各都道府県介護保険担当課（室）
各市町村介護保険担当課（室）
各介護保険関係団体　　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

介　護　保　険　最　新　情　報

今回の内容

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

計 12 枚（本紙を除く）

Vol.1237

令和６年３月 29 日

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

貴関係諸団体に速やかに送信いただきますよう
よろしくお願いいたします。

連絡先　ＴＥＬ：03-5253-1111（内線 3971、3979、3949）
　　ＦＡＸ：03-3595-3670

老高発 0329 第２号
老認発 0329 第５号
老老発 0329 第１号
令和６年３月 29 日

各都道府県介護保険主管部（局）長 殿

厚生労働省老健局高齢者支援課長
（公印省略）
厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課長
（公印省略）
厚生労働省老健局老人保健課長
（公印省略）

介護サービス事業所・施設等における
情報通信機器を活用した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・施設等の人員配置基準における情報通信機器を活用した遠隔での業務の実施（事業所・施設等及び利用者の居宅等のサービス提供の場所以外の場所で行われるものに限る。以下「テレワーク」という。）の取扱いについては、管理者を除き介護報酬上の取扱いが示されていなかったところ、「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）及び「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、令和６年３月末までに考え方を整理することとされたところです。

併せて、「令和６年度介護報酬改定に関する審議報告」（令和５年 12 月 19 日社会保障審議会介護給付費分科会（※））において、「人員配置基準等で具体的な必要数を定めて配置を求めている職種のテレワークに関して、個人情報を適切に管理していること、利用者の処遇に支障が生じないこと等を前提に、取扱いの明確化を行い、職種や業務ごとに具体的な考え方を示す。」とされたことを踏まえ、今般、テレワークに関して、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、管内市町村及び介護サービス事業所・施設等（以下「介護事業所等」という。）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従業者（特別養護老人ホームの職員も含む。）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従業者についても、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。

参考：「令和６年度介護報酬改定に関する審議報告」
（令和５年 12 月 19 日社会保障審議会介護給付費分科会）（抄）

３（２）①テレワークの取扱い
【全サービス（居宅療養管理指導★を除く。）】
人員配置基準等で具体的な必要数を定めて配置を求めている職種のテレワークに関して、個人情報を適切に管理していること、利用者の処遇に支障が生じないこと等を前提に、取扱いの明確化を行い、職種や業務ごとに具体的な考え方を示す。

記

第１　テレワークに関する基本的な考え方

（１）管理者について

介護事業所等の管理者は、個人情報の適切な管理を前提に、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。管理上支障が生じない範囲の具体的な考え方については、第２を参照すること。なお、個人情報の適切な管理については、第４を参照すること。

（２）管理者以外の各職種の従業者について

介護事業所等の管理者以外の各職種の従業者（以下単に「従業者」という。）によるテレワークに関する基本的な考え方は、以下のとおりとする。なお、個人情報の適切な管理については、第４を参照すること。

①　基準上の具体的な必要数を超える部分について

サービス類型ごとに、人員配置基準等で具体的な必要数を定めて配置を求めている職種のうち、事業所等でサービス提供に当たる従業者の数が、人員配置基準等における具体的な必要数を上回っている場合については、当該基準を上回る部分について、個人情報の適切な管理を前提に、テレワークを実施しても差し支えない。例えば、基準上で配置が必要な従業者数が常勤換算 3.0 人であり、実際の配置数が常勤換算 3.2 人である場合、常勤換算 3.0 人を超える部分（常勤換算 0.2 人の部分）で従業者がテレワークを実施しても差し支えない。

② 基準上の具体的な必要数を超えない部分について

サービス類型ごとに、人員配置基準等で具体的な必要数を定めて配置を求めている職種の従業者数のうち、当該事業所等における基準上の必要数を上回らない部分については、利用者の処遇に支障が生じないと認められる範囲内であれば、テレワークを実施しても差し支えない。例えば、基準上で配置が必要な従業者数が常勤換算 3.0 人である場合であって、１人の従業者がテレワークを実施し、事業所・施設等及び利用者の居宅等のサービス提供の場所で業務に従事する従業者数が 3.0 人を下回る場合（例えば、常勤換算 2.8 人となる場合）であっても、利用者の処遇に支障が生じないこと等を前提に、テレワークを実施しても差し支えない。

ただし、職種によっては、職種の特性を踏まえ、原則としてテレワークが認められない場合があるため、第３を参照すること。また、「利用者の処遇に支障が生じないと認められる範囲」の具体的な考え方については、第３を参照すること。

③ 具体的な必要数を定めて配置を求めていない職種について

サービス類型ごとに、人員配置基準等で常勤換算職員数や常勤職員数等の具体的な必要数を定めて配置を求めていない職種については、個人情報の適切な管理を前提に、当該職種の職責を果たすことができるのであれば、人員配置基準上は、業務の一部をテレワークにより実施しても差し支えない。職種ごとの具体的な考え方については、第３を参考にされたい。

第２　管理上支障が生じない範囲の具体的な考え方（管理者について）

（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、従業者の管理、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者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。

（２）　管理者がテレワークを行うことで、テレワーク実施者である管理者本人及び他の従業者に過度な業務負担が生じることのないよう、留意すること。

（３）　勤務時間中、利用者及び従業者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、テレワークを行う管理者は、利用者、従業者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。

（４）　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。

（５）　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、他の職種の従業者としての業務については第３及び第４を参照すること。

（６）　介護サービス事業者は、当該管理者の労働時間の管理等、適切な労務管理を行うこと。その際、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。また、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、必要に応じ活用すること。

（参考１）「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２）「テレワーク相談センター」のご案内
https://telework.mhlw.go.jp/info/map/

（７）　テレワークの実施及び上記（１）～（６）の内容について、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　利用者の処遇に支障が生じないこと等の具体的な考え方（管理者以外の従業者について）

（１）　各職種の従業者がテレワークを行い、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各職種の責務・業務に加え、当該従業者が実務上担っている役割を果たす上で、支障が生じないよう体制を整えておくこと。

また、テレワーク実施者本人、管理者及びテレワーク実施者以外の他の従業者に過度な業務負担が生じ、利用者の処遇に支障が生じることのないよう、留意すること。

なお、各職種の特性も踏まえ、事業所等に不在となる時間が一定以上生じることで、当該職種としての責務の遂行に支障が生じる場合には、個別の業務についてテレワークでの実施が可能と考えられる場合であっても、テレワークを実施してはならないこと。

（２）　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、終日単位で事業所等を不在にするテレワークの実施については、利用者の処遇に支障が生じないか、特に慎重に判断すること。

（３）　勤務時間中、事業所等の現場に出勤する従業者とテレワーク実施者の間で適切に連絡が取れる体制を確保すること。

（４）　テレワーク実施者の労働時間の管理等、適切な労務管理を行うこと。具体的には、第２（６）を参照すること。

（５）　個別の業務のうち、書類作成等の事務作業、事業所外の専門職との連絡等の業務については、予めテレワークを行う日時を決めておけば、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる。

（６）　個別の業務のうち、利用者・入所者との面談・相談やアセスメント等のための観察等の業務については、相手方の表情や反応を直接確認する必要があり、自身と相手方の双方に相応な機器操作能力が求められることに加え、情報通信機器を通じた音声の聞き取りづらさ等、意思疎通の上で一定の制約がある。

そのため、情報通信機器を用いた遠隔での面談等の実施については、意思疎通が十分に図れる利用者について、利用者本人及び家族の理解を得て行うなど、適切に対応すること。

ただし、家族との面談については、家族側でも操作環境が構築でき、家族の同意がある場合には、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障

がないと考えられる。

（７）　利用者の処遇に支障が生じない範囲の具体的な考え方（職種ごと）

①　医師

・　介護老人保健施設及び介護医療院の医師については、急変時・緊急時の医療的対応等の責任者となる職種であり、個別の入所者の状態によってはオンライン診療に準じた対応では十分ではない場合があることに留意すること。また、施設に不在となる時間がある場合には、施設における緊急時の対応の体制を特に整え、利用者の処遇に支障が生じないようにしておくこと。その際、テレワークの実施及びそれに伴って生じる事態について、予め責任の所在を明確にしておくこと。

　なお、介護医療院のⅠ型療養床で求めている医師の宿直については、テレワークでの実施は認められない。

・　書類作成等の事務作業については、個別の業務単位では、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）が、職種としての上記の特性を踏まえ、当該医師が施設に不在となることにより入所者の処遇に支障が生じないよう十分留意すること。

・　介護老人福祉施設（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、空床利用型短期入所生活介護を含む。）の配置医師については、人員基準上の具体的な必要数の定めはないが、その主な職責が健康管理や療養上の指導であり、入所者の状態を適切に把握する必要があることから、それが困難な場合には入所者の処遇に支障が生じることに留意する必要がある。

②　薬剤師

・　介護老人保健施設及び介護医療院の薬剤師について、書類作成、薬剤の発注等の事務作業や職員からの薬剤に関する相談対応等については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）。

・　服薬指導については、第３（６）を参照した上で、適切に対応すること。なお、介護保険施設においては、同一事業所内に他の薬剤師が存在しない場合には、薬剤師がテレワークを実施する際には、特に第３（３）に留意の上、施設の現場に出勤する看護職員と連絡が取れる体制を確保すること。

・　調剤業務については、医薬品が保管された施設の調剤所等において

行う必要があり、原則として、テレワークでの実施は認められない。

- 入所時の入所者の薬剤の確認及び評価、副作用の発現の確認についても、原則として、入所者の状態等を直接確認する必要があることに留意すること。
- 居宅療養管理指導を行う薬剤師については、利用者の同意及び個人情報の適切な管理を前提に、情報通信機器を用いた服薬指導を実施しても差し支えない。また、患者の異議がない場合には、薬剤師の自宅等から情報通信機器を用いた服薬指導を行うことも可能であるが、その場合には、薬局で調剤に従事する薬剤師と相互に連絡を取れる環境を確保するとともに、情報通信機器を用いた服薬指導を開始した後に、利用者から対面での服薬指導への移行の求めがあった場合には、テレワーク実施者本人又は他の薬剤師によって速やかに当該求めに対応可能であることが必要である。

③　介護職員・看護職員

- 書類作成等の事務作業については、個別の業務単位では、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）が、当該職員が事業所等に不在となることで利用者の処遇に支障が生じないよう十分留意すること。
- 利用者を直接処遇する業務及び直接処遇に関わる周辺業務は、テレワークで実施することは想定されないことから、原則として、テレワークでの実施は認められない。
- なお、夜間及び深夜の時間帯を通じて各サービスの提供に当たる従業者については、夜間及び深夜の勤務並びに宿直勤務について、これまでの取扱いを変えるものではない。

④　理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

- 書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）。
- 面談等の業務については、第３（６）を参照した上で、適切に対応すること。
- リハビリテーションの実施等の利用者を直接処遇する業務は、利用者の状態を直接確認しながら行う必要があり、テレワークで実施することが想定されないことから、原則として、テレワークでの実施は認められない。
- テレワークの実施日時及び時間数を決める上では、施設・事業所全

体で提供するリハビリテーションの時間が減少しないよう、留意すること。また、利用者の希望する訓練実施日に影響が生じないよう、留意すること。

⑤　機能訓練指導員

・　書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）。
・　面談等の業務については、第３（６）を参照した上で、適切に対応すること。
・　機能訓練の実施等の利用者を直接処遇する業務は、利用者の状態を直接確認しながら行う必要があり、テレワークで実施うることが想定されないことから、原則として、テレワークでの実施は認められない。

　なお、集団での機能訓練に際し、介護事業所内で他の機能訓練指導員等の従業者がサポートを行ったとしても、機能訓練の質の担保には懸念・課題があることから、原則として、テレワークでの実施は利用者の処遇に支障が生じると考えられる。
・　テレワークの実施日時及び時間数を決める上では、事業所全体で提供する機能訓練の時間が減少しないよう、留意すること。また、利用者の希望する訓練実施日に影響が生じないよう、留意すること。

⑥　管理栄養士・栄養士

・　食材・献立の変更、急な入所者の受け入れに伴う食形態等の確認、個人ごとの食事内容の変更等、利用者に対する食事提供の実務上の責任者として、現場での対応が必要になることから、事業所等を不在にするテレワークの実施については、原則として、認められない。
・　ただし、管理栄養士・栄養士の不在時における意思決定の流れ等を明確化しており、併設事業所も含めて管理栄養士・栄養士が複数名配置されている等、現場での急な対応を他の従業者で代替することができる場合に限り、計画的なテレワークの実施であれば、利用者の処遇に支障は生じないと考えられる。
・　その際、書類作成・食材発注等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）。
・　上記の場合にテレワークを実施する場合であっても、ミールラウンド（食事の観察）については、利用者の食事・嚥下の状態を直接確認

する必要があり、テレワークで実施した場合、業務の質を担保することが困難となり、利用者の処遇に支障が生じると考えられるため、原則として、テレワークでの実施は認められない。

また、テレワークの実施日時及び時間数を決める上では、事業所全体のミールラウンドの質や回数に影響を及ぼさないよう、留意が必要である。

⑦　介護支援専門員（居宅介護支援・介護予防支援）

- 書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）。
- 居宅サービス計画の作成等をテレワークで行うに当たっては、適切なアセスメントやモニタリングが行われた上で実施する必要があることに、留意すること。
- 運営基準上義務付けられている少なくとも１月に１回（介護予防支援の場合は３月に１回）利用者に面接することにより行うモニタリングについて、オンラインで行う場合には、利用者の同意を得るとともに、利用者がテレビ電話装置等を用いた状態で十分に意思疎通を図ることができることを確認すること。
- サービス担当者会議をオンラインで行う場合には、家族含む関係者間で対象者の現状を共有できるよう、また利用者・家族との意思疎通が十分にとれるよう、留意すること。

⑧　介護支援専門員（居宅介護支援・介護予防支援以外）

- 書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）。
- （地域密着型）施設サービス計画や（看護）小規模多機能型居宅介護計画の作成をテレワークで行うに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取り、他の従業者からの聞き取り等が十分に行われた上で行う必要があることに、留意すること。
- また、テレワークにより事業所等を不在とする従業者が生ずることで、事業所等内で従事する従業者の業務負担が過重となったり、従業者間に必要なコミュニケーションが不十分なものとなったりすることがないよう、留意すること。

⑨　計画作成担当者・計画作成責任者

- 書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用

者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照)。

・　認知症対応型共同生活介護計画･特定施設サービス計画･定期巡回･随時対応型訪問介護看護計画の作成をテレワークで行うに当たっては、利用者の直接的な観察や対面でのやり取り、他の従業者からの聞き取り等が十分に行われた上で行う必要があることに、留意が必要すること。

・　また、テレワークにより事業所等を不在とする従業者が生ずることで、事業所等内で従事する従業者の業務負担が過重となったり、従業者間に必要なコミュニケーションが不十分なものとなったりすることがないよう、留意すること。

⑩　生活相談員・支援相談員

・　書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照)。

・　面談等の業務については、第３（６）を参照した上で、適切に対応すること。

　特に、契約に関する説明や、重要事項の説明をテレワークで実施する場合には、必ず利用者本人及び家族の同意を確認した上で、内容が適切に利用者･家族に伝わっているか等、特に留意して確認する必要がある。

・　生活相談員・支援相談員は、実務上、事業所等内でしか行えないものも含め、多岐にわたる業務を行っていることを踏まえ、相談員が現場を不在とすることで、事業所全体としてのサービス提供に影響が出ないよう、また他の従業者の業務負担が過重なものとならないように、特に留意すること。

⑪　保健師等・社会福祉士等・主任介護支援専門員等（地域包括支援センター)

・　地域包括支援センターの各職種については、センター内における相談対応の他、対象者や外部機関との面談・調整、地域の会議への出席など、各職種に求められる業務の場が、センターの内外にまたがっていることを踏まえ、職種間や従業者間で連絡･フォローをしながら、来所相談への対応や特定の従業者による対応を要するケース等に関する申し送り等を行うことが求められる。

・　そのため、書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）

が、以下の体制を維持できるように留意すること。

（i）営業時間中において、いずれか１人以上の従業者がセンター内に滞在する等により、急な来所相談にも対応が行える体制

（ii）センターを不在としている従業者への連絡・フォローを行うことのできる体制

⑫　福祉用具専門相談員

・　福祉用具の選定や納品、提供後の使用状況の確認、使用方法の指導や修理等の業務については、利用者の身体状況や居住環境等を確認しながら適時適切に行われる必要があり、テレワークで実施することは想定されないことから、原則として、テレワークでの実施は認められない。

・　書類作成等の事務作業については、テレワークで実施しても、利用者の処遇に支障がないと考えられる（第３（５）を参照）

・　ただし、テレワークを実施する場合は、利用者の安全を確保する観点から、福祉用具の提供に係る突発的な事態等に対応できる体制を事業所において整備しておく必要があることに、留意すること。

第４　個人情報の適切な管理について

（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６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、従業者・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。

（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６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/001235843.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

以上