

民間事業者による在宅介護サービス及び在宅入浴サービスの ガイドラインについて

昭和63年9月16日 社更第187号，老福第27号
厚生省大臣官房老人保健福祉部長
厚生省社会局長

民間事業者により提供されるシルバーサービスについては，高齢者等の福祉の向上とその健全な育成を図るため，国，地方を通じる適切な行政指導と民間事業者による自主的な取り組みによって良質なサービスが提供されるよう努めてきたところである。

このたび，市場機構を通じて民間事業者により供給されはじめた在宅介護サービス及び在宅入浴サービスについて行政指導を行う際のガイドラインを別紙のとおり定めたので，次の事項に留意のうえ，貴管下の在宅介護サービス事業者，在宅入浴サービス事業者及びシルバーサービス関係団体に対し適切な指導を行うとともに，貴管下市町村等への周知方取り計らわれたい。

1. ガイドラインの対象

- (1) ガイドラインは，在宅介護サービス又は在宅入浴サービスを事業として提供する企業を対象とするものである。
- (2) 在宅介護サービスとは，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。
- (3) 在宅入浴サービスとは，ねたきり等心身に障害があることにより自ら入浴するのに支障のある高齢者等に対し，搬入した浴槽を用い，その者の居宅において入浴介護を行うものであること。

2. ガイドラインの性格等

- (1) ガイドラインは，最低限満たすべき基準にとどまらず，高齢者の福祉という観点から少なくとも

この程度の要件を満たしてほしいという推奨の基準を示したものであること。

なお，地方公共団体がこれらのサービスについて企業に委託を行う場合にあっては，ガイドラインに適合するサービスを提供する企業に委託することが望ましいものであること。

- (2) ガイドラインは，在宅介護サービス及び在宅入浴サービスを一律に規格化しようとするものではなく，民間事業者の積極的な創意工夫を期待するものであること。
- (3) 民間事業者の自主的取り組みとしては，(株)シルバーサービス振興会において国のガイドラインを受けて，良質なサービスに対しその旨を表示するシルバーマーク（仮称）制度の導入を図ることとしているものであること。

在宅介護サービスガイドライン

1. 基本的事項

- (1) 在宅介護サービスは，高齢者等の自立援助という観点に立って，高齢者等の心身の状態を的確に把握しつつ，適切なサービスを提供するものであること。なお，家族により介護が行われている場合には，その介護との連携に配慮し行うものであること。
- (2) 事業者及びサービス従事者は，高齢者等及びその家族のプライバシーの尊重に万全を期すものとし，正当な理由がなく，その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならないこと。

2. 職員に関する事項

(1) 職員の配置

職員については、次の職員を配置するなど適切な配置を行うとともに、サービスの実施を指揮、監督する管理責任者を配置すること。

- ア．保健婦又は看護婦
- イ．ソーシャルワーカー
- ウ．ヘルパー

(2) 職員の研修

職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に、高齢者等の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、介護に関する知識及び技術、作業手順等について研修を行うこと。

(3) 職員の衛生管理

事業者は、職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うこと。

事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について常時チェックする体制を整えること。

サービスの従事者には、清潔で活動しやすい衣服を着用させること。

3. 用品の安全衛生管理

利用者の皮膚に直接接するタオル等の用品類は、安全、清潔なものを使用すること。

4. サービス実施に関する事項

(1) サービス実施方法

サービス実施方法をマニュアルとして定め、サービス従事者に徹底すること。

マニュアルには次の事項を盛り込むこと。

- ア．サービス利用者及び家族に対するサービス内容の説明
- イ．保健婦又は看護婦、ソーシャルワーカー及びヘルパーの業務分担並びにこれらの者の医療法制（禁止事項）遵守に関すること。
- ウ．保健婦又は看護婦による利用者の健康状態の定期的な観察
- エ．ソーシャルワーカーによる利用者の家族環境等の把握
- オ．保健婦又は看護婦及びソーシャルワーカーによるサービス内容の検討及び決定

カ．ヘルパーへのサービス内容についての指示
キ．個々のサービスについての具体的作業手順、留意事項等

ク．利用者に異常があった場合の対応

ケ．サービス実施前後の従事者の手指の洗浄消毒

コ．実施したサービス内容等についての報告及び報告内容についての記録の保管

サ．サービス内容の見直し

(2) 医療との連携

嘱託医又は協力医療機関を確保すること。また、利用者の主治医を確認し、主治医との連携を確保すること。

(3) 相談・援助機能の充実

利用者及び家族の相談に幅広く対応し、公的サービスの紹介も含め、情報提供に努めること。

5. 契約等に関する事項

(1) 契約の内容等

サービスの開始前に、次の事項をもちこんだ契約書を取りかわすこと。また、その際、内容及び手順について事前に説明を行うこと。

ア．サービス実施主体名及び代表者氏名

イ．利用者氏名等

ウ．サービス内容及び料金

エ．サービス実施主体の免責事由

オ．契約事項の変更

利用者募集の際、誇大広告等により利用者に不当に期待をいだかせたり、それによって損害を与えることのないようにすること。

(2) 料金

料金はサービス提供に要する費用に応じた適切な額とすること。

サービス内容に対応した料金体系を用意し、明示すること。

(3) 苦情処理、損害賠償

事業者は、自らサービスを提供するとの立場にあることから、利用者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、窓口を置く等利用者等の利便に配慮してその苦情処理に努めるものとする。

事業者は、利用者に対する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、利用者

に対しての損害賠償を速やかに行うものとする
こと。

在宅入浴サービスガイドライン

1. 基本的事項

- (1) 在宅入浴サービスは、高齢者等の心身の状態についての十分な配慮の下で、高齢者等を介助し、入浴の機会を提供するものであること。
- (2) 事業者及びサービス従事者は、高齢者等及びその家族のプライバシーの尊重に万全を期すものとし、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならないこと。

2. 職員に関する事項

(1) 職員の配置

職員については、サービス提供のために適切な配置を行うこと。

サービス従事者を指揮・監督する管理責任者を配置すること。

ソーシャルワーカーを配置することが望ましいこと。

サービスの実施に当たっては、1回につき、入浴介護に直接従事する職員を3名以上配置し、うち1名をサービス実施の統括者とする

こと。
の職員のうち少なくとも1名は、看護婦資格を有するものであること。

(2) 職員の研修

職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に、高齢者等の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、入浴介護に関する知識及び技術、作業手順等について研修を行うこと。

(3) 職員の衛生管理

事業者は、職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うこと。

事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について常時チェックする体制を整えること。

サービスの従事者には、清潔で活動しやすい衣服を着用させること。

3. 設備類等に関する事項

- (1) サービスの実施に当たっては、湯沸機、貯水タンク、浴槽、入浴担架等サービスの実施に適切な設備、機材を備えること。

(2) 設備・器具類の安全衛生管理

使用する設備・器具類の安全衛生には、特段の注意を払い、安全衛生管理基準を定めて、これを遵守すること。

安全衛生管理基準には、設備・器具類の消毒方法、保管方法等を盛り込むこと。

利用者の身体に直接接触する設備・器具類は、利用者1人ごとに消毒した清潔なものを使用し、使用後に洗浄及び消毒を行うこと。

皮膚に直接接するタオル等の布片類は、利用者1人ごとに取り替えるか個人専用のものを使用する等、安全清潔なものを使用すること。

4. サービス実施に関する事項

(1) サービス実施方法

サービスの実施方法をマニュアルとして定め、サービス従事者に徹底すること。

のマニュアルには、安全衛生管理基準の内容のほか次の事項を盛り込むこと。

ア．サービス利用者及び家族に対するサービス内容の説明

イ．サービス実施の基準並びにサービス実施に係る医師の関与及び医療用法制（禁止事項）遵守に関すること

ウ．サービス実施前の利用者の観察及びこれに基づく対応

エ．サービス実施の際の環境条件

オ．入浴作業手順

カ．入浴中、利用者に異常が認められた場合の対応

キ．サービス実施後の利用者の観察及びこれに基づく対応

ク．実施したサービス内容等についての報告及び報告内容についての記録の保管

(2) 医療との連携

嘱託医又は協力医療機関を確保すること。また、利用者の主治医を確認し、主治医との連携を確保すること。

(3) 相談・援助機能の充実

利用者及び家族の相談に幅広く対応し、公的サービスの紹介も含め、情報提供に努めること。

5. 契約等に関する事項

(1) 契約の内容等

サービスの開始前に、次の事項をもちこんだ契約書をとりかわすこと。また、その際、内容及び手順について事前に説明を行うこと。

- ア．サービス実施主体名及び代表者氏名
- イ．利用者氏名等
- ウ．サービス内容、手順及び料金
- エ．サービス実施主体の免責事由
- オ．契約事項の変更

利用者募集の際、誇大広告等により利用者に不当に期待をいだかせたり、それによって損害を与えることのないようにすること。

(2) 料金

料金はサービス、提供に要する費用に応じた適切な額とすること。

(3) 苦情処理、損害賠償

事業者は、自らサービスを提供するとの立場にあることから、利用者の苦情に対し、迅速かつ円滑な解決を図るため、窓口を置く等利用者等の利便に配慮してその苦情処理に努めるものとする。

事業者は、利用者に対する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、利用者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。

在宅介護サービスに関する懇談会報告

昭和63年9月9日

厚生大臣官房老人保健福祉部長

多田 宏殿

在宅介護サービスに関する懇談会
座 長 阿部 志郎

本懇談会は、3回にわたり在宅サービス（在宅介護サービス、在宅入浴サービス）のガイドラインに関し検討を進めてきたところであり、今般下記のとおり本懇談会の意見をとりまとめ報告する。

1. ガイドラインの必要性

今後の本格的な高齢化社会を迎えるにあたり、ますます増大、多様化する高齢者のニーズに的確に対応するため、民間事業者によって提供されるいわゆるシルバーサービスの役割は大きくなるものと考えられ、その健全な育成が必要である。シルバーサービスのあり方については、既に福祉関係三審議会合同企画分科会より意見具申（昭和62年12月7日）が行われており、国、地方を通ずる適切な行政指導とあいまって、民間事業者は自主的な取り組みを行い、その期待される役割に応える必要があるが、行政指導に際しては、良質のサービスを確保し高齢者の福祉の向上を図るとの観点に立ったガイドラインが必要である。また、ガイドラインの制定は民間事業者の自主的取り組みを促す効果も期待できるものである。

シルバーサービスについての行政指導のガイドラインとしては、既に有料老人ホームの設置運営については制定されるが、更に、市場機構において民間によるシルバーサービスの提供が現実に行われはじめており、この10月から社会福祉・医療事業団による公的融資の対象となる在宅介護サービスと在宅入浴サービスについて早急に制定すべきものと考えらる。

なお、両ガイドラインのほか、その他の領域のシルバーサービスについても、実態、必要性等を更に検討の上、順次作成することが望ましい。

2. ガイドラインの性格等

(1) 在宅サービスについては、様々な主体によって様々な形態で行われるものであるが、ガイドラインはサービス提供につき専門性が高く、良質のサービスを提供する必要性が高い、ねたきり等心身に障害があり日常生活を営むのに支障のある高齢者等に提供される在宅介護サービス及び在宅入浴サービスであって、国民の信頼を獲得し、その役割を果たすことが期待されている企業がその事業として提供する場合を対象として策定することが適切である。

なお、非営利団体がボランティアな面のあるいわゆる参加型サービスを提供する場合などについては、このガイドラインの直接の対象とする必要はないと考えられるが、このガイドラインの対象

とする在宅サービスと同様のサービスを行う場合には、このガイドラインがこれらのサービスに良い影響を与えることを期待するものである。

- (2) ガイドラインが求めるサービスのレベルについては、行政が示したガイドラインを満たしたものである以上、利用者は当該サービスに対し相応の信頼をもつことになるから、最低限満たすべき基準にとどまらず、行政として、高齢者等の福祉という観点から少なくともこの程度の要件を満たしてほしいという推奨の基準として示すものとするべきである。従って、ガイドラインを満たさないといって直ちに劣悪なサービスとして否定されるものではないが、ガイドラインがそのようなものであれば、高齢者等が安心して利用できるものとして行政がすすめることができ、また、行政がシルバーサービスを委託の対象として用いる場合の基準としても有効であると考えらる。

3. ガイドラインの内容

- (1) ガイドラインは、これらのサービスが高齢者等の福祉に直接係わるものであり、しかも、家庭に入って行われるものであることから、サービスの基本的考え方やプライバシーの保護に関する事項について明らかにする必要がある。また、これらのサービスは、その提供に当たり、一定の設備機材を用いるものの、物的サービスと異なり人的サービスが基本となることから、職員の適正配置、研修等職員に関する事項や、サービスの実施方法に関する事項について、適切な基準が示される必要がある。更に、利用者が心身に障害のある高齢者等であり、また、利用者に直接に接触してサービスがなされることから、医療との連携や従事者、使用する器具等の安全衛生に関する事項について規定する必要がある。このほか、サービスが、市場機構を通じて提供されるものであることから、契約等に関する事項についても定める必要がある。

この際、例えば安全衛生に関する事項については、利用者保護の観点から十分具体的に規定する必要があるが、サービスの実施方法については、企業が多数の従事者を使用して企業の責任においてサービスを提供することから、マニュアル化を行う旨規定するものとし、ガイドラインの規定ぶ

りとしては良質なサービスを確保するために必要かつ十分な範囲でマニュアルに定めるべき事項を規定し、より詳細には民間事業者の自主性を尊重し、創意工夫が生かせるようなものとするのが望ましい。

- (2) 事務局より示された別紙のガイドライン案については、当懇談会としては以上述べた考え方に沿ったものとするものである。

今後は、このガイドラインにより、国、地方を通じた適切な行政指導が行われるとともに、これを受けて(株)シルバーサービス振興会において倫理綱領に基づく自主的な基準を策定し、シルバーマーク制度を導入するに当たっては、良質なサービスの確保という観点から更に具体的な内容を示し、シルバーサービスの健全な発展の基盤とすることを期待するものである。

(別紙)

ガイドライン案について

(1) 在宅介護サービスガイドライン案

1. 基本的事項

- (1) 在宅介護サービスは、高齢者等の自立援助という観点に立って、高齢者等の心身の状態を的確に把握しつつ、適切なサービスを提供するものであること。なお、家族により介護が行われている場合には、その介護と連携に配慮し行うものであること。
- (2) 事業者及びサービス従事者は、高齢者等及びその家族のプライバシーの尊重に万全を期すものとし、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人との秘密を漏らしてはならないこと。

2. 職員に関する事項

(1) 職員の配置

職員については、次の職員を配置するなど適切な配置を行うとともに、サービスの実施を指揮、監督する管理責任者を配置すること。

ア．保健婦または看護婦

イ．ソーシャルワーカー

ウ．ヘルパー

(2) 職員の研修

職員に対しては、採用時及び採用後において定

期的に、高齢者等の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、介護に関する知識及び技術、作業手順等について研修を行うこと。

(3) 職員の衛生管理

事業者は、職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うこと。

事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について常時チェックする体制を整えること。

サービスの従事者には、清潔で活動しやすい衣服を着用させること。

3. 用品の安全衛生管理

利用者の皮膚に直接接するタオル等の用品類は、安全、清潔なものを使用すること。

4. サービス実施に関する事項

(1) サービス実施方法

サービス実施方法をマニュアルとして定め、サービス従事者に徹底すること。

マニュアルには次の事項を盛り込むこと。

ア．サービス利用者及び家族に対するサービス内容の説明

イ．保健婦又は看護婦、ソーシャルワーカー及びヘルパーの業務分担並びにこれらの者の医療法制（禁止事項）遵守に関すること

ウ．保健婦又は看護婦による利用者の健康状態の定期的な観察

エ．ソーシャルワーカーによる利用者の家族環境等の把握

オ．保健婦又は看護婦及びソーシャルワーカーによるサービス内容の検討及び決定

カ．ヘルパーへのサービス内容についての指示

キ．個々のサービスについての具体的作業手順、留意事項等

ク．利用者に異常があった場合の対応

ケ．サービス実施前後の従事者の手指の洗浄消毒

コ．実施したサービス内容等についての報告及び報告内容についての記録の保管

サ．サービス内容の見直し

(2) 医療との連携

嘱託医又は協力医療機関を確保すること。また、利用者の主治医を確認し、主治医との連携を確保すること。

(3) 相談・援助機能の充実

利用者及び家族の相談に幅広く対応し、公的サービスの紹介も含め、情報提供に努めること。

5. 契約等に関する事項

(1) 契約の内容等

サービスの開始前に、次の事項をもりこんだ契約所をとりかわすこと。また、その際、内容及び手順について事前に説明を行うこと。

ア．サービス実施主体名及び代表者氏名

イ．利用者氏名等

ウ．サービス内容及び料金

エ．サービス実施主体の免責事由

オ．契約事項の変更

利用者募集の際、誇大広告等により利用者に不当に期待をいだかせたり、それによって損害を与えることのないようにすること。

(2) 料金

料金はサービス提供に要する費用に応じた適切な額とすること。

サービス内容に対応した料金体系を用意し、明示すること。

(3) 苦情処理、損害賠償

事業者は、自らサービスを提供するとの立場にあることから、利用者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、窓口を置く等利用者等の利便に配慮してその苦情処理に努めるものとする。

事業者は、利用者に対する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、利用者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。

(2) 在宅入浴サービスガイドライン案

1. 基本的事項

(1) 在宅入浴サービスは、高齢者等の心身の状態についての十分な配慮の下で、高齢者等を介助し、入浴の機会を提供するものであること。

(2) 事業者及びサービス従事者は、高齢者等及びそ

の家族のプライバシーの尊重に万全を期すものとし、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならないこと。

2. 職員に関する事項

(1) 職員の配置

職員については、サービス提供のために適切な配置を行うこと。

サービス従事者を指揮・監督する管理責任者を配置すること。

ソーシャルワーカーを配置することが望ましいこと。

サービスの実施に当たっては、1回につき、入浴介護に直接従事する職員を3名以上配置し、うち1名をサービス実施の統括者とする。

の職員のうち少なくとも1名は、看護婦資格を有するものであること。

(2) 職員の研修

職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に、高齢者等の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、入浴介護に関する知識及び技術、作業手順等についての研修を行うこと。

(3) 職員の衛生管理

事業者は、職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うこと。

事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について常時チェックする体制を整えること。

サービスの従事者には、清潔で活動しやすい衣服を着用させること。

3. 設備類に関する事項

(1) サービスの実施に当たっては、湯沸機、貯水タンク、浴槽、入浴担架等サービスの実施に適切な設備・機材を備えること。

(2) 設備・器具類の安全衛生管理

使用する設備・器具類の安全衛生には、特段の注意を払い、安全衛生管理基準を定めて、これを遵守すること。

安全衛生管理基準には、設備・器具類の消毒方法、保管方法等を盛り込むこと

利用者の身体に直接接触する設備・器具類は、利用者1人ごとに消毒した清潔なものを使用し、使用後に洗浄及び消毒を行うこと。

皮膚に直接接するタオル等の布片類は、利用者1人ごとに取り替えるか個人専用のものを使用する等、安全清潔なものを使用すること。

4. サービス実施に関する事項

(1) サービス実施方法

サービスの実施方法をマニュアルとして定め、サービス従事者に徹底すること。

のマニュアルには、安全衛生管理基準の内容のほか次の事項を盛り込むこと。

ア．サービス利用者及び家族に対するサービス内容の説明

イ．サービス実施の基準並びにサービス実施に係る医師の関与及び医療法制（禁止事項）遵守に関すること

ウ．サービス実施前の利用者の観察及びこれに基づく対応

エ．サービス実施の際の環境条件

オ．入浴作業手順

カ．入浴中、利用者に異常が認められた場合の対応

キ．サービス実施後の利用者の観察及びこれに基づく対応

ク．実施したサービス内容等についての報告及び報告内容についての記録の保管

(2) 医療との連携

嘱託医又は協力医療機関を確保すること。また、利用者の主治医を確認し、主治医との連携を確保すること。

(3) 相談・援助機能の充実

利用者及び家族の相談に幅広く対応し、公的サービスの紹介も含め、情報提供に努めること。

5. 契約等に関する事項

(1) 契約の内容等

サービスの開始前に、次の事項をもちこんだ契約書をとりにかわすこと。また、その際、内容及び手順について事前に説明を行うこと。

ア．サービス実施主体名及び代表者氏名

イ．利用者氏名等

- ウ．サービス内容，手順及び料金
- エ．サービス実施主体の免責事由
- オ．契約事項の変更

利用者募集の際，誇大広告により利用者に不当に期待をいだかせたり，それによって損害を与えることのないようにすること。

(2) 料金

料金はサービス提供に要する費用に応じた適切な額とすること。

(3) 苦情処理，損害賠償

事業者は，自らサービスを提供するとの立場にあることから，利用者の苦情に対し，迅速かつ円滑な解決を図るため，窓口を置く等利用者等の利便に配慮してその苦情処理に努めるものとする。

事業者は，利用者に対する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，利用者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。

在宅介護サービスに関する懇談会委員名簿

阿部 志郎	日本ソーシャルワーカー協会会長
荒井 滋	東京都高齢福祉部福祉課長
石井 良明	横浜市老人福祉課長
伊藤 律子	NHK解説委員
大竹 くら	日本家庭奉仕員協会副会長
楠照 正芳	アサヒサンクリーン(株)専務取締役
佐藤 智	白十字診療所所長
塩崎 信男	社会福祉医療事業団福祉貸付部長
高橋 重宏	駒沢大学教授
高村 元治	(柚シルバーサービス振興会シルバーマーク分科会幹事(大正海上火災保険(株)火災新種業務部商品開発室課長)
新津ふみ子	新宿区立区民健康センター看護婦
沼田 健	武蔵野市福祉公社事務局長
樋口 恵子	評論家
三上 唯夫	浴風会理事長
山本 文夫	(株)シルバーサービス振興会在宅サービス分科会幹事(住友海上火災保険(株)商品開発部第一チーム課長)
吉田 英二	(株)ヘルシーライフサービス企画開発次長

民間事業者による在宅介護サービス及び在宅入浴サービスガイドラインについて

老人保健福祉部老人福祉課
シルバーサービス振興指導室

1. シルバーサービスの健全育成について

(1) 増大，多様化するニーズに的確に対応するため，シルバーサービスの役割は大きくなることが見込まれ，公的施策の一層の推進とあいまって，その健全な育成を図る必要がある。

(2) このため，シルバーサービスについては，国，地方を通じる適切な行政指導と民間事業者の自主的な取り組みが必要である。

また，社会福祉・医療事業団の改正が先の通常国会において行われ，本年10月より在宅介護サービス及び在宅入浴サービスに対し社会福祉・医療事業団による政策融資を行うこととしている。

(注) 1. 福祉関係三審議会合同企画分科会の意見具申「今後のシルバーサービスの在り方について」(昭和62年12月7日)

2. 社会福祉・医療事業団法の改正の際の国会審議

2. ガイドラインについて

(1) 厚生省としては，国，地方を通じる適切な行政指導を確保するため，すでに，有料老人ホームの設置運営指導指針を定めているが，その他のサービスについても必要に応じ順次ガイドラインを定めることとしている。

在宅介護サービス及び在宅入浴サービスのガイドラインについては，有識者の意見をきくため「在宅介護サービスに関する懇談会」(老人保健福祉部長の私的諮問機関)を開催し，検討願っていたところであるが，同懇談会より別紙のとおり検討結果の報告を受けた。

今回のガイドラインは，この報告を踏まえ制定したものであり，9月16日付けをもって都道府県にも通知する。

(2) ガイドラインの対象及び性格

ガイドラインの対象は，サービス提供につき専門性が高く，良質のサービスを提供する必要性が特に高い，ねたきり等心身に障害があり，

日常生活を営むのに支障のある高齢者等に提供される在宅入浴サービス（浴槽を搬入し居宅において入浴介護を行うもの）及び在宅介護サービスであって、国民の信頼を獲得し、その役割を果たすことが期待されている企業がその事業として提供するものである。

ガイドラインが求めるサービスのレベルについては、最低限満たすべき基準にとどまらず、行政として、高齢者等の福祉という観点から少なくともこの程度の要件を満たしてほしいという推奨の基準というべきものである。

このガイドラインにより、国，地方を通じる適切な行政指導が行われるとともに、地方公共団体が企業に委託して、これらのサービスを実施する場合には、このガイドラインを満たした企業に委託することが望まれる。

民間事業者による自主的な取り組みとしては、既に、(株)シルバーサービス振興会により倫理綱領の策定が行われているが、同振興会では併せて、良質なサービスについてその旨を表示するシルバーマーク（仮称）制度の導入を決定している。

同振興会は、このガイドラインの制定を受けて、シルバーマーク制度を実施すべくシルバーマーク制度委員会を発足させる運びとなっている。

(3) ガイドラインの内容

ガイドラインは、要介護者に対するものであることから、サービスのコーディネーターとしての看護婦やソーシャルワーカーなどによるサービス

内容の決定、ヘルパー等に対するサービス内容の指示を経て、ヘルパー等による具体的なサービス提供が行われることを前提とし、次の事項について定めたものである。

1. 基本的事項

基本的考え方とプライバシーの保護

2. 職員に関する事項

(1) 職員の配置

看護婦，ヘルパー等によるチーム制を前提

(2) 職員の研修

(3) 職員の衛生管理

職員の健康状態の常時チェック体制

3. 設備，用品等に関する事項

設備，用品等の安全衛生

4. サービス実施に関する事項

(1) サービス実施方法

マニュアルの制定（専門的判断に基づき総合的に責任を持って遂行するシステムを確立しておくという考え方）

(2) 医療との連携

嘱託医等の確保

主治医の確認

(3) 相談，援助機能の充実

5. 契約等に関する事項

(1) 契約の内容等

契約書の取り交わしと内容説明

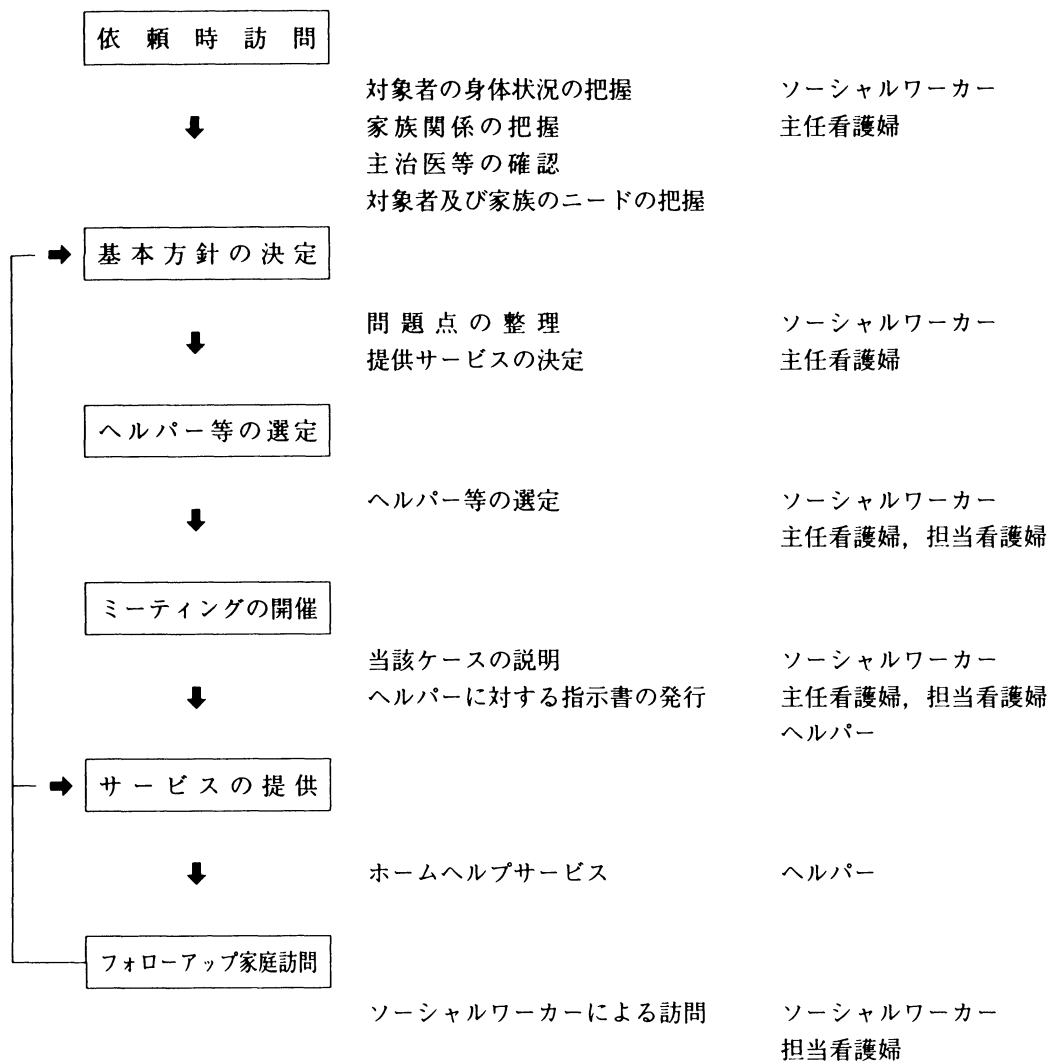
(2) 料金

(3) 苦情処理，損害賠償

1 在宅介護サービスの実施手順・体制

(業 務)

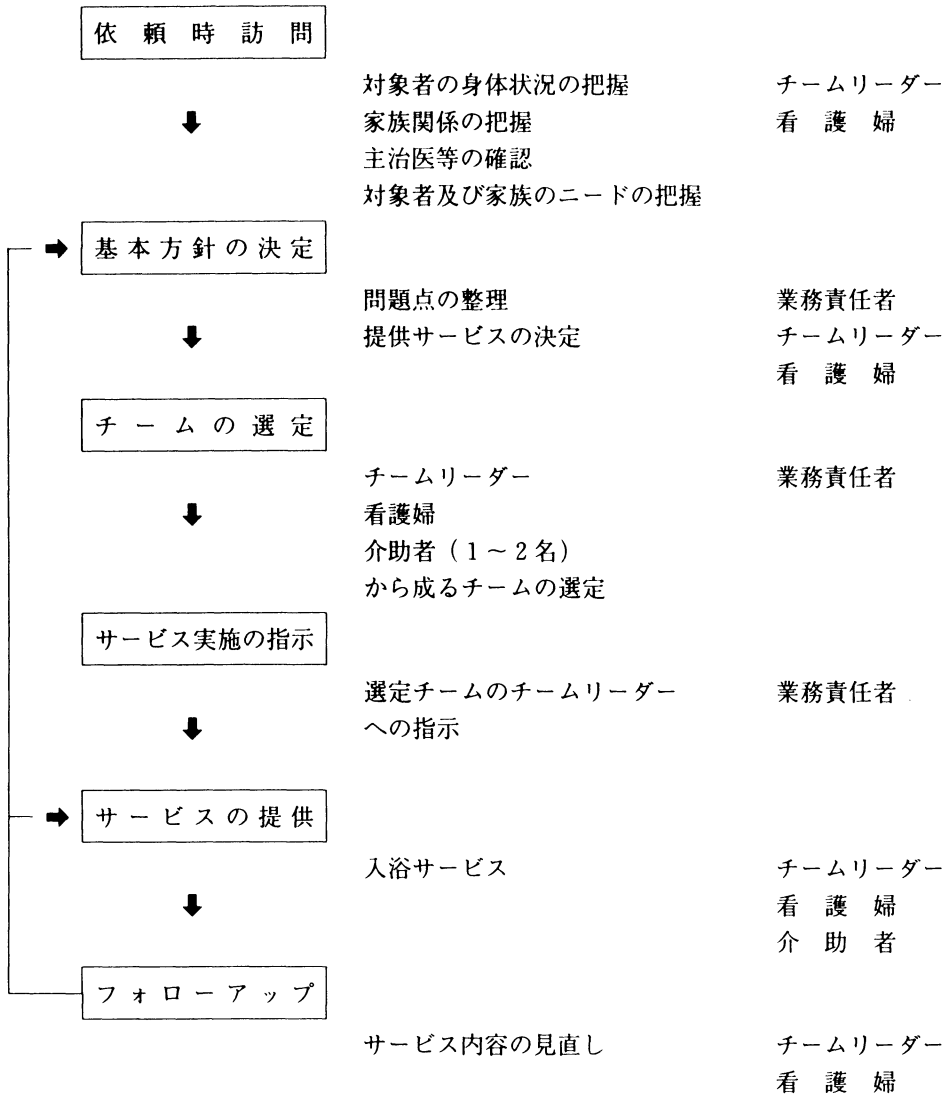
(担 当 者)



2 在宅入浴サービスの実施手順・体制

(業 務)

(担 当 者)



3 在宅介護サービス及び在宅入浴サービス企業について

	A社	B社	C社
1 会社概要			
(1) 設立	昭和59年5月	昭和49年11月	昭和45年4月
(2) 所在地	本社(新宿区),神奈川支店(横浜市),浦和営業所,横浜北営業所	本社(北区)	本社(豊田市),豊田営業所,名古屋営業所,大阪営業所
(3) 資本金	1,000万円	600万円	500万円
(4) 従業員数	130名(うち看護婦19名)	175名(うち看護婦36名)	100名(うち看護婦25名)
(5) 移動入浴車数	12台	36台	26台
2 活動地区	東京都,神奈川県,埼玉県	東京都,神奈川県,埼玉県,愛知県	愛知県,大阪府
3 サービスの内容及び料金	入浴サービス(1回)12,000円 ホームヘルプ(1h) 1,280円 ※介護内容によりポイントにて料金設定(1p) 200円	入浴サービス(1回)12,000円 ~13,500円	入浴サービス(1回)12,000円
4 作業マニュアルの有無	有	有	有