

事務連絡  
令和5年9月5日

各都道府県介護保険担当主管部（局）  
各市区町村介護保険担当主管部（局） 御中

厚生労働省老健局高齢者支援課  
認知症施策・地域介護推進課  
老人保健課

情報通信機器を活用した介護サービス事業所・施設等における  
管理者の業務の実施に関する留意事項について

介護サービス事業所・施設等（以下「介護事業所等」という。）の管理者については、例えば、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）第6条及び第28条など、各サービスの人員や運営に関する基準において、

- ・ 原則として、介護事業所等ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者が配置されなければならない、
- ・ 管理者の責務として、従業者及び業務の管理並びに従業者に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行わなければならないこととされています。

今般、「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」（令和4年6月3日デジタル臨時行政調査会）において、少子高齢化が進む中で、デジタル技術を活用し、生産性向上や人手不足解消等を進める観点から、「常駐規制」（物理的に常に事業所や現場に留まることを求めている規制をいう。以下同じ。）について、デジタル技術等の活用による見直しを行う方針が示されました。現在、介護事業所等の管理者の「常駐」については運営基準上明示していないところ、同プランを踏まえ、「デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直しに係る工程表」（令和4年12月21日デジタル臨時行政調査会）において、管理者の「常駐規制」について、本年9月までに必要な対応を行うこととされたところです。

つきましては、管理者による情報通信機器を活用した遠隔での業務の実施（以下「テレワーク」という。）に関する考え方を下記のとおりお示しすることとしましたので、その内容について御了知いただくとともに、管内の介護事業所等に対して御周知いただきますよう、お願いいたします。

なお、本事務連絡は介護保険法（平成9年法律第123号）上の各サービスの人員や運営に関する基準で定める管理者（特別養護老人ホームの施設長も含む。）の取扱い

についてお示しするものですが、老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）及び関係省令で定める軽費老人ホーム及び養護老人ホームの施設長についても、本事務連絡における取扱いに準ずることとして差し支えないことを申し添えます。

## 記

### 第1 テレワークに関する基本的な考え方

介護事業所等の管理者は、当該介護事業所等の管理上支障が生じない範囲内において、テレワークを行うことが可能である。また、当該管理者が複数の介護事業所等の管理者を兼務している場合にも、それぞれの管理に支障が生じない範囲内において、テレワークを行うことが可能である。その際、利用者やその家族からの相談対応なども含め、利用者に対するサービスの提供や提供されるサービスの質等に影響が生じないようにすること。

なお、本事務連絡に記載の取扱いについては、管理者としての職務への従事に関して示したものであり、管理者が管理者以外の他の職種（介護職員等）を兼務する場合の当該他の職種としての業務に関して示したものではない。管理者以外の職種におけるテレワークの取扱いについては、今後、「デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直しに係る工程表」を踏まえ、令和5年度中に別途お示しすることとする。

また、管理者が兼務可能な介護事業所等の範囲の見直し等については、今後、「規制改革実施計画」（令和5年6月16日）に基づき、社会保障審議会介護給付費分科会等での意見も踏まえながら、令和5年度中に結論を得ることとしている。

### 第2 管理上支障が生じない範囲の具体的な考え方

- (1) 管理者がテレワークを行い、介護事業所等を不在とする場合であっても、サービスごとに運営基準上定められた管理者の責務（例えば、通所介護の場合、従業員の管理、利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理及び従業員に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令）を管理者自らが果たす上で支障が生じないよう体制を整えておくこと。その際、管理者以外の従業員に過度な負担が生じることのないよう、留意すること。
- (2) 特に、利用者及び従業員と管理者の間で適切に連絡が取れる体制を確保すること。また、管理者は利用者、従業員及びその他関係者と、テレワークを円滑に行えるような関係を日頃から築いておくこと。
- (3) 事故発生時、利用者の状態の急変時、災害の発生時等、管理者がテレワークを行う場合における緊急時の対応について、あらかじめ対応の流れを定めておくとともに、必要に応じて管理者自身が速やかに出勤できるようにしておくこと。
- (4) 管理者としてテレワークを行うことができる日数・時間数については、介護サービスの種類や介護事業所等の実態等に応じて、各事業者において個別に判断す

ること。ただし、他の職種を兼務する管理者がテレワークを行う場合、管理者以外の各職種の人員配置基準に違反しないようにすること。

- (5) 上記(1)～(4)について、利用者やその家族、都道府県、市町村等から求めがあれば、適切かつ具体的に説明できるようにすること。

### 第3 テレワークの環境整備に関する事項

- (1) 利用者やその家族に関する情報を取り扱う際は、個人情報保護関係法令、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」（平成29年4月15日（令和5年3月一部改正）個人情報保護委員会・厚生労働省）及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン 第6.0版（令和5年5月）」を参照し、特に個人情報の外部への漏洩防止や、外部からの不正アクセスの防止のための措置を講ずること。
- (2) 上記に加えて、第三者が情報通信機器の画面を覗き込む、従業員・利用者との会話を聞き取るなどにより、利用者やその家族に関する情報が漏れることがないような環境でテレワークを行うこと。
- (3) 利用者やその家族に関する情報が記載された書面等を自宅等に持ち帰って作業する際にも、情報の取扱いに留意すること。
- (4) その他、テレワーク実施者の適切な労務管理等について、「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」（令和3年3月25日 基発0325第5号・雇均発0325第4号 別添1）を参照すること。なお、テレワークに係る労務管理・ICTの活用等の事業者向け無料相談・コンサルタント窓口として「テレワーク相談センター」を設けているため、必要に応じ活用いただきたい。

- (参考1) 「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」（平成29年4月14日（令和5年3月一部改正）個人情報保護委員会 厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/content/001120905.pdf>



- (参考2) 「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン 第6.0版（令和5年5月）」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275\\_00006.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275_00006.html)



- (参考3) 「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」（パンフレット）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000828987.pdf>



(参考4) 「テレワーク相談センター」のご案内  
<https://telework.mhlw.go.jp/info/map/>

