)保険料に関するもの	保険料の賦課・徴収	129条 130条	保険料額が条例で定められている額と異なる。
	保険料の徴収方法	131条	決定された保険料の徴収方法が法令に違反している。
	保険料の滞納処分	144条	保険料を滞納した事実がないのに給付制限を受けた。
(2)不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収	被保険者等に対する不正利得の徴収等	22条	不正行為によって保険給付を受けたとして、不正利得の徴収金を保険者から請求された。
	指定居宅サービス事業者等に対する不正利得の徴収等	22条	
(3)その他の徴収金に係る滞納処分		144条	滞納の事実がないのに、督促手数料、延滞金等の滞納を理由に差し押さえ等の滞納処分を受けた。

（表4）サービス提供に係わる苦情等

苦情等の区分		想定される苦情等の内容
(1)居宅サービス	「訪問介護」「訪問入浴介護」「訪問看護」「訪問リハビリ」「居宅療養管理指導」「通所介護」「通所リハビリ」「短期入所生活介護」「短期入所療養介護」「特定施設入所者生活介護」「福祉用具貸与」「特定福祉用具販売」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画に問題がある。 契約行為、利用料に問題がある。 都道府県が指定・監督
(2)施設サービス	「介護老人福祉施設」「介護老人保健施設」「介護療養型医療施設」「介護医療院」	
(3)居宅介護支援	「居宅介護支援」 事業者に係る苦情	市町村、広域連合が指定・監督

(4)地域密着型サービス	「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「夜間対応型訪問介護」「認知症対応型通所介護」「認知症対応型共同生活介護」「小規模多機能型居宅介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「地域密着型特定施設入居者生活介護」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」 事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 <u>市町村、広域連合が指定・監督</u>
(5)介護予防サービス	「介護予防訪問入浴介護」「介護予防訪問看護」「介護予防訪問リハビリ」「介護予防居宅療養管理指導」「介護予防通所リハビリ」「介護予防短期入所生活介護」「介護予防短期入所療養介護」「介護予防特定施設入所者生活介護」「介護予防福祉用具貸与」「特定介護予防福祉用具販売」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 <u>都道府県が指定・監督</u>
(6)介護予防支援	「介護予防支援」 事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 <u>市町村、広域連合が指定・監督</u>
(7)地域密着型介護予防サービス	「介護予防小規模多機能型居宅介護」「介護予防認知症対応型通所介護」「介護予防認知症対応型共同生活介護」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 <u>市町村、広域連合が指定・監督</u>
(8) 介護予防・日常生活支援総合事業	「第1号訪問事業」「第1号通所事業」「第1号生活支援事業」「第1号介護予防支援事業」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 <u>市町村、広域連合が指定・監督</u>
(9)その他	「住宅改修」の事業者に係る苦情	契約行為、利用料等に問題がある。

(表5) その他の苦情等

苦情等の区分	想定される苦情等の内容
1 介護保険制度に対する苦情・要望等	保険料は払いたくない。
2 一般福祉施策等に対する苦情等	制度そのものに不満がある。 制度に対する要望がある。など
3 その他の苦情等	窓口対応がよくない。など

厚生省令(厚生労働省令)及び徳島県介護保険法施行条例 抜粋

○介護保険法からの抜粋

第 176 条 連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

(中略)

- 3 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援の質の向上に関する調査並びに指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者及び指定介護予防支援事業者に対する必要な指導及び助言

(後略)

○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からの抜粋

(平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号)

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 42 条第 1 項第 2 号、第 72 条の 2 第 1 項第 1 号及び第 2 号並びに第 74 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき、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を次のように定める。

(苦情処理)

第 36 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。

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 23 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 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 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 176 条第 1 項第 3 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。

(地域との連携)

第 36 条の 2 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。

(事故発生時の対応)

第 37 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。

(記録の整備)

第 39 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 2 年間保存しなければならない。(※1)

1 訪問介護計画

2 第 19 条第 2 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

3 第 26 条に規定する市町村への通知に係る記録

4 第 36 条第 2 項に規定する苦情の内容等の記録

5 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についての記録

(※1) 徳島県介護保険法施行条例

記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存しなければならない。

(県独自基準)

(非常災害対策)

第 103 条 指定通所介護事業者は、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければならない。

○徳島県介護保険法施行条例(その他県独自基準を抜粋)

(指定介護老人福祉施設の入所定員)

第 6 条 法第 86 条第 1 項(法第 86 条の 2 第 4 項において準用する場合を含む。)の条例で定める数は、30 人以上とする。

(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)

第 7 条 法第 88 条第 1 項の規定により条例で定める指定介護福祉施設サービスに従事する従業者の員数並びに同条第二項の規定により条例で定める指定介護老人福祉施設の設備及び運営に関する基準については、第 11 条から第 13 条までに定めるもののほか、法第 88 条第 3 項に規定する厚生労働省令で定める基準の例による。ただし、本文の規定によりその例によることとされる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。以下この条及び附則第二項において「省令」という。)第 3 条第 1 項第一号イ中「2 人」とあるのは「2 人以上 4 人以下」と、省令第 37 条第 2 項(省令第 49 条において読み替えて準用する場合を含む。)中「2 年間」とあるのは「5 年間」とする。

(非常災害対策に係る基準)

第 11 条 次に掲げる事業者又は施設は、震災、風水害、火災その他の非常災害に関する避難等の具体的計画を立てる際には、それぞれの事業所又は施設の立地環境を考慮するとともに、当該計画の概要を従業者及び利用者又は入所者の見やすい場所に分かりやすく掲示するよう努めなければならない。

- 一 指定通所介護事業者、共生型通所介護事業者及び基準該当通所介護事業者
- 二 指定通所リハビリテーション事業者
- 三 指定短期入所生活介護事業者、共生型短期入所生活介護事業者及び基準該当短期入所生活介護事業者
- 四 指定短期入所療養介護事業者
- 五 指定特定施設入居者生活介護事業者
- 六 指定介護予防通所リハビリテーション事業者
- 七 指定介護予防短期入所生活介護事業者、共生型介護予防短期入所生活介護事業者及び基準該当介護予防短期入所生活介護事業者
- 八 指定介護予防短期入所療養介護事業者
- 九 指定介護予防特定施設入居者生活介護事業者
- 十 指定介護老人福祉施設
- 十一 介護老人保健施設
- 十二 介護医療院

2 前項第三号から第五号まで及び第七号から第十二号までに掲げる事業者又は施設は、非常災害時における事業所又は施設の運営に必要となる 3 日分の非常用の食糧、飲料水等を備蓄するよう努めなければならない。

3 第一項各号に掲げる事業者又は施設は、それぞれの事業所又は施設の特性に応じ、相互に連携して非常災害時における被災者の支援に努めなければならない。

(歯と口腔^{くわう}の健康づくりに係る基準)

第 12 条 前条第一項第三号、第五号、第七号、第九号及び第十号に掲げる事業者又は施設は、笑顔が踊るとくしま歯と口腔の健康づくり推進条例(平成 24 年徳島県条例第一号)第 2 条第一号に規定する歯と口腔の健康づくり(以下この条において「歯と口腔の健康づくり」という。)に関する従業者の知識及び理解を深めるとともに、利用者又は入所者の歯と口腔の健康づくりに努めなければならない。

(地域との交流に係る基準)

第 13 条 第 11 条第 1 項第三号から第五号まで及び第七号から第十二号までに掲げる事業者又は施設は、事業所又は施設の運営に支障のない範囲内で、地域との交流を図るために当該事業所又は施設の一部を使用することができる。

※「従うべき基準」については、厚生省令で定める基準に従うこととし、「参酌すべき基準」については、サービス利用者や事業者等の視点を考慮し、県独自の基準を定めています。

(参考)「従うべき基準」「標準」「参酌すべき基準」
「地方分権改革推進計画について(平成21年12月15日閣議決定)」において、

- ・「従うべき基準」条例の内容を直接的に拘束する、必ず適合しなければならない基準であり、当該基準に従う範囲内で地域の実情に応じた内容を定める条例は許容されるものの、異なる内容を定めることは許されないもの
- ・「標準」法令の「標準」を通常よるべき基準としつつ、合理的な理由がある範囲内で、地域の実情に応じた「標準」と異なる内容を定めることが許容されるもの
- ・「参酌すべき基準」地方自治体が十分参酌した結果としてであれば、地域の実情に応じて、異なる内容を定めることが許容されるもの

○厚生省令第36号

介護保険法(平成9年法律第123号)、介護保険法施行法(平成9年法律第124号)及び介護保険法施行令(平成10年政令第412号)の規定に基づき、介護保険法施行規則を次のように定める。

○厚生省令第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

○厚生労働省令第33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等の一部を改正する省令

○厚生労働省令第37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

○厚生省令第38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

○厚生省令第39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

○厚生省令第40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

○厚生省令第41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

○厚生労働省令第34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

○厚生労働省令第 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

○厚生労働省令第 36 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

○厚生省令第 46 号

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

○厚生省令第 28 号 老人福祉法施行規則

○厚生労働省令第 44 号

厚生労働省の所管する法令の規定に基づく民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する省令

○厚生労働省令第 5 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