

シルバーマーク申請の手引き

(福祉用具販売サービス)

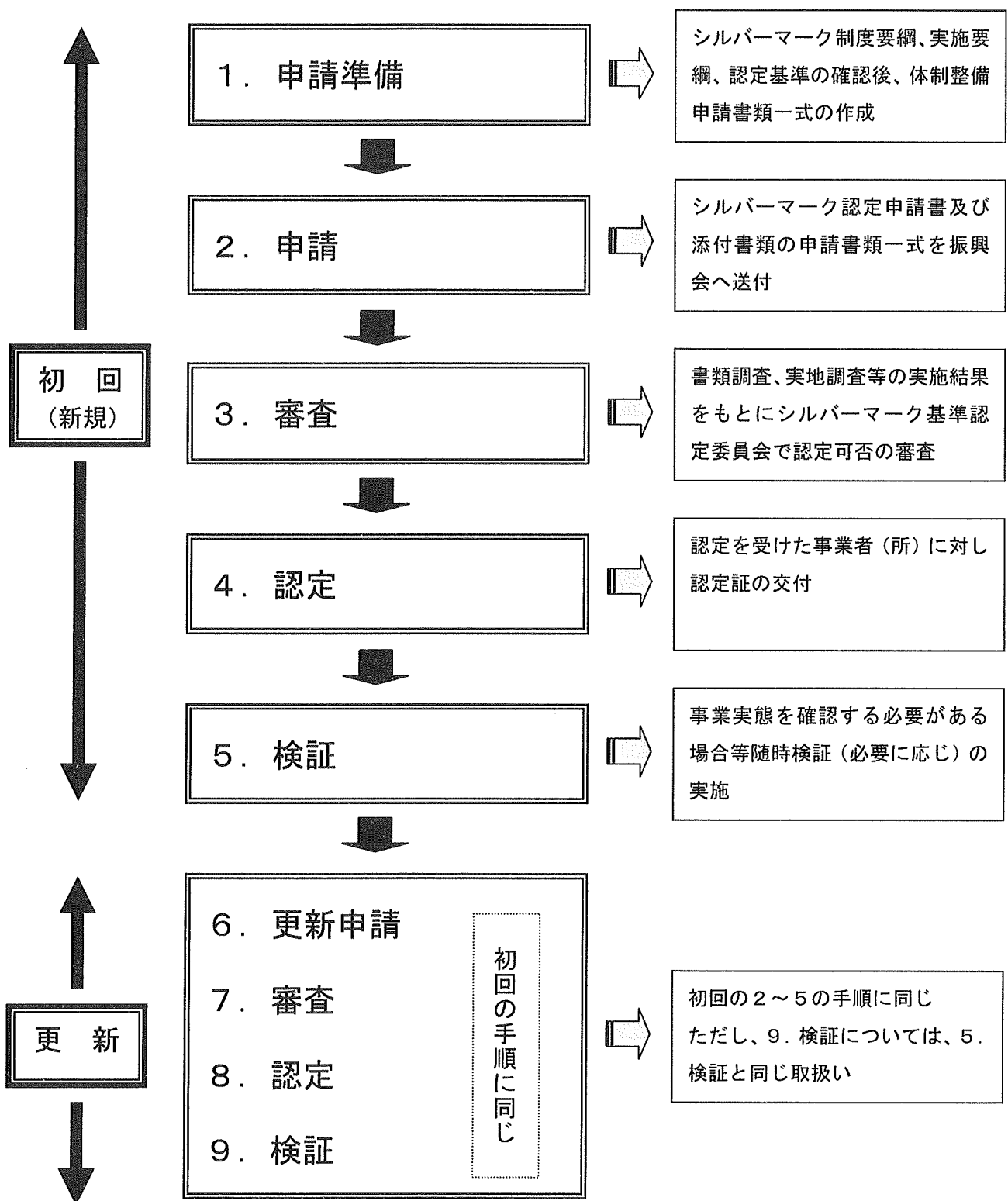
令和4年4月

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	販売 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	販売 9
III. 福祉用具販売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	販売 12
IV. 損害保険について	販売 20
V. シルバーマーク認定有効期間中の注意事項	販売 21
<シルバーマーク基準関連集>	販売 23
★ 倫理綱領	
★ シルバーマーク制度要綱	
★ 福祉用具販売サービスに関するシルバーマーク制度実施要綱と解説	
★ 福祉用具販売サービスの認定基準	
○マネジメント基準	
○福祉用具販売サービス基準	
○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 福祉用具販売サービスの基準」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）福祉用具販売サービス基準（別表2）「福祉用具販売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福祉用具販売事業所一覧(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福祉用具販売サービスのマニュアル
- ⑯パンフレット等
- ⑰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(福祉用具販売部門)計画概要(様式3-2)
- ③事業所(福祉用具販売部門)概要・実績報告書(様式6)
- ④事業所(福祉用具販売部門)職員名簿(様式7)
- ⑤事業所における福祉用具の品揃え状況並びに事業所の構造、面積に関する書類(様式8)
- 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、③、④、⑤、⑥、⑦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「5申請手続」の項目を参照してください。

2. 申請

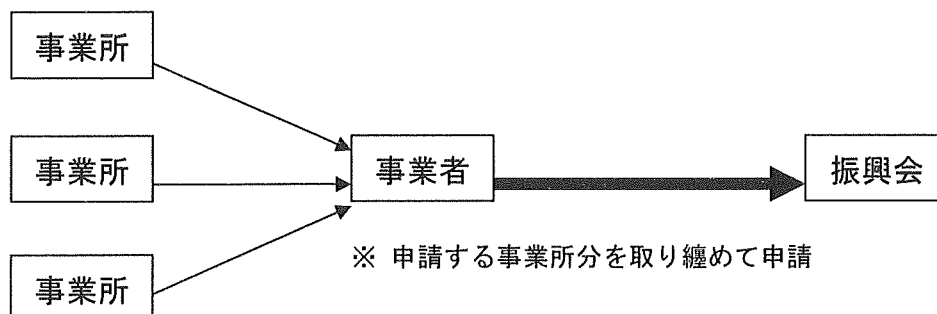
◆申請書類の送付方法

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福祉用具販売事業所一覧(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福祉用具販売サービスのマニュアル
- ⑯パンフレット等
- ⑰その他

※更新申請の場合、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮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(福祉用具販売部門)計画概要(様式 3-2)
- ③事業所(福祉用具販売部門)概要・実績報告書(様式 6)
- ④事業所(福祉用具販売部門)職員名簿(様式 7)
- ⑤事業所における福祉用具の品揃え状況並びに事業所の構造、面積に
 関する書類(様式 8)
- 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、③、④、⑤、⑥、⑦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「5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(46,224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。

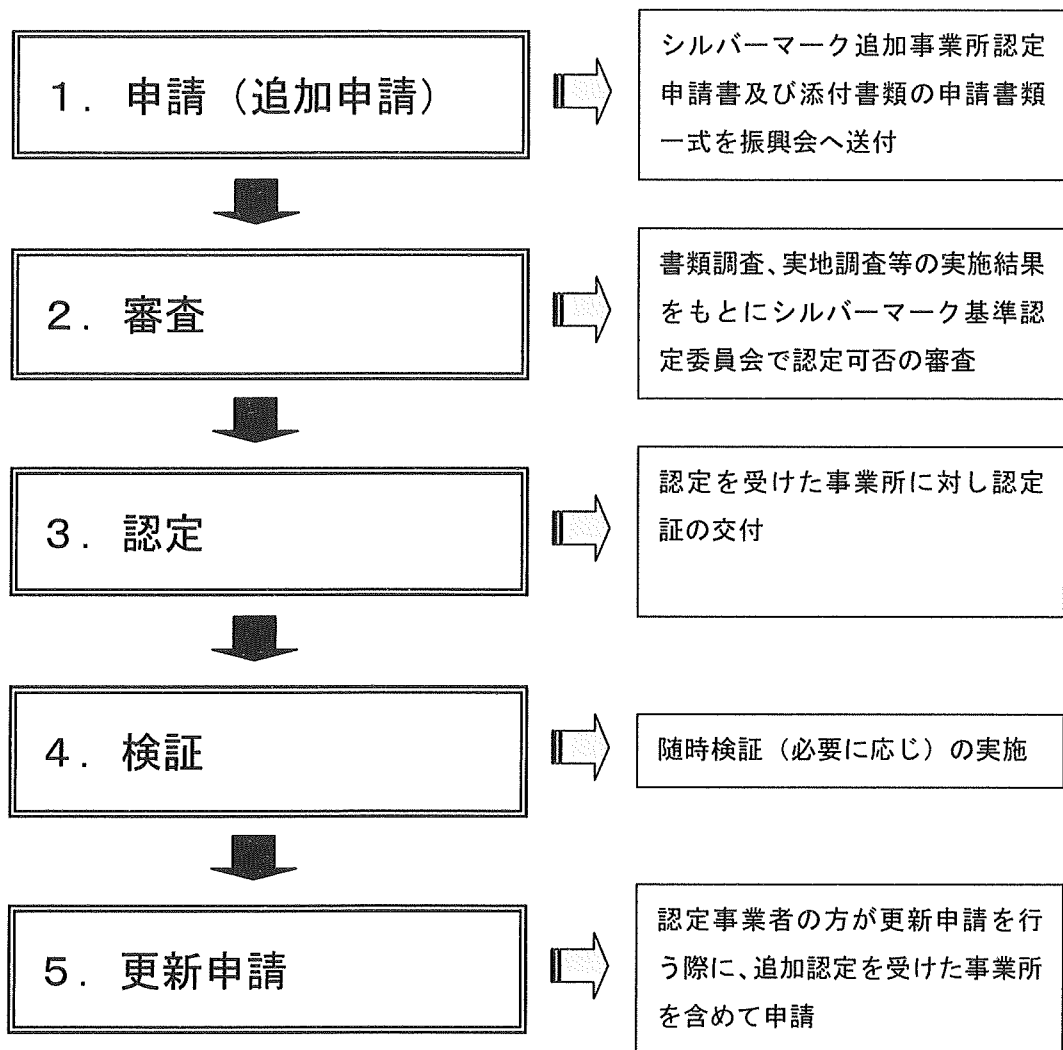
（実地調査費）

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（福祉用具販売部門）計画概要（様式 3-2）
 - ③福祉用具販売事業所一覧表（様式 4）
 - ④事業所（福祉用具販売部門）概要・実績報告書（様式 6）
 - ⑤事業所（福祉用具販売部門）職員名簿（様式 7）
 - ⑥事業所における福祉用具の品揃え状況並びに事業所の構造、面積に関する書類（様式 8）
 - ⑦介護保険法に基づく指定通知書の写し
 - ⑧事業所独自のパンフレット
 - ⑨その他

※複数の事業所を申請する場合は、①、④、⑤、⑥、⑦、⑧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

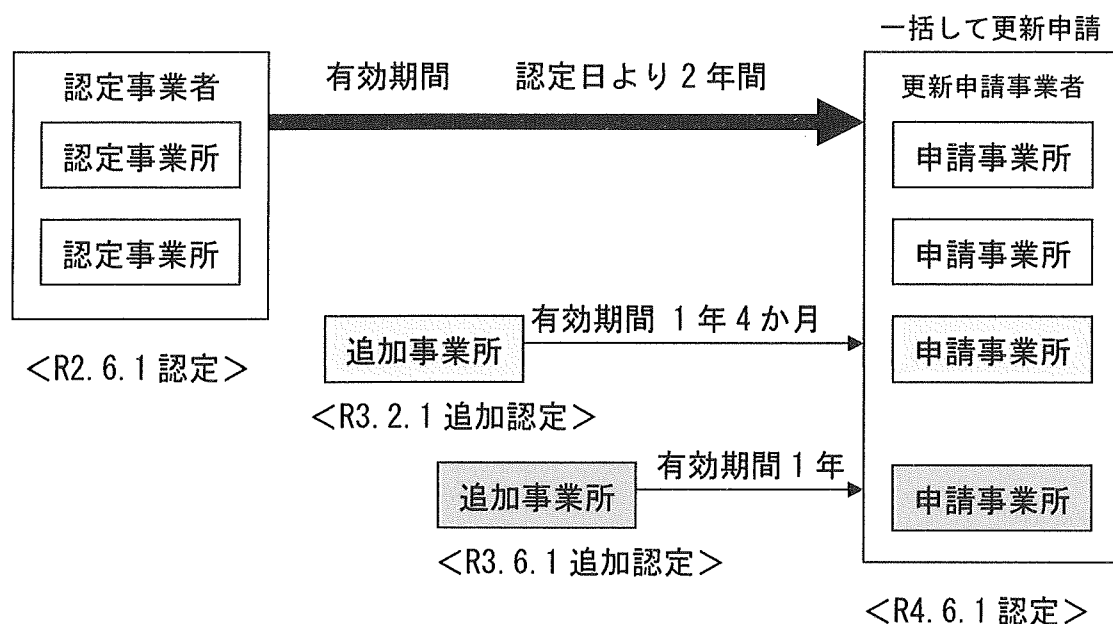
初回及び更新の認定と同様、2月1日、6月1日、10月1日の年3回、シルバーマークの追加認定を行い、シルバーマークの認定を受けた事業所ごとにシルバーマーク認定証を交付し、これを事業者に一括して送付します。

(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. 福祉用具販売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。

(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×事業所数	+	$4.7 \times \frac{\text{年間売上高合計又は年間見込み売上高合計(注2)}}{10,000}$

※ 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、福祉用具販売サービス基準(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。(福祉用具販売サービス基準参照)

※1 既に加入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） 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）福祉用具販売サービスについて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 $157,080円 + 5,170円 \times 2$
 $+ 4.7 \times 23,000,000円 / 10,000円 = 178,230円$

（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加入している場合の手数料

（申請時）

申請手数料 = 47,080円

（認定時）

認定手数料 $157,080円 + 5,170円 \times 2$
 $+ 4.7 \times 23,000,000円 / 10,000円$
 $\times (24 - 5) / 24 = 175,980円$

(実地調査後)

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

・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、新たに福祉用具販売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)

$$\begin{aligned} \text{認定手数料} & \quad 125,620 \text{円} + 5,170 \text{円} \times 2 \\ & \quad + 4.7 \times 23,000,000 \text{円} / 10,000 \text{円} = 146,770 \text{円} \end{aligned}$$

(実地調査後)

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

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。

(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

$$\begin{array}{c}
 \text{+} \\
 \left[\begin{array}{c} \text{B表} \\ \text{年間売上高合計又は年間見込み売上高合計} \text{ (※1) (注1)} \\ \hline 4.7 \times \frac{\quad}{10,000} \end{array} \right] \times \left[\begin{array}{c} \text{C表} \\ \text{シルバーマーク有効期間残月数} \text{ (※2)} \\ \hline 24 \end{array} \right] \\
 \text{10円未満に端数が生じた場合は1の位を四捨五入し10円単位にします。}
 \end{array}$$

※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	$\frac{\text{シルバーマーク有効期間残月数} - \text{既に加入している保険の残月数} (\ast 1, 2)}{24}$
<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>			

※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表によることになります。

(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

(福祉用具販売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 = 10,450円

(認定時)

認定手数料 $5,170円 \times 2$
 $+4.7 \times 23,000,000円 / 10,000円$
 $\times 8 / 24$ = 13,940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 $5,170円 \times 2$
 $+4.7 \times 23,000,000円 / 10,000円$
 $\times (8-6) / 24$ = 11,240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	798554
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

認定を受けた福祉用具販売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け出る必要があります。

- 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

- ★ 福祉用具販売サービスに関するシルバーマーク制度実施要綱と解説

- ★ 福祉用具販売サービスの認定基準
 - マネジメント基準

 - 福祉用具販売サービス基準

 - 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。

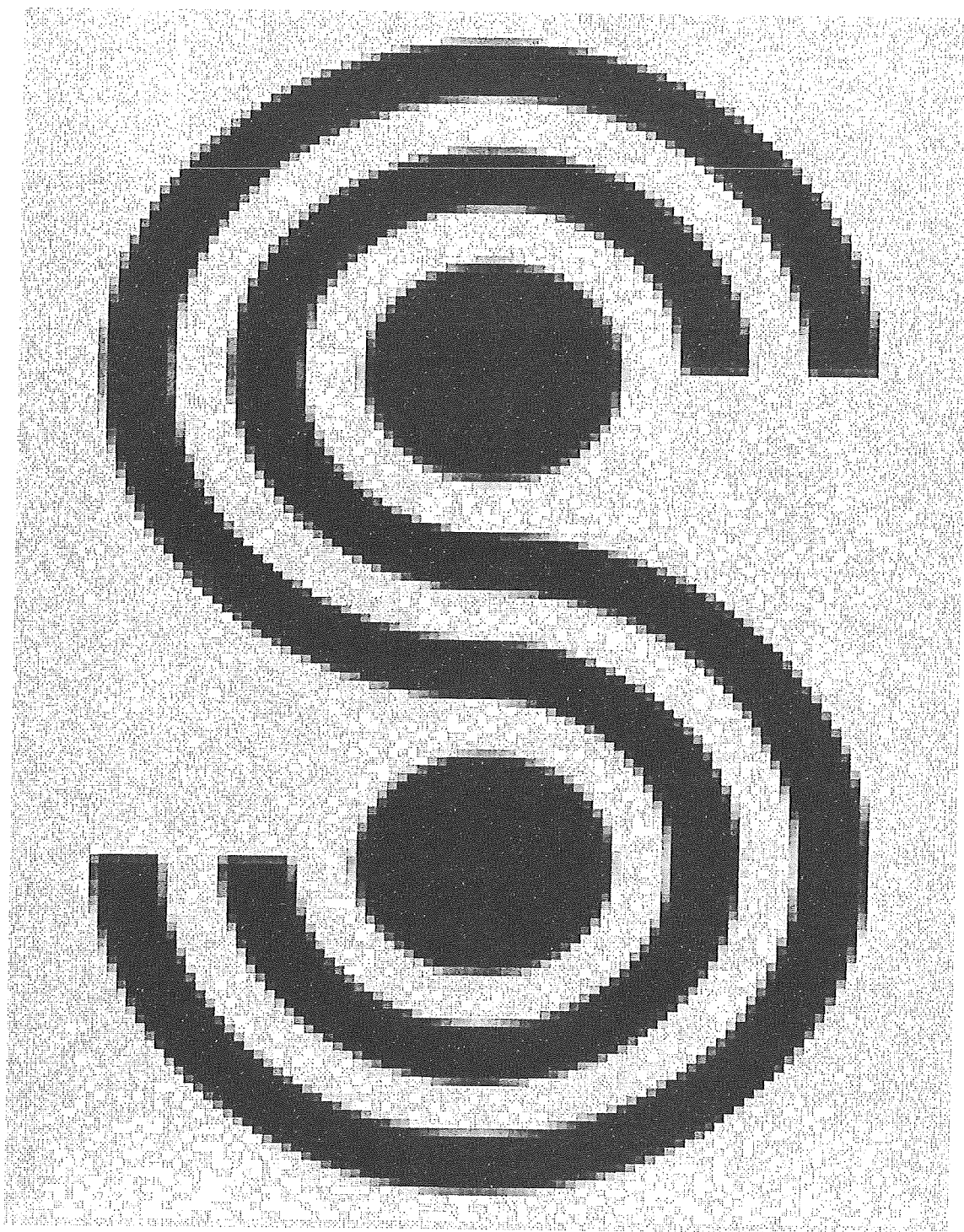
（平成20年10月1日までに認定を受け、改正制度要綱の施行後有効期間が満了する事業者への経過措置）

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。

福祉用具販売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 福祉用具販売サービスの定義

心身の機能が低下し日常生活を営むのに支障のある高齢者等の身体状況、介護環境に応じて福祉用具が適切に選定・使用されるよう専門的知識に基づき相談に応じ、福祉用具選定の助言を行いつつ、福祉用具を販売することにより高齢者等の自立の促進並びに介護者の負担の軽減を図るものであること。

《解説》

本制度でいう「福祉用具」とは高齢者等心身に障害のある人が障害あるいはそれに伴う生活上の問題によって減少した機能を補い、より快適に生活するための用具で、薬事法で規定する医療器具でないものをいいます。

具体的にはベッド、マットレス、エアマット、シーツ、おむつ、浴槽、便器、車椅子、歩行器などをいいます。

2 事業所の資格要件

提供する福祉用具販売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、福祉用具販売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) 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、福祉用具の販売を行う店舗等の拠点のことをいいます。

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を開始できるよう、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。

3 福祉用具販売サービスの基準

福祉用具販売サービスに関し、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「福祉用具販売サービス基準」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。

従来の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、65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、65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。

福祉用具販売サービス基準

サービス基準は、福祉用具販売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（「福祉用具販売サービスの表示に関し守るべき事

項]、「福祉用具販売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 福祉用具販売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

- 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、11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⑤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 福祉用具販売事業所一覧
- 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 福祉用具販売サービスのマニュアル
- ⑯ パンフレット等
- ⑰ 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(福祉用具販売部門)計画概要
- ③ 事業所(福祉用具販売部門)概要・実績報告書
- ④ 事業所(福祉用具販売部門)職員名簿
- ⑤ 事業所における福祉用具の品揃え状況並びに事業所の構造、面積に関する書類
- 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

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すべ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ときは、（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に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⑯の書類及び（事業所関係）①から⑦の書類を添えて提出してください。（（事業者関係）の⑰及び（事業所関係）の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。）

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、本サービス部門の福祉用具専門相談員等従事者数等）
- 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 福祉用具販売事業所一覧
- 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暦を含む。）
- 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 福祉用具販売サービスのマニュアル（現在使用されているもの）
- ⑯ 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）
- ⑰ 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（福祉用具販売部門）計画概要
- ③ 事業所（福祉用具販売部門）概要・実績報告書（事業所又は福祉用具販売部門として本サービスを開始した時期、本サービス部門の福祉用具専門相談員等従事者数。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。）
- ④ 事業所（福祉用具販売部門）職員名簿（事業所又は福祉用具販売部門に属する管理者、福祉用具専門相談員。福祉用具専門相談員が理学療法士、作業療法士、保健師、看護師、准看護師、社会福祉士、介護福祉士又は義肢装具士の場合は、これらの資格を証するものを付すこと。）
- ⑤ 事業所における福祉用具の品揃え状況並びに事業所の構造、面積に関する書類（店舗・展示面積、平面図、福祉用具の機能別展示品の有無状況）
- 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（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。

(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。

(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、福祉用具専門相談員が理学療法士、作業療法士、保健師、看護師、准看護師、社会福祉士、介護福祉士又は義肢装具士の場合の異動に関しては、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)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。
(2)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。但し、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》

但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「福祉用具販売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(事業者関係)の④福祉用具販売事業所一覧及び(事業所関係)のすべての書類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、「福祉用具販売サービスシルバーマーク追加事業所認定申請書」に申請する事業所関係の書類(①から⑧)を添えて提出してください。(事業所関係)⑨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)の④、(事業所関係)の①から⑧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、福祉用具専門相談員の資格については、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。

(イ) 実地調査

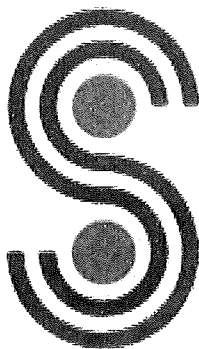
追加事業所のサービス基準の適合状況を確認するため、申請事業所(複数の事業所の場合は少なくとも1か所)に、実地調査を行います。

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 福祉用具販売サービス
	この事業者(所)は良質な福祉用具販売サービスの基準に合致したものです。
	(事業者名) _____
	(事業所名) _____
	初回認定日ー平成 年 月 日
	有効期限 ー令和 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の別添の福祉用具販売サービス基準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。
(改定の前に認定を受けている事業者に対する経過措置)
3. 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。
4. 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。
5. 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27年4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。

付則 令和4年 4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. 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

福祉用具販売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福祉用具販売事業所一覧 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福祉用具販売サービスのマニュアル ⑯パンフレット等 ⑰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、⑨、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(福祉用具販売部門)計画概要 ③事業所(福祉用具販売部門)概要・実績報告書 ④事業所(福祉用具販売部門)職員名簿 ⑤事業所における福祉用具の品揃え状況並びに事業所の構造、面積に関する書類	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、③、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については、申請する事業所のみを記入してください。	

福祉用具販売サービス 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	
事業者	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

福祉用具販売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(福祉用具販売部門)計画概要
- ③福祉用具販売事業所一覧表
- ④事業所(福祉用具販売部門)概要・実績報告書
- ⑤事業所(福祉用具販売部門)職員名簿
- ⑥事業所における福祉用具の品揃え並びに事業所の構造、面積に関する書類

(添付書類)

- ⑦介護保険法に基づく指定通知書の写し
- ⑧事業所独自のパンフレット
- ⑨その他

(注1)①、④、⑤、⑥については、申請する事業所ごとに作成するとともに、⑦、⑧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	
業	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. 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

福祉用具販売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福祉用具販売事業所一覧 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福祉用具販売サービスのマニュアル ⑯パンフレット等 ⑰その他
	(注1)更新申請の場合、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮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(福祉用具販売部門)計画概要 ③事業所(福祉用具販売部門)概要・実績報告書 ④事業所(福祉用具販売部門)職員名簿 ⑤事業所における福祉用具の品揃え状況並びに事業所の構造、面積に関する書類	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、③、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名分の宿泊料及び日当並びに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(但し、1名分の費用の上限は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 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4.7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は年間見込み売上高(申請月を含む年度の年間見込み売上高)とする。 ※シルバーマーク実施要綱5申請手続きにおいて制度保険料の支払いを行わない場合不要。	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。	

(注1)

<p>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。</p> <p>「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『(24-既に加入している保険の残月数(注2))×4.7/24』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」</p>

(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。

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名分の宿泊料及び日当並びに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(但し、1名分の費用の上限は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	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3)×4.7/24』を乗じ、1の位を四捨五入して得た金額(注4) ※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は年間見込み売上高(申請月を含む年度の年間見込み売上高)とする。 ※シルバーマーク実施要綱9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。
-------------------	-------------------------	--	--------------	---

(注3)

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4)

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5)×4.7/24』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5)

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×売上高(円) + 90,000,000円
5億円を超え10億円以下	0.31×売上高(円) + 210,000,000円
10億円を超え30億円以下	0.26×売上高(円) + 260,000,000円
30億円を超え80億円以下	0.14×売上高(円) + 620,000,000円
80億円を超え200億円以下	0.10×売上高(円) + 940,000,000円
200億円を超え500億円以下	0.05×売上高(円) + 1,940,000,000円
500億円超	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 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 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 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、個人情報を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に関しては、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は、方針に基づき、文書をもって、その者の同意をえている。
			1.2.1.1.2 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、パソコンの安全管理、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 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。 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。
			1.3.1.1.2 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"> 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、サービス実施を検証するため、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 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。
		1.3.2.1.2 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 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者を選任している。 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の公的サービス・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 安定的なサービス提供の確保	1.4.1 安全管理	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、感染症防止、事故発生時対応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発生し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 医薬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医薬物の処理方法は、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。 医薬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、交代要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くな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か、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。

21 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 地域における社会資源として自らど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 ネットワーク・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 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。

31 標準サービスプロセスの	3.1.1 標準サービスプロセスの	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 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。
32 継続的質改善	3.2.1 改善サービスプロセスの	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 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。
33 組技術革新に取り組む	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 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	介護保険法、通知・指定基準等の関連法令を、従業員に周知徹底させている。	4.1.1.1	事業者として遵守すべき法令を明らかにし、周知させている。	<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	倫理規程や行動規範等を従業員に周知徹底させている。	4.1.2.1	事業者として、遵守すべき倫理規程や行動規範等を明らかにし、周知させている。	<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	関連法令、倫理規程、行動規範等の遵守をチェックする仕組みがあり、機能させている。	4.1.3.1	関連法令、倫理規程、行動規範等の遵守に関して、客観的にチェックする仕組みがある。	<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。 	
				4.1.3.2	計画に基づき遵守をチェックし、結果を検証している。	<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	法令、倫理規程、行動規範等に違反した場合の対応について内部で取り決めに整備している。	4.1.4.1	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。	<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対応方法を内部で取り決め、明文化している。 賞罰等の罰則規程を設けている。 	
				4.1.4.2	違反行為について正確な情報を収集し、今後の防止策を講じるための仕組みがある。	<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応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对外報告・公表する仕組みがある。 	
	4.1.5	4.1.5.1	公益通報者の保護をはかっている。	4.1.5.1	従業員が法令遵守違反行為を知った際に通報しやすい仕組みを作っている。	<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	運営管理に関する記録、財務・会計記録、サービスに関わる記録は、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。	4.2.1.1	運営管理に関する記録、財務・会計記録、サービスに関わる記録の手順や様式、開示は、関係法令または内部取り決めに基づいている。	<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。
					4.2.1.2	利用者の求めに応じて、サービス記録を開示する仕組みがある。	<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。
					4.2.1.3	研修記録、苦情対応記録、事故対応に関する記録の整備・開示は関係法令に則り実施されている。	<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。
4.2.1.4					シルバーサービス優待会が定める表示に関し守るべき事項を遵守している。	<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。 	

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	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。 ・ 従業員定着率を意図して、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、業務が確実にこなせ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。
							<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。
52	人材育成	5.2.1	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員が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。 		
					5.2.1.2	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。
							5.2.1.3
53	5.3.1	5.3.1.1	5.3.1.1	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条に準拠し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)。 		
					5.3.1.2	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	5.3.2.1	5.3.2.1	従業員の福利厚生・健康管理	<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	5.3.3.1	5.3.3.1
	54	5.4.1	5.4.1.1	5.4.1.1	組織の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。	<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						5.4.2.1	5.4.2.1
55	5.5.1	5.5.1.1	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。	<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。 		
					5.5.1.2	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。
	6.1.2 職務分掌の明確化		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。	<ul style="list-style-type: none"> 6.1.1.1.2 経営者は、理念、使命、基本方針に基づく行動を実践するように、取り組んでいる。 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。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 賞金体制、報酬制度への反映を行っている。 従業員表彰制度等を設けている。 現場の担当者への権限委譲を行っている。 目標管理手法等主体的管理の仕組みを導入している。
	6.2.2 コミュニケーションと動機づけ		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。
	6.3.2 管理者のリーダーシップ		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、定期的に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識し、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示している。 経営会議で経営者の活動結果を示している。

福祉用具販売サービス基準

大項目	中項目(項目数6)	小項目(項目数9)	項目(項目数11)	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時研修が行なわれている。	採用時研修とは、シルバースervice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と認める研修をいう。 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、シルバースervice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 シルバースervice振興会が定める表示に關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と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「表示に關し守るべき事項」を遵守すること。
			3.1.1.1 サービス実施マニュアルの整備	サービス実施マニュアルには、別表2に定める「福祉用具販売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. 福祉用具販売サービスの適切な提供	3.1 サービス運営	3.1.2 福祉用具の提供	3.1.2.1 福祉用具の顧客動向を踏まえ、良質な福祉用具の提供に努めている。	年々開発・改良される福祉用具を高齢者等のニーズにたい、積極的に取扱い品目に加えるよう努めること。 取扱い品目を検討するに当たっては、安全面等について十分調査すること。
			3.1.3 福祉用具の展示等	3.1.3.1 本サービスの対象となる福祉用具の種類は日常生活全般に及び様々な種類があることから、多様な品揃えに努めている。 3.1.3.2 利用者が必要とされる高齢者の多様なニーズに対応し得るよう品揃えの充実を図ること。 利用者を実際に商品を見て選定できるよう少なくとも別表3に定める「標準的な福祉用具販売店」における展示商品の構成について、同一店舗で商品分類の商品を現品で品揃えすること。 また、その他にもメーカーから商品カタログを取り寄せる等多様な品揃えに努めること。
3.2 福祉用具販売のサービス体制と手順	3.2.1 適切な人員配置	3.2.1.1 3.2.1.2 3.2.1.3	3.2.1.1 3.2.1.2 3.2.1.3	展示に当たっては以下を留意すること。 ● 販売する福祉用具を使用しながら説明できるよう専業所内に必要な展示スペースが確保されていること。 ● 生活行動分野に応じた配列など福祉用具全体の展示上の工夫 ● 福祉用具の機能説明 ● 福祉用具の価格、購入履歴、消費税の取扱の表示例については3.2適切な情報公開の項目を参照すること。 ● 展示する場所は利用者等が来訪しやすいものとする。
			3.2.1.4 賠償責任の確保	損害賠償責任保険については、シルバースervice制度保険として、シルバースervice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る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。
3.3 サービス提供に当たっての安全・衛生対策	3.3.1 用品の安全・衛生対策	3.3.1.1 3.3.1.2	3.3.1.1 3.3.1.2	福祉用具専門相談員とは、介護保険法施行令(平成10年政令第412号)第4条第1項各号のいずれかに該当する者であって、利用者が福祉用具を選定する際に、福祉用具に關する専門的知識に基づく助言が行える者をいう。 福祉用具専門相談員は、原則常勤とするが、常時相談に応じられる体制を確保できる場合は、うち1名を非常勤とすることができ、同一店舗で福祉用具販売と福祉用具貸与の両方のサービスを提供している場合は、福祉用具貸与サービスにおける福祉用具専門相談員と兼務できるものとする。
			3.3.1.3	常勤換算とは、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に關する基準について第2総論2用語の定義(1)常勤換算法」(平成11年9月17日老企第25号厚生省老人保健局企画課長通知)による。
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 人員、設備及び運営に關する指定基準を満たしている。	居室及び運搬等を他の事業者等に委託する場合においても、安全及び衛生面に配慮するよう指導すること。
			4.1.1.2 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、設備及び運営に關する指定基準を満たしている。」 認定申請事業所が同法第41条第1項に基づく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) 福祉用具販売サービスの表示に関し守るべき事項

表示内容	表示方法
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)、利用者に取り扱う商品、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ない。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ない。 事業者は案内書に「商品に関する事項」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) 取り扱う商品の名称および製造元を表示すること。 (2) 取り扱う商品の仕様、機能および用途その他の商品に関する情報を表示すること。また、設置工事を要する商品の場合は、その旨を表示すること。 (3) 提供する商品が複数の商品をセットしたものである場合は、構成するそれぞれの商品名およびその仕様、機能および用途その他の商品に関する情報について表示すること。 (4) 取り扱う商品の販売価格を表示すること。 (5) 別途納品料を徴収する場合には、その金額または計算方法を表示すること。 (6) 消費税の取り扱いについて表示すること。 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) 商品配達前に取り消す場合および商品使用前に返品・交換する場合の料金の取り扱いについて表示すること。 (2) 商品の搬入時に取り付け、組み立て、据付けを行う場合は、その旨を表示すること。 (3) 福祉用具販売サービスの事業展開地域を表示すること。納品料等が地域によって異なる場合は、その旨を表示すること。 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。 事業者は、案内書を含む各種媒体に福祉用具販売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り表示しなければならない。 (1) サービス従事者の資格および人数について表示する場合は、福祉用具販売サービスに従事することを主たる業務とするものについて表示すること。 (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。 (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。 事業者は、福祉用具販売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。 (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。
2. 商品に関する表示事項	
3. サービス内容に関する表示事項	
4. 事業者に関する表示事項	
5. その他の表示事項	
6. 比較表示の方法	

備 考

<ul style="list-style-type: none"> 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。 「事業所毎に」とは、複数の事業所をもつ事業者にあつては、福祉用具販売サービスの事業を行う事業所毎に表示を行うということである。 福祉用具販売サービスにおいては、多種多様な福祉用具があるため、提供する商品や品目によって、表示すべき事項が異なることから、各取り扱い商品に関して、事業者の判断で利用者にとって必要な事項を表示すること。
<ul style="list-style-type: none"> 「事業展開地域」とは福祉用具販売サービスの提供を予定している地域を指す。
<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 「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という。

(別表1) 福祉用具販売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
7. 特定用語の使用基準	<p>(2) 比較対照事項を具体的に表示すること。 (3) 比較対照事項について客観的事実に基づく具体的な数値又は根拠を明らかにすること。 (4) 比較の方法が公正であること。</p> <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、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」、「絶対」、「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、市価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>	<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>
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、利用できることを認めるおとり表示をしてはならない。</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>
10. 不当な表示について	<p>事業者は、福祉用具販売サービスの内容、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、あたか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とり表示。</p> <p>(2) 客観的、具体的事実がないのに、「特価」、「格安」等、価格が著しく安い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とり表示。</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継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、あたかも全体が優良であるかのように利用者に誤認されるおとり表示がある表示。</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とり表示がある表示。</p>	
11. 指定居宅介護支援に伴う表示	<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、福祉用具販売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れなければならない。</p>	<p>・例えば会社概要を社員の採用に際し使用する等、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あっては、福祉用具販売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>

(別表1) 福祉用具販売サービスの表示に関し守るべき事項

表示内容	表示方法
12. 個人情報の取扱いに関する表示	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。

備考

・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。

(別表2) 福祉用具販売サービスマニュアルに盛り込むべき事項

福祉用具販売サービスマニュアルに盛り込むべき事項		留意点等
1. 利用者の身体状況等の把握	<p>● 福祉用具の選定にあたっては、福祉用具専門相談員は必要に応じ次の事項について聴取を行うこと。</p> <p>(1) 利用者の身体状況等 ア サービスに対する期待内容 イ 身体状況 ウ 医師の治療を受けている場合はその内容 エ 現在使用している福祉用具の種類</p> <p>(2) 家庭環境等 ア 介護者、介護状況、介護場所等サービス実施に必要な事項 イ 公的サービスの利用状況</p>	<p>● 何を目的とした福祉用具を希望しているのか等を十分に把握する必要がある。</p> <p>● 当該サービス以外に受けているサービス等</p>
2. 福祉用具の選定	<p>(1) 福祉用具専門相談員は1. 利用者の身体状況等の把握で聴取した内容に基づいて提供すべき福祉用具の選定に関し、助言を行うこと。 この場合においては当該福祉用具の使用にあたり利用者の居室の改造等の措置が必要と認められるときはその旨の助言も行うこと。</p> <p>(2) 利用者の身体状況によっては主治医等に相談すること。</p>	
3. 福祉用具の説明	<p>● 福祉用具専門相談員は、利用者に福祉用具が適切に選定されるよう目録等の文書を示し、その機能、特性、使用方法等の説明を行うこと。</p>	<p>● 現物がある場合には、現物も使用し説明すること。</p>
4. 福祉用具の納品	<p>(1) 福祉用具の使用方法及び使用上の留意点等につき充分説明を行い、必要に応じて理解しやすい内容及び体裁の福祉用具の取扱説明書交付すること。</p> <p>(2) 原則として、福祉用具専門相談員が福祉用具の利用者の適合状況の確認を行なうものとするが、福祉用具専門相談員の適切な指示・管理の下、他の者が適合状況を確認することができるものとする。 但し、特殊ベッド、車いす、歩行器、エアマット、その他利用者の身体状況に確に適合させる(フィッティング)必要性の高い福祉用具の場合は、福祉用具専門相談員自ら利用者の適合状況の確認を行なうこと。</p>	<p>● 的確に適合させる必要性の高い福祉用具とは、以下の特徴を有するものをいう。</p> <p>ア 仕組みが複雑なもの イ 耐久消費財又はそれに類似するもの ウ 不適合による利用者への悪影響が深刻なもの エ 価格が高額なもの オ 納品後利用者からの問い合わせ、苦情等の可能性が高いもの</p>

5. 実施したサービスの内容等についての報告	福祉用具販売サービスマニュアルに盛り込むべき事項	留意点等
	<p>(1) サービス実施後、福祉用具専門相談員は、利用者毎に以下の事項を盛り込んだ報告書を作成し管理者へ提出すること。</p> <p>ア 利用者の身体状況等選定に際し聴取した内容(1.利用者の身体状況の把握、2.福祉用具の選定)</p> <p>イ 選定した福祉用具(種目・品名)</p> <p>ウ 販売日及び納品日</p> <p>エ 利用者への適合状況</p> <p>(2) 報告書の作成に当たっては、少なくとも特殊ベッド、車いす、歩行器、エアマット、その他利用者の身体状況に的確に適合させる必要性の高い福祉用具について行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 的確に適合させる必要性の高い福祉用具とは、 4. 福祉用具の納品(2)留意点(参照)。
6. アフターサービス	<p>(1) 故障時等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者等から販売した福祉用具の故障、不具合等の連絡があった場合は直ちに修理等を行なうなど迅速に対応すること。 但し、修理困難な場合には、メーカーとの連携を図ること。 <p>(2) 修理記録の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 修理記録を作成し、対応完了後3年以上保管すること。 	
7. 記録の管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 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>(1) 利用者へのサービス提供に係る報告書をファイルする等により整理すること。</p> <p>(2) 利用者への販売後3年以上保管すること。</p>	
8. 福祉用具の安全衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 福祉用具の保管及び運搬等に当たっては、安全及び衛生に注意を払うこと。 	
9. サービス従事者の清潔・健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理者は、業務開始前に所定のチェックリストに基づき、サービス従事者の清潔の保持及び健康状態を確認し、業務に従事することの可否について判断すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

福祉用具販売サービスマニュアルに盛り込むべき事項		留意点等
<p>10. 緊急時・事故発生時の対応</p>	<p>福祉用具販売サービスマニュアルに盛り込むべき事項</p> <p>(1) サービス提供中利用者に病状の急変等の緊急事態が発生した場合の対応</p> <p>① 事前体制</p> <p>ア 通常予測できる緊急事態の対応策</p> <p>イ 医師、家族等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> <ul style="list-style-type: none"> ● サービスを中止し、医師等へ連絡しその指示に従う等適切な措置を講じること。 <p>③ 緊急事態の報告及び記録の保管</p> <p>ア 福祉用具専門相談員等は、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、少なくとも発生後3年以上保管すること。</p> <p>(2) サービス提供中、事業者の責めにより利用者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 福祉用具専門相談員等は、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、記録簿を作成し解決後3年以上保管すること。</p>	<p>・適切な措置には、緊急時の連絡先や事業者が連携している医療機関への連絡を含む。</p> <p>・適切な措置には、緊急時の連絡先や事業者が連携している医療機関への連絡を含む。</p> <p>・記録簿には少なくとも事故の内容、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>
<p>11. 苦情対応</p>	<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。 	

(別表 3) 標準的な福祉用具販売店における展示商品の構成について

※下線のある商品については、介護保険法第44条第1項の規定に基づき、「厚生大臣が定める居宅介護福祉用具購入費等に係る特定福祉用具の種目」を表す。

機能、用途分類	商品例	備考	
1. 排泄関連	① トイレ機器用品	<ul style="list-style-type: none"> ・腰掛便座 	<p>①和式便器の上に置いて腰掛式に変換するもの ②洋式便器の上に置いて高さを補うもの ③電動式又はスプリング式で便座から立ち上がる際に補助できる機能をもつもの ④便座、パケツ等からなり、移動可能である便器(ポータブルトイレ又は水洗ポータブルトイレ)(居室において利用可能であるものに限る)</p> <p>尿が自動的に吸引されるもので居宅要介護者等又はその介護を行う者が容易に使用できるもの</p>
	② おむつ関連用品	<ul style="list-style-type: none"> ・便座、便器 ・特殊尿器 ・尿器 ・紙おむつ ・おむつかバー ・失禁用パンツ ・その他 	
	③ トイレ・おむつ周辺商品	<ul style="list-style-type: none"> ・消臭用品 ・その他小物(スキンケアクリーム等) 	
	④ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・排泄予測支援機器 	
2. 入浴関連	① 入浴補助用具	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴用いす ・浴槽用手すり ・浴槽内いす ・入浴台 ・浴室内すのこ ・浴槽内すのこ 	<p>入浴補助器具については、いずれも、座位の保持、浴槽の出入り等の入浴の補助を目的とする用具である。</p> <p>浴槽の縁にかけて利用する台であって、浴槽への出入りのためのもの</p>
	② 部分浴用品	<ul style="list-style-type: none"> ・洗髪器 ・洗足器 ・局部洗浄器 ①簡易浴槽 	
	③ その他	<ul style="list-style-type: none"> ②その他の入浴小物 ・滑り止めマット(シート) ・清拭剤 ・シャンプーハット ・その他(入浴用エプロン、ドライシャンプー等) 	

機能、用途分類	商品例	備考
3. 移動機器関連	① 手動車いす	・普通型車いす ・介助型車いす
	② 車いす付属用品	・車いす用クッション等
	③ 歩行補助杖	・ステッキ ・T型杖 ・松葉杖 ・多脚型杖 ・その他の杖
	④ 歩行補助杖付属品	・杖の先のゴム
	⑤ 歩行器・歩行車	・固定歩行器 ・4輪歩行器 ・買物型歩行車 ・その他の歩行器
	⑥ その他	・移動用リフト付属品(移動用リフトのつり具の部分) 移動用リフト本体については、介護保険法第8条第12項の規定に基づく「厚生労働大臣が定める福祉用具貸与に係る福祉用具の種目」に定められているが、「厚生労働大臣が定める居宅介護福祉用具購入費等に係る特定福祉用具の種目」には、移動用リフトのつり具の部分のみが対象となっているため、ここで挙げています。
4. 特殊寝台関連	① 特殊寝台	・ギャッジ型ベッド(背起き) ・ハイロー型ベッド
	② 特殊寝台付属品	・ベッド用テーブル ・ベッド併設移動バー ・サイドレール ・その他(マットレス、防水シート、枕等)
	③ 褥瘡予防用具	・エアーマット ・ビーズマット ・その他の褥瘡予防用具
	④ 衣類関係用品	・寝間着 ・下着・肌着 ・食事用エプロン ・リハビリシューズ等
5. 衣類関係用品		※ 介護保険の下での適切なサービス提供の観点から下線のある特定福祉用具対象種目については品揃えがあることが望ましい。 ※ なお、この他にも食器、はし、スプーン等食事関連商品についても品揃えがあることが望ましい。

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

福祉用具販売サービス

採用時研修

対 象	区 分	科 目・内 容	時 間 数	備 考
福祉用具専門相談員	講 義	1. 福祉用具と福祉用具専門相談員の役割 ○福祉用具の役割 (1時間) ・福祉用具の定義と種類 ・福祉用具の役割 ・福祉用具の利用場面 ○福祉用具専門相談員の役割と職業倫理 (1時間) ・介護保険制度における福祉用具専門相談員の位置付けと役割 ・福祉用具専門相談員の仕事内容 ・職業倫理	2時間	・「講義」及び「演習」部分の受講免除の条件等については別途定める通りとする。
		2. 介護保険制度等に関する基礎知識 ○介護保険制度等の考え方と仕組み (2時間) ・介護保険制度の目的と仕組み ・地域包括ケアの考え方 ○介護サービスにおける視点 (2時間) ・人権と尊厳の保持 ・ケアマネジメントの考え方	4時間	
		3. 高齢者と介護・医療に関する基礎知識 ○からだところの理解 (6時間) ・加齢に伴う心身機能の変化の特徴 ・認知症の理解と対応 ○リハビリテーション (2時間) ・リハビリテーションの基礎知識 ・リハビリテーションにおける福祉用具の役割 ○高齢者の日常生活の理解 (2時間) ・日常生活について ・基本的動作や日常生活動作(ADL)の考え方 ○介護技術 (4時間) ・日常生活動作(ADL)における基本的な介護技術 ○住環境と住宅改修 (2時間) ・高齢者の住まい ・住環境の整備 ・介護保険制度における住宅改修	16時間	
		4. 個別の福祉用具に関する知識・技術 ○福祉用具の特徴 (8時間) ・福祉用具の種類、機能及び構造 ・基本的動作と日常の生活場面に応じた福祉用具の特徴 ○福祉用具の活用 (8時間) ・各福祉用具の選定・適合技術 ・高齢者の状態像に応じた福祉用具の利用方法	16時間	
		5. 福祉用具に係るサービスの仕組みと利用の支援に関する知識 ○福祉用具の供給の仕組み (2時間) ・福祉用具の供給の流れ ・福祉用具の整備方法 ○福祉用具貸与計画等の意義と活用 (5時間) ・福祉用具による支援の手順の考え方 ・福祉用具貸与計画等の意義と目的 ・福祉用具貸与計画等の記載内容 ・福祉用具貸与計画等の活用方法 ・モニタリングの意義と方法	7時間	
	演 習	6. 福祉用具の利用の支援に関する総合演習 ○福祉用具による支援の手順と福祉用具貸与計画等の作成 ・事例演習	5時間	
	修了評価	7. 学習内容の習得度を確認するため、修了評価を実施すること	1時間程度	

マニュアルの理解	8. 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録内容を十分理解させること	4時間	
シルバーマーク制度等の理解	9. シルバーマーク制度等の概要について十分理解させること <ul style="list-style-type: none"> ・「一般社団法人シルバーサービス振興会倫理綱領」の理解 ・福祉用具販売サービスシルバーマーク制度の理解 ・福祉用具消毒工程管理認定制度の理解 ・住宅改修工程管理認定制度の理解 	5時間	
合計時間数		60時間以上	

(注1):「科目・内容」についての詳細は、「介護保険法施行規則第22条の33第2号の厚生労働大臣が定める講習の内容の一部を改正する件(平成26年厚生労働省告示第250号)」及び「福祉用具専門相談員について」(厚生労働省老健局振興課長通知 老振発1212第1号平成26年12月12日)に準拠するものとする。

(注2):本カリキュラムは、平成27年4月1日より適用する。なお、この時点で現に福祉用具専門相談員である者については、なお従前の例によるものとする。また、平成26年度内に開始された福祉用具専門相談員指定講習であって、その修了日が平成27年4月1日以降となった者についても、その講習修了をもって、なお従前の例によるものとする。

採用後研修

対 象		時 間 数 等
福祉用具専門相談員	新規取扱い福祉用具の操作方法、設置方法、安全のための諸注意、点検方法、効用等のほか、ケースワークを中心として、サービス内容の水準の向上に資する事項の研修を行うこと。	毎年12時間以上

福祉用具供給事業従事者研修の受講免除の取扱いについて

1. 「医療または福祉に関する資格者」の取扱い

下記の「医療または福祉に関する資格者」は、当研修の「講義」及び「演習」部分の全ての受講を省略できる。

- ・「医療または福祉に関する資格者」とは、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、義肢装具士の資格者を言う。(介護保険法施行令(平成10年政令第412号)第4条第1項1~8号のいずれかに該当する者)
- ・平成27年4月1日時点で、現に介護員養成研修修了者(介護職員基礎研修課程・1級課程・2級課程の修了者、介護職員初任者研修課程の修了者(平成28年3月31日までの間において行われるものに限る。))については、なお従前の例によるものとする。

2. 「振興会が定めるカリキュラム以外の福祉用具専門相談員指定講習会の修了者」の取扱い

「振興会が定めるカリキュラム以外の福祉用具専門相談員指定講習会の修了者」は、当研修の「講義」及び「演習」部分の全ての受講を省略できる。

3. 過去の受講済部分の取扱い

1年以内に振興会の福祉用具供給事業従事者研修の一部を受講し、未受講部分を受講する場合は、受講済部分の受講を省略できる。

4. 振興会が別に実施した在宅サービス事業従事者研修の修了者・受講済者の受講免除の取扱い

振興会が別に実施した在宅サービス事業従事者研修の修了者・受講済者が、福祉用具供給事業従事者研修において省略できる科目は下表の通りとする。

研修名	省略できる科目名
訪問入浴介護サービス従事者研修	・介護保険制度等に関する基礎知識 ・高齢者と介護・医療に関する基礎知識 ・職業倫理
在宅配食サービス従事者研修	・介護保険制度等に関する基礎知識 ・高齢者と介護・医療に関する基礎知識 ・職業倫理

5. 大学または短期大学で当研修の「講義」部分の講義科目の単位を取得した場合、当研修の「講義」及び「演習」部分の全ての受講を省略できる。

以上

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

福祉用具販売サービス	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。