

シルバーマーク申請の手引き

(訪問介護サービス)

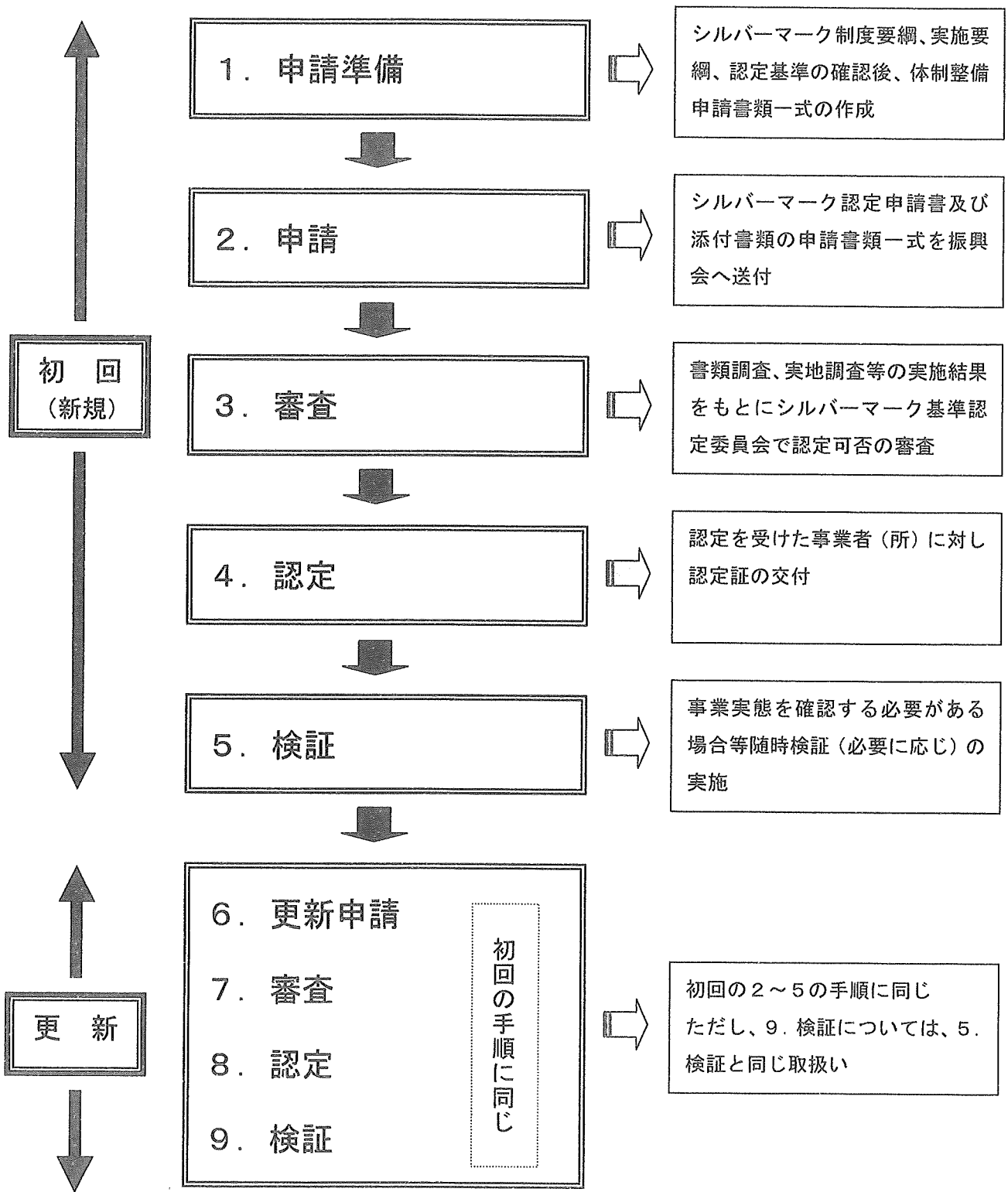
令和元年10月

一般社団法人 シルバーサービス振興会

《目 次》

	ページ
I. シルバーマークの初回（新規）及び更新申請から認定までの手順	介護 1
II. 認定事業者の事業所のシルバーマーク追加認定の手順	介護 9
III. 訪問介護サービスシルバーマーク申請・認定等に係る手数料（費用）について	介護 12
IV. 損害保険について	介護 20
V. シルバーマーク認定有効期間中の注意事項	介護 21
<シルバーマーク基準関連集>	介護 23
★ 倫理綱領	
★ シルバーマーク制度要綱	
★ 訪問介護サービスに関するシルバーマーク制度実施要綱と解説	
★ 訪問介護サービスの認定基準	
○マネジメント基準	
○訪問介護サービス基準	
○シルバーサービス振興会が別に定める事項	
・ 採用時研修・採用後研修	
・ 損害賠償責任保険加入基準	

I. シルバーマークの初回（新規）及び更新申請から認定までの手順



定 義

シルバーマークの認定単位

シルバーマークは、事業所単位で認定（複数の事業所を有する事業者は、申請する事業所単位）。

シルバーマークの認定対象

シルバーマークの認定対象は、「事業者に係る基準」（マネジメント基準）に適合する事業者が経営し、「事業所に係る基準」（サービス基準）に適合する事業所が提供するシルバーサービスであること。

事業者及び事業所の認定基準

- (1) 事業者については、振興会会員又は振興会倫理綱領を遵守するもの若しくは別に定める要件を満たす場合であって、マークの対象となるシルバーサービスを実施する事業所に対してマネジメント機能を有する部署が、別に定めるマネジメント基準に適合するものであること。
- (2) 事業所にあつては、その提供するサービスが別に定めるサービス基準に適合するものであること。
- (3) (1) 及び (2) を充足する場合に申請事業所が提供するシルバーサービスにつき、認定するものであること。

1. 申請準備

◆シルバーマーク制度要綱、制度実施要綱、認定基準の確認

シルバーマーク認定にあたっては、シルバーマーク制度要綱、シルバーマーク制度実施要綱における要件が満たされている場合に認定することから、シルバーマーク制度要綱、制度実施要綱、認定基準を充分熟読し準備を進めてください。

シルバーマークの認定基準は、事業者に求められる事業運営体制に関する要素と事業所における提供サービスの要素に概念整理し、下記の二つの基準から構成されています。

- ① マネジメント基準・・・事業者の組織マネジメント・業務管理体制に関する基準
- ② サービス基準・・・・・・事業所の提供サービスに関する基準

※詳細につきましては、「シルバーマーク制度実施要綱と解説」の中の「3 訪問介護サービスの基準」の項目を参照してください。

・マニュアルの作成・整備

認定基準では、倫理規程・行動規範、法令遵守マニュアル、サービス実施マニュアル等の作成が求められており、申請に際してはこれらの作成・整備が重要になります。

また、サービス実施マニュアルには、基準上盛り込むべき事項（注）が定め

られており、作成に当たっては、充分確認のうえ作成してください。

(注) 訪問介護サービス基準(別表3)「訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項」を参照。

特に次の点に注意してください。

(人員配置)

認定基準では、有資格者や指定研修を終了した専門職等の配置が求められていますので、基準に従った該当する人員配置を行う必要があります。

(採用時研修の実施)

認定基準では、職員(サービス従事者)の採用時や配属時などにおいて、当該職員が当業務に従事する前に、当会が別途定める研修若しくは当会が同程度以上と認める研修の受講が必要となります。

(物的体制の整備)

認定基準では、帳票類(記録等の書面)や設備等の物的体制の整備も求められていますので、基準に従った物的体制の整備を行う必要があります。

なお、マニュアルの整備等に当たってご質問等がある場合には、申請月の2ヶ月位前までに振興会審査担当者までお問い合わせください。

◆シルバーマーク認定申請書一式の請求

シルバーマークの申請準備が完了し、申請を希望する場合は、シルバーサービス振興会まで電話、FAX又は手紙で認定申請書一式を請求してください。折り返しシルバーマーク認定申請書一式(シルバーマーク認定申請書及び申請時に添付していただく書類のうち振興会が示している書類様式)をご送付いたします。

◆申請書類の作成と事前相談

申請に必要な書類を作成又は整備し、シルバーサービス振興会に事前相談をしてください。

●申請に必要な書類

(1) シルバーマーク認定申請書(新規用)

(2) 添付書類

* 事業者及び事業所の事前チェックリスト並びに、事業所に対してマネジメント機能を有する部署(一般的には事業者の本社機構)のマネジメント基準の適合状況を確認するために必要な書類及び認定を受けるサービス事業所のサービス基準の適合状況を確認するために必要な書類です。

<事業者関係>

① 事業者に係る事前チェックリスト(様式1)

② 事業概要報告書(様式2)

③ 事業計画概要(様式3)

④ 訪問介護事業所一覧(様式4)

- ⑤組織概要報告書(様式 5)
- ⑥代表者の履歴書
- ⑦登記簿謄本(申請時において3か月以内に発行されたもの)
- ⑧事業者の事業経歴書
- ⑨決算報告書(直近時のもの)
- ⑩事業者の理念が記載されている文書
- ⑪倫理規程・行動規範
- ⑫法令遵守マニュアル
- ⑬就業規則
- ⑭組織規程・職務分掌規程
- ⑮訪問介護サービスのマニュアル
- ⑯利用者との契約書雛型・重要事項説明書見本
- ⑰パンフレット等
- ⑱その他

<事業所関係>

- ①事業所に係る事前チェックリスト(様式 1-2)
- ②事業所(訪問介護部門)計画概要(様式 3-2)
- ③事業所(訪問介護部門)概要・実績報告書(様式 6)
- ④事業所(訪問介護部門)職員名簿(様式 7)
- ⑤介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑥事業所独自のパンフレット
- ⑦その他

※複数の事業所を申請する場合は、①、③、④、⑤、⑥の書類については、申請する事業所ごとに必要になります。

※②については、申請する事業所のみを記入してください。

※詳細につきましては、「シルバーマーク制度実施要綱と解説」の中の「4 申請手続」の項目を参照してください。

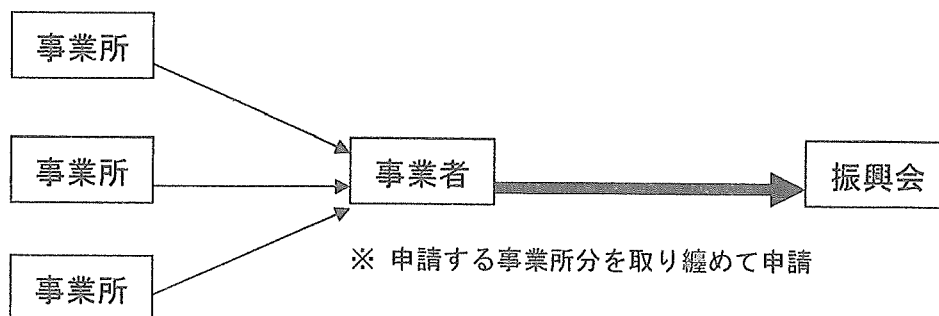
2. 申請

◆申請書類の送付方法

申請書類の送付に当たっては、シルバーマーク認定申請書に添付書類一式を添えて送付してください。

また、シルバーマークの認定は事業所単位(店舗単位)で実施しますが、複数の事業所を有する事業者のシルバーマークの申請に当たっては、シルバーマーク認定申請書及び添付書類に、認定を受けようとする事業所ごとに必要な添付書類を取り纏めて提出してください。

● 複数の事業所を申請する場合



◆シルバーマークの申請締切日

シルバーマークの認定日は、2月1日、6月1日、10月1日の年3回です。それぞれ認定日の前々々月15日（前年11月15日、3月15日、7月15日）までに、シルバーマーク認定申請書及び添付書類を完備の上提出してください。

（申請手数料）

シルバーマーク認定申請書類提出と同時に、申請手数料（47,080円）をお支払いいただきます。

3. 審査

◆書類調査

申請手続き時に提出された書類に基づき調査します。必要に応じ補完資料の提出を求める場合があります。

◆実地調査

シルバーサービス振興会の審査担当者が、マネジメント基準の適合状況を確認するため、申請事業者（当該サービスを統括している本社担当部署等）に、また、事業所のサービス基準の適合状況を確認するため、申請事業所のうち少なくとも1か所に、それぞれ実地調査を行います。

マネジメント基準適合状況の確認のため、経営者若しくは当該サービスの統括責任者に対して事業運営の基本方針等について面接を行うとともに、事業者に係る事前チェックリストの実践例の確認を行います。

またサービス基準適合状況の確認のため、サービス従事者に対するマニュアル理解度等について面接を行うとともに、基準で保管が必要とされている書類等の点検のほか、サービス実施に係る一連の業務の流れ等の確認を行います。

（実地調査費）

実地調査に係る必要な費用を実地調査費としてお支払いいただきます。

◆その他の調査

必要に応じて利用者やその家族に対するアンケート調査や自治体等へのヒアリングを行う場合があります。

◆審査

前述の様々な調査結果をもとに、事業者のマネジメント基準適合状況と事業

所のサービス基準適合状況について、「シルバーマーク基準認定委員会」が認定可否の審査を行います。

なお、すでにマークを取得している事業者が新たなシルバーサービスに係るマーク取得について認定を受ける場合のマネジメント基準の適合審査は、追加されるサービスに係る固有部分のマネジメント基準の適合状況のみ審査することとします。

4. 認定

◆シルバーマークの認定

2月1日、6月1日、10月1日の年3回、シルバーマークの認定を行い、シルバーマークの認定を受けた事業所ごとにシルバーマーク認定証を交付し、これを事業者に一括して送付します。

(認定手数料)

シルバーマークの認定後お支払いいただきます。

◆有効期間

シルバーマーク認定の有効期間は認定日より2年間です。

5. 検証

認定を受けたサービスについて、事業実態を確認する必要がある場合や、認定基準違反が認められる場合などに必要に応じて随時、検証を行います。

(実地調査費)

検証の実地調査に係る必要な費用を実地調査費としてお支払いいただきます。

6. 申請（更新申請）

◆更新申請手続

シルバーマークの有効期限（2年）の満了3か月前の月の10日までに、更新申請をしてください。（振興会よりシルバーマーク有効期限の5か月前に案内をいたします）。

●申請に必要な書類

(1) シルバーマーク認定申請書（更新用）

(2) 添付書類

<事業者関係>

- ① 事業者に係る事前チェックリスト(様式1)
- ② 事業概要報告書(様式2)
- ③ 事業計画概要(様式3)
- ④ 訪問介護事業所一覧(様式4)
- ⑤ 組織概要報告書(様式5)
- ⑥ 代表者の履歴書

- ⑦登記簿謄本（申請時において3か月以内に発行されたもの）
- ⑧事業者の事業経歴書
- ⑨決算報告書（直近時のもの）
- ⑩事業者の理念が記載されている文書
- ⑪倫理規程・行動規範
- ⑫法令遵守マニュアル
- ⑬就業規則
- ⑭組織規程・職務分掌規程
- ⑮訪問介護サービスのマニュアル
- ⑯利用者との契約書・重要事項説明書見本
- ⑰パンフレット等
- ⑱その他

※更新申請の場合、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮、⑯について前回申請時と変更がないときは添付を省略できます。

<事業所関係>

- ①事業所に係る事前チェックリスト(様式1-2)
- ②事業所(訪問介護部門)計画概要(様式3-2)
- ③事業所(訪問介護部門)概要・実績報告書(様式6)
- ④事業所(訪問介護部門)職員名簿(様式7)
- ⑤介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑥事業所独自のパンフレット
- ⑦その他

※複数の事業所を申請する場合は、①、③、④、⑤、⑥の書類については、申請する事業所ごとに必要になります。

※②については、申請する事業所のみを記入してください。

※詳細につきましては、「シルバーマーク制度実施要綱と解説」の中の「4 申請手続」の項目を参照してください。

◆申請書類の送付方法

初回の申請書類の送付方法と同様です。

(申請手数料)

シルバーマーク認定申請書類提出と同時に、申請手数料(47,080円)をお支払いいただきます。

7. 審査

◆書類審査、実地調査、その他の調査

書類審査、実地調査、その他の調査は、初回審査(新規審査)と同様です。

(実地調査費)

実地調査に係る必要な費用を実地調査費としてお支払いいただきます。

◆審査

前述の様々な調査結果をもとに、事業者のマネジメント基準適合状況と事業所のサービス基準適合状況について、「シルバーマーク基準認定委員会」が更新認定可否の審査を行います。

なお、同一事業者が複数のサービスについて認定を受ける場合のマネジメント基準の適合審査は、初回審査（新規審査）と同様です。

8. 認定（更新認定）

◆シルバーマークの更新認定

初回認定と同様、2月1日、6月1日、10月1日の年3回、シルバーマークの認定を行い、シルバーマークの認定を受けた事業所毎にシルバーマーク認定証を交付し、これを事業者に一括して送付します。

（認定手数料）

シルバーマークの認定後お支払いいただきます。

◆有効期間

初回認定と同様、シルバーマーク認定の有効期間は認定日より2年間です。

9. 検証

検証は、初回認定と同様です。

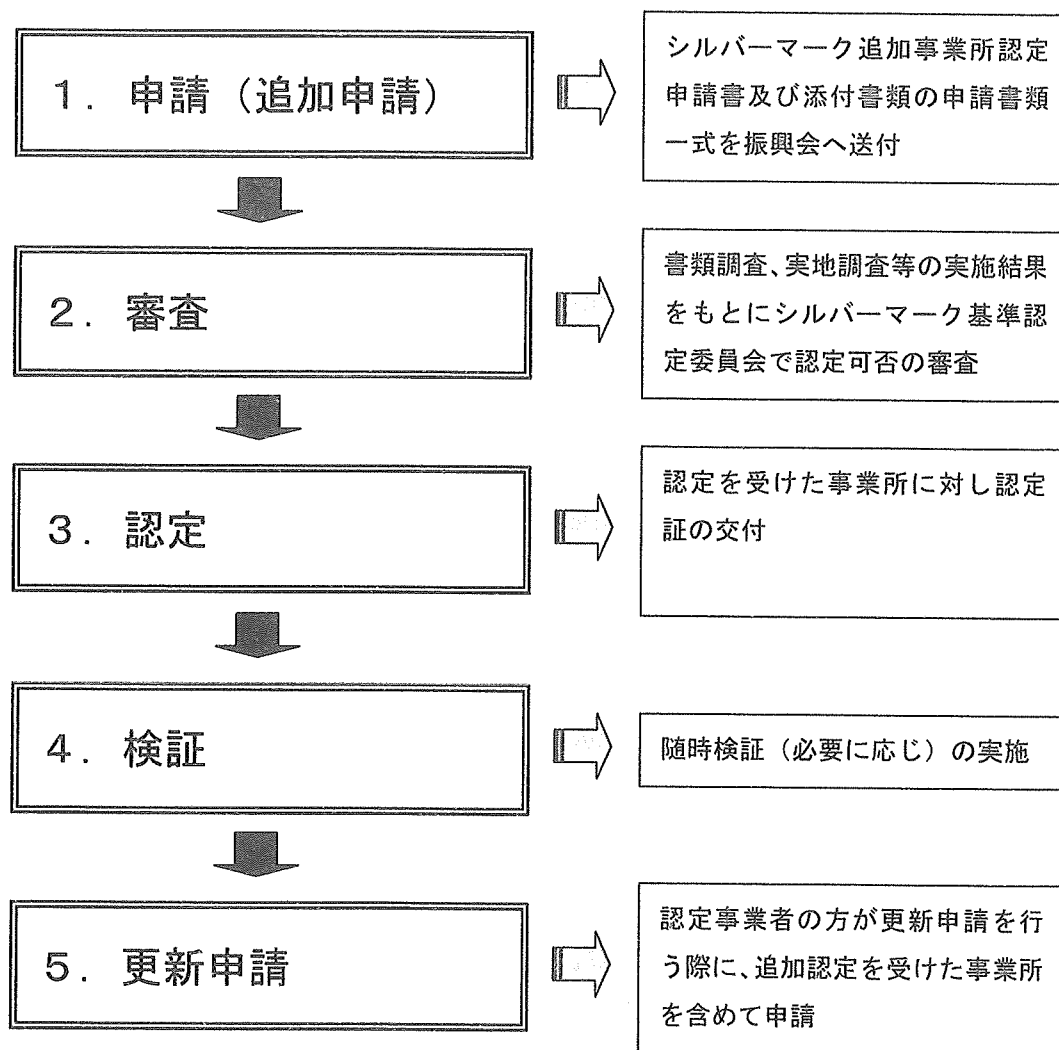
（実地調査費）

検証の実地調査に係る必要な費用を実地調査費としてお支払いいただきます。

II. 認定事業者の事業所のシルバーマーク追加認定の手順

★ 事業所のシルバーマーク追加認定

シルバーマーク認定事業者が有効期間中に認定を受けていない事業所の認定を受けたい場合には、事業所の追加認定を受けることができます。



1. 申請（追加申請）

◆追加申請に必要な書類

（1）シルバーマーク追加事業所認定申請書

（2）添付書類

- ①事業所に係る事前チェックリスト（様式 1-2）
- ②事業所（訪問介護部門）計画概要（様式 3-2）
- ③訪問介護事業所一覧表（様式 4）
- ④事業所（訪問介護部門）概要・実績報告書（様式 6）
- ⑤事業所（訪問介護部門）職員名簿（様式 7）
- ⑥介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑦事業所独自のパンフレット
- ⑧その他

※複数の事業所を申請する場合は、①、④、⑤、⑥、⑦の書類については、申請する事業所ごとに必要となります。

※②、③については、追加申請する事業所のみを記入してください。

※詳細につきましては、「シルバーマーク制度実施要綱と解説」の中の「8 認定事業者の事業所の追加認定」の項目を参照してください。

◆追加申請書類の送付方法

認定事業者は、シルバーマーク追加事業所認定申請書に認定を受けようとする事業所ごとに必要な添付書類を取り纏めて提出してください。

◆シルバーマークの追加申請締切日

シルバーマークの追加認定の認定日は、初回及び更新認定と同様です。

追加申請については、認定を希望する認定日の3か月前までにシルバーマーク追加事業所認定申請書及び添付書類を完備の上提出してください。

（申請手数料）

シルバーマーク追加事業所認定申請書類提出と同時に、申請手数料（10,450円）をお支払いいただきます。

2. 審査

◆書類調査

初回及び更新時の書類調査と同様です。

◆実地調査

初回及び更新時の実地調査と同様です。

（実地調査費）

実地調査に係る必要な費用を実地調査費としてお支払いいただきます。

◆審査

前述の様々な調査結果をもとに、事業所のサービス基準適合状況について、

「シルバーマーク基準認定委員会」が認定可否の審査を行います。

3. 認定

◆シルバーマークの追加認定

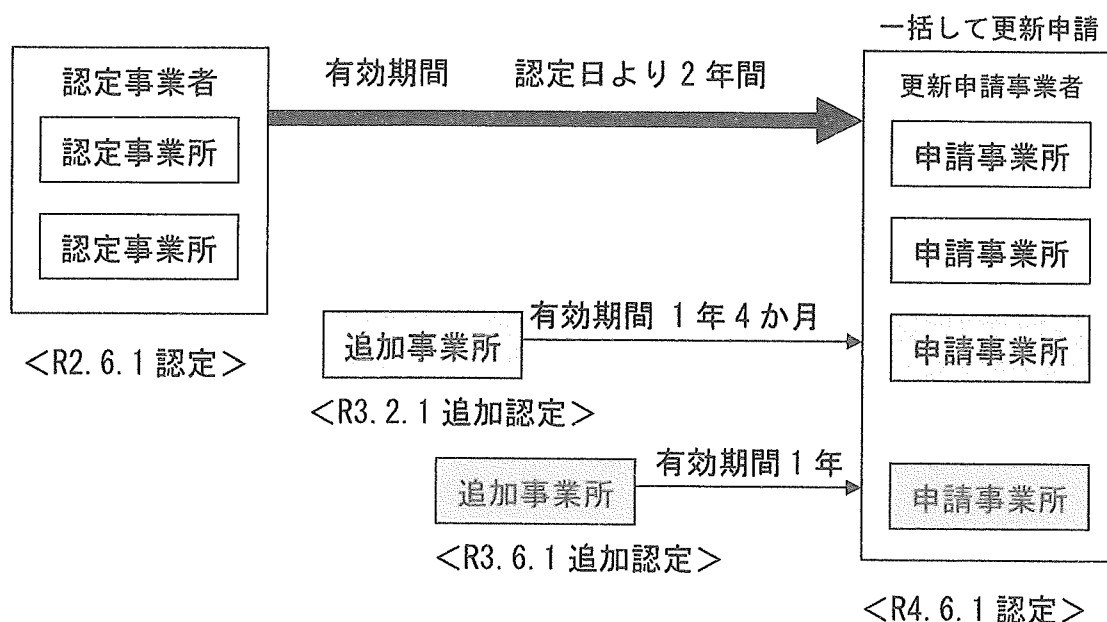
初回及び更新の認定と同様、2月1日、6月1日、10月1日の年3回、シルバーマークの追加認定を行い、シルバーマークの認定を受けた事業所ごとにシルバーマーク認定証を交付し、これを事業者に一括して送付します。

(認定手数料)

シルバーマークの認定後お支払いいただきます。

◆有効期間

追加認定を受けた事業所のシルバーマークの有効期間は、当該認定事業者が認定を受けた既存の当該シルバーマーク認定期間の終了時までになります。



4. 検証

初回及び更新時と同様です。

(実地調査費)

検証の実地調査に係る必要な費用を実地調査費としてお支払いいただきます。

5. 更新申請

◆申請（更新申請）

認定事業者が更新申請を行う際に、追加認定を受けた事業所を含めて申請をしていただきます。(3. 認定 ◆有効期間 の説明図参照)

Ⅲ. 訪問介護サービスシルバーマーク申請・認定等に係る手数料（費用）について

1. シルバーマーク初回（新規）及び更新の申請・認定・検証に係る手数料及び制度保険料

申請事業者には、次の手数料及び制度保険料を納入していただきます。（初回・更新とも同額です）

	項目	金額	
手数料	申請手数料	47,080円	シルバーマーク認定申請書及び添付書類の提出と同時に、振興会指定の口座（「3. 手数料及び制度保険料の支払方法」参照）への振込みによりお支払いください。
	認定手数料	下記「(1)の認定手数料及び制度保険料の算出」A、B表により算出された金額の合計	シルバーマークの認定を受けた事業者にお支払いいただきます。シルバーマーク認定後速やかに振興会からご請求いたしますので、請求後10日以内にお支払いください。
	実地調査費	実地調査に要した金額(実費)	認定又は検証の審査に必要な実地調査を受けた事業者にお支払いいただきます。実地調査終了後速やかに振興会からご請求いたしますので、請求後10日以内にお支払いください。
制度保険料	賠償責任保険加入に関わる保険料	下記「(1)認定手数料及び制度保険料の算出」C表により算出された金額※	シルバーマークの認定を受けた事業者にお支払いいただきます。シルバーマーク認定後速やかに振興会からご請求いたしますので、請求後10日以内にお支払いください。

※過去4年間の損害率により割増が付加される場合がありますので、この場合はシルバーマーク実施要綱別表を参照してください。

(1) 認定手数料及び制度保険料の算出

認定手数料及び制度保険料は下表A、B、Cの合計となります。

A表 (注1)	B表	C表
<ul style="list-style-type: none"> ・ 157,080円 ・ 178,090円 ・ 198,990円 ・ 220,000円 	$5,170円 \times \text{事業所数}$	$28 \times \frac{\text{年間売上高合計又は年間見込み売上高合計(注2)}}{10,000}$

※ 年間売上高合計とは、認定を受けた事業所の直近決算年度（前年度）の売上高実績の合計をいいます。また、事業実績がない事業所については、年間見込み売上高合計（申請月を含む年度の年間見込み売上高の合計）とします。

(注1) ①A表は、年間売上高合計又は年間見込み売上高合計により次の通り異なります。

年間売上高合計又は 年間見込み売上高合計	金 額
5千万円以下	157,080円
5千万円超1億円以下	178,090円
1億円超2億円以下	198,990円
2億円超	220,000円

②既にシルバーマークの認定を受けており、その有効期間中に、新たに申請するシルバーマークに係る認定手数料、または同時に複数のシルバーマークの申請を行うときの2つ目以降のシルバーマークに係る認定手数料は、上表に係わらず、次のとおりとなります。

年間売上高合計又は 年間見込み売上高合計	金 額
5千万円以下	125,620円
5千万円超1億円以下	142,450円
1億円超2億円以下	159,170円
2億円超	176,000円

(注2) 年間売上高合計又は年間見込み売上高合計が2億円を超える場合、年間売上高合計又は年間見込み売上高合計を次の係数を用い読み替えます。

年間売上高合計又は 年間見込み売上高合計	算 式
2億円超5億円以下	$0.55 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 90,000,000 \text{円}$
5億円超10億円以下	$0.31 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 210,000,000 \text{円}$
10億円超30億円以下	$0.26 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 260,000,000 \text{円}$
30億円超80億円以下	$0.14 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 620,000,000 \text{円}$
80億円超200億円以下	$0.10 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 940,000,000 \text{円}$
200億円超500億円以下	$0.05 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 1,940,000,000 \text{円}$
500億円超	別 途

(注3) シルバーマークを新規に取得した事業者(所)が当会が認める損害保険に加入している場合の認定手数料は、次のとおりA表とB表と、C表にD表を乗じて算出された額の合計となります。

A表		B表		C表		D表
上記に同じ	+	上記に同じ	+	上記に同じ	×	$\frac{24 - \text{既に加入している保険の残月数} (\ast 1)}{24}$
<p>10円未満に端数が生じた場合1の位を四捨五入し10円単位にします。</p>						

※ 当会が認める損害保険とは、訪問介護サービス基準(認定基準)の振興会が別に定める事項の損害賠償責任保険加入基準をいいます。(訪問介護サービス基準参照)

※1 既に参加している保険の残月数とは、認定月から保険期間満了日の前月までの月数をいいます。

例えば、6月1日認定の事業者が同年10月20日保険期間満了の当会が認める損害保険に参加している場合の保険の残月数は、6月(認定月)、7月、8月、9月(保険期間満了日10月20日の前月)の4(か月)になります。

(2) 実地調査費の算出

実地調査費は、シルバーサービス振興会旅費規程に基づき、認定又は検証の審査のために実際に要した費用(旅費=鉄道賃、船賃、航空賃、車賃、日当、宿泊費)に、実際に調査に要した人員を乗じて得た金額の合計となります。

なお、実地調査費は、78,568円を上限とします。

(手数料及び制度保険料例)

・1サービスのシルバーマークのみ取得される場合
または

・同時に複数サービスのシルバーマーク取得のうち1つ目のシルバーマークの場合

(例1) 訪問介護サービスについて3つの事業所を有する事業者が、そのうち2つの事業所の申請を行い、認定された場合の手数料及び制度保険料

(大阪市に所在する事業者が、2つの事業所(所在地=大阪市、東京都八王子市)について申請を行い、1名の当会審査担当者が大阪市の事業者(本社)及び1事業所(本社と同じ所在地)を実地調査した場合とする。年間売上高合計は2300万円(東京1300万円、大阪1000万円の合計とする。))

(申請時)

申請手数料 = 47,080円

(認定時)

認定手数料 $157,080円 + 5,170円 \times 2$
 $+ 28 \times 23,000,000円 / 10,000円 = 231,820円$

(実地調査後)

実地調査費 鉄道賃(東京駅~大阪駅の往復分)+日当+宿泊費
 $= (28,900円 + 4,400円 + 10,900円) \times 1名$
 $= 44,200円$

(例2) 例1と同条件で、6月1日に認定を受けた事業者(所)が同年11月30日保険期間満了の当会が認める損害保険に参加している場合の手数料

(申請時)

申請手数料 = 47,080円

(認定時)

$$\begin{aligned} \text{認定手数料} & 157,080 \text{ 円} + 5,170 \text{ 円} \times 2 \\ & + 28 \times 23,000,000 \text{ 円} / 10,000 \text{ 円} \\ & \times (24 - 5) / 24 & = 218,400 \text{ 円} \end{aligned}$$

(実地調査後)

$$\begin{aligned} \text{実地調査費} & \text{鉄道賃(東京駅～大阪駅の往復分)} + \text{日当} + \text{宿泊費} \\ & = (28,900 \text{ 円} + 4,400 \text{ 円} + 10,900 \text{ 円}) \times 1 \text{ 名} \\ & = 44,200 \text{ 円} \end{aligned}$$

・同時に複数サービスのシルバーマーク取得のうち2つ目以降のシルバーマークの場合(シルバーマーク追加を含む。)

(例3) 既に訪問入浴介護サービスに係るシルバーマークを取得している事業者が、例1と同条件で、新たに訪問介護サービスのシルバーマークについて認定申請した場合の手数料

(申請時)

$$\text{申請手数料} = 47,080 \text{ 円}$$

(認定時)

$$\begin{aligned} \text{認定手数料} & 125,620 \text{ 円} + 5,170 \text{ 円} \times 2 \\ & + 28 \times 23,000,000 \text{ 円} / 10,000 \text{ 円} & = 200,360 \text{ 円} \end{aligned}$$

(実地調査後)

$$\begin{aligned} \text{実地調査費} & \text{鉄道賃(東京駅～大阪駅の往復分)} + \text{日当} + \text{宿泊費} \\ & = (28,900 \text{ 円} + 4,400 \text{ 円} + 10,900 \text{ 円}) \times 1 \text{ 名} \\ & = 44,200 \text{ 円} \end{aligned}$$

2. シルバーマーク認定事業者が新たに事業所の追加の認定を受ける場合の申請・認定・検証に係る手数料及び制度保険料

追加認定を受ける申請事業者には、次の手数料及び制度保険料を納入していただきます。

	項目	金額	
手数料	申請手数料	10,450円	シルバーマーク認定申請書及び添付書類の提出と同時に、振興会指定の口座（「3. 手数料及び制度保険料の支払方法」参照）への振込みによりお支払いください。
	認定手数料	下記「(1)の認定手数料及び制度保険料の算出」A表により算出された金額	シルバーマークの認定を受けた事業者にお支払いいただきます。シルバーマーク認定後速やかに振興会からご請求いたしますので、請求後10日以内にお支払いください。
	実地調査費	実地調査に要した金額(実費)	追加認定又は検証の審査に必要な実地調査を受けた事業者にお支払いいただきます。実地調査終了後速やかに振興会からご請求いたしますので、請求後10日以内にお支払いください。
制度保険料	賠償責任保険加入に関わる保険料	下記「(1)認定手数料及び制度保険料の算出」B、C表により算出された金額※	シルバーマークの認定を受けた事業者にお支払いいただきます。シルバーマーク認定後速やかに振興会からご請求いたしますので、請求後10日以内にお支払いください。

※過去4年間の損害率により割増が付加される場合がありますので、この場合はシルバーマーク実施要綱別表を参照してください。

(1) 認定手数料及び制度保険料の算出

認定手数料及び制度保険料は、次のとおりA表と、B表にC表を乗じて算出された額の合計となります。

A表			
5,170円 × 事業所数			
+	B表	×	C表
	$28 \times \frac{\text{年間売上高合計又は年間見込み売上高合計} (\ast 1) (\text{注} 1)}{10,000}$		$\frac{\text{シルバーマーク有効期間残月数} (\ast 2)}{24}$
10円未満に端数が生じた場合は1の位を四捨五入し10円単位にします。			

※1 年間売上高合計とは、追加事業所認定を受けた事業所の直近決算年度(前年度)の年間売上高実績の合計をいいます。また、事業実績がない事業所については、年間見込み売上高合計(申請月を含む年度の年間見込み売上高の合計)とします。

※2 シルバーマーク有効期間残月数とは、追加事業所申請に係る認定月からシルバーマーク有効期間満了日までの月数をいいます。

(注1) 年間売上高合計又は年間見込み売上高合計が2億円を超える場合、年間売上高合計又は年間見込み売上高合計を次の係数を用い読み替えます。(1.(1)認定手数料及び制度保険料の算出(注2)に同じ)

年間売上高合計又は 年間見込み売上高合計	算 式
2億円超5億円以下	$0.55 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 90,000,000 \text{円}$
5億円超10億円以下	$0.31 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 210,000,000 \text{円}$
10億円超30億円以下	$0.26 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 260,000,000 \text{円}$
30億円超80億円以下	$0.14 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 620,000,000 \text{円}$
80億円超200億円以下	$0.10 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 940,000,000 \text{円}$
200億円超500億円以下	$0.05 \times \text{年間見込売上高合計 (円)} + 1,940,000,000 \text{円}$
500億円超	別 途

(注2) シルバーマークを新規に追加取得した事業所が当会が認める損害保険に加入している場合の認定手数料及び制度保険料は、次のとおりA表と、B表にC表を乗じて算出された額の合計となります。

A表		B表		C表
上記に同じ	+	上記に同じ	×	$\frac{\text{シルバーマーク有効期間残月数} - \text{既に加入している保険の残月数} (\ast 1, 2)}{24}$

10円未満に端数が生じた場合1の位を四捨五入し10円単位にします。

※1 既に加入している保険の残月数とは、シルバーマークの追加事業所認定を受けた認定月から保険期間満了日の前月までの月数をいいます。

例えば、6月1日認定の追加認定を受けた事業所が同年10月20日保険期間満了の当会が認める損害保険に加入している場合の保険の残月数は、6月(認定月)、7月、8月、9月(保険期間満了日10月20日の前月)の4(か月)になります。

※2 C表の「シルバーマーク有効期間残月数-既に加入している保険の残月数」がマイナスの場合は、0として計算します。

※3 C表の「シルバーマーク有効期間残月数-既に加入している保険の残月数」が0の場合(マイナスのときを含む)は、B表にC表(0)を乗じても0のため、結果的に認定手数料及び制度保険料はA表によることとなります。

(2) 実地調査費の算出

実地調査費は、1(2)実地調査費の算出と同じです。

(手数料及び制度保険料例)

(例1) 既に2つの事業所のシルバーマークの認定を受けている事業者(翌年6月1日有効期間満了)が、有効期間中(当年10月1日認定)に、新たに2つの事業所の追加申請を行い、認定された場合の手数料及び制度保険料

(訪問介護サービスについて既にシルバーマークを取得している事業者が、このたび2つの事業所(所在地=大阪市、東京都八王子市)について追加申請を行い、1名の当会審査担当者が大阪市の事業所を実地調査した場合とする。年間売上高合計2,300万円(東京1,300万円、大阪1,000万円の合計)とする。)

(申請時)

申請手数料 = 10,450円

(認定時)

認定手数料 $5,170円 \times 2$
 $+ 28 \times 23,000,000円 / 10,000円$
 $\times 8 / 24$ = 31,810円

(実地調査後)

実地調査費 鉄道賃(東京駅~大阪駅の往復分)+日当+宿泊費
= (28,900円+4,400円+10,900円) \times 1名
= 44,200円

(例2) 例1と同条件で、追加認定を受けた事業所が翌年4月1日保険期間満了の当会が認める損害保険に加入している場合の手数料及び制度保険料

(申請時)

申請手数料 = 10,450円

(認定時)

認定手数料 $5,170円 \times 2$
 $+ 28 \times 23,000,000円 / 10,000円$
 $\times (8-6) / 24$ = 15,710円

(実地調査後)

実地調査費 鉄道賃(東京駅~大阪駅の往復分)+日当+宿泊費
= (28,900円+4,400円+10,900円) \times 1名
= 44,200円

3. 手数料及び制度保険料の支払方法

手数料（申請手数料、認定手数料、実地調査費）及び制度保険料は、下記口座にお振込みください。

	手 数 料 振 込 先
銀 行 名	みずほ銀行 新橋支店
預 金 種 類	普通預金
口 座 番 号	7 9 8 5 5 4
口 座 名 義	一般社団法人シルバーサービス振興会

※1. 一旦納入された手数料は、誤納の場合を除き、返還できません。

なお、シルバーマークの認定の取り消しを受けたとき及び認定を返上したときにおいて保険期間満了日までの未経過期間の保険料については、その返還を行うものとします。

※2. 振込手数料は、貴社のご負担とします。

IV. 損害保険について

認定を受けた訪問介護サービスには賠償責任保険が付帯されます。
詳しくは別紙「賠償責任保険制度のご案内」（パンフレット）を参照してください。

V. シルバーマーク認定有効期間中の注意事項

1. サービス水準の維持・向上

シルバーマーク認定事業者（所）は、マーク取得後も、法令を遵守した適正な事業運営を行い、利用者に対して良質なシルバーサービスを継続的、安定的かつ効率的に提供していくことができるよう、常に認定基準（マネジメント基準及びサービス基準）を満たし、引き続き水準の維持・向上に努める必要があります。

2. サービス内容などの検証

シルバーサービス振興会はシルバーマークのある認定事業者（所）のサービスについて、利用者から不満や疑問などが生じた場合の苦情処理体制を整えており、その際は随時、サービス内容の検証を行います。

（※ I シルバーマーク初回（新規）及び更新申請から認定までの手順 5. 検証、9. 検証及びII 認定事業者の事業所のシルバーマーク追加認定と認定の手順 4. 検証を参照）

3. 事故等があった場合の報告・届出

シルバーマーク制度には、制度保険が組み込まれており、対象サービスには損害保険が付帯されております。シルバーマークの対象サービスが原因となり事故が発生した場合は、速やかにシルバーサービス振興会理事長あてに報告するとともに、保険会社に連絡する必要があります。

また、上記以外のその他重大な事故が発生した場合及び関係諸法令・通知に違反する行為により、行政からの勧告・起訴処分等を受けた場合には、速やかにその内容と結果をシルバーサービス振興会理事長あてに報告する必要があります。

4. 変更などの届出

シルバーマークが認定された事業の廃止のほか、次のような事実が発生したときは、その日から30日以内に、その旨をシルバーサービス振興会理事長あて届出する必要があります。

- 1) 氏名または名称、及び住所の変更
- 2) 代表者、管理者及びサービス従事者の異動
- 3) 事業所の閉鎖又は移転
- 4) 認定の返上
- 5) その他、事業者の企業・団体再編などの場合

（※ シルバーマーク制度実施要綱 変更等の届出参照）

5. シルバーマークの取消し

認定を受けたシルバーマークの対象サービスが認定基準に違反している場合又は認定基準の認定要件を欠いた場合、若しくは虚偽の申請その他シルバーマーク制度の実施に支障を及ぼす行為を行った場合には、認定委員会において審査し、

シルバーサービス振興会理事長はその審査結果に基づき改善勧告又は認定の取消しを行います。

※ 詳細な内容等につきましては、シルバーマーク制度要綱、シルバーマーク制度実施要綱、シルバーマーク認定基準をご確認ください。

<シルバーマーク基準関連集>

- ★ 倫理綱領
- ★ シルバーマーク制度要綱
- ★ 訪問介護サービスに関するシルバーマーク制度実施要綱と解説
- ★ 訪問介護サービスの認定基準
 - マネジメント基準
 - 訪問介護サービス基準
 - シルバーサービス振興会が別に定める事項
 - ・採用時研修・採用後研修
 - ・損害賠償責任保険加入基準

倫理綱領（昭和63年5月策定）

我が国は、人口の急速な高齢化によって人類がかつて経験したことのない高齢化社会への変貌を続ける。この変貌する高齢社会を、常に活力あるものにするのが社会全体に課された大きな課題である。

この高齢社会を活力あるものとして維持、発展させるためには、高齢者を健康面、経済面をはじめ、生活の各局面での不安から解放することはもとより、高齢者に就労等社会活動への参加も含めて、生きがいのある生活を確保していかなければならない。一方、高齢者のニーズは家族形態等の変化のほか、年金制度の成熟等もあって益々増大し、多様化かつ多層化していく。この増大し多様化、多層化する高齢者のニーズに対応するには、基礎的な公的施策一層の推進にとどまらず、高齢期に備えて提供されるものを含め、ハード、ソフト面にわたりサービスの多面的な供給体制の確立が必要不可欠である。そのためには、公的施策と創造性・効率性をもった民間サービスとが互いに役割を分担しあい、それぞれの役割を果たすよう努めることが社会的に必要である。

シルバーサービス振興会会員は、このような社会的責務を自覚し、高齢者本位のシルバーサービスの提供を行い、シルバーサービスに対する社会の信頼を確保し、その健全な発展を図るために会員が守るべき基本的事項について、倫理綱領として以下の通り定める。

（理念）

会員は、高齢者の心身の特性を踏まえ、多様多層なニーズに応える利用者本位のシルバーサービスを開発・提供し、高齢者のより豊かで充実した生活の実現を図ることを通じて、活力ある高齢社会の形成に寄与するよう努めなければならない。

（社会の信頼の確保）

会員は、シルバーサービスが高齢者を対象として提供され、高齢者の生活の基幹に深いかかわりを持つものであることに鑑み、その果たす重要な役割を自覚し、高い倫理的自覚のもとに常に社会の信頼を得られるよう努めなければならない。

（教育資質の向上）

会員は、所属員に対する教育・訓練の徹底を期し、常にその資質の向上を図り、とくに高齢者の心身の特性についての理解を深め、高齢者本位の対応ができるよう、その徹底に努めなければならない。

（情報提供・表示の適正化）

会員は、高齢者がシルバーサービスを受ける場合、その選択を誤ることのないよう、高齢者の心身の特性を踏まえ、公正真実な情報を提供するとともに適正な表示を行わなければならない。

(法令・基準の遵守)

会員は、関係諸法令・通知を遵守するとともに、本会において別に基準を定めたシルバーサービスを提供する場合には、当該基準を遵守しなければならない。

(苦情の処理)

会員は、シルバーサービスの提供に関し、苦情処理体制を確立し、苦情の適切かつ迅速な処理を行うとともに、その再発防止並びに改善に最善の努力を払わなければならない。

(禁止事項)

会員は、シルバーサービスの提供に関して次の行為をしてはならない。

1. 業務に関して知り得た高齢者及びその家族の秘密を漏らす行為
2. 高齢者の不利益となる行為
3. 本会会員である同業他社、他団体又はその提供するシルバーサービスを不当に中傷、誹謗する行為
4. 詐欺、欺瞞的行為
5. その他前各号に準ずる反倫理的・反社会的行為

(所属員及び系列下の指導)

会員は、その所属員に対し前各項の趣旨の徹底を図るほか、系列下の事業者に対して、等しく遵守させるよう努めなければならない。

(注) 倫理綱領は、シルバーサービス振興会が会員が守るべき倫理的規範として「一般社団法人シルバーサービス振興会倫理綱領」として定めていますが、シルバーサービスは高齢者を対象とし、その生活の基幹に深い関わりを持つものであることから、シルバーマーク認定事業者及びシルバーマークの認定を受けようとする事業者においても当会会員と同様にその遵守を求めるものです。(制度要綱 「第2 シルバーマークの認定要件」参照)

シルバーマーク制度要綱

第1 シルバーマーク制度の目的

シルバーマーク制度は、シルバーサービス（商品を含む、以下同じ）を安心して利用できるように、シルバーサービスについて福祉適合性の観点から品質の基準を定め、この基準を満たす良質なシルバーサービスについてシルバーマークを表示することにより、良質なシルバーサービスの提供・普及を図り、もって高齢者の福祉の増進とシルバーサービスの健全な発展に寄与することを目的とする。

第2 シルバーマークの認定要件

シルバーマークは申請に基づき、シルバーサービスが一般社団法人シルバーサービス振興会（以下「振興会」という。）の別に定める基準（以下「認定基準」という。）に適合した内容のものであるほか、そのシルバーサービスを提供する事業者が、振興会会員又は一般社団法人シルバーサービス振興会倫理綱領を遵守するものである場合及び別に定める要件を満たす場合に、認定する。

なお、認定基準に定める基準については、事業者に係る基準及び事業所に係る基準とし、それぞれの内容については別途、制度実施要綱で定める。

第3 シルバーマークの申請手続き

- (1) 提供するシルバーサービスについてシルバーマークの認定を受けようとする事業者（以下「申請事業者」という。）は、別に定めるシルバーマーク認定申請書に事業者及び認定を受けようとする事業所に係る所定の書類を添付して理事長に提出する。
- (2) 手数料については、別に定める手数料および制度保険料を納入しなければならない。
- (3) 申請事業者は、審査に必要な調査等に協力しなければならない。

第4 シルバーマークの認定及び検証の方法

- (1) 認定申請を受けたシルバーサービスが認定基準に適合した内容のものであるかを審査するため、振興会にシルバーマーク基準認定委員会（以下「認定委員会」という。）を設置し、理事長は、この審査結果に基づきシルバーマークの認定を行う。

シルバーマークの認定は、事業者に係る基準の適合状況と事業所に係る基準の適合状況を審査の上認定するものとする。

同一事業者が複数のサービスについて追加で認定を受ける場合、事業者

に係る基準の審査は、サービスが異なっても共通部分が多いことから、当初認定した事業者に係る基準のうち、追加されるサービスに係る固有部分の基準についてのみ審査する。

同一サービス内の事業所の追加の場合は、事業所に係る基準についてのみ審査する。

なお、理事長はシルバーマークの認定を行ったときは、申請事業者に対してシルバーマーク認定証をシルバーマークの認定を受けた事業所毎に交付する。

- (2) 認定委員会は、別に定めるところにより、認定を行ったシルバーサービスが認定基準に適合した内容のものであるかを審査し、確認するため検証を行う。
- (3) 理事長は、シルバーサービスの種類によっては(1)及び(2)にかかわらず認定委員会の審査にかえ、公益団体等他の組織の審査結果に基づき認定を行い、また、検証を当該組織に委嘱することができる。

第5 有効期間

シルバーマークの有効期間を設ける場合には、シルバーサービス毎に別に定める。

第6 シルバーマークの形状及び表示

提供するシルバーサービスについて認定を受けた事業者及び事業所(以下「認定事業者」という。)は、別紙に示す形状を基にシルバーサービス毎に別に定めるところによりシルバーマークを表示することとする。

第7 調査協力及び報告の義務

認定事業者は、次の各号に定める義務を履行しなければならない。

- (1) 検証に必要な調査又は理事長が特に必要があるとして行う調査に協力すること
- (2) 理事長が特に必要があるとして求めた報告、資料の提供等に応じること
- (3) 関係諸法令・通知に違反する行為により、行政からの勧告・起訴処分等を受けた場合には、速やかにその内容と結果を理事長に報告すること
- (4) 認定を受けたシルバーサービスの提供に関して、利用者等から損害の賠償を請求されたときその他重大な事故が生じたときは、速やかにその内容と結果を理事長に報告すること

第8 シルバーマークの取消し等

認定事業者が、認定を受けたシルバーサービスが認定基準に違反した内容のものである場合又は認定基準の認定要件を欠いた場合もしくは虚偽の申請その他シルバーマーク制度の実施に支障を及ぼす行為を行った場合は、認定委員会において、審査し、理事長はその審査結果に基づき改善勧告又は認定の取消しの措置を行う。

また認定事業者が、有効期間中にシルバーマークを返上する場合又は、合併、営業譲渡、分割など事業者の企業・団体の再編がされる場合は、事前にその旨を届け出なければならない。

第9 苦情処理

振興会は、シルバーマークの認定を行ったシルバーサービスに係る苦情について、その円満な解決及びこれを通じたシルバーサービスの質の向上に努めるものとする。

第10 その他

- (1) 振興会は、原則として認定を行ったシルバーサービスに起因して、その利用者等に損害を与えた場合の賠償を目的とするため、認定事業者を被保険者とする損害保険に加入する。
- (2) シルバーマーク制度の対象となる各シルバーサービスに関し特有の事項は別に定める

付則 この要綱は、平成元年7月1日から施行する。

付則 この要綱は、平成12年3月1日から施行する。

付則 この要綱は、平成14年3月1日から施行する。

付則 この要綱は、平成17年6月1日から施行する。

付則 (施行期日)

1. この要綱は、平成21年1月1日から施行する。

制度要綱第2のシルバーマークの認定要件にいう事業者に係る基準の取り扱いについては当面の間、下記2から6のとおりとする。

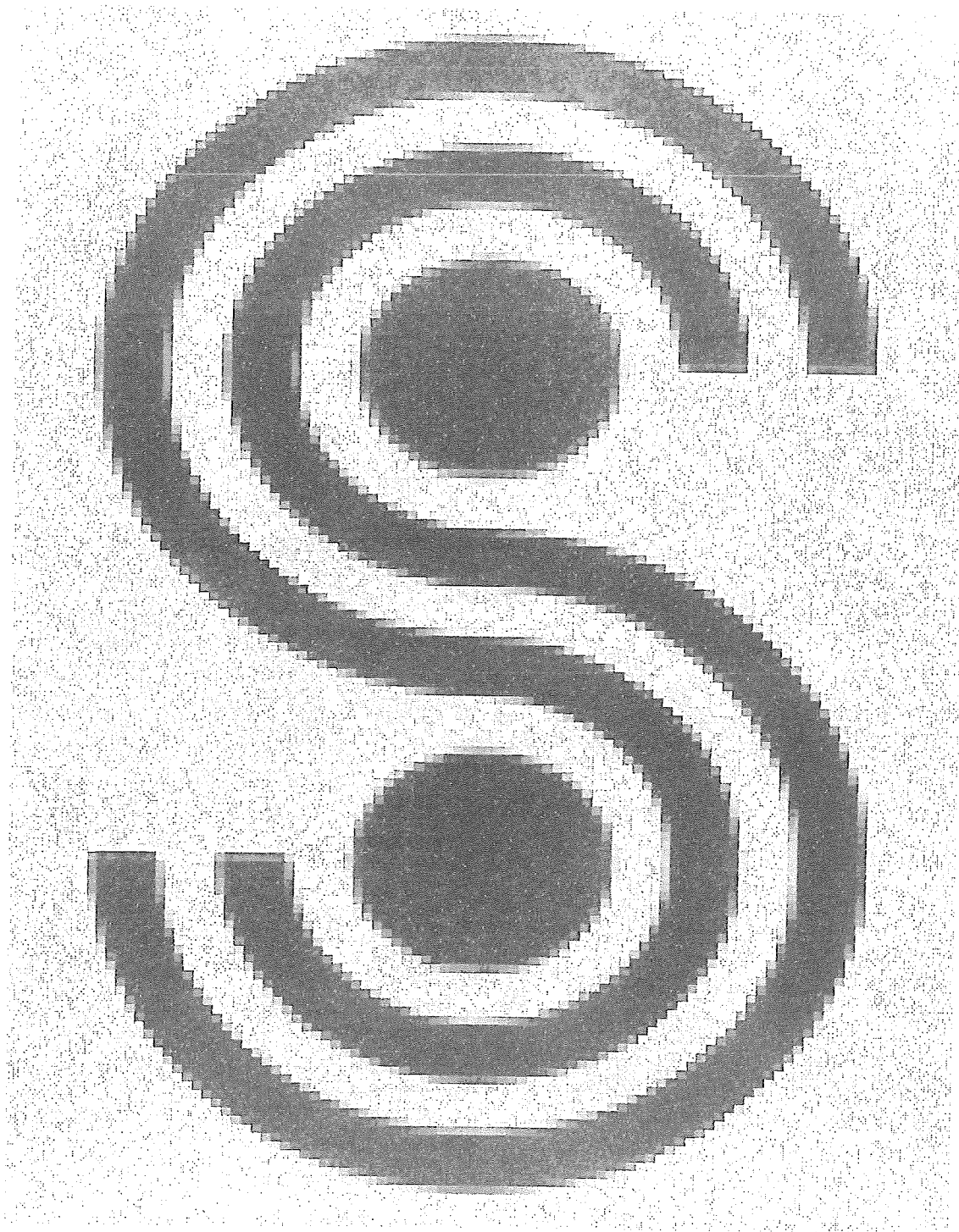
(平成20年10月1日までに認定を受け、改正制度要綱の施行後有効期間が満了する事業者への経過措置)

2. 当該事業者の認定は、従前の基準を満たしていることを条件に、既認定の有効期間満了まで有効とする。

(平成21年2月1日に認定を受ける事業者への経過措置)

3. 平成21年2月1日付けの認定に係る認定基準は、平成21年1月1日改定前の基準を適用する。
4. 平成21年2月1日の認定を受ける事業者の有効期間は、従前の基準を満たしていることを条件に平成23年1月31日まで有効とする。
(平成21年6月1日から平成22年1月31日までに有効期間が満了となる事業者への経過措置)
5. 平成21年6月1日から平成22年1月31日までに有効期間が満了し認定の更新を希望する事業者に係る認定基準は、平成21年1月1日改定前の基準を適用することができる。
6. 平成21年6月1日から平成22年1月31日までに有効期間が満了し認定の更新を希望する事業者の有効期間は、従前の基準を満たしていることを条件に次回の有効期間満了日まで有効とする。

別 紙



- (注) 1 色彩は、マーク中円形の部分を緑色(ディック 132 番)とし、その他の部分は黒色とする。
- 2 やむを得ない理由により単色とするときは、黒色とする。

訪問介護サービスに関するシルバーマーク制度実施要綱と解説

1 訪問介護サービスの定義

ねたきり等心身に障害があることにより、日常生活を営むのに支障のある高齢者等に対し、その者の居宅において介護を行うものであること。

《解説》

訪問介護サービスは要介護者に対するものですので、利用者としては高齢者のみならず身体障害者（児）も含まれます。

なお、いわゆる生活援助については、介護との区分が明確でなく、また介護に伴って提供されることが多いためこれを強いて区分するのは利用者保護に欠けることから、要介護者に対する生活援助も本制度においては訪問介護サービスに含むものとして取り扱います。

2 事業所の資格要件

提供する訪問介護サービスについて申請事業者により申請があり認定を受ける事業所は、次の要件を満たすものとする。

- (1) 申請時において、在宅介護サービス事業を実施することが可能な状態にあること。
- (2) 次のすべてのサービスを提供するものであること。
入浴介助(清拭) 排泄介助 食事介助 オムツ交換 体位変換 寝衣交換
- (3) 認定の取消しを受けた事業所にあつては、取消し後2年以上を経過していること。

《解説》

事業所とは、サービスを提供する拠点単位のことをいいます。

申請時において、特に事業実績を問うものではありませんが、利用申込みがあればいつでもサービスが開始できるよう、事業を実施するために必要な人的・物的体制が整備されているかどうかを判断します。

(2)に列挙した6つのサービスは、利用者が必要とする基本的なサービスで、かつ、個々の介護技術の点からみても基本的な技術を含んでいるものであり、また、訪問介護サービスについては総合的なサービスを提供することが望ましいと考えられますので、資格要件として定めたものです。したがって、列挙した6つのサービスのうち1つでも欠ける場合は認定を受けることができません。

3 訪問介護サービスの基準

訪問介護サービスに関し、制度要綱第2にいう基準とは、別添の「マネジメント基準」及び「訪問介護サービス基準」を示すものであること。

なお、マネジメント基準とは事業者の組織マネジメント・業務管理体制に関する基準をいい、サービス基準とは事業所の提供サービスに関する基準をいう。

《解説》

介護保険法の一部改正(平成20年5月28日)により、介護事業運営の適正化を図るために、法令遵守等の業務管理体制整備の義務付け、事業者の本部等に対する立入検査権の創設等が行われることとなりましたが、シルバーマーク制度においては、シルバーサービス事業者のマネジメントの質の向上・改善を基盤において、良質なシルバーサービスの提供に資するようシルバーマークの認定基準の見直しを行うこととしました。

従来シルバーマーク認定基準を、事業者に求めるべき管理体制に関する要素と

事業所における提供サービス要素とに概念整理し、基準を事業者の組織マネジメント・業務管理体制に関する基準（以下、「マネジメント基準」という。）と、事業所の提供サービスに関する基準（以下、「サービス基準」という。）から構成することとしました。

マネジメント基準

シルバーサービス事業者が、法令を遵守した適正な事業運営を行い、利用者に対して良質なシルバーサービスを継続的、安定的かつ効率的に提供していくことができるよう、事業運営の質の向上を促す観点から、マネジメント基準は、次の6つの大項目から構成されております。

① 利用者の尊厳の重視

利用者の尊厳を守り、利用者の視点からサービスの見直しを行っているかどうかの視点

② 地域とのパートナーシップ

地域社会に積極的に働きかけ、交流・連携・協働等のパートナーシップを構築しているかどうかの視点

③ 継続的質改善の取り組み

サービスプロセスを標準化し、業務の効率化を図り、継続的な質の向上に自主的に取り組んでいるかどうかの視点

④ コンプライアンスの徹底

高い倫理観に基づき法令を遵守し、社会の信頼を得られるよう努めているかどうかの視点

⑤ 従業員重視

従業員を大切にし、高い意欲と能力をもった人材が育成され定着する職場環境を整えているかどうかの視点

⑥ リーダーシップ

経営者及び現場管理者の強いリーダーシップによって高い経営品質を実現し、安定的なサービス提供に努めているかどうかの視点

そして、この6つの大項目は、36の指標、67の着眼点（必須要件）に細分されております。36指標が認定基準ということになりますが、第三者評価として使用するため、67の着眼点を必須要件として整理しております。

着眼点（必須要件）については、事業者の取り組みを具体的に例示しており、その実践例の何れかを確認して当該指標を達成したものと認めることで、事業者の規模に応じた取り組みでも基準認定を可能としています。

なお、マネジメント基準は、事業者としての組織マネジメント、業務管理体制を求めるものであり、サービス種別に関わらず全サービス共通で要求される基準としています。

訪問介護サービス基準

サービス基準は、訪問介護サービスに求めていた従来のシルバーマークの認定基準のサービスに関する基準のうち、介護保険法指定基準に対して、「上乘せ」「横出し」となる基準を整理し、とりまとめるとともに、介護保険法に定める指定基準を満たすことと振興会が指定する一部サービス情報の公表項目の確認を求めており、従来のシルバーマークが求めていた「より高い」提供サービスの質の水準を維持することとしておりますが、次の4つの大項目から構成されております。

- ① 職員の研修・教育
従来の基準である職員の研修（採用時・採用後研修）を満たしているかどうかの視点
- ② 適切な表示・契約
従来の基準である別表（「訪問介護サービスの表示に関し守るべき事項」、「訪問介護サービスの契約書に盛り込むべき項目」、「訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項」）を満たしているかどうかの視点
- ③ 訪問介護サービスの適切な提供
 - ・従来の基準であるサービス体制、従事者の適切な業務分担、賠償資力確保を満たしているかどうかの視点
 - ・介護サービス情報公表制度のうち、振興会が指定する項目（金銭と鍵の管理に関する項目）についての取り組みを確認する視点
- ④ 指定基準
介護保険法に基づく指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準を満たしているかどうかの視点
そして、この4つの大項目は、13項目に細分されており、それぞれの項目において基準を達成していることが求められます。

4 申請手続

- (1) 申請事業者は、別紙1の「シルバーマーク認定申請書」に次に定める書類を添付して理事長に提出しなければならない。ただし、(事業者関係)の①から⑤、(事業所関係)の①から④については、別に定める様式により作成するものとする。

(事業者関係)

- ① 事業者に係る事前チェックリスト
- ② 事業概要報告書
- ③ 事業計画概要
- ④ 訪問介護事業所一覧
- ⑤ 組織概要報告書
- ⑥ 代表者の履歴書
- ⑦ 登記簿謄本（申請時において3ヶ月以内に発行されたもの）
- ⑧ 事業者の事業経歴書
- ⑨ 決算報告書（直近時のもの）
- ⑩ 事業者の理念が記載されている文書
- ⑪ 倫理規程・行動規範
- ⑫ 法令遵守マニュアル
- ⑬ 就業規則
- ⑭ 組織規程・職務分掌規程
- ⑮ 訪問介護サービスのマニュアル
- ⑯ 利用者との契約書雛型・重要事項説明書見本
- ⑰ パンフレット等
- ⑱ その他

(事業所関係)

- ① 事業所に係る事前チェックリスト
- ② 事業所(訪問介護部門)計画概要
- ③ 事業所(訪問介護部門)概要・実績報告書
- ④ 事業所(訪問介護部門)職員名簿

- ⑤ 介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑥ 事業所独自のパンフレット
- ⑦ その他

ただし、申請事業者が複数の事業所を申請する場合には上記（事業所関係）の書類については②を除き、事業所ごとに添付すること。

また申請事業者が更新申請する場合は、別紙1に代わり別紙3の「シルバーマーク認定申請書（更新用）」に上記に定める書類を全て添付して理事長に提出しなければならない。

ただし、（事業者関係）の⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮、⑯の書類については前回認定日以降変更のない場合は省略できる。また、サービスの追加認定を受ける際は、（事業者関係）の⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭の書類について前回認定日以降変更のない場合は省略できる。

- (2) 申請事業者は、別表に定めるところに従い、手数料及び制度保険料を支払うものとし、一旦納入した手数料はいかなる理由があっても返還しない。

ただし、制度保険料については、申請事業者からの申し出がある場合、次の事項のすべてに該当し、利用者に対し不利益を与えるものではないと当会が判断した事業者においては、当該事業所は制度保険料の支払いを行わないことができる。この場合、事業者が継続して保険に加入しているかの検証を行うこととする。

- ① 事業所が自ら任意で加入している保険契約において、認定基準で定める損害賠償責任保険加入基準と同等の保障が担保されていること。
- ② 事業所が継続的に保険に加入し、利用者等に対する法律上の損害賠償が発生した場合には、損害賠償責任保険で担保できること。

なお、シルバーマークの認定の取り消しを受けたとき及び認定を返上したときにおいて保険期間満了日までの未経過期間の制度保険料については、その返還を行うものとする。

《解説》

シルバーマークの申請に当たって、申請事業者は、「シルバーマーク認定申請書」のほか、事業者及び事業所の事前チェックリスト並びに事業所に対してマネジメント機能を有する部署（一般的には事業者又は本社）のマネジメント基準の適合状況を確認するために必要な書類及び認定を受けるサービス事業所のサービス基準の適合状況を確認するための必要な書類を添付していただきます。

具体的には、（事業者関係）①から⑰の書類及び（事業所関係）①から⑥の書類を添えて提出してください。（（事業者関係）の⑩及び（事業所関係）の⑦については必要に応じて振興会の求める書類がある場合に提出してください。）

ただし、複数の事業所を申請する場合は（事業所関係）の書類については②を除き、申請する事業所ごとに用意し提出してください。

添付書類については次のとおりです。

（事業者関係）

- ① 事業者に係る事前チェックリスト（事業者の組織マネジメント・業務管理体制に係る事業者の取組実践例を記載するもの）
- ② 事業概要報告書（事業者全体としての本サービス以外の事業の種類、本サービス部門の保健師・看護師、介護福祉士、訪問介護員等及びその他のサービス従事者別の従業員数等）
- ③ 事業計画概要（3か年の本サービス事業の収支見込み等）
- ④ 訪問介護事業所一覧

- ⑤ 組織概要報告書（事業者全体の組織図及び本サービスの業務分掌）
- ⑥ 代表者の履歴書（代表者の職歴及び資格）
- ⑦ 登記簿謄本（事業者が法人の場合に限る。申請時において3ヶ月以内に発行されたもの）
- ⑧ 事業者の事業経歴書（事業者として本サービスを開始した時期及び公的サービスの受託歴を含む。）
- ⑨ 決算報告書（直近時のもの）
- ⑩ 事業者の理念が記載されている文書
- ⑪ 倫理規程・行動規範
- ⑫ 法令遵守マニュアル
- ⑬ 就業規則
- ⑭ 組織規程・職務分掌規程
- ⑮ 訪問介護サービスのマニュアル（現在使用されているもの）
- ⑯ 利用者との契約書・重要事項説明書見本（実際に利用者との契約の際使用される契約書・重要事項説明書の雛型。）
- ⑰ パンフレット等（顧客誘因、説明の目的で作成され実際に使用されている書面）
- ⑱ その他（必要に応じて振興会が求める書類）

（事業所関係）

- ① 事業所に係る事前チェックリスト（事業所の提供サービスの達成状況を記載するもの）
- ② 事業所（訪問介護部門）計画概要
- ③ 事業所（訪問介護部門）概要・実績報告書（事業所又は訪問介護部門として本サービスを開始した時期、本サービス部門の職種区分別従事者数。事業実績がある場合は本サービスの直近決算年度の売上高、並びに申請月を含む年度の年間見込売上高、利用者数等。）
- ④ 事業所（訪問介護部門）職員名簿（事業所又は訪問介護部門に属する管理者、サービス提供責任者、保健師・看護師、介護福祉士、ソーシャルワーカー、訪問介護員等。保健師又は看護師、介護福祉士及びソーシャルワーカーについては、これらの資格を証するものを付すこと。）
- ⑤ 介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑥ 事業所独自のパンフレット
- ⑦ その他（必要に応じて振興会が求める書類）

また、(2)のただし書の後段にある、事業者の保険継続加入については、事業者の賠償資力確保の観点から、認定後も継続して保険に加入していることの検証を行うこととしているものです。

5 認定及び検証の方法

(1) 認定の方法

- ① 認定日は、6月1日、10月1日及び2月1日の年3回とする。
- ② 審査に必要な調査は、原則として書類調査、実地調査及びその他の調査とする。
 なお、マネジメント基準については当該サービスを統括している本社担当部署等に、また、サービス基準については事業所にそれぞれ実地調査を行うものとする。

(2) 検証の方法

- ① 認定を受けた本サービスについて事業実態を確認する必要がある場合、認定基準違反が認められる場合等必要に応じ、随時、検証を行う。
- ② 認定事業者は、検証に要する費用につき、別表に定める実地調査費を支払わなければならない。

《解説》

申請の受付

認定日は6月1日、10月1日及び2月1日とします。申請の受付は随時行いますが、認定日の前々々月15日（3月15日、7月15日、前年11月15日）までに申請のあったもの（更新申請の場合は、認定日の前々々々月10日までに申請のあったもの）につき、当該認定日の審査対象事業者とします。

調査

認定委員会の審査に必要な調査は、次の調査です。

(ア) 書類調査

申請手続き時に提出された書類に基づき調査します。書類不備の場合は再提出を願うほか、必要に応じ補完資料を提出願う場合があります。

(イ) 実地調査

マネジメント基準の適合状況を確認するため、申請事業者（当該サービスを統括している本社担当部署等）に、また、事業所のサービス基準の適合状況を確認するため、申請事業所（複数の事業所の場合は少なくとも1か所）に、それぞれ実地調査を行います。

マネジメント基準適合状況の確認のため、経営者又は管理者に対する事業運営の基本方針等について面接を行うとともに、申請手続き時に提出された書類及び事業者に係る事前チェックリストの実践例の確認を行います。

またサービス基準適合状況の確認のため、サービス従事者に対するマニュアル理解度等について面接を行うとともに、申請手続き時に提出された書類及び事業所に係る事前チェックリストによる達成状況の確認のほか、基準で保管が必要とされている書類等及びサービス実施に係る一連の業務の流れ等の確認を行います。

また、状況に応じサービスの実地調査を行うことがあります。

(ウ) その他の調査

原則として利用者やその家族に対するアンケートを行うほか、必要に応じ自治体等へのヒアリングを行うことがあります。

認定

事業者のマネジメント基準適合状況と事業所のサービス基準適合状況を審査の上、認定します。

なお、同一事業者が複数のサービスについて認定を受ける場合のマネジメント基準の適合審査は、マネジメント基準に共通部分が多いことから、当初設定したマネジメント基準のうち、追加されるサービスに係る固有部分のマネジメント基準の適合状況のみ審査します。

検証

認定の時点で事業実績がない、あるいは不十分な事業者については、定期的に事業経過報告を聴取することとなりますが、そうした措置では十分に事業実態が

確認できない場合、あるいは、認定事業者について認定基準に触れる事実が判明した場合には、経過期間にかかわらず、随時、検証を行います。

6 変更等の届出

- (1) 認定事業者は、事業の廃止のほか、次に掲げる事実が発生したときは、その日から30日以内にその旨を理事長に届け出るものとする。
 - ① 氏名又は名称及び住所の変更
 - ② 代表者、管理者及びサービス従事者の異動
 - ③ 事業所の閉鎖又は移転
 - ④ 認定の返上
 - ⑤ その他事業者の企業・団体再編などの場合
- (2) (1)②の届出のうち、介護福祉士、保健師若しくは看護師等の異動に関しては、新たにサービスに従事することとなった者の資格を証するものを添付すること。

《解説》

- (1)②のサービス従事者の異動の報告について、訪問介護員等の異動の報告については不要とします。
- (2)⑤の事業者の企業・団体再編は、合併、営業譲渡、分割などをいいます。
- (3)の「資格を証するもの」については、前述4の解説を参照してください。

7 有効期間

認定の有効期間は、2年とする。ただし、期間満了の3か月前までに更新の申請手続が行われたにもかかわらず、期間満了までに認定の可否について通知がなされなかった場合には、その通知がなされるまでの間は有効期間とみなす。

《解説》

ただし書の更新の申請手続は正規なものが必要であり、また、期間満了後認定がなされた場合には、その認定日は本来の更新認定日にさかのぼります。

8 認定事業者の事業所の追加認定

認定事業者が新たに事業所の追加認定を受ける場合には、次のとおりとする。

- (1) 申請手続
追加申請の手続については、別紙2の「訪問介護サービスシルバーマーク追加事業所認定申請書」に追加申請をする事業所ごとに4申請手続の(1)に定める(事業所関係)の書類と訪問介護事業所一覧を添付し理事長に提出すること。
- (2) 認定の方法
 - ① 追加申請のあった事業所の認定日は、直近の認定日とする。
 - ② 審査に必要な調査は、原則として書類調査及び実地調査とする。
- (3) 有効期間
追加認定を受けた事業所のシルバーマークの有効期間は、7有効期間にかかわらず当該認定事業者が認定を受けた既存の当該シルバーマーク認定期間の終了時までとする。
- (4) 検証
検証については、5認定及び検証の方法(2)検証の方法と同じ取り扱いとする。
- (5) 手数料及び制度保険料
申請事業者は、別表に定めるところに従い、追加認定に係る手数料及び制度保険料を支払うものとし、一旦納入した手数料はいかなる理由があっても返還しない。

ただし、制度保険料については、申請事業者からの申し出がある場合、次の事項のすべてに該当し、利用者に対し不利益を与えるものではないと当会が判断した事業者においては、当該事業所は制度保険料の支払いを行わないことができる。この場合、事業者が継続して保険に加入しているかの検証を行うこととする。

① 事業所が自ら任意で加入している保険契約において、認定基準で定める損害賠償責任保険加入基準と同等の保障が担保されていること。

② 事業所が継続的に保険に加入し、利用者等に対する法律上の損害賠償が発生した場合には、損害賠償責任保険で担保できること。

なお、シルバーマークの認定の取り消しを受けたとき及び認定を返上したときにおいて保険期間満了日までの未経過期間の制度保険料については、その返還を行うものとする。

《解説》

追加申請

シルバーマークの追加申請に当たっては、申請事業者は、「訪問介護サービス シルバーマーク追加事業所認定申請書」に申請をする事業所の書類①から⑦までの書類を添えて提出してください。(⑧については必要に応じて振興会の求める書類がある場合に提出してください。)

添付する書類は、前述4申請手続(1)の(事業者関係)④、(事業所関係)①から⑦までの書類と同じですので前述4の解説を参照してください。

なお、④の職員名簿中、保健師又は看護師、介護福祉士、ソーシャルワーカーについては、その資格を証する書類の写しを添付してください。

また、(5)のただし書の後段にある、事業者の保険継続加入については、事業者の賠償資力確保の観点から、認定後も継続して保険に加入していることの検証を行うこととしているものです。

この追加申請については、認定を希望する認定日の3か月前までに行ってください。

調査

認定委員会の審査に必要な調査は、次の調査です。

(7) 書類調査

申請手続時に提出された書類に基づき調査します。書類不備の場合は再提出を願うほか、必要に応じ補完資料を提出願う場合があります。

(1) 実地調査


追加事業所のサービス基準の適合状況を確認するため、申請事業所(複数の事業所の場合は少なくとも1か所)に、実地調査を行います。

認定

追加する事業所のサービス基準適合状況を審査の上、認定します。

9 シルバーマークの表示

- (1) 認定事業所においてシルバーマークの認定を受けていることを表示する場合の様式は、次のとおりとすること。

	シルバーマーク 訪問介護サービス
	この事業者（所）は良質な訪問介護サービスの基準に合致したものです。
	(事業者名)
	(事業所名)
	初回認定日－平成 年 月 日 有効期限－令和 年 月 日
	一般社団法人 シルバーサービス振興会

- (注) 1 色彩は、マーク中円形の部分を緑色(ディック 132 番)とし、その他の部分は黒色とする。
2 やむを得ない理由により単色とするときは、黒色とする。
- (2) シルバーマークを表示する場合は、認定を受けていないシルバーサービスについて及び認定を受けていない事業所について、認定を受けているものと誤解される表示を行ってはならない。
- (3) 認定事業者は、次の場合、シルバーマークの認定を表示するものを廃棄又は削除しなければならない。
- ① 認定の有効期間が満了したとき
 - ② 認定の取消しを受けたとき
 - ③ 認定を返上したとき

《解説》

シルバーマークの認定を受けていることを表示する場合は、図のとおりとします。

なお、マークの形状部分を単独で表示する等の場合の表示方法は、認定を受けていない他の事業やサービスについて認定を受けていると誤解を招かないように、また、複数の事業所を有す認定事業者が、認定を受けていない事業所を認定を受けているものと誤解を招かないように使用すること。

付則 この要綱は、平成元年7月1日から施行する。

付則 (施行期日)

1. この要綱は、平成12年3月1日から施行する。
(平成12年6月1日より平成13年2月1日までに新規又は更新の認定を受けた事業者に対する経過措置)
2. この要綱の3の別添の訪問介護サービス基準3. 2. 1. 1の適用については、顧客誘因又は顧客への説明を目的とする印刷物について、既に多量の在庫がある等やむを得ない場合は、平成13年6月1日まで猶予するものとする。
3. この要綱の3の別添の訪問介護サービス基準3. 3. 1. 1の適用については、既に利用者と契約書が取り交わされており、契約書の差替えが困難である等やむを得ない場合は、平成13年6月1日まで猶予するものとする。
(改定の前に認定を受けている事業者に対する経過措置)

4. この改定の前に認定を受けている事業者についても2、3を適用する。
5. この改定の前に認定を受けている事業者がやむを得ず改定後の基準を満たせない場合には、従前の例で基準を満たしていることを条件に認定の取消しは行わないものとする。
6. 既に認定されている改定前のシルバーマークの呼称を用いるものについては、有効期間が満了するまではそのまま使用しても差し支えないものとする。

付則 この要綱は、平成17年6月1日から施行する。

付則 (施行期日)

1. この要綱は、平成21年1月1日から施行する。
(平成20年10月1日までに認定を受け、改正制度実施要綱の施行後有効期間が満了する事業者への経過措置)
2. 当該事業者の認定は、従前の基準を満たしていることを条件に、既認定の有効期間満了まで有効とする。
3. 改正制度実施要綱の施行後に同一サービスにつき新たに事業所の追加申請を行う場合は、改正前の制度実施要綱によるものとする。
(平成21年2月1日に認定を受ける事業者への経過措置)
4. 平成21年2月1日付けの認定に係る認定基準は、従前の基準を適用する。
5. 平成21年2月1日付けの認定を受ける事業者の有効期間は、従前の基準を満たしていることを条件に平成23年1月31日まで有効とする。
6. 改正制度実施要綱の施行後、同一サービスにつき新たに事業所の追加申請を行う場合は従前の制度実施要綱によるものとする。
7. 手数料及び制度保険料は、従前の制度実施要綱によるものとする。
(平成21年6月1日から平成22年1月31日までに有効期間が満了となる事業者への経過措置)
8. 平成21年6月1日から平成22年1月31日までに有効期間が満了し認定の更新を希望する事業者に係る認定基準は、従前の基準を適用することができる。
9. 平成21年6月1日から平成22年1月31日までに有効期間が満了し認定の更新を希望する事業者であって、前記8にいう改定前の基準を適用する場合の有効期間は、従前の基準を満たしていることを条件に次回の有効期間満了日まで有効とする。
10. 前記8及び9の経過措置を適用する事業者が改正制度実施要綱の施行後、同一サービスにつき新たに事業所の追加申請を行う場合は、従前の制度実施要綱(手数料及び制度保険料を除く。)によるものとする。

付則 平成26年4月1日から施行する。

付則 平成30年6月1日から施行する。

付則 令和元年10月1日から施行する。

(注) 上記表の中の《解説》は、申請事業者のための『申請の手引き』の中で制度実施要綱を解説するためのものであり、制度実施要綱ではありません。

シルバーマーク認定申請書(新規用)

申請日 令和 年 月 日

一般社団法人シルバーサービス振興会理事長 殿

下記のシルバーマークの認定を受けたいので、
関係書類を添えて申請します。

申 請 者	〒	—	住所
	法人名		
	代表者		印
	TEL		FAX
申 請 窓 口	〒	—	住所
	法人名・担当部署(郵便が届く宛先表示)		
	担当者役職・氏名		
	TEL		FAX
	電子メールアドレス:		

1. 今回申請するシルバーマークの種類(◎で表示しています。)

◎	訪問介護サービス		福祉用具販売サービス
	訪問入浴サービス		在宅配食サービス
	福祉用具貸与サービス		

(注1) 複数のシルバーマークを同時に申請する場合、当該マークに○印をつけてください。

(注2) 既に他のシルバーマークの認定を受けている場合、当該マークに△印をつけてください。

2. 申請する事業所数

訪問介護サービスを実施している事業所数	今回申請する対象事業所数
事業所	事業所

3. 申請に必要な書類

	作成書類	添付書類
(1) 事業者関係	① 事業者に係る事前チェックリスト ② 事業概要報告書 ③ 事業計画概要 ④ 訪問介護事業所一覧 ⑤ 組織概要報告書	⑥ 代表者の履歴書 ⑦ 登記簿謄本 ⑧ 事業者の事業経歴書 ⑨ 決算報告書(直近時のもの) ⑩ 事業者の理念が記載されている文書 ⑪ 倫理規程・行動規範 ⑫ 法令遵守マニュアル ⑬ 就業規則 ⑭ 組織規程・職務分掌規程 ⑮ 訪問介護サービスのマニュアル ⑯ 利用者との契約書雛型・重要事項説明書見本 ⑰ パンフレット等 ⑱ その他
	(注1) 新規申請時に既に他のシルバーマークの認定を受けている場合、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭について変更がないときは添付を省略することができます。 (注2) 複数のシルバーマークを同時に申請する場合、⑥、⑦、⑧、⑨、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭については、2つ目以降のシルバーマーク認定申請書に添付する必要はありません。	
(2) 事業所関係	① 事業所に係る事前チェックリスト ② 事業所(訪問介護部門)計画概要 ③ 事業所(訪問介護部門)概要・実績報告書 ④ 事業所(訪問介護部門)職員名簿	⑤ 介護保険法に基づく指定通知書の写し ⑥ 事業所独自のパンフレット ⑦ その他
	(注1) ①、③、④については、申請する事業所ごとに作成するとともに、⑤、⑥をそれぞれ添付してください。 (注2) ②については、申請する事業所のみを記入してください。	

訪問介護サービス シルバーマーク追加事業所認定申請書

申請日 令和 年 月 日

一般社団法人シルバーサービス振興会理事長 殿

下記のシルバーマークの追加事業所認定を受けたいので、関係書類を添えて申請します。

申請者	〒	—
	住所	
	法人名	
	代表者	印
	TEL	FAX
申請窓口	〒	—
	住所	
	法人名・担当部署(郵便が届く宛先表示)	
	担当者役職・氏名	
	TEL	FAX
	電子メールアドレス:	

1. 申請する事業所数

訪問介護サービスを実施している事業所数	既に認定を受けている事業所数	今回申請する対象事業所数
事業所	事業所	事業所

2. 申請に必要な書類(事業所関係書類)

(作成書類)

- ①事業所に係る事前チェックリスト
- ②事業所(訪問介護部門)計画概要
- ③訪問介護事業所一覧表
- ④事業所(訪問介護部門)概要・実績報告書
- ⑤事業所(訪問介護部門)職員名簿

(添付書類)

- ⑥介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑦事業所独自のパンフレット
- ⑧その他

(注1)①、④、⑤については、申請する事業所ごとに作成するとともに、⑥、⑦をそれぞれ添付してください。

(注2)②、③については、追加申請する事業所のみを記入してください。

シルバーマーク認定申請書(更新用)

申請日 令和 年 月 日

一般社団法人シルバーサービス振興会理事長 殿

下記のシルバーマークの認定を受けたいので、
関係書類を添えて申請します。

申請者	〒	—	住所	
	法人名			
	代表者	印		
	TEL		FAX	
申請窓	〒	—	住所	
	法人名・担当部署(郵便が届く宛先表示)			
	担当者役職・氏名			
	TEL			FAX
電子メールアドレス:				

1. 今回申請するシルバーマークの種類(◎で表示しています。)

◎	訪問介護サービス		福祉用具販売サービス
	訪問入浴サービス		在宅配食サービス
	福祉用具貸与サービス		

(注1) 複数のシルバーマークを同時に申請する場合、当該マークに○印をつけてください。

(注2) 既に他のシルバーマークの認定を受けている場合、当該マークに△印をつけてください。

2. 申請する事業所数

訪問介護サービスを実施している事業所数	今回申請する対象事業所数
事業所	事業所

3. 申請に必要な書類

	作成書類	添付書類
(1) 事業者関係	① 事業者に係る事前チェックリスト ② 事業概要報告書 ③ 事業計画概要 ④ 訪問介護事業所一覧 ⑤ 組織概要報告書	⑥ 代表者の履歴書 ⑦ 登記簿謄本 ⑧ 事業者の事業経歴書 ⑨ 決算報告書(直近時のもの) ⑩ 事業者の理念が記載されている文書 ⑪ 倫理規程・行動規範 ⑫ 法令遵守マニュアル ⑬ 就業規則 ⑭ 組織規程・職務分掌規程 ⑮ 訪問介護サービスのマニュアル ⑯ 利用者との契約書雛型・重要事項説明書見本 ⑰ パンフレット等 ⑱ その他
	(注1) 更新申請の場合、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮、⑯について前回申請時と変更がないときは添付を省略できます。 (注2) 更新申請時に既に他のシルバーマークの認定を受けている場合、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭について変更がないときは添付を省略することができます。 (注3) 複数のシルバーマークを同時に更新申請する場合、⑥、⑦、⑧、⑨、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭については、2つ目以降のシルバーマーク認定申請書に添付する必要はありません。	
(2) 事業所関係	① 事業所に係る事前チェックリスト ② 事業所(訪問介護部門)計画概要 ③ 事業所(訪問介護部門)概要・実績報告書 ④ 事業所(訪問介護部門)職員名簿	⑤ 介護保険法に基づく指定通知書の写し ⑥ 事業所独自のパンフレット ⑦ その他
	(注1) ①、③、④については、申請する事業所ごとに作成するとともに、⑤、⑥をそれぞれ添付してください。 (注2) ②については、申請する事業所のみを記入してください。	

1. 新規又は更新

	項目	金額	納入時期	備考
手 数 料	申請手数料	47,080円(本体価格42,800円+税10%)	シルバーマーク認定申請書提出と同時	
	認定手数料	5,170円(本体価格4,700円+税10%)に認定事業所数を乗じて得た金額に、付表1に記載された金額を加えて得た金額 ただし、複数サービスを認定する場合2サービス目以降は付表1の金額に0.8を乗じた金額	請求後10日以内	
	実地調査費	実地調査に要する日数に応じた1名分の宿泊費及び日当並びに1名分の交通費実費に、実際に調査に要した人員を乗じて得た金額(ただし1名分の費用の上限額は78,568円(本体価格71,426円+税10%)とする)	請求後10日以内	
制度 保 険 料	賠償責任保険加入に関わる保険料	①認定事業所に関わる当該サービスの年間売上高又は年間見込み売上高の合計額を10,000で除し、小数点以下を四捨五入して得た金額に28を乗じ、1の位を四捨五入して得た金額(注1) ※年間売上高とは、認定を受けた事業所の直近決算年度(前年度)の売上高実績をいい、事業実績がない事業所について年間見込み売上高(申請月を含む年度の年間見込み売上高)とする。 ②ただし、更新時において過去4年間の訪問介護サービス及び訪問入浴介護サービス合計の支払い保険金が300万円以上、かつ、訪問介護サービス及び訪問入浴サービス合計の損害率(注3)が150%以上となる場合には次のとおり割増を付加する。 上記①により算出された金額に、更新日の6か月前過去4年間の損害率により、付表3に従い、上記①の当該割増率を乗じた金額を加算 ※初回更新時においては、過去4年間の損害率がとれないため、当該期間内の損害率を適用する。 ※シルバーマーク実施要綱4申請手続において制度保険料の支払いを行わない場合制度保険料は不要。	請求後10日以内	「年間売上高又は年間見込み売上高の合計額」が2億円超の場合には、付表2の算式により算出した売上高を用いる。 ※支払い保険金及び損害率の算定は事業所単位ではなく事業者全体で算定する。 ※訪問介護サービスのほか訪問入浴介護サービスのシルバーマークの認定を受け制度保険に加入している場合は当該サービスの制度保険料及び支払い保険金も合算する。

(注1)

シルバーマーク制度要綱第10(1)の規定により、認定日以降を終期とし、その補償内容が当会が認める内容の損害保険に加入している場合には、次の金額とする。

「認定事業所数に関わる当該サービスの年間売上高又は年間見込み売上高の合計額を10,000で除し、小数点以下を四捨五入して得た金額に『(24-既に加入している保険の残月数(注2))×28/24』を乗じ、1の位を四捨五入して得た金額を加えて得た金額」

(注2)

認定月から保険期間満了日の前月までの月数をいう。

(注3)

損害率とは、支払い保険金を支払い保険料で除した割合をいい、次のとおり計算するものとする。

(1) 1事故で支払い保険金が200万円を超える損害については支払い保険金を200万円として計算する。

(2) 平成21年6月より前の認定に関わる保険料については、平成21年6月時点の保険料率を適用して算出した数値を使用して計算する。

2. 追加認定

	項目	金額	納入時期	備考
手 数 料	申請手数料	10,450円(本体価格9,500円+税10%)	シルバーマーク追加事業所認定申請書提出と同時	
	認定手数料	5,170円(本体価格4,700円+税10%) に認定事業所数を乗じて得た金額	請求後10日以内	
	実地調査費	実地調査に要する日数に応じた1名分の宿泊費及び日当並びに1名分の交通費実費に、実際に調査に要した人員を乗じて得た金額(ただし1名分の費用の上限額は78,568円(本体価格71,426円+税10%)とする)	請求後10日以内	
制 度 保 険 料	賠償責任保険加入に関する保険料	<p>①認定事業所に関わる当該サービスの年間売上高又は年間見込み売上高の合計額を10,000で除し、小数点以下を四捨五入して得た金額に『シルバーマーク有効期間残月数(注4)×28/24』を乗じ、1の位を四捨五入して得た金額(注5)</p> <p>※年間売上高とは、認定を受けた事業所の直近決算年度(前年度)の売上高実績をいい、事業実績がない事業所について年間見込み売上高(申請月を含む年度の年間見込み売上高)とする。</p> <p>②ただし、更新時において割増が適用されている事業者においては、上記①により算出された金額に、既に更新時に適用されている、更新日の6か月前過去4年間の損害率により、付表3に従い適用されている同一の当該割増率を上記①に乗じた金額を加算</p> <p>※初回更新時においては、過去4年間の損害率がとれないため、当該期間内の損害率を適用する。</p> <p>※シルバーマーク実施要綱8認定事業者の事業所の追加認定において制度保険料の支払いを行わない場合制度保険料は不要</p>	請求後10日以内	「年間売上高又は年間見込み売上高の合計額」が2億円超の場合には、付表2の算式により算出した売上高を用いる。

(注4)

シルバーマーク有効期間残月数とは、追加申請に係る認定月からシルバーマーク有効期間満了日までの月数をいう。

(注5)

シルバーマーク制度要綱第10(1)の規定により、認定日以降を終期とし、その補償内容が当会が認める内容の損害保険に加入している場合には、次の金額とする。
「認定事業所に関わる当該サービスの年間売上高又は年間見込み売上高の合計額を10,000で除し、小数点以下を四捨五入して得た金額に『シルバーマーク有効期間残月数-既に加入している保険の残月数』(注6)×28/24」を乗じ、1の位を四捨五入して得た金額を加えて得た金額」

(注6)

既に加入している保険の残月数とは追加申請に係る認定月から保険期間満了日の前月までの月数をいう。

『シルバーマーク有効期間残月数-既に加入している保険の残月数』がマイナスの場合には、0と計算する。

付表 1

認定事業所に関わる年間売上高又は年間見込み売上高の合計額	金額
5千万円以下	157,080円(本体価格142,800円+税10%)
5千万円を超え1億円以下	178,090円(本体価格161,900円+税10%)
1億円を超え2億円以下	198,990円(本体価格180,900円+税10%)
2億円超	220,000円(本体価格200,000円+税10%)

付表 2

認定事業所に関わる年間売上高又は年間見込み売上高の合計額	算式
2億円を超え5億円以下	$0.55 \times \text{売上高 (円)} + 90,000,000 \text{円}$
5億円を超え10億円以下	$0.31 \times \text{売上高 (円)} + 210,000,000 \text{円}$
10億円を超え30億円以下	$0.26 \times \text{売上高 (円)} + 260,000,000 \text{円}$
30億円を超え80億円以下	$0.14 \times \text{売上高 (円)} + 620,000,000 \text{円}$
80億円を超え200億円以下	$0.10 \times \text{売上高 (円)} + 940,000,000 \text{円}$
200億円を超え500億円以下	$0.05 \times \text{売上高 (円)} + 1,940,000,000 \text{円}$
500億円超	別 途

付表 3

損害率	割増率
150%~199%	70%
200%~249%	130%
250%~299%	200%
300%~399%	300%
400%~499%	400%
500%~599%	500%
600%以上	別 途

マネジメント基準（小項目数34、指標36、着眼点67）

大項目1 利用者の尊厳の重視 利用者の尊厳を守り、利用者の視点からサービスの見直しを行っている。

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	
1.1 人権尊重	1.1.1 プライバシーと尊厳の保持	1.1.1.1 1.1.1.1.2 1.1.1.1.3 利用者の尊厳を支える介護を提供することを事業理念とし、利用者の人権尊重に基づいた事業を行っている。	1.1.1.1.1 利用者の人権尊重の理念を有する。	<ul style="list-style-type: none"> 経営方針や経営理念において、人権尊重に関する考えを示している。 利用者の人権尊重の理念を、研修や会議において表明している。 	
			1.1.1.1.2 人権尊重の視点から業務の定期的な見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 業務改善に関する委員会等で、サービス記録や苦情記録等を検証し、利用者の人権が尊重されているかどうか、確認を行っている。 人権尊重の観点からの業務の見直しは、マニュアルの改訂、業務改善会議の運営等に反映されている。 	
			1.1.1.1.3 利用者のプライバシー保護のための適切な配慮を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> プライバシー保護規程を設けている。 プライバシー保護の取り組みに関する研修を行っている。 利用者のプライバシーへ配慮したサービス提供がなされるよう、マニュアルでの工夫がなされている。 朝礼や会議等において、利用者のプライバシー保護への周知をはかっている。 	
	1.1.2 説明と同意及び自己決定の尊重	1.1.2.1	1.1.2.1 1.1.2.1.2 1.1.2.1.3 利用者等への十分な説明と同意に基づき、自己決定を最大限に尊重した決定を行っている。サービスは残存能力に着目して、自立支援に向けられている。	1.1.2.1.1 利用者・家族に対して十分な説明を行い、利用者本人の意思を尊重し同意をえている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対し、十分な説明を行い、同意をえている。 利用者の意向をくみ取るために、家族に対し十分な説明を行い、利用者の同意をえている。 重要事項を記した文書には、同意欄を設け、利用者の署名若しくは記名捺印を求めている。
				1.1.2.1.2 利用者が意思表示できない状態にあるとき、法定代理人(成年後見人等)の同意をえる等、可能な限り、利用者の意思確認を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の判断能力が不十分な場合、成年後見人等の選任を確認した上で、適正な契約を交わしている。 利用者が成年後見人等を選任していない場合においても、第三者である立会人を求める等、利用者との適正な契約が締結されるようつとめている。 認知症の利用者に関し、説明の仕方や意思確認の方法をマニュアルで定めている。
				1.1.2.1.3 利用者の残存能力を尊重し、自立支援に向けた方針が示されている。 <※配慮は適用対象外>	<ul style="list-style-type: none"> 経営理念や事業方針、サービス方針等で、利用者の残存能力の尊重および自立支援を促すことを示している。 利用者の自立支援にむけたサービス提供がなされるよう、マニュアルや研修での工夫がなされている。
1.2 個人情報保護	1.2.1 個人情報保護	1.2.1.1 1.2.1.2 個人情報入手に関しては、目的を説明し、同意をえて、守秘義務を遵守している。また、入手した個人情報の外部漏洩を防止するための対策を講じている。	1.2.1.1.1 個人情報の保護方針、利用目的を公表しており、個人情報第三者に提供する場合は方針に基づき同意をえている。	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取り扱い際には、説明を行い、同意をえるよう、取り扱い方針を示している。 個人情報の保護に関する方針、個人情報の利用目的を事業所内に掲示している。または、ホームページ、パンフレット、カタログ等にて掲載している。 個人情報の保護に関する方針、個人情報の利用目的について文書で配布している。 個人情報を第三者に提供する場合、方針に基づき、文書をもって、その者の同意をえている。 	
			1.2.1.2 外部漏洩防止の対策を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報について、外部漏洩が発生しないよう、取り扱い方針を定めている。 個人情報の取り扱いについて、外部漏洩を防止するための研修を行っている。 従業員及び従業員であった者が、正当な理由なく業務上知りえた個人情報をサービス提供中並びに終了後も漏らさないよう徹底している。 個人情報漏洩防止のため、パソコンの鍵管理、外部データへの保存制限等の管理を行っている。 	
1.3 利用者重視	1.3.1 親切・公平な態度	1.3.1.1 1.3.1.2 利用者に対して、親切・丁寧・敬愛の念をもって対応している。	1.3.1.1.1 接遇に関して、質を確保するための仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> 接遇に関する留意事項を記載しているマニュアルがある。 従業員に対して、接遇研修を行っている。 	
			1.3.1.2 恣意的な差別や差別を行わないよう、周知徹底している。	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者に接する場合の留意事項(心理特性、身体特性、認知症等の症状)について、従業員研修を行っている。 利用者に対して恣意的な差別や差別を行わないよう、経営理念や行動規範、パンフレット等をにて明示している。 利用者に対して公平な関係を築き、恣意的な差別や差別な行いを防止するため、業務マニュアルや従業員研修等を活用し、周知徹底をはかっている。 苦情記録やサービス対応記録等、社内報告書等を用いて、事例記録や報告が透明性を持って行われ、検証に活用されるよう、マニュアルで規程している。 利用者への恣意的な差別や差別を行わないよう、サービス実態を検証するため、内部監査を行っている。 	
	1.3.2 利用者の要望・期待の把握	1.3.2.1	1.3.2.1 1.3.2.2 利用者等からの意見や要望を把握するようにしている。また、これらの要望を、業務改善に反映させている。	1.3.2.1.1 利用者・家族の要望や期待を表明しやすい状況を作っており、利用者一人ひとりの要望や期待を明確にしている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査を行っている。 利用者の意見や要望の聞き取りを行っている。 利用者の意思をくみ取るために、家族の意見や要望の聞き取りを行っている。 利用者・家族の要望や意見を表明しやすい環境を作るための工夫を行っている。 適切なサービスを提供するために、利用者・家族に事前面談を行い、その内容を記録している。
1.3.2.2 利用者・家族からの意見や要望を業務改善に反映させている。				<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査の結果や、利用者・家族からの意見や聞き取りの結果を検証している。 業務改善のための会議において、利用者満足の向上に向けたための検討を行っている。 	
1.3.3 相談・苦情対応	1.3.3.1	1.3.3.1 利用者・家族からの相談・苦情に対応する仕組みがある。	1.3.3.1.1	<ul style="list-style-type: none"> 相談苦情対応マニュアルがある。 相談苦情受付を行なう担当部署ないし担当責任者を設置している。 相談・苦情連絡窓口を、重要事項を記した文書等で明確に示している。 事業者が実施しているサービスのみならずその他公的サービス・シルバーサービス等幅広い相談に応じられるよう、受付体制を整備している。 	

		利用者等からの相談・苦情に対応する仕組みがあり、迅速かつ適切な対応を行っている。また、これらの相談・苦情を、業務改善に反映させている。	1.3.3.1.2 利用者・家族から相談・苦情があった場合、迅速な対応を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 相談・苦情対応マニュアルに、対応期限が記されている。 相談・苦情の対応手順を示し、進捗の管理を行っている。 相談・苦情に対する解決に向けて、受付記録や対応記録を作成し、迅速な対応がはかれるように工夫している。
			1.3.3.1.3 相談・苦情があった場合、利用者・家族に結果を説明している。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者・家族に苦情対応結果を説明した記録がある。
			1.3.3.1.4 相談・苦情を業務改善に反映させている。	<ul style="list-style-type: none"> 相談・苦情委員会や苦情報告書等で、経営者や管理者に相談・苦情事例を報告しており、相談・苦情及び対応結果について情報共有化している。 業務改善の会議において、相談・苦情事例を活用し、改善にむけて検討している。
	1.3.4 約適切な契	1.3.4.1 利用者保護の観点から適切な契約を結んでいる。	1.3.4.1.1 シルバーサービス振興会が定める事項が記載された契約書を使用している。 <※福祉用具販売は適用対象外>	<ul style="list-style-type: none"> 契約書の雛形にサービス基準で別に定める契約に関し守る事項を盛り込んでいる。 契約書は、都道府県等で定める雛形を用いている。
1.4	1.4.1 安定的なサービス提供の確保	1.4.1.1 利用者の安全確保のために、事故防止、感染症発生防止の仕組み、事故発生時の対応の仕組みを用意している。また、仕組みを定期的に見直し、業務改善に反映させている。	1.4.1.1.1 事故防止、感染症発生防止の仕組み、事故発生時の対応の仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> 事故防止、感染症発生防止のためのマニュアルを用意している。 事故防止、感染症発生防止に関する研修を行っている。 事故内容、対応内容、解決までの対応経緯及び結果を記録簿に記載するよう、マニュアルにて対応手順を定めている。 用具、設備、器具等の安全衛生管理基準がある。
			1.4.1.1.2 利用者の病状急変等の対応の仕組みがある。 <※福祉用具貸与・販売は適用対象外>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の病状急変等の緊急時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアルがある。
			1.4.1.1.3 サービス提供中、事業者の責めにより利用者の身体・財物に被害を与える等の事故が生じた場合の対応方法を確立している。	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の責めにより利用者の身体・財物に被害を与える等の事故が発生した場合に備え、事前体制、事故への対応方法、事故の報告及び記録の保管等についてマニュアルにて対応手順を定めている。 利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等を整備している。 事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等への連絡がマニュアルで義務付けられている。
			1.4.1.1.4 事故事例を検討し、事故・感染症発生防止、事故発生時の対応の仕組みの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等事故防止につながる事例を検討している。 業務改善の会議において、事故防止、感染症発生防止、事故発生時の対応の仕組みの見直しについて検討している。 事故事例に基づき、マニュアルの改訂を行っている。 業務改善の会議において、事故事例を検討し、再発防止、予防につなげるための検討を行っている。
			1.4.1.1.5 廃棄物の処理等につき適切な対応を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> サービスで使用した廃棄物の処理方法は、自治体等の指定する方法に従い適切に行なうよう、マニュアルに定めている。 廃棄物処理に関するマニフェスト(産業廃棄物保管票)を管理している。
			1.4.1.1.6 サービス従事者の清潔・健康管理がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> サービス実施前のサービス従事者の健康状態が管理者又は責任者に報告され、チェックリストを作成している。 サービス実施前のサービス従事者の健康状態に関する記録を作成し、保管している。 サービス従事者等の衣服は、常に清潔で活動しやすいものとするよう指導している。 サービス従事者は、利用者の身体への直接の接触を伴うサービスの前後には、手指の洗浄を行なうことが、マニュアルに定められている。
	1.4.2 安定的なサービス提供の確保	1.4.2.1 事業者(事業所)の突発的な事態によりサービス提供が一時的に困難な状況が発生した場合に、必要な措置を講じている。	1.4.2.1.1 サービス実施に支障が生じた場合に備え、緊急連絡網、交代委員の派遣等の対応策が講じられている。	<ul style="list-style-type: none"> 事業者(事業所)の突発的な事態によりサービス提供が一時的に困難な状況が発生した場合に、事業者内、グループ内でサービス提供がとぎれないよう、カバーする体制が確保されている。 緊急時に備え、近隣のサービス提供機関と連携体制を整えている。 契約書その他で連携・協力内容が明らかにされている。 予定していたサービス従事者が訪問できなかった場合の対応手順についての記載がある文書がある。 体調の悪いサービス従事者の交代基準の記載があるマニュアル、就業規則等がある。 緊急時に備え、緊急連絡網を整えている。
		1.4.2.2 サービス提供が継続的に困難な状況が発生した場合に備え、利用者に対するサービスの提供が滞ることのないよう必要な措置を講じている。	1.4.2.2.1 火災・自然災害等により、利用者に継続的なサービスを提供できない場合に備え、サービス提供に支障が生じないよう対応策が講じられている。	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時に備え、事業者内、グループ内でサービス提供がとぎれないよう、カバーする体制が確保されている。 近隣のサービス提供機関と連携体制を整えている。 災害発生時の行動基準や連絡方法等がマニュアルに記載されている。
		1.4.2.3 サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応の仕組みがある。	1.4.2.3.1 損害賠償が迅速かつ円滑に行なえるよう、賠償責任保険に加入する等賠償資力の確保につとめている。	<ul style="list-style-type: none"> 損害賠償責任保険に加入しているが、又は賠償資力を確保している。 シルバーサービス振興会で用意しているシルバーマーク制度保険に加入している。

大項目2 地域とのパートナーシップ 地域社会に積極的に働きかけ、交流・連携・協働等のパートナーシップを構築している。

2.1 地域との協力	2.1.1 地域社会との積極的な関わり	2.1.1.1 地域社会における事業者の役割を自覚し、地域に開かれた事業者として、地域と積極的な関わりをもつよう、取り組みを行っている。	2.1.1.1.1 地域における社会資源として自らのような役割を果たせるかを検討し、地域と積極的な関わりをもつよう、地域の福祉文化の醸成・促進に向けて取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域社会を意識して、地域ニーズを把握するための取り組み(聞き取り、会合等)を行っている。 ・ 市町村の作成する介護保険事業計画を把握している。 ・ 地域ニーズを分析し、ニーズに沿って事業計画を作成している。 ・ 各事業所の地域特性に応じたサービス種類、提供のあり方を検討している。 ・ 地域社会に事業者としての活動を積極的に公報している。 ・ 利用者と地域との交流方針を作成している。 ・ 地域イベントへの参加等、地域住民に向けて、家族介護や介護予防に関する研修等、専門性を活かした普及啓発活動を行っている。 ・ 利用者・家族に地域資源に関する情報を提供している。 ・ 地域住民に向けて、介護相談窓口を設けている。 ・ 災害時における従業員ボランティア、施設提供等、地域協力のあり方について検討している。 ・ ボランティアの受け入れ体制を整備している(手引書、受け入れにあたっての研修、担当者の配置等)。
	2.1.2 連携・協働による	2.1.2.1 他機関との連携をはかり、地域の福祉ネットワークの構築を進めている。	2.1.2.1.1 地域の福祉サービス提供機関(居宅介護支援事業者を含む)や他機関(医療機関、社会福祉機関・施設・NPO等)と連携・協働している。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携、協力する他機関(医療機関、社会福祉機関、施設、NPO等)を明らかにしている。 ・ 契約書等で連携・協力内容が明らかにしている。 ・ 利用者ごとの記録に、主治医又はかかりつけ医の氏名等を記載している。 ・ マニュアル、運営規程等に、主治医等に連絡する場合の基準等を記載している。 ・ 困難な事例や苦情につながる事例の場合等を、地域包括支援センター等につなげている。

大項目3 継続的質改善の取り組み サービスプロセスを標準化し、業務の効率化をはかり、継続的な質の向上に自主的に取り組んでいる。

3.1 標準化プロセス	3.1.1 標準化プロセス	3.1.1.1 サービス提供にあたり、業務プロセスの標準化に取り組んでいる。	3.1.1.1.1 サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス内容が標準化され、基本事項や手順等が、マニュアルとして整備され、マニュアルを遵守した実施がなされているか、点検をしている。
3.2 継続的質改善	3.2.1 改善プロセス	3.2.1.1 提供する当該サービスの質の評価を行い、継続的に質改善につなげている。	3.2.1.1.1 定期的に自己評価を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所において自己評価がなされ、改善が必要な項目がある場合には、改善目標、改善計画を立てる等、適切な対応策が検討されている。 ・ 事業者は各事業所の自己評価の取組みを確認している。 ・ 事業者または事業所全体のサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。 ・ 「介護サービス情報の公表」の公表結果を、業務改善のための自己評価に活用している。
3.3 技術革新に関する取り組み	3.3.1 新技術の導入や創造	3.3.1.1 既存のプロセスにとどまらず、新たな手法や技術の導入や創造を促している。	3.3.1.1.1 情報収集を行い、より有効な手法や技術を学び、あるいは発想を転換することで新しい技術の創造や開発を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな介護技術や機器の開発等に参加・協力している。 ・ 新たな手法や技術に関する情報収集を行っている。 ・ 新たな手法や技術の導入している。 ・ 業務改善委員会等で、新たな手法や技術の導入や工夫について検討している。

大項目4 コンプライアンスの徹底 高い倫理観に基づき法令を遵守し、社会の信頼をえられるようつとめている。

41	コンプライアンス体制の構築	4.1.1	4.1.1.1	4.1.1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険法、通知、指定基準、遵守すべき法令を明示している。 遵守すべき法令に関して、従業員の理解が深まるよう、資料を配布したり、研修をしている。 従業員に対し、社外のコンプライアンス研修への参加を奨励している。 	
		4.1.2	4.1.2.1	4.1.2.1.1	<ul style="list-style-type: none"> 倫理規程や行動規範等を明文化している。 倫理規程や、行動規範等について、従業員の理解を深め、周知徹底をはかるために、マニュアルへの記載、事務所内の掲示、研修を実施している。 	
		4.1.3	4.1.3.1	4.1.3.1.1	<ul style="list-style-type: none"> チェック体制について、組織規程、職務分掌規程等に明示している。 遵守に対するチェック体制(担当部署や担当者等)を設けている。 内部監査や外部監査の仕組みを設けている。 組織ごとのクロス・チェックを行っている。 	
				4.1.3.1.2	<ul style="list-style-type: none"> 内部監査や外部監査は、計画に基づき実施している。 監査結果について、検証を行っている。 	
		4.1.4	4.1.4.1	4.1.4.1.1	<ul style="list-style-type: none"> 法令、倫理規程、行動規範等に違反した場合の罰則等の対応方法を取り決め、明示している。 賞罰等の罰則規程を設けている。 	
	4.1.4.1.2			<ul style="list-style-type: none"> 違反行為について、コンプライアンス委員会等で検討された記録がある。 経営者に違反行為の発生および対処についての報告が届く仕組みがある。 違反行為について自主的に対外報告・公表する仕組みがある。 		
	4.1.5	4.1.5.1	4.1.5.1.1	<ul style="list-style-type: none"> 通報者の秘密は保護され、不利益な取扱いが行われないことを、倫理規定や行動規範等で明らかにしている。 社内外の違反行為通報窓口を明らかにしている。 公益通報者保護制度について、従業員に認知が広まるよう、通知、研修等を行っている。 		
	42	透明性の確保	4.2.1	4.2.1.1	4.2.1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> 根拠法令等の解説されたマニュアル、手順書等がある。 マニュアルに記録の手順や、保管期限、使用する帳票等が示されている。 利用者記録の管理方法が定められ、管理者により適切に保管されている。
					4.2.1.1.2	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に、求めに応じてサービス記録を提供する用意があることを明らかにしている。 サービス記録を開示した記録がある。
					4.2.1.1.3	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルに開示の方法や期限、保管期限、使用する帳票等が示されている。
4.2.1.1.4					<ul style="list-style-type: none"> パンフレットをはじめとする広告等利用者に対する顧客誘因または顧客への説明を目的とする情報公開については、サービス基準で別に定める「表示に関し守るべき事項」を遵守している。 	
		4.2.1.1	<p>運営管理に関する記録、財務・会計記録、サービスに関する記録は、関係法令や内部の取り決めに基づき、手順や様式および開示が遵守されている。</p>	<p>運営管理に関する記録、財務・会計記録、サービスに関する記録、サービスに関わる記録は、関係法令または内部取り決めに基づいている。</p>	<p>利用者記録の管理方法が定められ、管理者により適切に保管されている。</p>	

大項目5 従業員重視 従業員を大切に、高い意欲と能力をもった人材が育成され定着する職場環境を整えている。

51	人材確保	5.1.1 人材確保	5.1.1.1 良質な従業員を確保できるよう、採用や定着率向上のための方針と戦略を策定し、計画的に人材を確保している。	5.1.1.1 必要な職種・資格・技能等のニーズの変化にみあう人材確保の戦略(事業方針)を定めている。	<ul style="list-style-type: none"> 良質な人材を確保するための人事方針を工夫している(新規採用、配置等)。 人事計画は、事業方針に則り、戦略的に計画されている。 従業員定着率を意欲して、人員体制を見直している。
				5.1.1.2 業務が適切に実施できる人員体制を整備している。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の人数やサービス内容からみて、業務が確実にこなえるように人員体制を整備している。 サービス従事者については、サービス従事者の急用、急病等によるサービスの中断を避けるため代替要員が登録等により確保されている。
52	人材育成	5.2.1 人材育成	5.2.1.1 従業員が自らの能力を開発、維持、向上させるために、専門的知識や技術の習得、自己啓発、継続的教育や研修等の機会の確保に努めている。	5.2.1.1.1 従業員の職場内外での専門的知識や技術の習得、自己啓発、継続的教育や研修等の機会を確保している。	<ul style="list-style-type: none"> 従業員を対象とした、研修計画を策定し、専門的知識や技術の習得、自己啓発等についての研修を実施、または参加させている。 従業員ごとの受講率を把握し、受講率の低い従業員にはモチベーションの向上に働きかけている。
				5.2.1.1.2 従業員が職場内外の研修を受けやすくなるよう、環境づくりを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 従業員に対して、どのような研修や教育の機会を望んでいるか、聞き取りを行っている。 従業員が研修に参加しやすくなるよう、勤務体制を調整している。 研修に際しては、従業員へ交通費や給与を支給している。
				5.2.1.1.3 新しい知識・スキルの習得や、職位に応じたマネジメント能力の習得を奨励している。	<ul style="list-style-type: none"> ステップアップ研修、自己啓発研修を行っている。 中間管理職研修等で職位に応じたマネジメントを研修している。
53	労務管理	5.3.1 適正な報酬と労働時間	5.3.1.1 就業形態やサービスの技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価がなされるようにしている。	5.3.1.1.1 就業規則が適正に運用されている。	<ul style="list-style-type: none"> 従業員10名未満でも労働基準法第89条に準じた就業規則に基づいて運用している。 就業規則および勤務記録において、従業員が所定の休日休暇を取得しているかどうか確認している。 就業規則に則った人事労務管理を行っている。 勤務時間の適正化の取り組みを行っている(NO.残業デーの実施等)。
				5.3.1.1.2 就業形態やサービス技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 給与表等により、給与規程を明文化している。 給与規程に基づき支給を行っている。 客観的な基準に基づく、定期的な人事考課を行っている。 評価の結果を従業員に伝えている。 労働条件について従業員と経営者側が話し合う仕組み(労使協議会等)がある。
		5.3.2 福利厚生・健康管理	5.3.2.1 従業員の福利厚生の充実につとめている。	5.3.2.1 従業員の心身の健康の維持、福利厚生の充実につとめている。	<ul style="list-style-type: none"> 事業者独自の福利厚生の仕組みがある。 法定の項目や対象者を拡大して、健康診断を行っている。 従業員からの相談に対応するための窓口や担当者を設置している。 育児介護、ボランティア休暇等特別休暇制度がある。 従業員の社外活動についての補助制度がある。
		5.3.3 安全管理	5.3.3.1 職場内の安全管理体制を確保している。	5.3.3.1 感染症発生や事故発生の予防対策を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 感染症予防対策マニュアルや事故予防対策マニュアルがある。 感染症予防や事故予防に関する研修を行っている。 従業員の腰痛対策を行っている。 夜間業務、移動を伴う業務に関して事故防止の対策を行っている。
54	職場環境	5.4.1 公平な機会と人格の尊重	5.4.1.1 組織中での公平な取り扱い(公平な機会や評価)が保障され、互いの人格、価値観が尊重されている。また、ハラスメントや差別を発生させない組織風土に向けての仕組みがある。	5.4.1.1 従業員に対するハラスメント防止のための研修、相談・通報体制等の取り組みがなされている。	<ul style="list-style-type: none"> 従業員に対するセクハラ、パワハラ等、就業上のトラブルや被害に関する相談通報窓口(担当者)を明らかにしている。 相談通報体制においては、相談者のプライバシーが確保されている。 就業上の従業員間のトラブル発生を防止するよう、人権教育などの研修を行っている。 人権尊重の組織風土を作り上げるための取り組みを行っている。
		5.4.2 チーム形成	5.4.2.1 他職種・専門職間での協力、効果的なコミュニケーション、手法や技術の共有が行われている。	5.4.2.1 他職種連携、専門職種連携がはかられるよう、取り組みがなされている。	<ul style="list-style-type: none"> 職種間専門職間のカンファレンスを実施している。 職種間あるいは上下の間において、自由闊達な意見交換を行える場を設けている。 専門職種間の技術向上のための交流の場を設けている。
55	従業員満足	5.5.1 従業員満足の把握と反映	5.5.1.1 従業員に対する意見・要望の調査・聴き取りから従業員の要望、意見、満足度を把握し、課題の解消に取り組んでいる。	5.5.1.1.1 従業員の要望、意見、満足度等をはかるための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 従業員の意見や要望を聴取る仕組みがある。 従業員の満足度調査を行っている。 従業員満足を把握するための工夫を行っている。
				5.5.1.1.2 従業員の要望、意見、満足度等を調査した結果を分析し、業務改善に反映させている。	<ul style="list-style-type: none"> 業務改善の会議で、従業員満足度調査結果を分析し、改善につなげている。 従業員からの意見や要望に基づいて業務改善がはかられるよう、配慮がなされている。

大項目6 リーダーシップ 経営者および現場管理者の強いリーダーシップによって高い経営品質を実現し、安定的なサービス提供につとめている。

6.1 理念と価値	6.1.1 理念の明示と周知	6.1.1.1 経営者は、組織の理念、使命、基本方針等を定め、それを全従業員や利用者等関係者に向かって浸透させている。また、組織の価値を反映した行動を経営者自身が実践している。	6.1.1.1.1 理念、使命、基本方針等を明示し、関係者に浸透させている。	<ul style="list-style-type: none"> 理念、使命、基本方針等を明文化している。 組織の理念、使命、基本方針等を従業員に理解させ、日々の実践につなげるための取り組みをしている。 理念、使命、基本方針等を利用者や家族、関係者に伝えるための取り組みをしている。 理念、使命、基本方針をわかりやすく説明するための資料を作っている。
			6.1.1.1.2 経営者は、理念、使命、基本方針に基づき行動を実践するように、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> 経営者は、理念、使命、基本方針が従業員に浸透するように、様々な場面で表明している。 経営者は、自身の役割と責任を従業員に対してわかりやすく表明している。 経営者の行動が理念、使命、基本方針に合致しているか、検証を行っている。
	6.1.2 の職務分掌	6.1.2.1 職務分掌を明確にし、その職務分掌に基づいて業務が行われている。	6.1.2.1.1 役員及び管理職の職務分掌が明確にされ、その職務分掌に基づいて業務を行なっている。	<ul style="list-style-type: none"> 役員及び管理職の職掌範囲決裁等に関わる事項について明文化されている。 社内実態に即した組織図が作成されている。
	6.2 従業員への動機づけ	6.2.1 コミュニケーションと動機づけ	6.2.1.1 経営者は、従業員のモチベーション向上のための工夫を行い、組織内の情報伝達が双方向になるよう、つとめている。	6.2.1.1.1 従業員のモチベーション(志気)を高めるための工夫を行っている。
6.2.1.1.2 経営者と従業員間の双方向のコミュニケーション実践がはかれるような工夫をしている。				<ul style="list-style-type: none"> 定期的に、経営者と従業員間のコミュニケーションの場が設けられている。 現場の従業員と経営者が参加する業務改善会議等の記録がある。 従業員提案制度がある。
6.3 管理者のリーダーシップ	6.3.1 管理者のリーダーシップ	6.3.1.1 事業所の各管理者の役割が明確にされており、管理者のリーダーシップが発揮されるようにしている。	6.3.1.1.1 管理者研修を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 管理者の責任と役割を踏まえた、管理者を対象とする研修を行っている。
			6.3.1.1.2 管理者の位置付け、役割が明確にされている。	<ul style="list-style-type: none"> 管理者の業務を明らかにしている。 マニュアル、業務手順書等で管理者への報告を義務付けている。 現場の責任者により内容が点検された業務の報告書を管理者に提出している。
6.4 目標管理	6.4.1 目標管理と戦略計画	6.4.1.1 経営者は、組織の主要な戦略目標を設定し、目標達成のための行動計画を策定し、その検証を行っている。	6.4.1.1.1 組織の主要な戦略目標を設定して、さらにその実現を可能とする行動計画を組織内に明示している	<ul style="list-style-type: none"> 経営環境を的確に把握するための取り組みを行い、組織の主要な戦略目標を明らかにしている。 設定した戦略目標は、理念、使命、基本方針と合致させている。 戦略目標や事業計画は、従業員に周知されるよう、取り組みがなされている。 事業年度の活動目標を具体的に示し、実施の時期や方法を定めている行動計画を策定している。
			6.4.1.1.2 事業継続に必要な財務の健全性を確保することが目標とされ、取り組まれている。	<ul style="list-style-type: none"> 外部会計監査を受け入れている。 目標とする財務指標を明らかにして、定期的な達成状況を検証している。 内部留保や担保力を高めて、資金調達を容易にする取り組みをしている。 取引金融機関に、定期的に業績の報告をしている。
			6.4.1.1.3 戦略目標行動計画について、達成状況を定期的に検証しながら事業を実施している。	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画、行動計画の達成状況を定期的に検証するための会議を行っている。 組織を取り巻く環境変化を意図し、目標や計画、達成状況の検証を行っている。 外部専門家等の助言を求める体制があり、実際に利用している。
6.5 経営者および管理者の評価	6.5.1 経営者および管理者の業績評価	6.5.1.1 経営者および管理者の業績評価を行っている。	6.5.1.1.1 管理者への業務遂行の達成度に応じた業績評価を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 管理者の評価は、分掌する業務の達成度に応じたものであることが確認できる。 管理者の職務分掌に応じた勤務評定を実施している。
			6.5.1.1.2 経営者の業績評価を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 経営者自身が、外部の客観的評価を受けている。 経営者は、会社業績を分析し、自身の貢献を社内に表示している。 経営会議で経営者の活動結果を示している。

訪問介護サービス基準

大項目	中項目 (項目数7)	小項目 (項目数10)	項目 (項目数13)	細目	
1. 職員の研修・教育	1.1 職員の研修・教育	1.1.1 指定研修の実施	1.1.1.1 サービス従事者に対し採用研修が行なわれている。	採用時研修とは、シルバークラブサービス振興会が別に定める研修若しくは当会がこれと同程度以上に認める研修をいう。 採用時研修未修了者にはサービスに従事させないこと。	
			1.1.1.2 サービス従事者に対し採用後研修が行なわれている。	採用後研修とは、採用時研修が終了したサービス従事者に対し資質向上のために実施される研修であり、シルバークラブサービス振興会が別に定める研修を行うこと。	
2. 適切な表示・契約	2.1 適切な表示	2.1.1 適切な表示の遵守	2.1.1.1 シルバークラブサービス振興会が定める表示に関し守るべき事項が遵守されている。	パンフレットをはじめとする広告など利用者に対する顧客誘因または顧客への説明を目的とする情報公開については、別表1に定める表示に関し守るべき事項]を遵守すること。	
			2.1.1.2 シルバークラブサービス振興会が定める契約に関し守るべき事項が遵守されている。	契約するにあたっては、利用者に対し、事前にサービスに関する重要事項説明書(料金、職員体制、営業時間、サービス内容、苦情対応窓口等が盛り込まれているもの)を交付し説明を行い、原則として契約書を取り交わすこと。また契約書に関する一連の事項については、別表2に定める「契約書に盛り込むべき項目」を遵守すること。	
3. 訪問介護サービスの適切な提供	3.1 サービス運営	3.1.1 サービス実施の整備	3.1.1.1 サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。	サービス実施マニュアルには、別表3に定める「訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項」の内容が盛り込まれていること。 マニュアルはサービス従事者に徹底され、遵守されていること。	
			3.1.2 賠償責任の確保	損害賠償責任保険については、シルバークラブマーク制度保険として、シルバークラブサービス振興会で用意しているが、個々の事業者で保険加入等をしていない場合は当会が別に定める損害賠償責任保険加入基準を遵守していること。	
			3.1.3 金銭管理	3.1.3.1 利用者の金銭管理に関して、訪問介護員の質を確保するための仕組みがある。 3.1.3.2 利用者ごとの金銭管理の記録を行っている。 3.1.3.3 利用者の鍵の管理に關して、訪問介護員の質を確保する仕組みがある。	利用者の金銭管理についての記載があるマニュアル等がある。 金銭管理を行わない場合は該当事例なし。 金銭管理を行っている利用者ごとの金銭管理の記録がある。 金銭管理の記録の同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。 金銭管理を行わない場合は該当事例なし。
			3.1.4 鍵の管理	3.1.4.1 利用者の鍵の管理に關して、訪問介護員の質を確保する仕組みがある。 3.1.4.2 利用者ごとの鍵の管理に關する預かり証の控えがある。	利用者の鍵の管理についての記載があるマニュアル等がある。 鍵の管理を行わない場合は該当事例なし。
3.2 訪問介護のサービス体制と手順	3.2.1 適切な人員配置	3.2.1.1 サービス従事者として保健師、看護師又は介護福祉士及び訪問介護員等が配置されている。	3.2.1.1.1 サービス従事者として保健師、看護師又は介護福祉士、実務者研修及び訪問介護員初任者研修を修了した者(旧訪問介護員養成研修(ホームヘルパー1級又は2級課程)及び介護職員基礎研修を修了した者を含む)若しくは当該研修に相当する研修を修了した者であること。 左記以外のサービス従事者として、訪問介護計画の作成、利用者・家族等の相談・援助等の充実の観点からソーシャルワーカー(社会福祉士等社会福祉援助技術を行なう者)を配置することが望ましい。	保健師又は看護師は、事業所毎に専任で配置する必要はないが、業務に支障なくサービスが提供できる体制で配置されていること。この場合、当該事業所を担当する保健師又は看護師を明確にしておくこと。 保健師又は看護師は、常勤・非常勤を問わないものとする。 訪問介護員等は、介護福祉士、実務者研修及び訪問介護員初任者研修を修了した者(旧訪問介護員養成研修(ホームヘルパー1級又は2級課程)及び介護職員基礎研修を修了した者を含む)若しくは当該研修に相当する研修を修了した者であること。 左記以外のサービス従事者として、訪問介護計画の作成、利用者・家族等の相談・援助等の充実の観点からソーシャルワーカー(社会福祉士等社会福祉援助技術を行なう者)を配置することが望ましい。	
			3.2.1.1.2 サービス従事者として訪問介護員初任者研修を修了した者(旧訪問介護員養成研修(ホームヘルパー1級又は2級課程)及び介護職員基礎研修を修了した者を含む)若しくは当該研修に相当する研修を修了した者であること。	保健師又は看護師は、事業所毎に専任で配置する必要はないが、業務に支障なくサービスが提供できる体制で配置されていること。この場合、当該事業所を担当する保健師又は看護師を明確にしておくこと。	
4. 指定基準	4.1 指定基準の遵守	4.1.1 指定基準を満たしていること	4.1.1.1 清掃に用いるタオル等利用者の皮膚に直接接触する用品類は、個々のサービスごとに洗浄された安全・清潔なものが使用されている。	指定基準とは、介護保険法第74条第1項に定める厚生労働省令で定める基準「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準」をいう。 認定申請事業所が同法第41条第1項に基づき都道府県による指定を受けている場合は、指定基準を満たしているものと見做す。	
			4.1.1.2 人員、設備及び運営に関する指定基準を満たしていること	指定基準とは、介護保険法第74条第1項に定める厚生労働省令で定める基準「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準」をいう。 認定申請事業所が同法第41条第1項に基づき都道府県による指定を受けている場合は、指定基準を満たしているものと見做す。	

(別表1) 訪問介護サービスの表示に関し守るべき事項

表示内容	表示方法	備考
1. 案内書の交付	事業者は必要な表示事項を記載した書面一式を用意し(以下「案内書」という)。利用者にサービスの内容または取引条件について直接説明する際に必ず使用しなければならぬ。また利用者から請求があった際にはこれを交付しなければならぬ。	案内書とは、必要表示事項を盛り込んだ書面であり、通常はパンフレットであるが、特に形式は問わない。 但し、使用する際には1セットで交付できるようにしておく必要がある。
2. サービス内容に関する表示事項	事業者は案内書に「サービス内容に関する事項」を事業所毎に次の各号に定めるところにより表示しなければならない。 (1) 訪問介護サービスの具体的内容として、身体介護、生活援助について提供しているか否かを、また巡回型サービスを実施している場合にあつてはその旨を表示し、それぞれの提供サービスの詳細についても表示すること。 (2) サービスを提供できる曜日と時間帯を表示すること。 (3) 訪問介護サービスの事業展開地域を表示すること。	「事業所毎に」とは、複数の事業所をもつ事業者においては、訪問介護の事業を行う事業所毎に表示を行うことである。 ・「身体介護」とは、食事の介護、排泄の介護、衣類着脱の介護、身体の清拭・洗髪、通院等の介助、その他必要な介護をいう。 ・「生活援助」とは調理、衣類の洗濯・補修、住居等の掃除、整理整頓、生活必需品の買い物、関係機関等との連絡、その他必要な家事を援助することをいう。 ・「巡回型サービス」とは、訪問介護員の派遣を巡回することにより行うサービスであり、概ね1回の訪問で20分から30分程度で身体介護を行うものをいう。 ・巡回型サービスを提供している場合は、その提供可能な曜日、時間帯も表示すること。またお盆、正月等の特別な時期に営業しない場合はその旨を明示すること。 ・「事業展開地域」とは訪問介護サービスの提供を予定している地域を指す。 なお、巡回型サービスを提供している場合で、巡回型以外のサービスと事業展開地域が異なる場合においては、その旨を表示すること。
3. 事業者に関する表示事項	事業者は案内書に「事業者に関する事項」を事業所毎に次の各号に定めるところにより表示しなければならない。 (1) 事業者の名称および所在地を表示すること。 (2) サービスに関する問合せを受け付ける電話番号および問合せを受け付けている曜日、時間帯を表示すること。また、FAXがある場合はFAX番号もあわせて表示すること。 (3) サービスに関する苦情対応窓口を表示すること。 (4) 訪問介護サービス事業について介護保険の指定事業者である場合は、その旨を表示し、あわせて指定を受けた都道府県名を表示すること。 (5) サービス従事者の人数を表示すること。	・苦情対応窓口については、担当部署ないし担当責任者及びその連絡先を明示すること。 なお、全事業所共通の苦情対応窓口を設けている場合には、当該窓口を表示すること。 ・訪問介護サービスに従事することを主たる業務とする保健師、看護師、介護福祉士、訪問介護員等の合計人数を表示すること。また表示した人数がいつの時点での人数であるかも表示すること。
4. サービスの料金に関する表示事項	事業者は案内書に「サービスの料金に関する事項」を次の各号に定めるところにより表示しなければならない。 (1) 訪問介護サービスの利用料金および計算方法について、以下の点について明示し、総合的にサービス利用料金が計算できるように表示すること。 ・単位あたりの料金およびその単位(30分未満、30分以上1時間未満、1時間以上等) ・曜日や時間帯によって異なる場合、その金額もしくは計算方法は ・コース別で異なる場合(身体介護、生活援助)その金額もしくは計算方法は ・利用者の心身状況によって料金が異なる場合、その金額もしくは計算方法は ・延長した場合の料金の計算方法が時間単価と異なる場合、その料金 ・交通費を別途請求する場合、その金額もしくは計算方法 ・消費税の取扱い ・その他利用者が利用に際し負担する費用がある場合は、その金額もしくは計算方法	・「総合的にサービス利用料金が計算できる」とは、利用者毎に利用回数、利用時間に応じて、利用料・キャンセル料が計算できることをいう。

(別表1) 訪問介護サービスの表示に関し守るべき事項

表示内容	表示方法
	<p>(2) 会員制を採用している場合は、その入会金、会費等の諸費用を表示すること。</p> <p>(3) 前もって納める保証金がある場合の金額および返還に関する規定を表示すること。</p> <p>(4) サービスを中止する場合の料金の取扱いについて表示すること。</p> <p>事業者は、案内書を含む各種媒体に訪問介護サービスのサービス内容又は取引条件に関する事項について表示する場合には、次の各号に定めるところによらなければならない。</p> <p>(1) 「早朝」、「夜間」、「深夜」等の用語を使用してサービス提供時間について表示する場合は、原則としてそれぞれの用語が意味する時間についても表示すること。</p> <p>(2) 利用者実績について表示する場合はその時期を明確にして表示すること。</p> <p>(3) 嘱託医又は連携医療機関を表示する場合は、当該医療機関から表示する旨の了承を得ること。</p> <p>事業者は、訪問介護サービスに関する表示において、サービスの内容、取引条件等について、他の事業者が提供する特定のサービスとの比較を表示するときは、次の各号に定めるところによらなければならない。</p> <p>(1) 比較時において現に提供されている同種のサービスと対照すること。</p> <p>(2) 比較対照事項を具体的に表示すること。</p> <p>(3) 比較対照事項について客観的事実に基づく具体的数値又は根拠を明らかにすること。</p> <p>(4) 比較の方法が公正であること。</p>
5. その他の表示事項	<p>事業者は、案内書を含む各種媒体に訪問介護サービスのサービス内容又は取引条件に関する事項について表示する場合には、次の各号に定めるところによらなければならない。</p> <p>(1) 「早朝」、「夜間」、「深夜」等の用語を使用してサービス提供時間について表示する場合は、原則としてそれぞれの用語が意味する時間についても表示すること。</p> <p>(2) 利用者実績について表示する場合はその時期を明確にして表示すること。</p> <p>(3) 嘱託医又は連携医療機関を表示する場合は、当該医療機関から表示する旨の了承を得ること。</p>
6. 比較表示の方法	<p>事業者は、訪問介護サービスに関する表示において、サービスの内容、取引条件等について、他の事業者が提供する特定のサービスとの比較を表示するときは、次の各号に定めるところによらなければならない。</p> <p>(1) 比較時において現に提供されている同種のサービスと対照すること。</p> <p>(2) 比較対照事項を具体的に表示すること。</p> <p>(3) 比較対照事項について客観的事実に基づく具体的数値又は根拠を明らかにすること。</p> <p>(4) 比較の方法が公正であること。</p>
7. 特定用語の使用基準	<p>事業者は、表示を行う際に次の各号に掲げる用語を使用するときは、それぞれ当該各号に定めるところによらなければならない。</p> <p>(1) 事業者は、サービスの内容又は取引条件に関する事項について「完全」、「完璧」、「絶対」等、全く欠けるところがないことを意味する用語は、断定的に使用してはならない。</p> <p>(2) 事業者は、サービスの内容又は取引条件に関する事項について「日本一」、「日本初」、「業界一」、「超」、「当社だけ」等、他の競争事業者の供給するもの又は他の事業者よりも優位に立つことを意味する用語を使用してはならない。ただし、客観的、具体的な事実に基づく場合であり、かつ、その事実に関するデータを保有している場合はこの限りでない。</p> <p>(3) 事業者は、サービスの内容又は取引条件に関する事項について「最高」、「最高級」、「極」、「一級」等、最上級を意味する用語を使用してはならない。ただし、客観的、具体的な事実に基づく場合であり、かつ、その事実を併せて表示する場合はこの限りでない。</p>
8. 二重価格について	<p>事業者は、サービスの提供価格について、一般価格、通常価格、一般標準価格、市面その他の価格と比較した二重価格表示をしてはならない。ただし、当該サービスを実際に提供していた価格との比較はこの限りではない。</p>
9. おとり広告について	<p>事業者は、実際に提供していないサービスについて、利用できること誤認されるおそれのある表示をしてはならない。</p>

備考
<p>・「原則として」とは、媒体の表示スペース等の条件により時間の表示が不可能な場合を想定。「早朝」、「夜間」、「深夜」等とは各事業者において定める時間帯をいう。</p> <p>例：「早朝」…午前6時から午前8時 「夜間」…午後6時から午後10時 「深夜」…午後10時から翌朝6時</p> <p>・「時期を明確にする」とは過去の実績に対し、その実績をあげた時期および期間がわかるように表示することをいう。</p>
<p>・二重価格表示については平成12年6月30日付け公正取引委員会策定ガイドライン「不当な価格表示についての考え方」を参照。</p>
<p>・おとり広告については平成5年4月28日付け公正取引委員会告示第17号「おとり広告に関する表示」及び同日付け事務局長通達第6号「おとり広告に関する表示等の運用基準」を参照。</p>

(別表1) 訪問介護サービスの表示に関し守るべき事項

表示内容	表示方法	備考
<p>10. 不当な表示について</p>	<p>事業者は、訪問介護サービスの内容、取引条件に関する事項について、次の各号に掲げる表示をしてはならない。</p> <p>(1) 事実と反して、公的機関その他の団体による「後援」又は「協賛」の表示をすることにより、あなたもそれらの機関等からの協力、支援が得られるように一般消費者に誤認されるおそれがある表示。</p> <p>(2) 客観的、具体的事実がないのに、「特価」、「格安」等、価格が著しく安くという印象を与える用語を用いることにより、不当に顧客を誘引するおそれのある表示。</p> <p>(3) 他の事業者又は他の事業者が提供するサービスを中傷又はひぼうする表示。</p> <p>(4) サービスの内容、質、取引条件等の一部分の特色を強調することにより、あなたも全体が優良であるかのように利用者に誤認されるおそれがある表示。</p> <p>(5) 前各号に掲げるもののほか、サービスの内容、取引条件に関する事項について、虚偽又は誇大な表示で、実際のものよりも著しく優良又は有利であると利用者に誤認されるおそれがある表示。</p>	
<p>11. 指定居宅介護支援に伴う表示</p>	<p>事業者が、指定居宅介護支援事業を併せて行っている場合に、顧客の誘因または顧客への説明を目的にサービスの内容または取引条件の表示を行う際には、訪問介護サービスと当該居宅介護支援事業に関する表示は別に行わなければならない。</p>	<p>・例えば会社概要を社員の採用に際し使用する場合、当該表示が顧客の誘因または顧客への説明を目的としない場合については、訪問介護サービスと居宅介護支援事業を併せて表示することができる。</p>
<p>12. 個人情報の取扱いに関する表示</p>	<p>個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント)や個人情報の取扱いに関する明確かつ適正な規則を策定し、公表(表示)しなければならない。</p>	<p>・個人情報の取扱いについては、平成16年12月24日厚生労働省策定「医療・介護関係情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を参照。</p>

(別表2) 訪問介護サービスの契約書に盛り込むべき項目

契約にあたっては、少なくとも以下の項目について具体的に盛り込んだ契約書を作成しなければならない。但し、これは必要最低限の事項及びその内容を示したものであり、その他利用者保護のために必要な事項及び契約当事者間で必要と認められる事項についてはこれを盛り込まなければならない。なお、一般社団法人シルバーサービス振興会では「訪問介護サービス標準契約書」を策定しているので参考とされたい。

1. 契約の当事者及び目的に関する事項

○契約の主体（当事者）、契約の目的について明確にすること。

2. 契約期間に関する事項

○契約期間、自動更新等の継続規定について明確にすること。

3. サービスの定義及び内容に関する事項

○利用者に提供されるサービスの定義や具体的な内容について明確にすること。

○介護保険対象サービスと対象外サービスとの取扱いについて明確にすること。

4. サービス従事者等に関する事項

○直接サービスに従事する者の職種（呼称）、資格、職務内容などを明確にすること。

○サービス従事者の交替を行う場合の取扱いについて明確にすること。

5. 訪問介護計画の作成・変更に関する事項

○訪問介護計画について、事前調査、計画立案、及びその変更等について明確にすること。この場合、利用者及び家族の意思を反映させるとともに内容の確認が行える旨、契約の有効期間中においてもサービス内容について相互に協議し変更できる旨を明確にすること。

6. サービス実施の記録及びその報告等に関する事項

○サービス実施の記録及び利用者等への確認・報告について明確にすること。

7. 事業者及びサービス従事者の義務に関する事項

○サービス提供にあたって使用する備品の安全衛生を図るなど、利用者の生命、身体、生活環境等の安全確保に配慮することについて明確にすること。

○事業者が業務上知り得た利用者又はその家族の情報に関する守秘義務について明確にすること。

○業務上知り得た利用者の情報を外部に向け使用する場合は、予め当該利用者の同意を得ておく旨を明確にすること。

○サービス従事者の禁止行為に関する事項を明確にすること。

○緊急時の対応方法について明確にすること。

○苦情に対し適切に対応することについて明確にすること。

8. 契約者の義務に関する事項

○サービス提供にあたって必要な備品の提供等、利用者及び介護者等が守るべき事項を明確にしておくこと。

9. サービス利用料金及びその変更に関する事項

○サービス利用料金について、利用料金の計算方法、交通費の取扱い、請求方法及び支払方法などを明確にすること。

○利用者の体調等により予定していたサービスが実施できない場合の取扱いについて明確にすること。

○料金の変更について明確にすること。

10. 利用の中止（キャンセル）・変更・追加に関する事項

○サービス利用の中止（キャンセル）・変更・追加が行える旨又この場合の取扱い等について明確にすること。

11. 契約の解除に関する事項

○中途解約・解除について明確にすること。

○利用者、事業者のそれぞれにおいて契約を解除する場合の規定について明確にすること。

○契約の終了に伴う精算について明確にすること。

12. 損害賠償責任に関する事項

○事業者の責めに帰すべき事由により損害賠償責任を負う場合の取扱いについて明確にすること。

○損害賠償がなされない場合の取扱いについて明確にすること。

13. 事業者の免責に関する事項

○天災等不可抗力によりやむを得ずサービス提供ができない場合、事業者には責任がないことを明確にしておくこと。

(別表3) 訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項

留意点等	
<p>● 左記以外にソーシャルワーカー等をサービス従事者として配置する場合には、当該サービス従事者の業務分担についてマニュアルに盛り込むこと</p>	<p>1. サービス従事者の業務分担</p> <p>訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項</p> <p>保健師、看護師又は介護福祉士が行うべき業務</p> <p>ア 利用者、看護士又は介護福祉士が行うべき業務</p> <p>イ 利用者の心身の状況、医療との連携等に関すること。</p> <p>イ 上記及び緊急時における訪問介護員等に対する指導・助言</p> <p>ウ 利用者の身体状況に応じた定期訪問 等</p> <p>(1) 保健師、看護師又は介護福祉士が行うべき業務</p> <p>ア 利用者、看護士又は介護福祉士、及びサービス提供責任者の指示に従ったサービスの実施</p> <p>イ 利用者・家族に対するサービス提供方法についての説明</p> <p>ウ 利用者、看護士、家族に対するサービス提供方法についての説明</p> <p>エ 利用者・家族に対する相談・援助</p> <p>エ サービス実施内容の記録・報告 等</p> <p>(2) サービス提供責任者が行うべき業務</p> <p>① 訪問介護員等が行うべき業務</p> <p>ア 保健師、看護師又は介護福祉士、及びサービス提供責任者の指示に従ったサービスの実施</p> <p>イ 利用者・家族に対するサービス提供方法についての説明</p> <p>ウ 利用者、看護士、家族に対するサービス提供方法についての説明</p> <p>エ 利用者・家族に対する相談・援助</p> <p>エ サービス実施内容の記録・報告 等</p> <p>(3) サービス提供責任者が行うべき業務</p> <p>ア 当該サービスの利用の申込みに係る調整</p> <p>イ 訪問介護計画を作成した際の利用者・家族に対するその内容説明 等</p> <p>(3) 保健師、看護師又は介護福祉士及びサービス提供責任者が協力して行う業務</p> <p>ア 利用者に対する事前訪問</p> <p>イ 訪問介護計画の作成</p> <p>ウ 訪問介護員等に対するサービス内容の指示</p> <p>エ 訪問介護員等に対する介護方法の指導・助言</p> <p>オ 訪問介護計画の見直し 等</p> <p>● 医師法、保健師助産師看護師法等医療に関する法律で禁止されている行為は行わないこと。</p>
<p>2. 保健師、看護師又は介護福祉士及び訪問介護員等の医療法制(禁止事項)遵守に関する事項</p>	<p>● 医師法、保健師助産師看護師法等医療に関する法律で禁止されている行為は行わないこと。</p>

(別表3) 訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項

	留意点等
<p>3. 利用者及び家族に対する事前面談</p> <p>訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者・家族に対し家庭訪問による事前面談を実施し、次の聴取、説明等を行い、その聴取・観察内容について記録すること。 事前面談に当たっては、保健師、看護師又は介護福祉士及びサービス提供責任者が協力して行うこと。 <p>(1) 利用者についての聴取・観察</p> <ul style="list-style-type: none"> ア サービスに対する期待内容 イ 心身状況及び日常生活動作能力 ウ 主治医の氏名等 エ 医師の治療を受けている場合はその内容 オ 生活像(食事、排泄、睡眠、清潔、運動等の生活習慣及び住居環境) カ 性格、嗜好等 <p>(2) 家族に対する聴取</p> <ul style="list-style-type: none"> ア サービスに対する期待内容 イ 家族構成 ウ 家族関係(介護への取組姿勢を含む。) エ 介護状況(主たる介護者、介護方法、他の家族、親戚等の協力状況、公的サービス等の利用状況等) <p>(3) サービス内容の説明</p> <ul style="list-style-type: none"> 個々のサービス内容について利用者及び家族に対し、文書を交付して説明を行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 何を目的としたサービスを希望しているのか等を十分に把握することが必要 ● 何を目的としたサービスを希望しているのか等を十分に把握することが必要 ● 利用者又は家族より入浴介助の希望があった場合には主治医に確認する等入浴の可否及び留意点等を確認すること ● 個々のサービス内容、サービス提供方法、料金等について説明すること
<p>4. 訪問介護計画の作成</p> <p>(1) 訪問介護計画の作成に当たっては、保健師、看護師又は介護福祉士及びサービス提供責任者が協力して行うこと。</p> <p>(2) 事前訪問によって把握した利用者及び家族のニーズ、利用者の心身状況等をもとにミーティングを行い、援助の方向性や目標を明確にし、訪問介護計画を作成すること。 また、その内容について、利用者・家族の同意を得ること。</p> <p>(3) (2)の結果を管理者に報告すること。</p>	

(別表3) 訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項

5. 個々のサービスについての具体的な作業手順 留意事項等	訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項	留意点等
	<p>(1) マニュアルには、提供するすべての個々のサービスについて次の事項を含む具体的な作業手順、留意事項等を定めること。</p> <p>① 個々のサービスに共通な事項</p> <p>ア 常に声をかけるなど利用者の心理面に配慮すること。</p> <p>イ 衣類着脱、入浴、清拭、排泄、おむつ交換等を行う場合は、利用者の羞恥心に配慮すること。</p> <p>ウ マネジメント基準14.1及びサービス基準3.3.1を遵守し、サービス実施に必要な用品を準備・確認すること。</p> <p>② 個々のサービスに特有な事項</p> <p>安全衛生面の観点から具体的な作業手順、留意事項等を別添1に示した内容を標準とし、これと同程度以上の内容で定めること。</p>	<p>・事業者が在宅介護サービスとして提供するすべてのサービスについてマニュアルに盛り込むこと。</p> <p>なお、掃除、洗濯、買い物等のいわゆる生活援助については、利用者から見ても在宅介護サービスとの区別が難しいため、これも訪問介護サービスに含むこととし、同様にマニュアルに盛り込むことが必要。</p> <p>・別添1では、主な7種類のサービスについて安全衛生の観点から作業内容と留意事項が定められているが、マニュアルにはこれらを含んだ具体的な全てのサービスの作業内容や留意事項を盛り込む必要があり、訪問介護員等が理解し利用できるものであること。</p> <p>・生活援助については利用者が寝たきりの高齢者等であることから必要となる安全衛生や外部の者が行うサービスである等の観点からの作業内容及び留意事項を盛り込めば足るものと考えられる。</p>
6. 訪問介護員等に対するサービス内容の指示	<p>● 訪問介護計画に基づき、利用者に提供するサービス内容等について、次の事項を含めた指示書等の書面により、保健師、看護師又は介護福祉士及びサービス提供責任者が協力し訪問介護員等に対し具体的に指示すること。</p> <p>(1) 実施するサービスの内容(スケジュールを含む)</p> <p>(2) 次の事項を含むサービス実施上の留意点</p> <p>ア 利用者の日常生活活動能力及び心身状況</p> <p>イ 生活像</p> <p>ウ 医師の治療を受けている場合はその内容</p> <p>エ 利用者及び家族のニーズ</p> <p>オ 利用者に緊急事態が発生した場合の対応</p>	

(別表3) 訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項

訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項		留意点等
7. 実施したサービスの内容についての報告	<p>訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項</p> <p>(1) 訪問介護員等は、所定の報告書に以下の事項を記入し、原則としてサービス終了の都度、利用者・家族等から行ったサービスの確認を受け、これを家族等に交付すること。</p> <p>ア 実施したサービスの内容</p> <p>イ サービス実施上の留意点</p> <p>(2) 訪問介護員等は、この報告書を月に1回以上定期的にサービス提供責任者に提出すること</p> <p>(3) サービス提供責任者は、報告書の提出の都度内容の点検をし、サービス実施状況の確認を行うとともに必要に応じ保健師、看護師又は介護福祉士と協力しサービス内容の検討を行い訪問介護員等に対し指導・助言を行うこと</p> <p>(4) 訪問介護員等は、1日のサービス終了の都度保健師、看護師又は介護福祉士もしくはサービス提供責任者に以下の事項を電話等により報告すること。</p> <p>ア 当日のサービス内容及び連絡事項</p> <p>イ 利用者に病状の急変等の緊急事態が発生した場合は、その内容及び対応内容</p> <p>(5) サービス提供責任者は、内容の点検をした報告書を管理者に提出すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 留意点には、連絡事項・特記事項等記入すること。
8. 保健師、看護師又は介護福祉士による利用者の健康状態(心身状況)の定期的な観察	<ul style="list-style-type: none"> ● サービス開始後において、保健師、看護師又は介護福祉士は、原則として2ヶ月に1回以上の定期訪問を行い、利用者の日常生活活動能力、身体状況等について、聴取、観察等を行い記録すること。保健師、看護師又は介護福祉士は、この観察等の結果により必要に応じ医師への受診を勧めること。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期訪問の趣旨 ・利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化の把握 ・提供しているサービスに対する意見・要望の把握 等
9. 訪問介護計画の見直し	<p>(1) 保健師、看護師又は介護福祉士及びサービス提供責任者は、利用者の定期的観察等に基づき、必要に応じ訪問介護員等を含む検討会を開催するなどによりサービス内容の見直しの検討を行い、利用者・家族に対する助言を行うこと。</p> <p>また、この結果訪問介護計画の変更を行なう際には、利用者・家族との調整を行い4. 訪問介護計画の作成の項目に準ずること。</p> <p>(2) 利用者、家族等からのサービス内容の変更依頼があった場合には、(1)に準ずること。</p> <p>(3) 介護保険法第8条21にいうところの居宅サービス計画に基づきサービスが提供されている場合には、当該居宅介護支援事業者との連携を図ること。</p>	

(別表3) 訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項

	留意点等	
<p>10. 利用者記録の管理</p>	<p>● 利用者記録の管理方法を定め、管理者が適切に保管すること。</p> <p>(1) 利用者へのサービス提供に係る諸記録を利用者記録として利用者毎にファイルする等により整理すること。</p> <p>(2) 利用者へのサービス完了後3年以上保管すること。</p> <p>(3) ファイル等には、少なくとも利用者に関する以下の記録を整備しておくこと。</p> <p>ア 事前面談により聴取・観察した内容の記録</p> <p>イ 居宅サービス計画が作成されている場合は、居宅サービス計画の写し</p> <p>ウ 訪問介護計画</p> <p>エ 訪問介護員等に指示された利用者へのサービス内容の指示書等の書面</p> <p>オ 利用者に実際に提供されたサービス内容の報告書</p> <p>カ 利用者の心身状況・その置かれている環境等の定期的な観察の記録</p> <p>キ 利用者に病状の急変等の緊急事態が発生した場合、その内容及び対応内容の記録</p> <p>ク 事業者の責めにより利用者の身体・財物に被害を与える事故が発生した場合、記録簿の写し</p>	<p>● 居宅サービス計画とは、介護保険法第8条21に規定するものをいう。</p>
<p>11. 訪問介護員等の清潔・健康管理</p>	<p>(1) 訪問介護員等は、原則としてその日のサービス実施前に、所定のチェックリストに基づき、電話等により健康状態を管理者又はサービス提供責任者に報告し、サービスに従事することの可否について判断を仰ぐこと。</p> <p>(2) 訪問介護員等の衣服は、常に清潔で活動しやすいものとする。</p> <p>(3) 訪問介護員等は、訪問時及び退出時並びに調理又は利用者の身体への直接の接触を伴う個々のサービスの前後には、手指の洗浄を行うこと。</p>	<p>● 健康状態の記録を保管すること。 2年以上保管することが望ましい。</p>
<p>12. 緊急時・事故発生時の対応</p>	<p>(1) 利用者に病状の急変等の緊急事態が生じた場合の対応</p> <p>① 事前体制</p> <p>ア 通常予測できる緊急事態への対応策</p> <p>イ 医師、家族等介護を行っている者及び事業者の連絡網を定めること。</p> <p>② 緊急事態への対応</p> <p>ア サービスを中止し、適切に対応すること。</p> <p>イ 訪問介護員等は保健師、看護師又は介護福祉士に連絡し、指示を受けること。</p> <p>ウ 訪問介護員等は連絡網で定めた家族等介護者に連絡すること。</p> <p>エ 利用者の状況により、訪問介護員等は直接主治医等に連絡すること。</p> <p>③ 緊急事態の報告及び記録の保管</p> <p>ア 保健師、看護師又は介護福祉士及び訪問介護員等は、緊急事態の内容、対応内容について管理者に書面で報告すること。</p> <p>イ 管理者はその内容を確認し、利用者記録と合わせ保管すること。</p>	<p>● 通常予測できる緊急事態とは、脳溢血、ベッドからの転落等の高齢者に起こりやすい事例をいい、これらについて訪問介護員等がどのように対応すべきかを記載すること。</p>

(別表3) 訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項

訪問介護サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項		留意点等
	<p>(2) 事業者の責めにより利用者の身体・財物に被害を与える事故が発生した場合の対応</p> <p>① 事前体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事故発生時の連絡網を定めておくこと。 <p>② 事故への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事故発生時の対応方法を定めておくこと。 <p>③ 事故の報告及び記録の保管</p> <p>ア 保健師、看護師又は介護福祉士及び訪問介護員等は、事故の内容、対応内容について管理者に書面で報告すること。</p> <p>イ 管理者はその内容を確認し、記録簿を作成し解決後3年以上保管すること。</p> <p>ウ 記録簿の写しを利用者記録と合わせて保管すること。</p>	<p>・記録簿には、少なくとも事故内容、対応内容、解決までの対応経緯及び結果を記載すること。</p>
13. 苦情対応	<p>(1) 苦情を受け付けた場合の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 苦情対応の責任者を事前に定め、他の従業員が受け付けた場合も管理者に報告するよう徹底しておくこと。 ● 苦情の受付、対応等内容と共に日付を付した記録を残すよう定めておくこと。 ● 苦情対応の期限を定めておくこと。 ● 管理者はその内容を確認し、記録簿を作成し解決後3年以上保管すること。 ● 記録簿の写しを利用者記録と合わせて保管すること。 	

(別添1)

1 清拭作業手順

作業内容	留意事項
準備	<ul style="list-style-type: none">・利用者の満腹時及び空腹時はできるだけ避けること。・保温を図ること。・陰部・臀部用のタオルは別に用意すること。
脱衣	<ul style="list-style-type: none">・片麻痺等障害のある利用者の場合は、健側を先に脱がせるなど苦痛を与えないようにすること。
実施(拭く)	<ul style="list-style-type: none">・タオルの清潔さと温度を保つように適切な頻度でタオルをすすぎ、湯を交換すること。・できるだけ末梢から中枢に向かって拭くこと。・不必要な皮膚の露出を避けること。・上肢及び下肢を拭く場合は、関節を支持して行うこと。・陰部から臀部にかけては前から後ろにかけて拭くこと。
乾燥	<ul style="list-style-type: none">・拭き終えた部分ごとに乾いた清潔なタオルを用いて水気を完全に拭き取ること。・ドライヤーを使用する場合は、温風の温度に注意し、吹き出し口が直接身体に接触しないようにすること。
着衣	<ul style="list-style-type: none">・片麻痺障害のある利用者の場合は、患側から先に着せるなど苦痛を与えないようにすること。

2 オムツ交換作業手順

作業内容	留意事項
準備	<ul style="list-style-type: none"> ・保温を図ること。 ・ベッド上で行う場合には、訪問介護員の反対側に柵を設けるなど利用者が転落しないようにすること。
オムツをははずす	<ul style="list-style-type: none"> ・寝衣や寝具を汚染しないよう留意すること。 ・不必要な皮膚の露出を避けること。
脱衣	<ul style="list-style-type: none"> ・寝衣や寝具を汚染しないよう留意すること。 ・不必要な皮膚の露出を避けること。
清拭	<ul style="list-style-type: none"> ・清拭作業手順の実施(拭く)に準ずること。
乾燥	<ul style="list-style-type: none"> ・ドライヤーを使用する場合は、温風の温度に注意し、吹き出し口が直接身体に接触しないようにすること。
オムツをあてる	<ul style="list-style-type: none"> ・尿漏れ防止のため、男性は前が、女性は後ろが厚めになるよう留意すること。 ・そけい部及び腹部は、運動制限及び苦痛がないようゆとりを持たせること。
汚物の処理	<ul style="list-style-type: none"> ・汚物の処理は速やかに行うこと。 ・臭気が室内に残らないよう換気に留意すること。
記録	<ul style="list-style-type: none"> ・便の色、量、性状、排便回数を記録すること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・呼び鈴の利用、2～3時間ごとの定期的な確認等による早期対応を行うこと。

3 体位変換作業手順

作業内容	留意事項
全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予め実施頻度を決め、定期的に行うこと。 ・ ベッド上で行う場合には、訪問介護員の反対側に柵を設けるなど利用者が転落しないようにすること。 ・ 麻痺側を下にする場合には、短時間で済ませること。
仰臥位→側臥位	
側臥位→仰臥位	
側臥位→側臥位	

(注) 本表の各作業内容における留意事項は空欄であるが、作業手順を定めるマニュアルにおいては、各作業内容について具体的な作業手順を定めること。

4 寝衣交換作業手順

作業内容	留意事項
全般	<ul style="list-style-type: none"> ・温度を図ること。 ・ベッド上で行う場合には、訪問介護員の反対側に柵を設けるなど利用者が転落しないようにすること。 ・不必要な皮膚の露出は避けること。 ・冬季は、衣類及び訪問介護員の手を予め暖めておくこと。
脱着衣	<ul style="list-style-type: none"> ・清拭作業手順の脱衣及び着衣に準ずること。

5 食事介助作業手順

作業内容	留意事項
準備	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に手洗いさせること。 ・便器を片付ける、換気を行う等快適な食事環境に留意すること。
姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ・身体の状態に適した楽な姿勢をとらせること。 ・嚥下しやすい姿勢を取らせること。 ・利き手の自由を確保すること。 ・片麻痺等障害のある利用者の場合は、健側を下にするなど苦痛を与えないようにすること。
介助	<ul style="list-style-type: none"> ・食物の適温に留意すること。 ・誤嚥しないよう留意すること。 ・適切な水分の摂取に留意すること。
食後	<ul style="list-style-type: none"> ・口腔内を清潔にすること。特に片麻痺の場合は、麻痺側の口腔に食物残さが残らないよう留意すること。 ・右仰臥位等楽な姿勢をとらせること。

6 排泄介助作業手順

作業内容	留意事項
準備	<ul style="list-style-type: none"> ・排泄場所の保温を図ること。 ・冬季は排泄器具の保温に留意すること。
脱衣	<ul style="list-style-type: none"> ・寝衣や寝具を汚染しないよう留意すること。 ・不必要な肌の露出は避けること。
排便	<p>(全般に関する事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・便が皮膚に付着している場合は、十分に拭き取ること。 ・陰部から臀部にかけては前から後ろにかけて拭くこと。 ・利用者に手洗いをさせること。 <p>(トイレ使用の場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・片麻痺の場合は、歩行介助の際利用者の患側に立つこと。 ・歩行の際にはできるだけスリッパ等履物を使用させないこと。 ・中から鍵をかけさせないこと。 <p>(ポータブルトイレ使用の場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・布を敷く等便座等が倒れないように留意すること。 <p>(ベッド上での排泄の場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・片麻痺等障害のある場合に側臥位で便器を当てる時は、健側を下にする等苦痛を与えないようにすること。
汚物の処理	<ul style="list-style-type: none"> ・汚物の処理は速やかに行うこと。 ・臭気が室内に残らないよう換気に留意すること。
記録	<ul style="list-style-type: none"> ・オムツ交換作業手順の記録に準ずること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・オムツ交換作業手順のその他に準ずること。

7. 入浴介助作業手順

作業内容	留意事項
<p>サービス実施の基準</p>	<p>・最初のサービス実施前に医師の入浴可否についての意見が記載された書面(以下「入浴可否の意見書」という。)を確認する。または、主治医に入浴の可否及び留意点等を確認するなどサービス実施可否の根拠を明確にすること。</p> <p>・サービス実施に当たって、看護師の立会いの必要性につき主治医等に確認をとること。</p> <p>・看護師は、入浴可否の意見書等及び事前訪問時に聴取・観察した事項(新たに入浴を追加して実施する場合には、新たに聴取・観察した事項とする。)に基づき、サービス実施の可否を判断すること。</p> <p>・看護師はサービス開始後においては、少なくとも6か月毎に、サービス実施中の記録と併せ、入浴可否の意見書を確認するなどによりサービス継続の可否を判断すること。</p> <p>・看護師は、上記判断について疑義が生じた場合、医師の判断を仰ぐこと。</p> <p>・サービス実施の方法(サービス実施に必要な人数を含む。)については、看護師が決定すること。</p> <p>・原則として立ち会い人を確保すること。</p>
<p>サービス実施前の利用者の観察及びこれに基づく対応</p>	<p>・訪問介護員等(利用者の身体状況に応じては看護師)はサービス実施前に利用者の身体状況等の聴取等を行い状況等を把握し、記録をすること。</p> <p>・訪問介護員等は前項の結果を看護師に報告をし、看護師は入浴可否の意見書等及びその把握された状況に基づき、作業内容、作業手順、作業時間等の変更の有無及び入浴の可否について判断すること。また、サービス実施について利用者又は立会人の同意を得ること。</p> <p>(看護師が立ち会っている場合) 看護師は入浴可否の意見書等及び前項の結果に基づき、作業内容、作業手順、作業時間等の変更の有無及び入浴の可否について判断し、サービス実施について利用者又は立会人の同意を得ること。</p> <p>・看護師は、前項の判断について疑義が生じた場合は医師の判断を仰ぐこと。</p>
<p>全般</p>	<p>・訪問介護員等は、全作業内容に亘り利用者の状態に常に注意しながら、サービスを実施すること。</p> <p>(看護師が立ち会っている場合) 看護師は、全作業内容に亘り利用者の状態に常に注意しながら、訪問介護員の行う作業について指導すること。</p> <p>・入浴時間は利用者の心身に過度の負担をかけないよう注意し、短時間で終了させること。</p> <p>・利用者の空腹時及び満腹時はサービスを実施しないこと。</p> <p>・環境設定に注意し(手すり、すべり止め等が設置されているなど)危険性の少ない場所で行うこと。</p> <p>・脱衣場所と入浴場所の移動の際、温度変化がないよう配慮すること。</p>
<p>脱衣</p>	<p>・利用者に入浴することを十分納得させて行うこと。</p> <p>・障害部位等、利用者に応じた脱衣の方法を実施すること(片麻痺等障害がある利用者の場合は、健側を先に脱がせるなど苦痛を与えないようにする等)。</p> <p>・脱衣後は、バスタオル等で全身を覆い保温に注意すること。</p>

搬送	・利用者の身体状況に注意して、最も安全で負担のない方法で行うこと。(十分な人数によって、身体の屈曲等利用者の状態に注意しながら、かかえ、抱き上げ等により静かに運ぶ等。)
入浴 (湯温の確認)	・湯温は、利用者の心身に過度の負担とならないよう、適切な温度とし、常に湯温計により確認すること。
(入湯)	・身体の屈曲等利用者の身体の状態に注意しながら、十分な人数によって静かに運ぶこと。 ・利用者に不安を与えないように細心の注意を払いながら浴槽に入れること。 ・静水圧に注意すること。
(洗体、洗髪等)	・洗体、洗髪等の順序については、予め決めておくこと。但し、利用者の希望等によって定められた順序を変える場合は看護師の指示によること。 ・洗体、洗髪等を行う場合は、手すりにつかまらせ、椅子、台等に座らせ等安定した状態で行うこと。 ・陰部の洗浄は利用者の羞恥心を考慮して、原則として利用者又は家族が行うこととすること。 ・陰部に使用する布片類は他の部位に使用するものとは異なるものを使用すること。
(すすぎ)	・シャワーの水勢に注意し、また、温度を手で確認しながら洗い流すこと。 ・利用者がすべらないよう立ち上がり前の前に床の石鹸分等を十分洗い流すこと。 ・立ち上がりは、貧血等に留意し、ゆっくりとさせること。
搬送	・乾いたバスタオル等で全身を覆い、保温に配慮しながら静かに運ぶこと。
乾燥	・オムツ交換作業手順の乾燥に準ずること。
着衣	・障害部位等、利用者に応じた着衣の方法を実施すること(片麻痺等の利用者の場合は、患側から先に着せるなど苦痛を与えないようにする等)。

(注)①本表は、家族等の介護による入浴が困難な者に対する入浴介助の作業手順を定めたものである。

②介護保険法8条21にいうところの居宅サービス計画が作成されこれに基づきサービスが提供される場合においては、入浴可否の意見書に代えることが出来る。その場合、特段の指示が無い限り、看護師の立会いや看護師によるサービス方法の決定、看護師への報告等を必要としない(別表3.7「実施したサービスの内容についての報告」に定める、サービス終了後の保健師、看護師又は介護福祉士もしくはサービス提供者への報告は必要)。

シルバーサービス振興会が別に定める事項

- 採用時研修 ▫ 採用後研修
- 損害賠償責任保険加入基準

訪問介護サービス
採用時研修

対象	区分	科目・内容	時間数	備考
訪問介護員等	講義	職業倫理(1時間以上)	1時間以上	<ul style="list-style-type: none"> 職業倫理については、シルバークラス振興会作成のテキストを用いて行う。 受講対象者は、介護福祉士・実務者研修及び訪問介護員初任者研修(旧訪問介護員養成研修(ホームヘルパー養成研修1～3級課程を含む))を修了した者(各都道府県の判断により、1級過程の研修の全科目を免除することができる看護師等の資格を有する者を含む)とし、介護保険施行前に当該研修に相当する研修を修了した者も、同時に取り扱う。 訪問介護サービスの保健師又は看護師の採用時研修18時間以上を既に修了している者は、この全部を省略できる。
		事業者のサービス内容、サービス提供システム等 マニュアルの記載内容を十分理解させること。	6時間以上	
		合計時間数	7時間以上	
		事業者のサービス内容、サービス提供システム等 マニュアルの記載内容を十分理解させること。	6時間以上	
		実習	12時間以上	
保健師 又は 看護師		訪問介護サービス・マーク認定事業者等で訪問介護 サービス等の見学・実習を行うこと。	18時間以上	訪問介護サービスの実習または実務の経験を有する者については、この一部を省略することができる。
		合計時間数	18時間以上	

採用後研修

対象	内容	時間数等
訪問介護員等	訪問介護サービスの知識・技術等サービス内容の水準 の向上に資する事項。	毎年6時間以上の 定期研修
保健師 又は 看護師	訪問介護サービスの知識・技術、保健師・看護師の役割 等サービス内容の水準の向上に資する事項。	毎年6時間以上の 定期研修

損害賠償責任保険加入基準

1. 保険対象

事業者の責めにより、以下のような事故が発生し、事業者が利用者等第三者に対し法律上の賠償責任を負った場合に賠償金が支払える保険内容であること。

- ① 業務の遂行中、利用者の身体・財物に被害を与える事故
- ② 業務を遂行した結果、利用者の身体・財物に被害を与える事故

☆ 保険種類例

訪問介護サービス	施設所有者管理者賠償責任保険、生産物賠償責任保険及び受託者賠償責任保険
----------	-------------------------------------

2. 保険期間

1年 以上

3. 保険料の支払方法

一時払い

4. 補償額（保険金額）

1事故の補償限度額 （身体・財物共通）	保険期間中の限度額 （身体・財物共通）
1億円 以上	1億円 以上

※ 保険期間が1年を超えるものは、保険期間中を通しての補償額ではなく、1保険年度毎の補償額（保険金額）とする。

※ 損害賠償責任保険加入にあたって免責金額（自己負担部分）を設ける場合にあっても、この事業者側の自己負担を含めて確実に損害賠償が行われなければならない。