

京都市支え合い型ヘルプサービスの事業の人員、設備及び運営の基準に関する要綱

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この要綱は、京都市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（以下「実施要綱」という。）の規定に該当する支え合い型ヘルプサービス（以下「指定支え合い型ヘルプサービス」という。）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において使用する用語は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）、介護保険法施行規則等の一部を改正する省令（平成27年厚生労働省令第4号）附則第2条第3号及び第4条第3号の規定によりなおその効力を有するものとされた同令第5条の規定による改正前の指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準、指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（平成11年老企第25号）及び実施要綱において使用する用語の例による。

(一般原則)

第3条 指定支え合い型ヘルプサービス事業を行う者（以下「指定支え合い型ヘルプサービス事業者」という。）は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、事業を運営するに当たっては、地域との結び付きを重視し、本市、他の介護予防サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めなければならない。

3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。

- 4 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスを提供するに当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めなければならない。

第2章 支え合い型ヘルプサービス

第1節 基本方針

(基本方針)

- 第4条 指定支え合い型ヘルプサービスの事業は、その利用者が可能な限りその居宅において、状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態若しくは要支援状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、調理、洗濯、掃除等の生活支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものでなければならない。

第2節 人員に関する基準

(従事者の員数等)

- 第5条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスを行う事業所（以下「指定支え合い型ヘルプサービス事業所」という。）ごとに、利用者の数に応じて必要数の従事者（京都市支え合い型ヘルプサービス従事者養成研修修了者又は介護に関する入門的研修修了者若しくは市長が認める者をいう。以下同じ。）を置かなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所ごとに、従事者のうち、利用者の数に応じて必要数の運営・マッチング担当者を置かなければならない。
- 3 前項の運営・マッチング担当者は、専ら指定支え合い型ヘルプサービスに従事する者でなければならない。ただし、利用者に対するサービス提供に支障がない場合は、同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。
- 4 指定支え合い型ヘルプサービス事業者が、指定訪問介護事業者、指定介護型ヘルプサービス事業者又は指定生活支援型ヘルプサービス事業者の指定を

併せて受け、かつ、指定支え合い型ヘルプサービスの事業と指定訪問介護の事業、指定介護型ヘルプサービスの事業又は指定生活支援型サービスの事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、指定訪問介護、指定介護型ヘルプサービス又は指定生活支援型ヘルプサービスの人員に関する基準を満たしたうえで、利用者の数に応じて必要数の従事者及び運営・マッチング担当者を配置することをもって、前各項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。

(管理業務を行う者)

第6条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所ごとに当該指定支え合い型ヘルプサービス事業所の従業者の中から管理業務を行う者を定めなければならない。

第3節 設備に関する基準

(専用区画)

第7条 指定支え合い型ヘルプサービス事業所には、事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画を設けるほか、サービスの提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者が、指定訪問介護事業者、指定介護型ヘルプサービス事業者又は指定生活支援型ヘルプサービス事業者の指定を併せて受け、かつ、指定支え合い型ヘルプサービスの事業と指定訪問介護の事業、指定介護型ヘルプサービスの事業又は指定生活支援型ヘルプサービスの事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、指定訪問介護、指定介護型ヘルプサービス又は指定生活支援型ヘルプサービスの設備に関する基準を満たすことをもって、前項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。

第4節 運営に関する基準

(内容及び手続の説明及び同意)

第8条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第

26条に規定する運営規程の概要、従事者の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用申込者又はその家族から申出があった場合には、前項の規定による文書の交付に代えて、第5項で定めるところにより、当該利用申込者又はその家族の承諾を得て、当該文書に記すべき重要事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって次に掲げるもの（以下この条において「電磁的方法」という。）により提供することができる。この場合において、当該指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、当該文書を交付したものとみなす。

(1) 電子情報処理組織を使用する方法のうちア又はイに掲げるもの

ア 指定支え合い型ヘルプサービス事業者の使用に係る電子計算機と利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

イ 指定支え合い型ヘルプサービス事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前項に規定する重要事項を電気通信回線を通じて利用申込者又はその家族の閲覧に供し、当該利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該重要事項を記録する方法（電磁的方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあっては、指定支え合い型ヘルプサービス事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法）

(2) 電磁的記録媒体（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。第43条において同じ。）に係る記録媒体をいう。）をもって調製するファイルに前項に規定する重要事項を記録したものを交付する方法

3 前項に掲げる方法は、利用申込者又はその家族がファイルへの記録を出力することによる文書を作成することができるものでなければならない。

4 第2項第1号の「電子情報処理組織」とは、指定支え合い型ヘルプサービ

事業者の使用に係る電子計算機と、利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。

5 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、第2項の規定により第1項に規定する重要事項を提供しようとするときは、あらかじめ、当該利用申込者又はその家族に対し、その用いる次に掲げる電磁的方法の種類及び内容を示し、文書又は電磁的方法による承諾を得なければならない。

(1) 第2項各号に規定する方法のうち指定支え合い型ヘルプサービス事業者が使用するもの

(2) ファイルへの記録の方法

6 前項の規定による承諾を得た指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、当該利用申込者又はその家族から文書又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該利用申込者又はその家族に対し、第1項に規定する重要事項の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし、当該利用申込者又はその家族が再び前項の規定による承諾をした場合は、この限りでない。

(提供拒否の禁止)

第9条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、正当な理由なく指定支え合い型ヘルプサービスの提供を拒んではならない。

(サービス提供困難時の対応)

第10条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、当該指定支え合い型ヘルプサービス事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定支え合い型ヘルプサービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る地域包括支援センター及び介護予防支援事業者（以下「介護予防支援事業者等」という。）への連絡、適当な他の指定支え合い型ヘルプサービス事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

(受給資格等の確認)

第11条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証、負担割合

証によって、被保険者資格、要支援認定又は基本チェックリストによる事業対象者（以下「要支援認定等」という。）であること及び要支援認定等の有効期間、負担割合を確かめるものとする。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定支え合い型ヘルプサービスを提供するように努めなければならない。

（要支援認定等の申請に係る援助）

第12条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供の開始に際し、要支援認定等を受けていない利用申込者（介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「施行規則」という。）第140条の62の4第2号に規定する者を除く。）については、要支援認定等の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、介護予防支援（第1号事業及びこれに相当するサービス含む。以下同じ。）が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、要支援認定等の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要支援認定等の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行わなければならない。

（心身の状況等の把握）

第13条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たっては、利用者に係る介護予防支援事業者等が開催するサービス担当者会議（指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚生労働省令第37号。以下「指定介護予防支援等基準」という。）第30条第9号に規定するサービス担当者会議をいう。以下同じ。）等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

（地域包括支援センター等との連携）

第14条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサ

ービスを提供するに当たっては、介護予防支援事業者等その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る介護予防支援事業者等に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

(第1号事業支給費の支給を受けるための援助)

第15条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供の開始に際し、利用申込者が施行規則第83条の9各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、介護予防サービス計画の作成を介護予防支援事業者等に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、第1号事業支給費の支給を受けることができる旨を説明すること、介護予防支援事業者等に関する情報を提供することその他の第1号事業支給費の支給を受けるために必要な援助を行わなければならない。

(介護予防サービス計画に沿ったサービスの提供)

第16条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、介護予防サービス計画(施行規則第83条の9第1号ハ及びニに規定する計画を含む。以下同じ。)が作成されている場合は、当該計画に沿った指定支え合い型ヘルプサービスを提供しなければならない。

(介護予防サービス計画等の変更の援助)

第17条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用者が介護予防サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る介護予防支援事業者等への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。

(身分を証する書類)

第18条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、従事者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。

(サービスの提供の記録)

第19条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサ

ービスを提供した際には、サービスの提供日及び内容、当該指定支え合い型ヘルプサービスについて支払を受ける第1号事業支給費の額その他必要な事項を、利用者の介護予防サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

(利用料等の受領)

第20条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定支え合い型ヘルプサービスを提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該支え合い型ヘルプサービスに係る費用基準額から当該指定支え合い型ヘルプサービス事業者を支払われる第1号事業支給費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定支え合い型ヘルプサービスを提供した際にその利用者から支払を受ける利用料の額と、支え合い型ヘルプサービスに係る費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。

- 3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、前2項の支払を受ける額のほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定支え合い型ヘルプサービスを行う場合は、それに要した交通費の額の支払を利用者から受けることができる。

- 4 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第21条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定支え合い型ヘルプサービスに係る利用料の支払を受けた場合は、提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付しなければならない。

(同居家族に対するサービス提供の禁止)

第22条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、従事者に、その同居の家族である利用者に対する指定支え合い型ヘルプサービスの提供をさせてはならない。

(利用者に関する本市への通知)

第23条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスを受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を本市に通知しなければならない。

- (1) 正当な理由なしに指定支え合い型ヘルプサービスの利用に関する指示に従わないことにより、要支援状態等の程度を増進させたと認められるとき又は要介護状態になったと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正な行為によって指定支え合い型ヘルプサービスの提供を受け、又は受けようとしたとき。

(緊急時等の対応)

第24条 従事者は、現に指定支え合い型ヘルプサービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

(運営・マッチング担当者の責務)

第25条 運営・マッチング担当者は、次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 指定支え合い型ヘルプサービスの利用の申込みに係る調整をすること。
- (2) 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。
- (3) 介護予防支援事業者等その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者に対し、指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。
- (4) サービス担当者会議への出席等介護予防支援事業者等その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に関すること。
- (5) 従事者（運営・マッチング担当者を除く。以下この条において同じ。）に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況

についての情報を伝達すること。

- (6) 従事者の業務の実施状況を把握すること。
- (7) 従事者の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
- (8) 従事者に対する研修、技術指導等を実施すること。
- (9) その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

(運営規程)

第26条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下この章において「運営規程」という。）を定めておかなければならない。

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
- (3) 営業日及び営業時間
- (4) 指定支え合い型ヘルプサービスの内容及び利用料その他の費用の額
- (5) 通常の事業の実施地域
- (6) 緊急時等における対応方法
- (7) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (8) その他運営に関する重要事項

(生活支援等の総合的な提供)

第27条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業の運営に当たっては、調理、洗濯、掃除等の家事（以下この条において「生活支援等」という。）を常に総合的に提供するものとし、生活支援等のうち特定の支援に偏ることがあってはならない。

(勤務体制の確保等)

第28条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用者に対し適切な指定支え合い型ヘルプサービスを提供できるよう、指定支え合い型ヘルプサービス事業所ごとに、従事者の勤務の体制を定めておかなければならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所ごとに、当該指定支え合い型ヘルプサービス事業所の従事者によって指定支え合い型ヘルプサービスを提供しなければならない。

- 3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、従事者の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。
- 4 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、適切な指定支え合い型ヘルプサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従事者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

(業務継続計画の策定等)

第28条の2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定支え合い型ヘルプサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、従事者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施しなければならない。
- 3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(衛生管理等)

第29条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、従事者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。
- 3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。
 - (1) 指定支え合い型ヘルプサービス事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果につい

て、従事者に周知徹底を図ること。

(2) 指定支え合い型ヘルプサービス事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

(3) 指定支え合い型ヘルプサービス事業所において、従事者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

(掲示)

第30条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従事者の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項（以下この条において単に「重要事項」という。）を掲示しなければならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、重要事項を記載した書面を指定支え合い型ヘルプサービス事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることを可能とすることにより、同項の規定による指定支え合い型ヘルプサービス事業所の掲示に代えることができる。

3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、原則として、重要事項をウェブサイトに掲載しなければならない。

(秘密保持等)

第31条 指定支え合い型ヘルプサービス事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、当該指定支え合い型ヘルプサービス事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなければならない。

3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。

(広告)

第32条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大

なものであってはならない。

(不当な働きかけの禁止)

第33条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、介護予防サービス計画及びケアプランの作成又は変更に関し、介護予防支援事業者等の担当職員等(指定介護予防支援等基準第2条第1項に規定する担当職員及び同条第2項の介護支援専門員をいう。)又は居宅要支援被保険者等(介護保険法施行規則第140条の62の4第1号又は第2号に該当する者をいう。)に対して、利用者に必要なサービスを当該ケアプラン等に位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行ってはならない。

(介護予防支援事業者等に対する利益供与の禁止)

第34条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、介護予防支援事業者等又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

(苦情処理)

第35条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、提供した指定支え合い型ヘルプサービスに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、提供した指定支え合い型ヘルプサービスに関し、法第115条45の7第1項の規定により本市が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は本市の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して本市が行う調査に協力するとともに、本市から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、本市からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を本市に報告しなければならない。
- 5 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、提供した指定支え合い型ヘルプサービスに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会(国民健

康保険法第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。)が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

- 6 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

(地域との連携等)

第36条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した指定支え合い型ヘルプサービスに関する利用者からの苦情に関して本市が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の本市が実施する事業に協力するよう努めなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定支え合い型ヘルプサービスを提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定支え合い型ヘルプサービスの提供を行うよう努めなければならない。

(事故発生時の対応)

第37条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用者に対する指定支え合い型ヘルプサービスの提供により事故が発生した場合は、本市、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援事業者等その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

- 3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用者に対する指定支え合い型ヘルプサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

(虐待の防止)

第37条の2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、虐待の発生又はその

再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 指定支え合い型ヘルプサービス事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従事者に周知徹底を図ること。
- (2) 指定支え合い型ヘルプサービス事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- (3) 指定支え合い型ヘルプサービス事業所において、従事者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

（会計の区分）

第38条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービス事業所ごとに経理を区分するとともに、指定支え合い型ヘルプサービスの事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。

（記録の整備）

第39条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用者に対する指定支え合い型ヘルプサービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

- (1) 支え合い型ヘルプサービス計画
- (2) 第19条第2項の規定による提供した具体的なサービスの内容等の記録
- (3) 第41条第9号の規定による身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録
- (4) 第23条に規定する本市への通知に係る記録
- (5) 第35条第2項に規定する苦情の内容等の記録
- (6) 第37条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

第5節 介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準

(指定支え合い型ヘルプサービスの基本取扱方針)

第40条 指定支え合い型ヘルプサービスは、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行われなければならない。

- 2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、自らその提供する指定支え合い型ヘルプサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。
- 3 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たり、利用者ができる限り要介護状態とならないで自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とするものであることを常に意識してサービスの提供に当たらなければならない。
- 4 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によるサービスの提供に努めなければならない。
- 5 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たり、利用者とのコミュニケーションを十分に図ることその他の様々な方法により、利用者が主体的に事業に参加するよう適切な働きかけに努めなければならない。

(指定支え合い型ヘルプサービスの具体的取扱方針)

第41条 従事者の行う指定支え合い型ヘルプサービスの方針は、第4条に規定する基本方針及び前条に規定する基本取扱方針に基づき、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たっては、主治の医師又は歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通じる等の適切な方法により、利用者の心身の状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況の的確な把握を行うものとする。
- (2) 運営・マッチング担当者は、前号に規定する利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定支え合い型ヘルプサービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した支え合い型ヘルプサービス計画を作成するものとする。
- (3) 支え合い型ヘルプサービス計画は、既に介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。

- (4) 運営・マッチング担当者は、支え合い型ヘルプサービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
- (5) 運営・マッチング担当者は、支え合い型ヘルプサービス計画を作成した際には、当該サービス計画を利用者に交付しなければならない。
- (6) 指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たっては、支え合い型ヘルプサービス計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援を行うものとする。
- (7) 指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。
- (8) 指定介護型ヘルプサービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならない。
- (9) 前号の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。
- (10) 指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行うものとする。
- (11) 運営・マッチング担当者は、支え合い型ヘルプサービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、少なくとも一月に一回は、当該支え合い型ヘルプサービス計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画を作成した介護予防支援事業者等に報告するとともに、当該支え合い型ヘルプサービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも一回は、当該訪問型サービス計画の実施状況の把握（以下この条において「モニタリング」という。）を行うものとする。
- (12) 運営・マッチング担当者は、モニタリングの結果を記録し、当該記録を当該支え合い型ヘルプサービスの提供に係る介護予防サービス計画を作成した介護予防支援事業者等に報告しなければならない。

(13) 運営・マッチング担当者は、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて支え合い型ヘルプサービス計画の変更を行うものとする。

(14) 第1号から第12号までの規定は、前号に規定する支え合い型ヘルプサービス計画の変更について準用する。

(指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たっての留意点)

第42条 指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たっては、介護予防の効果を最大限高める観点から、次に掲げる事項に留意しながら行わなければならない。

(1) 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たり、介護予防支援におけるアセスメントにおいて把握された課題、サービスの提供による当該課題に係る改善状況等を踏まえつつ、効率的かつ柔軟なサービス提供に努めること。

(2) 指定支え合い型ヘルプサービス事業者は、自立支援の観点から、利用者が、可能な限り、自ら家事等を行うことができるよう配慮するとともに、利用者の家族、地域の住民による自主的な取組等による支援及び他の福祉サービスの利用の可能性についても考慮しなければならないこと。

第3章 雑則

(電磁的記録等)

第43条 指定支え合い型ヘルプサービス事業者及び指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たる者は、作成、保存その他これらに類するもののうち、この要綱の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下この条において同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるもの（第10条及び次項に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録により行うことができる。

2 指定支え合い型ヘルプサービス事業者及び指定支え合い型ヘルプサービスの提供に当たる者は、交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類するもの（この項において「交付等」という。）のうち、この要綱の規定において

書面で行うことが規定されている又は想定されているものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方式（電子的方法、磁気的方法その他の知覚によって認識することができない方法をいう。）によることができる。

（委任）

第44条 この要綱に定めるもののほか、指定支え合い型ヘルプサービスの事業の人員、設備及び運営に関し必要な事項は、所管部長が定める。

附 則

（施行期日）

1 この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

（準備行為）

2 前項の規定にかかわらず、この要綱の施行について必要な準備行為は、要綱の施行日前においてもすることができる。

附 則

（施行期日）

1 この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

（施行期日）

1 この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

（施行期日）

1 この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

（施行期日）

1 この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

（重要事項の掲示に係る経過措置）

2 この要綱の施行の日から令和7年3月31日までの間は、第30条第3項の規定の適用については、同項中「指定介護型ヘルプサービス事業者は、原則として、重要事項をウェブサイトに掲載しなければならない。」とあるのは、

「削除」とする。