

～介護保険サービスの利用について正しく理解しましょう～

介護保険サービスの 正しい利用法



港区保健福祉支援部
介護保険課

平成28年度(2016年度)版

はじめに

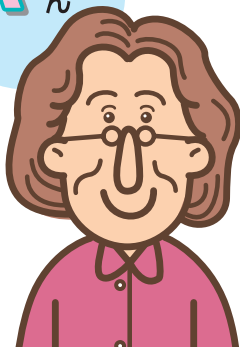
介護保険制度は、介護が必要になった人が、介護保険サービスを利用して、その能力に応じて自立した日常生活を送ることができるようにスタートした制度です。

この冊子は利用者の皆さんが介護保険サービスを利用して、充実したより良い生活を送っていただくためにその利用法を分かりやすく説明したものです。

掲載した事例は、参考事例です。実際に介護保険サービスのご利用にあたっては、担当のケアマネジャーにご相談ください。

登場人物

Aさん



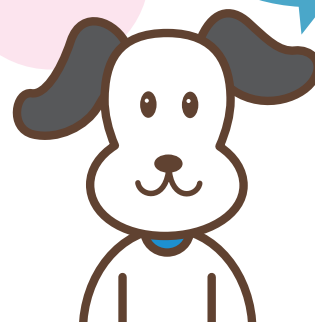
年齢:76歳
介護保険サービスの利用について、正しく理解していない。

Bさん



年齢:76歳
介護保険サービスの利用について、正しく理解している。

ポチ



ワンポイント
アドバイス犬

介護保険に詳しい。
介護保険を利用する皆さんに自立していただき、楽しい老後を送ってほしいと思っている。

介護保険サービスの利用 について正しく理解しましょう

目次

事業対象者の人、要支援1・2の人、要介護1～5の人が利用できるサービス	2
今後のために 介護予防に取り組もう！	4
ケアプラン編	
要支援の人はどのようにケアプランを作成するの？	5
ケアプランは何のためにあるの？	6
サービス利用編	
介護予防サービス、介護予防・生活支援サービス事業とは？	9
何でもホームヘルパーにお任せ？	10
訪問介護サービスでこんなこと頼んでいいの？	11
同居の家族がいても生活援助は頼めるの？	13
見守りや話し相手で訪問介護は利用できるの？	14
通院介助における待ち時間は介護保険の対象にならないの？	15
外出介助の範囲はどこまで？	16
医療行為やリハビリをホームヘルパーに頼めるの？	17
通所サービスと訪問サービスを同一時間帯に利用できるの？	18
介護サービスをキャンセルした場合は…	19
入院中に介護保険のサービスを利用できるの？	21
「介護サービス利用者負担額のお知らせ」が区から送付されてきたら？	22
福祉用具に頼りすぎていると…	23
よく考えずに住宅改修を行うと…	25
港区内の高齢者相談センター(地域包括支援センター)一覧	28

※本冊子でお示しするのは参考事例です。

同じ要介護度でも、各々の利用者の身体状況によって、介護保険サービスの利用方法も違います。

サービス利用にあたっては、担当のケアマネジャーにご相談ください。

事業対象者の人は
要支援1・2の人は
要介護1～5の人は

介護予防・生活支援サービス事業
介護予防サービス、
介護予防・生活支援サービス事業
介護サービス

が利用できます

介護予防・生活
支援サービス
事業対象者

要支援1・2
と認定
された人



要介護1～5
と認定
された人



高齢者相談センター(地域包括支援センター)等でケアプランを作成



居宅介護支援
事業所で
ケアプランを作成

		ケアプラン						
		月	火	水	木	金	土	日
午前	訪問介護			訪問介護	訪問看護			訪問介護
	通所介護							通所介護
午後								

**介護予防・生活支援
サービス事業**

介護予防サービス

要支援1・2と認定された人は、「介護予防サービス」と「介護予防・生活支援サービス事業」の利用が可能です。(片方みの利用も可)
介護予防・生活支援サービス事業対象者は、「介護予防・生活支援サービス事業」のみを利用できます。



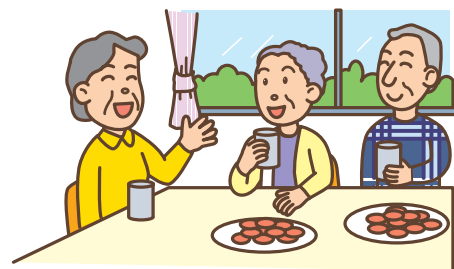
介護サービスを利用

介護の必要の程度に応じて、在宅サービスや施設サービスなどを利用します。



高齢者相談センターは 皆さんの身近な相談窓口です。

高齢者相談センターは、高齢者の皆さんが住み慣れた地域で、安心して暮らしていくために必要な援助や支援を行う地域の総合相談窓口です。



高齢者相談センターの具体的な業務

1 さまざまな問題への相談 (総合相談)

生活全般について、専門職が幅広く相談を受け、必要なサービスや機関を紹介します。



2 介護予防の取り組み (介護予防ケアマネジメント)

介護予防・生活支援サービス事業対象者や要支援1・2の人の介護予防サービスのケアプランを作成します。



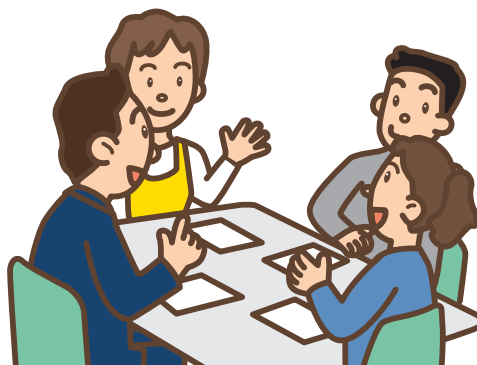
3 高齢者の権利 (権利擁護)

高齢者虐待の相談、悪質な訪問販売等による消費者被害の防止など権利擁護の相談を受け付けます。



4 暮らしやすい地域 (包括的・継続的ケアマネジメント)

医療機関などさまざまな関係機関との連携、地域のケアマネジャーの仕事が円滑にできるよう、支援・指導を行っています。



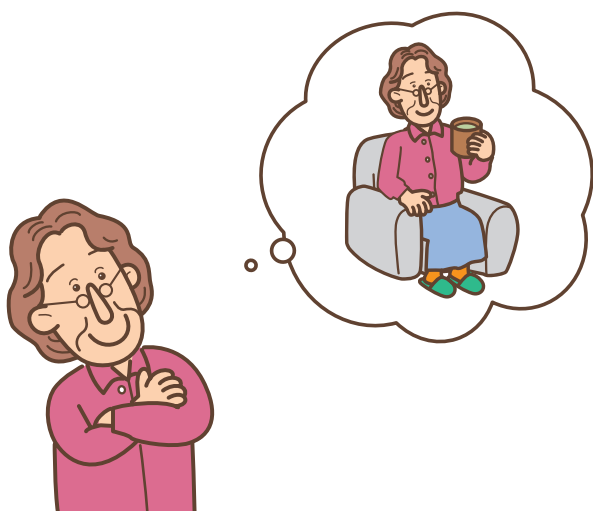
今後のために 介護予防に取り組もう！

Aさん、Bさんに
今後の生活について聞いてみました。



Aさん

最近、足腰が弱ってきたけど仕方がないね。できないことがあったら誰かに頼もう。



Bさん

今後もできる限り自分らしく自立した生活が続けたいので、前向きに介護予防に取り組もう。



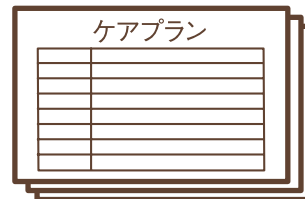
上手にサービスを利用して、
自立した生活を続けましょう

介護予防とは介護が必要な状態になることの予防や、介護が必要な状態になっても悪化の防止をはかることをいいます。

特に、要支援1・2と認定された人は、心身の状態が維持・改善される可能性の高い人です。生活機能の維持・向上を目的とした介護予防サービスを利用して、Bさんのように介護の予防や悪化の防止に取り組み、自分らしく自立した生活を続けましょう。

要支援の人はどのようにケアプランを作成するの？

Bさんは、要支援2と認定され
ケアプランを作成しようと考えています。



Bさん

高齢者相談センターでケアプランを作成しよう。



**要支援の人は高齢者相談センターで
ケアプランを作成します**

要支援1・2に認定された人のケアプランは、高齢者相談センターの専門職等が中心となり、心身の状態の改善目標をたて、目標達成のためにどのようなサービスが必要か検討を重ねて作成されます。また、サービスを利用してから一定期間後に目標の達成状況を確認し、必要に応じてケアプランを見直します。

※申込みの受付や利用者との契約締結などは高齢者相談センターで行いますが、それ以外の業務の一部を指定居宅介護支援事業者に委託する場合があります。

高齢者相談センター(地域包括支援センター)とは？

高齢者相談センター(地域包括支援センター)では、主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師などが中心となって、高齢者の支援を行います。それぞれ専門分野を持っていますが、専門分野の仕事だけを行うのではなく、互いに連携をとりながら「チーム」として総合的に高齢者を支えます。

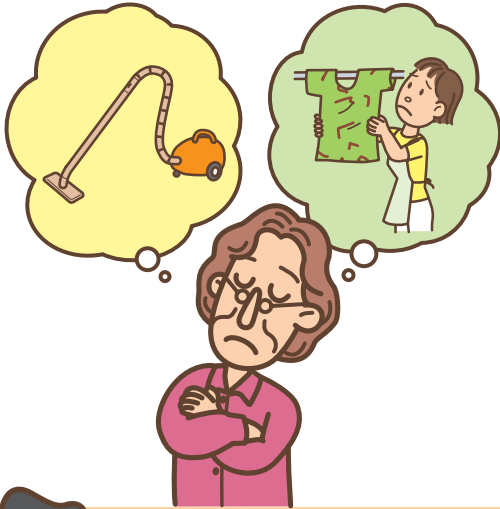
※港区では、地域包括支援センターの呼び名を「高齢者相談センター」としています。

ケアプランは何のためにあるの？

Aさんの場合、
何を目標にしてケアプランを作るのかわかりません。

Aさん

とりあえず、掃除と洗濯をお願いしよう。



Bさん

寝たきりにならないように、デイサービスに通って、足腰も鍛えたいし、もっと自分でできることを増やすようにしたい。



ワン

ケアマネジャーに自分の希望をはっきりと伝え、
これからの目標をはっきりさせましょう

ポイントアドバイス

ケアプラン作成時には、「自分がこれからどのような生活を送りたいのか」など、これからの目標を設定することが大切です。本人・家族・ケアマネジャーで目標を共有し、どのようなサービスが必要か、相談・検討しましょう。



ケアプランは変更できます

ケアプランを作成して、実際にサービスを利用してからわかることもあります。はじめから自分に最適なケアプランができるとは限りませんので、何か不都合な点があった場合はケアマネジャーと相談して、ケアプランを変更してもらいましょう。

居宅介護支援事業所の ケアマネジャーは、次のようなことに 留意してケアプランを作成します。



利用者が抱える課題を明らかにします

利用者の心身の状態、生活環境、介護力等の情報を把握し、利用者及び家族が直面している困りごとや生活を営む上での課題を明らかにします。

利用者の意欲を大切にします

利用者自身が主体的な取り組みが行えるよう働きかけるとともに、その意欲を高めるように支援します。



目標を共有します

明らかになった課題を解決するために、具体的な目標を期間を定めて設定し、その目標を利用者、サービス提供者等とともに共有します。



自分でできることは自分で

利用者が有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように配慮します。



さまざまなサービスの活用を提案します

利用者の日常生活全般を支援する観点から、サービス担当者会議等を通じて、さまざまな専門職の連携により、介護保険サービス以外の地域における保健医療サービスや福祉サービス、住民による自発的な活動等の利用も提案します。

良いケアプランを作成するには

介護が必要となったときは不安を抱きがちです。こういうときこそ、前向きなケアプランが必要です。自分で“起きよう”“歩こう”と意欲を持ち、自立を心がけた生活ができるケアプランを作成していきましょう。

自分や家族の情報をケアマネジャーに伝えましょう

例

- 自分の身体の状況(過去及び現在の病歴、入院の有無・内容など)。
- 現在、かかりつけ医に処方されている薬のことなど。
- 現在の生活で困っていること、不便を感じていること。
- 現在利用している介護サービスの内容、家族構成及び介護にかかわってくれる人数。
- 家族の生活パターン(例、昼間は不在)など。

具体的な目標を考えましょう

例

- 「これからも在宅で生活したい」など、抽象的な目標ではなく「定期的にお風呂に入りたい」「トイレで排せつしたい」など具体的な目標をたて、それに向けてのケアプランを作成する。

積極的に外出するようにし、生活にメリハリをつけましょう

例

- 通所介護や通所リハビリを利用し、外出の機会を増やす。
- 通所介護のレクリエーションなどを利用して、日常の中で楽しみや趣味を持つ。

さまざまなサービスを組み合わせましょう

例

- 訪問介護だけでなく、通所介護、住宅改修、福祉用具などの必要な介護保険サービスをケアプランに位置づける。
- 必要なサービスの優先順位を考える。
- 介護保険以外のサービス(高齢者保健福祉サービスや民間のサービス、地域の支援)の利用も考える。



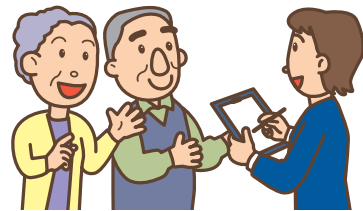
ケアマネジャーを選ぶときのポイント

自分に合ったケアプランを作成するために、以下の点についてしっかりとチェックしましょう。

1	ケアプランについて分かりやすく説明してくれますか。	はい	いいえ
2	ケアプラン作成にあたり、あなたの希望や考えをきちんと聞いてくれますか。	はい	いいえ
3	要介護の人は月に1回、要支援の人は3か月に1回の訪問がありますか。	はい	いいえ
4	サービス利用額や自己負担額などの料金について分かりやすく説明してくれますか。	はい	いいえ
5	サービス提供事業者への不満や苦情の相談に応じてくれますか。	はい	いいえ
6	ケアプランの見直し、事業者の変更などにもしっかりと対応してくれますか。	はい	いいえ

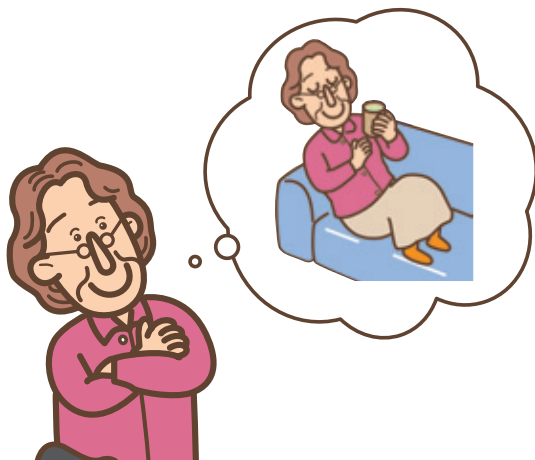
介護予防サービス、介護予防・生活支援サービス事業とは?

要支援2の認定を受けたAさん、Bさんは、
介護予防ケアプランを立て、
介護予防サービス等を利用しています。



Aさん

介護予防なんて面倒だから、全てホームヘルパーさんにやってもらおう。



Bさん

いつまでも元気に過ごしたいから、リハビリに通って足腰の衰えを防いで、できることを増やそう。



ワン

ポイントアドバイス

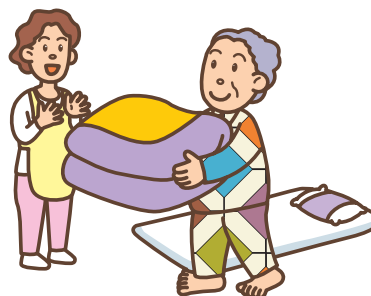
介護予防サービス、介護予防・生活支援サービス事業は
自分でできないことをできるようにするために利用しましょう

Aさんのようなサービスの利用はできません。利用者の意欲や能力を引き出して、日常生活の中での目標を実現するために提供されます。Bさんのように、サービスを活用しながら、できないことを少しずつできるようにして、在宅で自立した日常生活を継続しましょう。



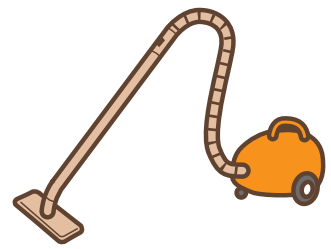
サービスで行ったことを日常生活に活かしましょう

介護予防サービス等には、自立した日常生活を過ごすためのヒントやアドバイスがたくさんつまっています。日常生活に活かして、いきいきとした毎日を過ごしましょう。



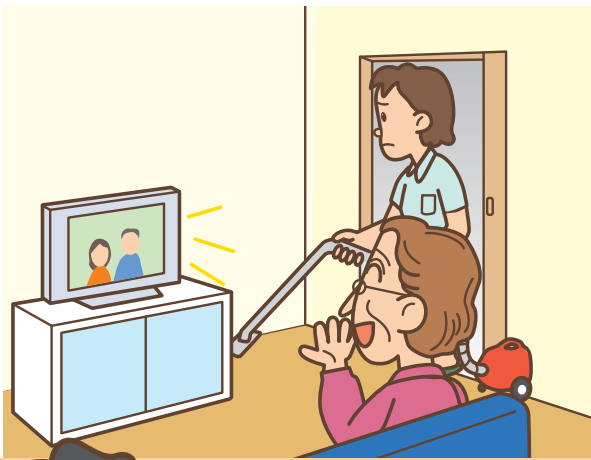
何でもホームヘルパーにお任せ?

Aさん、Bさんは、自分1人では今まで通りに家事をすることができなくなりました。



Aさん

ホームヘルパーさんに掃除は全部任せよう。



Bさん

重くて持てないから掃除機だけはかけてもらうけれど、自分でできるところは自分できれいにしよう。



ワン

ポイントアドバイス

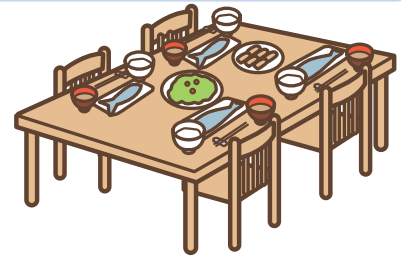
身の回りのことで自分でできることは自分でしましょう

Aさんのように自分でできることまでホームヘルパーに頼んでいると、徐々に身体機能が弱ってきます。Bさんのように自分でできることは自分で、できないことだけをホームヘルパーにお願いしましょう。



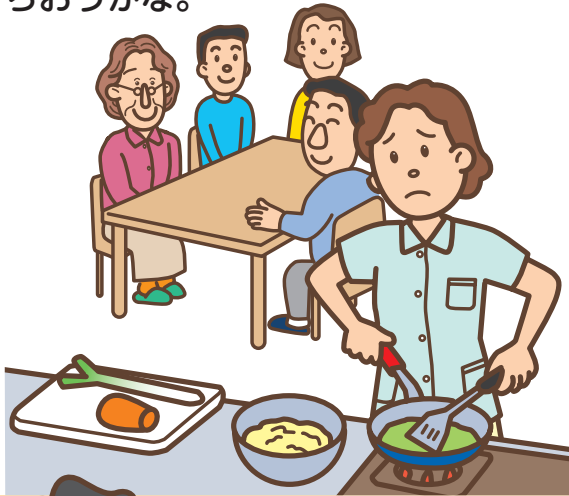
訪問介護サービスでこんなこと頼んでいいの？

Aさん、Bさんは、訪問介護サービスでホームヘルパーに食事を作ってもらっています。



Aさん

ついでに家族の分の食事も作ってもらおうかな。



Bさん

家族の分は頼めないから、自分の分だけ頼もう。



訪問介護サービスは、利用者以外の援助はできません

ポイントアドバイス

Aさんはホームヘルパーを家政婦と勘違いしているようです。介護保険のホームヘルパーは家政婦ではありません。Bさんは訪問介護サービスの利用方法がわかっているので、自分の食事の分だけ頼んでいますね。家族の分まで食事を作ってもらうことは、利用者以外の援助になるため、訪問介護の対象となりませんので注意しましょう。



ホームヘルパーとの上手な付き合い方

ホームヘルパーとのくい違いを避けるために以下のことに注意しましょう。

- ケアマネジャーや訪問介護事業所のサービス提供責任者とサービスの具体的な内容についてきちんと話し合っておきましょう。
- ホームヘルパーに頼むことができる仕事の範囲を把握しておきましょう。



訪問介護サービスにあてはまる行為

身体介護

- ・衣服の着脱や体位変換
- ・清拭や入浴の介助
- ・起床・就寝の介助
- ・排せつの介助
- ・服薬の介助
- ・食事の介助
- ・通院、外出介助



(病院での待ち時間や診察中など介護保険が適用されない場合もあります。)

生活援助

- ・生活必需品の買い物、薬の受け取り
- ・日常の食事の準備や調理
- ・衣服の整理・補修やベッドメイク
- ・洗濯や部屋の掃除



訪問介護サービスにあてはまらない行為

直接本人の援助に該当しない行為

- ・利用者以外の人に係る調理、洗濯、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・来客の応接(お茶、食事の手配など)
- ・自家用車の洗車・清掃



など

日常生活の援助に該当しない行為

- ・草むしりや花木の水やり、植木の手入れなどの園芸
- ・犬の散歩などのペットの世話
- ・家具・電気器具などの移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ、換気扇の掃除
- ・室内外家屋の修理・ペンキ塗り
- ・正月、節句などのために特別な手間をかけて行う料理 など



リハビリや医療行為

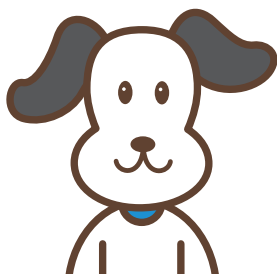
訪問介護サービスでリハビリや医療行為をホームヘルパーに頼むことはできません。

◆詳しい内容は17頁をご参照ください。

金銭管理や契約行為

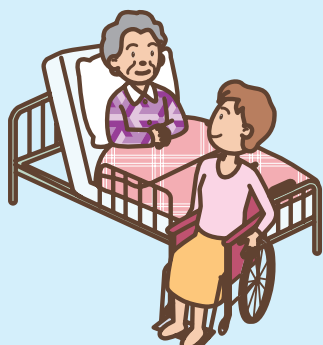
本人に代わって金銭を引き出したり、機械操作をしたり、また、契約書に記入するなどの行為をホームヘルパーに頼むことはできません。

同居の家族がいても生活援助は頼めるの？



介護保険で利用できる生活援助は、適切なケアプランに基づき、次のような理由により自ら行うことが困難であると認められた、日常生活上必要な家事の支援です。

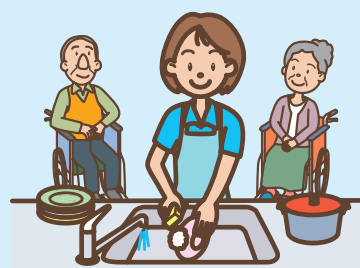
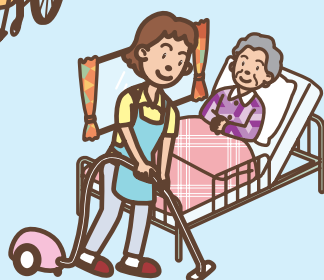
- 利用者の家族が障害や疾病などの理由により、家事を行うことが困難な場合



- 利用者の家族が障害や疾病でなくても、その他の事情により、家事が困難な場合

例

- ・ 家族が高齢で筋力が低下していて、行うのが難しい家事がある場合
- ・ 家族が介護疲れで共倒れなどの深刻な問題が起きてしまうおそれがある場合
- ・ 家族が仕事で不在のときに、行わなくては日常生活に支障がある場合



上記のように、利用者に同居家族がいるということだけで一律に生活援助が利用できないわけではありません。ご家族の状況などを確認した上で利用が可能な場合もありますので、担当のケアマネジャーにご相談ください。



見守りや話し相手で訪問介護は利用できるの？

Aさん、Bさんは、
訪問介護サービスでいろいろなことを
お願いしたいと思っています。



Aさん

いつも1人だから、寂しいし不安だ。
たまにはホームヘルパーさんとゆっ
くり話をして、気分を変えよう。



Bさん

ケアマネジャーさんと相談して、介
護保険の訪問介護サービスで利用で
きることの中から、自分の生活に必
要なサービスや時間を考えよう。



ポイントアドバイス

単なる見守りや話し相手のために、
訪問介護サービスは利用できません

介護保険の訪問介護サービスでは、不安
を取り除くためにホームヘルパーにそばに
いて様子を見てもらったり、話し相手にな
ってもらったりすることはできません。

ただし、ケアプランに具体的な内容や時
間を位置づけた上で、例えば、トイレに行
く際に転倒しないようにホームヘルパーが
そばに付いて歩き、必要があれば介助を行
えるように常に見守るというサービスが利
用できる場合もあります。



通院介助における待ち時間は介護保険の対象にならないの？

Aさん、Bさんは、訪問介護サービスでホームヘルパーに通院の介助をお願いしています。



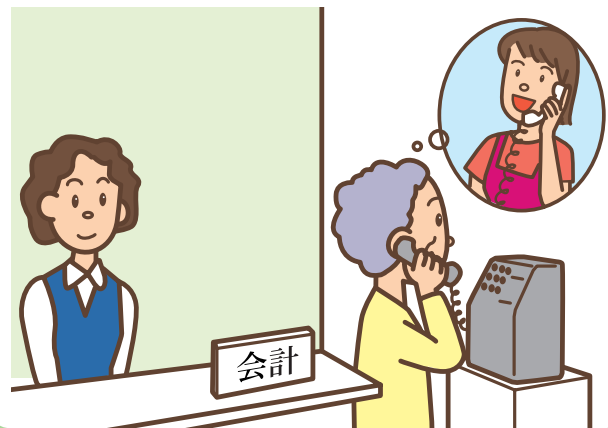
Aさん

待っている間にホームヘルパーさんにお願いすることは何もないけれど、話し相手になってもらおうかな。



Bさん

病院の中では、何とか自分でできるので、通院の送り迎えだけお願いしよう。



ワン

ポイントアドバイス

通院による院内での単なる待ち時間は介護保険の対象になりません

院内での移動などの介助は、基本的には院内のスタッフにより対応されるべきですが、通院先の病院に介助体制が整っておらず、身体的な状態により常に見守り・介助が必要な場合や、認知症などで目を離すと徘徊してしまう場合は、適切なケアマネジメントに基づき介護保険の対象となる場合があります。通院時のタクシー等の乗車中も同様です。

また、介護保険の対象とならない場合(院内での単なる待ち時間)でも、区の高齢者通院支援サービス(病院内介助)を利用できる場合があります。担当のケアマネジャーに相談してみましよう。



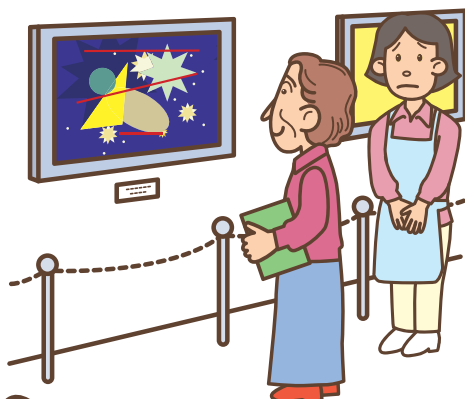
外出介助の範囲はどこまで?

Aさん、Bさんは、
ホームヘルパーに外出の介助を
頼もうと考えています。



Aさん

たまには、美術館にも行きたいし、
外食にも付き添ってもらおう。



Bさん

月2回の通院と、週1回近くのスー
パーに食料品の買い物に行くとき、
介助してもらおう。



ワン

外出介助として適切なものは、利用者の日常生活上必要性が認められる援助です

ポイントアドバイス

訪問介護サービスは、あくまでも居宅で行われることが原則です。外出介助は、例外的なサービスといえます。外出介助として適切なものは、利用者の日常生活上必要性が認められる援助で、通院や日用品の買い物などがあります。美術館・カラオケなどは、利用者の日常生活の援助の範囲を超え、趣味嗜好にかかわるものとして不適切であるとされています。

適切・不適切な外出介助サービスの例

★適切なサービス

- ・通所介護事業所や介護保険施設の見学
- ・家族への見舞い
(ただし、頻繁でない場合に限る)
- ・官公署への届出 ・選挙の投票
- ・日用品の買い物
- ・通院(原則、病院内の介助は除く)

★不適切なサービス

- ・日用品以外の買い物
- ・ドライブ ・パチンコ ・カラオケ
- ・観劇 ・冠婚葬祭への出席
- ・お祭りなど地域の行事への参加
- ・外食 ・友人宅への訪問

医療行為やリハビリをホームヘルパーに頼めるの？

Aさん、Bさんは、
床ずれができてしまい、病院で治療を受けました。
自宅でもケアが必要です。



Aさん

毎日食事介助に来てくれるホームヘルパーさんに、床ずれの処置をしてもらおう。



Bさん

医療行為になるので、主治医の先生に相談して、看護師さんに来てもらおう。



ワン

医療行為やリハビリにあたることは
ホームヘルパーには頼めません

ポイントアドバイス

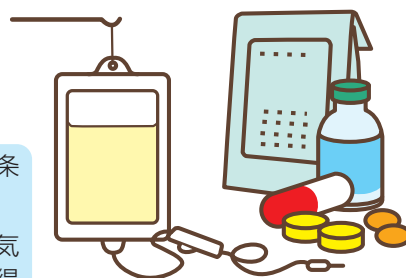
医療行為にあたることは、訪問介護ではなく、主治医の指示のもと訪問看護を利用することになります。また、リハビリテーションも理学療法士などの専門職が行う必要がありますので、通所リハビリテーション、訪問リハビリテーション、訪問看護を利用することになります。

医療行為にあたるもの

血圧測定* 浣腸* 服薬管理 外用薬の塗布* 吸入 排痰ケア 床ずれの処置
人工肛門の処置 経管栄養の管理 吸引 食事療法の指導 導尿 膀胱洗浄
気管カニューレ交換 気管切開患者の管理指導 留置カテーテルの管理
在宅酸素療法の管理指導 点滴・中心静脈栄養法の管理
ドレーンの管理指導 人工呼吸器装着患者の管理指導
腹膜灌流療法の管理指導 その他

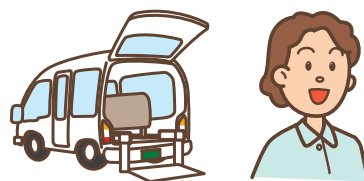
注 *印の行為は、医師等による専門的な管理が必要でない場合に一定の条件のもと、訪問介護で利用できる場合があります。

経管栄養(胃ろう・腸ろう・経鼻経管栄養)及び喀痰吸引(口腔内・鼻腔内・気管カニューレ内部)については、登録した事業所の必要な知識、技能を修得した介護職員等が一定の要件のもとでできる場合があります。



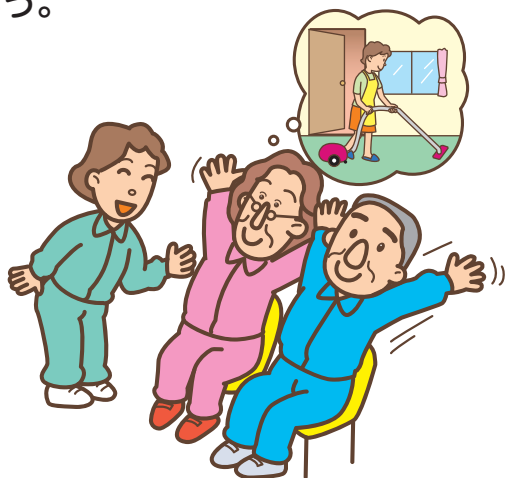
通所サービスと訪問サービスを同一時間帯に利用できるの？

Aさん、Bさんは、
通所介護と訪問介護を
利用しようと考えています。



Aさん

通所介護を受けている間に、ホームヘルパーさんに家の掃除をしてもらおう。



Bさん

通所介護が終わって、家に帰った後にホームヘルパーさんに掃除をもらおう。



ポイントアドバイス

本人不在のときに訪問サービスを利用することはできません

訪問サービスは本人の安否確認や健康チェックなども併せて行うべきものであるため、本人が不在の居宅に訪問して掃除などのサービスを受ける場合は介護保険の対象になりません。



通所サービス中に買い物や通院はできません

通所介護や通所リハビリテーションを利用している最中に、近くのスーパーマーケットなどへ買い物に行ったり、病院で受診したりすることはできません。



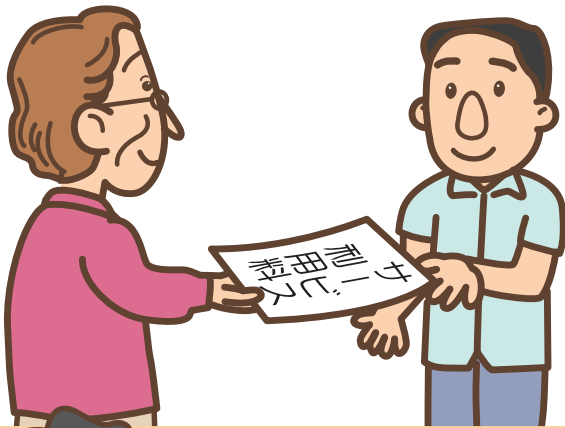
介護サービスをキャンセルした場合は…

Aさん、Bさんは、急な用事で訪問介護サービスを当日キャンセルしました。しかし、請求書にはキャンセルした日のサービス料が含まれていました。



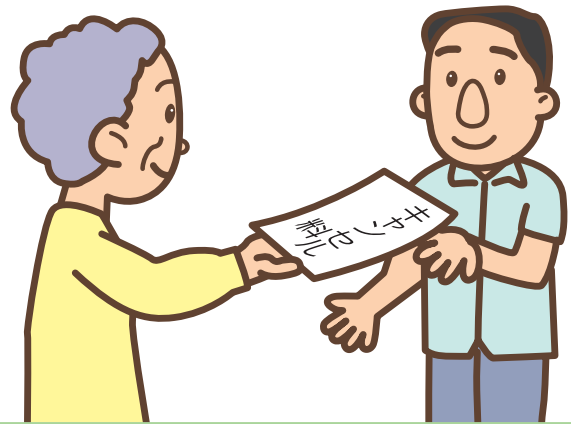
Aさん

キャンセル料よりもサービス利用料の方が安いので、サービス利用料だけ支払おう。



Bさん

サービスは利用していないので、サービス利用料ではなく、キャンセル料を支払おう。

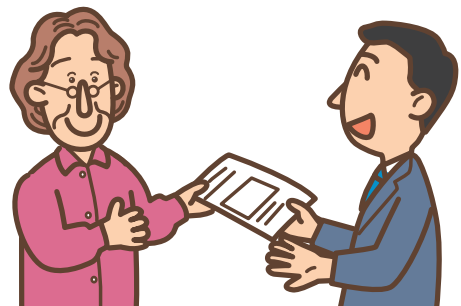


ワン

キャンセルした場合は規定のキャンセル料を支払いましょう

ポイントアドバイス

利用していないサービス利用料は請求されません。キャンセル料よりもサービス利用料の方が安いからといって、サービス利用料を支払うことは不正にあたります。キャンセル料についてはサービスを受ける前に事業者から説明を受け、渡された契約書・重要事項説明書などで必ず確認しましょう。



信頼できる訪問介護事業者のチェックポイント

ホームヘルパーは所属する訪問介護事業者から派遣されてきます。
そのため、より良い訪問介護を受けるためには、事業者選びが重要となります。

サービス内容の確認

- | | | | |
|---|--|----|-----|
| 1 | どのような介護サービスを利用するのかなどが書かれた書類(重要事項説明書)を受け取りましたか。 | はい | いいえ |
| 2 | 日曜日や年末年始、夜間など利用を希望する日程や時間帯に、ホームヘルパーに来てもらえますか。 | はい | いいえ |
| 3 | あなたの考えや希望を聞いてもらえますか。 | はい | いいえ |

事業者の体制の確認

- | | | | |
|---|--|----|-----|
| 4 | 介護福祉士やホームヘルパー1級、2級などの資格を持っている人が何人いるか確認できますか。 | はい | いいえ |
|---|--|----|-----|

事業者の対応の確認

- | | | | |
|---|--|----|-----|
| 5 | ホームヘルパーに来てもらう日や曜日を変えたいとき、あなたの希望に添うよう、できる限り対応してくれますか。 | はい | いいえ |
| 6 | 担当しているホームヘルパーを代えたいとき、相談にのってもらえますか。 | はい | いいえ |
| 7 | 体の調子が急に悪くなったときなどに、どのように連絡すればよいか確認できますか。 | はい | いいえ |

サービスと料金の確認

- | | | | |
|---|---|----|-----|
| 8 | 介護保険が利用できるサービスと利用できないサービスについての説明は分かりましたか。 | はい | いいえ |
| 9 | 利用料と支払い方法についての説明は分かりましたか。 | はい | いいえ |

キャンセル、苦情、事故等の確認

- | | | | |
|----|--|----|-----|
| 10 | キャンセルしたいとき、その料金(キャンセル料)は、分かりやすく説明してもらえましたか。 | はい | いいえ |
| 11 | 苦情や相談、意見を受け付ける担当者はいますか。 | はい | いいえ |
| 12 | 事故が起こったときにどうするのか、お金がかかったときなどは、どのように補償されるのか、重要事項説明書に書かれていますか。 | はい | いいえ |
| 13 | 契約をやめるとき、どうすればよいのか、分かりやすく説明してもらえましたか。 | はい | いいえ |

チェックの結果はいかがでしたか? はい いいえ が多い人はケアマネジャーに相談しましょう。

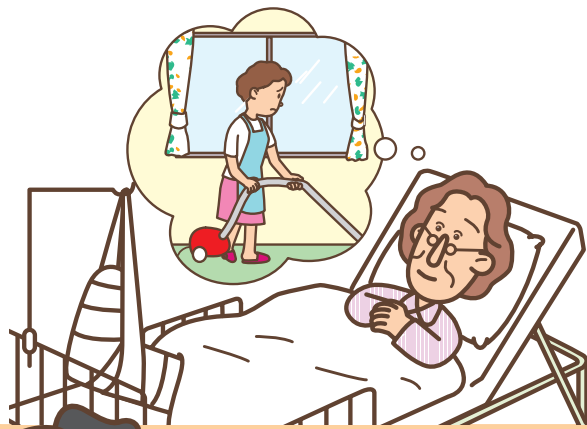
入院中に介護保険のサービスを利用できるの？

Aさん、Bさんは、骨折して入院することになりました。



Aさん

ホームヘルパーさんには、入院中も家の掃除をしてもらおう。



Bさん

レンタルしているベッドを返して、ホームヘルパーさんも断ろう。



病院に入院中は介護保険のサービスは利用できません

ポイントアドバイス

入院中に利用したサービスは全額自己負担になってしまいます。特に、ベッドなどの福祉用具をレンタルしたままになっていないか注意しましょう。



入院したら、福祉用具は事業者に戻却しましょう

入院中に利用しなくなった福祉用具は借りたままにしてはいけません。

入院したり、利用しなくなったりした際は、必ずケアマネジャーに伝えましょう。



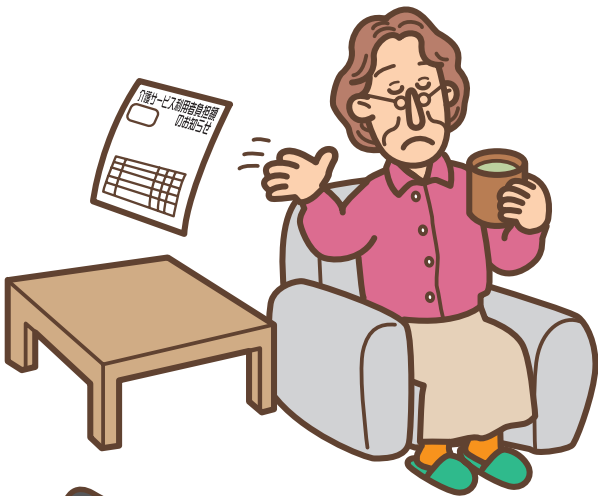
「介護サービス利用者負担額のお知らせ」が区から送付されてきたら？

Aさん、Bさんの「介護サービス利用者負担額のお知らせ」の中に利用していないサービスが含まれていました。



Aさん

よく分からないから放っておこう。



Bさん

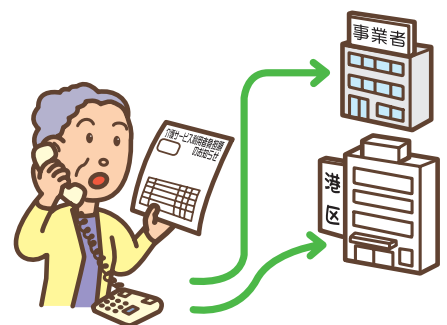
なぜ利用していないサービスが含まれているのか、事業者や区に確認してみよう。



ポイントアドバイス

まずは介護サービス事業者や区に確認しましょう

自分が利用していないサービスが「介護サービス利用者負担額のお知らせ」に含まれていた場合はケアマネジャーや事業者を確認してみましょう。それでも解決できない場合は、介護保険課介護事業者支援担当に問い合わせましょう。



「介護サービス利用者負担額のお知らせ」とは

皆さんがサービスをどのくらい利用して、どのくらい費用がかかったかを確認していただくためのものです。通知書の記載内容をチェックして適正なサービス利用にご協力ください。

※港区では、年4回(1、4、7、10月)送付しています。

介護サービス利用者負担額のお知らせ	
介護サービス利用者負担額のお知らせ	

ケアマネジャーから届いたサービス利用票(ケアプラン)や領収書と実際に受けたサービスを確認しましょう

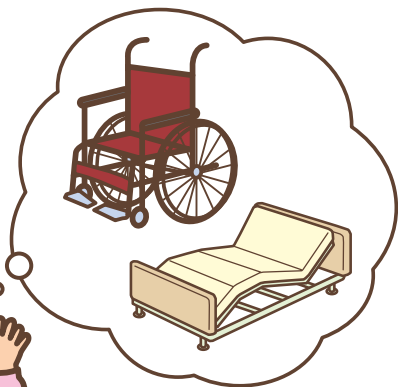
福祉用具に頼りすぎていると...

要介護2の認定を受けたAさん、Bさんは、友人から車いすが楽だと聞いて、福祉用具を借りようかと考えています。



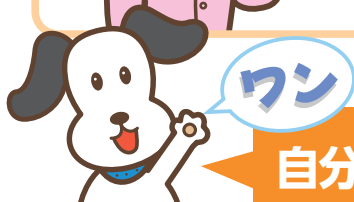
Aさん

せっかく借りられるのだから、車いすもベッドも借りよう。



Bさん

まだまだ自分で歩けるし、起き上がりや立ち上がりもできるから、福祉用具は必要ないわ。



自分でできることまで福祉用具に頼るのはやめましょう

ポイントアドバイス

Aさんのように安易に用具に頼っていると、ますます身体機能が衰えてきます。自立した日常生活を継続するためにも、自分でできることはなるべく自分でしましょう。

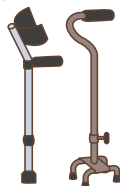


要支援1・2、要介護1の人はレンタルの対象となる福祉用具の品目が制限されます

介護度にかかわらず利用できるもの

歩行器、歩行補助つえ、手すり、スロープ、自動排せつ処理装置(尿)

※便吸引の場合は、原則要介護4・5の人のみ



原則として要介護2以上の人が利用できるもの

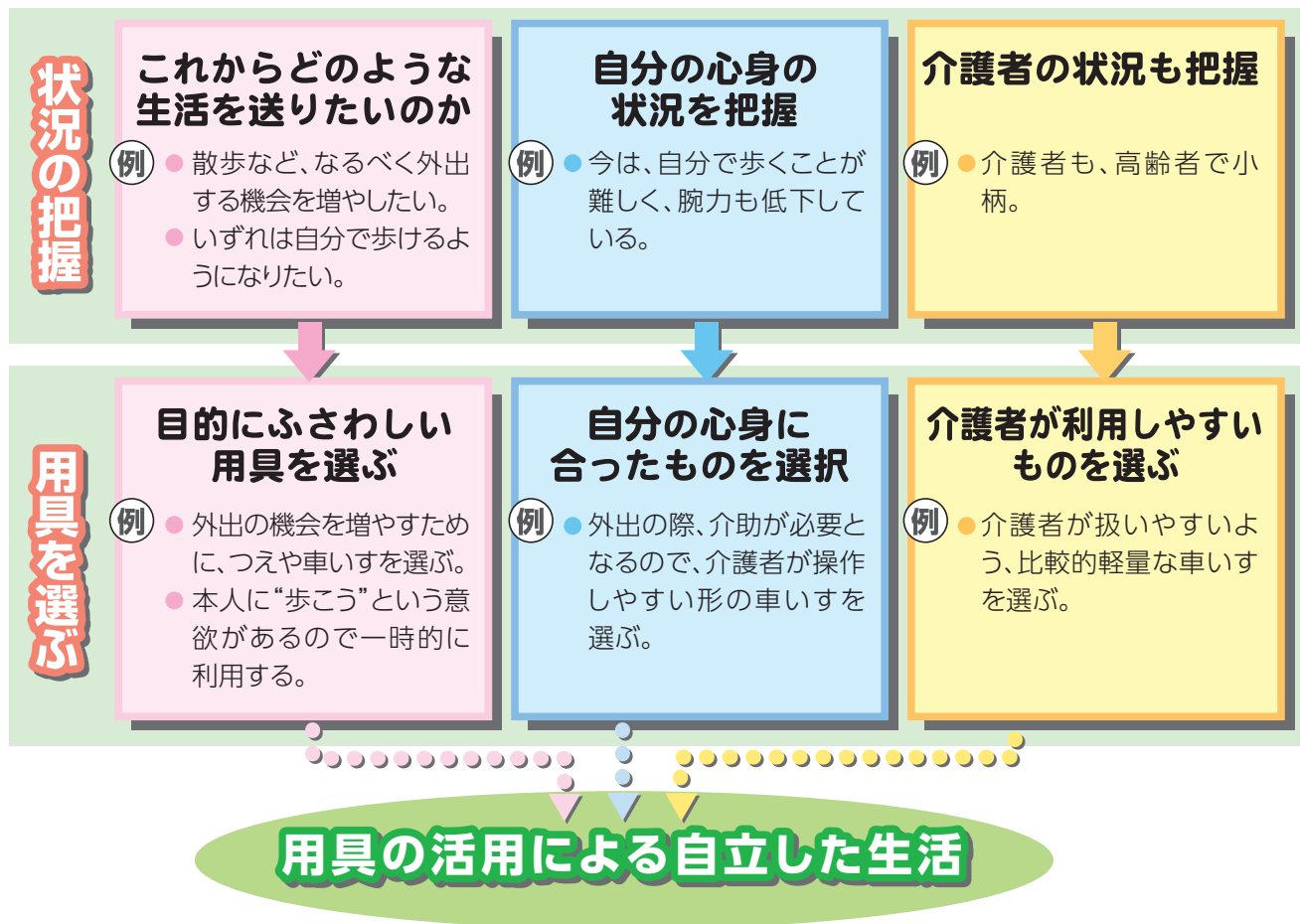
車いす、車いす付属品(クッションなど)、特殊寝台、特殊寝台付属品(マットレスなど)、移動用リフト、床ずれ防止用具(空気マットなど)、体位変換器、認知症高齢者徘徊感知機器

※ただし一定の条件にあてはまれば、要支援1・2、要介護1の人でも利用できます。詳しくは、ケアマネジャー等にご相談ください。



自分に合った福祉用具を選びましょう

何を使えば、自分がより意欲的に生活ができるか、自分の心身の状況や生活スタイルなどを検討しながら、実際に役立つ福祉用具を選びましょう。



福祉用具の事業者を選ぶときのチェックポイント

介護保険で福祉用具を利用する場合は、利用者がケアマネジャーと相談して事業者と契約します。

事業者の体制はしっかりしているかを確認しましょう

- 1 まず、介護保険の指定を受けている事業者かどうかの確認をしましょう。取次店などから用具をレンタルする場合は、誰と契約し、どこからサービスを受けるのかを確認しましょう。

チェック

福祉用具の利用に際して、相談に応じてくれる事業者を

- 2 利用者の状況や環境などを考え、どんな商品がよいかなどの相談に応じてくれる事業者を選ぶようにしましょう。

チェック

アフターサービス体制の確認も

- 3 購入、レンタル後の再調整、点検などはどのように対応してもらえるかについてもしっかりと確認しておきましょう。

チェック



※同じ商品でも事業者によってレンタル代金や購入代金は異なります。
※トラブルが生じた場合、ケアマネジャーや高齢者相談センターへ早めにご相談ください。

よく考えずに住宅改修を行うと...

Aさん、Bさんは、住宅改修業者から住宅改修を勧められています。



Aさん

業者が勧める改修は、この機会にすべてやっちゃおう。



Bさん

お風呂で転ぶと困るので、浴室の手すりだけつけてもらおう。



ワン

本当に必要な改修かどうか事前に検討しましょう

ポイントアドバイス

住宅改修費の支給は原則として1人あたり、20万円を上限に自己負担分を除いた額が支給されます。業者に勧められるままに実施すると自分にあった改修ができないこともあるので、じっくりと検討してから実施しましょう。また、介護保険に便乗した過剰な改修に注意しましょう。

改修費用がすべて介護保険の対象となるとは限りません。また、新築・増築の際には対象になりません。

なお、介護保険の住宅改修は、**工事着工前に介護保険課介護給付係へ事前に申請して承認を受ける必要**があります。必ず担当のケアマネジャーまたは高齢者相談センターに相談しましょう。



住宅改修を行う前に考えておきたい5つのこと

いったん住宅改修をしてしまうと、簡単にはやり直すことができません。どのように改修すればよいか利用者や家族、ケアマネジャーや信頼のおける事業者を含めて検討することが大切です。

注意

1 今すぐ改修が必要かどうか考えましょう

家具の配置替えや福祉用具の利用などで補うことができる場合もあります。

注意

2 家族みんなで話し合しましょう

家族みんなの意見や要望はそれぞれ異なる場合もあるので、意見をまとめておきましょう。

注意

3 主治医やケアマネジャーの意見も参考にしましょう

利用者の心身の状態をよく知っている主治医やケアマネジャー、住宅改修の専門家などに意見を聞きましょう。

注意

4 賃貸住宅の場合、改修できるかどうか確認しておきましょう

賃貸住宅でも、住宅の所有者の承諾が得られれば住宅改修が行えます。その場合、「住宅改修の承諾書」を所有者に書いてもらう必要があります。

注意

5 誰がどの程度の費用を負担できるか考えましょう

住宅改修は償還払い方式(工事費用をいったん全額負担して、後で保険給付分が支給される)を基本としているので、最初にまとめた金額が必要となります。※事業者によっては、受領委任払い方式(工事費用の自己負担分を事業者に支払い、事業者が保険給付分を区に請求する)が利用できます。詳しくは介護保険課介護給付係までお問い合わせください。

信頼できる住宅改修事業者選びのチェックポイント

介護が必要な人のための住宅改修には、専門知識が求められます。より効果のある住宅改修ができるよう、信頼できる事業者を選びましょう。

チェック

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 1 | 高齢者や障害者対応の住宅改修について実績と経験がありますか。 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 改修の相談にあたっては一方的に話をすすめることなく、依頼者の立場で話をよく聞いた上で提案してくれますか。 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 医療、福祉、保健の専門家との連携がとれていますか。 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 介護保険の対象となる改修、対象とならない改修を明確に理解していますか。 | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 依頼者の予算に応じた改修計画ができ、また分かりやすい見積書を提示してくれますか。 | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 工事完了時には、実際に本人に使ってもらい、効果的な利用方法について説明してくれたり、その後のアフターサービスの体制がしっかりしていますか。 | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 住宅改修をする際の事前申請手続き等、事務処理が迅速にできていますか。 | <input type="checkbox"/> |

※複数の事業者から見積をとることで、比較検討することができます。
詳しくは、ケアマネジャーや高齢者相談センターにご相談ください。

サービス利用のチェックポイント

1	主治医の診察や、訪問調査を受けるとき心身の状況を正しく伝えていますか。	はい	いいえ
2	ケアプランを作成するときに、ケアマネジャーに自分の要望をしっかりと伝えていますか。	はい	いいえ
3	何でもホームヘルパーに任せずに、自分でできることは自分でしていますか。	はい	いいえ
4	ホームヘルパーに、訪問介護にあてはまらない行為を頼んでいませんか。	はい	いいえ
5	家事が支障なくできる同居家族がいるのに生活援助サービスを頼んでいませんか。	はい	いいえ
6	日常生活の援助の範囲を超えて外出介助を頼んでいませんか。	はい	いいえ
7	医療行為やリハビリテーションは、医療の専門職の人に頼んでいますか。	はい	いいえ
8	介護サービスをキャンセルした場合、キャンセル料だけ払っていますか。	はい	いいえ
9	利用していない介護サービスが「介護サービス利用者負担額のお知らせ」に載っていたら、事業者を確認していますか。	はい	いいえ
10	便利だからといって福祉用具に頼らず、自分でできることはなるべく自分でしていますか。	はい	いいえ
11	自分にとって必要な住宅改修をしていますか。	はい	いいえ

チェックの結果はいかがでしたか？ いいえ の数が多い人はサービス利用法を見直しましょう。
また、サービスの利用の仕方がわからない場合はケアマネジャーに相談しましょう。

介護サービスを利用して、困っていることがあったら？



サービスの質に
問題がある



契約内容と
実際のサービスが違う



サービスに関する
説明や情報が不十分



利用している施設の
対応に不満がある

こんな場合は早めに下記の身近な窓口にご相談ください

相談先



利用している介護サービス事業者



担当のケアマネジャー



介護保険課



高齢者相談センター



東京都国民健康保険団体連合会(国保連)

※国保連は区で解決できない問題や利用者が希望する
場合に苦情を取り扱います。

◆相談先についての詳しい内容は、裏表紙を参照してください。

港区内の高齢者相談センター (地域包括支援センター)一覽

高齢者や介護をしている家族の総合的な相談・支援窓口

受付時間(在宅介護や介護予防に関する電話での相談は下記時間外でも可能です)

- 毎週月～土曜日 午前9:00～午後7:30
- 日曜・祝日・年末年始 午前9:00～午後5:00

芝地区 高齢者相談センター (芝地域包括支援センター)

住所：〒105-0014 港区芝3-24-5

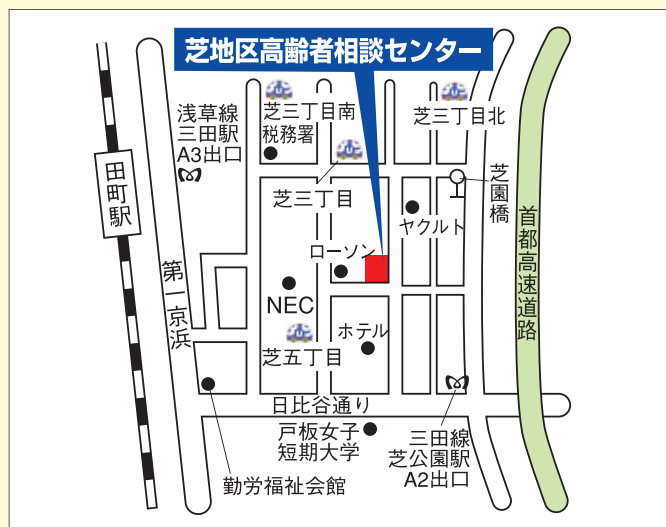
電話：5232-0840

F A X：5446-5857

交通機関:(駐車場なし)

- ◆JR山手線・京浜東北線「田町駅」西口徒歩12分
- ◆地下鉄三田線「芝公園駅」A2出口徒歩5分
- ◆地下鉄浅草線・三田線「三田駅」A3出口徒歩8分
- ◆都バス「芝園橋」徒歩5分
 - ・(都06)渋谷駅前～新橋駅前
- ◆ちいばす
 - (田町ルート)田町駅東口～六本木ヒルズ
7番「芝三丁目」徒歩3分
 - (高輪ルート)浅草線三田駅前～品川駅港南口
6番「芝五丁目」徒歩3分

相談区域：芝／海岸1丁目／東新橋／新橋／
西新橋／三田1～3丁目／浜松町／
芝大門／芝公園／虎ノ門／愛宕



麻布地区 高齢者相談センター (南麻布地域包括支援センター)

住所：〒106-0047 港区南麻布1-5-26

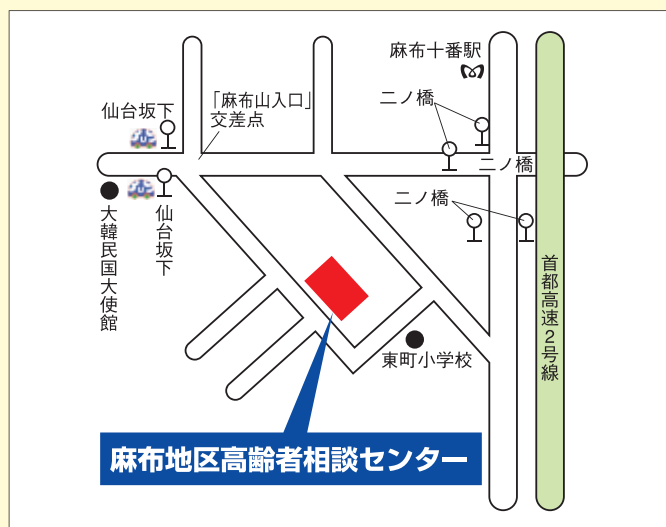
電話：3453-8032

F A X：3453-6269

交通機関:(駐車場なし)

- ◆地下鉄南北線・大江戸線「麻布十番駅」1番出口
徒歩10分
- ◆都バス「仙台坂下」徒歩3分
 - ・(橋86)目黒駅～新橋駅
- ◆都バス「二ノ橋」徒歩5分
 - ・(都06)渋谷駅～新橋駅
 - ・(反96)五反田駅～六本木ヒルズ
 - ・(反94)五反田駅～赤羽橋駅前
- ◆ちいばす(麻布西ルート)
 - ・広尾駅～六本木けやき坂～広尾駅
94番・103番「仙台坂下」徒歩3分

相談区域：東麻布／麻布台／麻布狸穴町／
麻布永坂町／麻布十番／南麻布／
元麻布／西麻布／六本木





赤坂地区高齢者相談センター (北青山地域包括支援センター)

住所：〒107-0061 港区北青山1-6-1

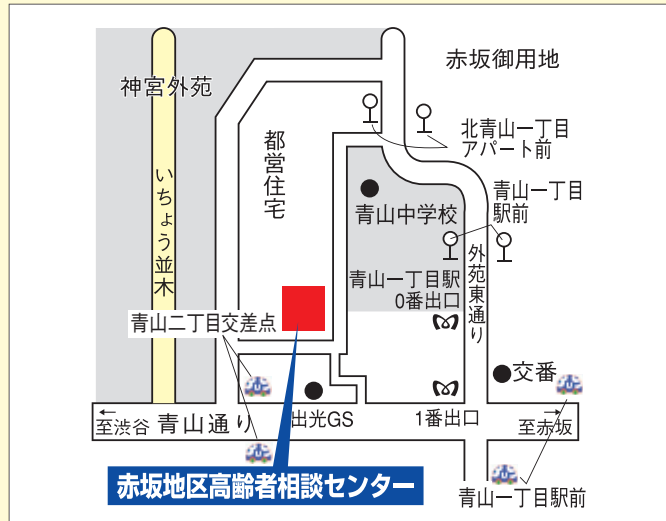
電話：**5410-3415**

F A X：5410-3417

交通機関：(駐車場なし)

- ◆ 地下鉄銀座線・半蔵門線・大江戸線
「青山一丁目駅」0番・1番出口徒歩5分
- ◆ 都バス「北青山一丁目アパート前」徒歩3分
・(品97)品川車庫～新宿駅西口
- ◆  ちいばす(赤坂ルート)
・六本木ヒルズ～赤坂方面～六本木ヒルズ
47番「青山一丁目駅前」徒歩5分
- ◆  ちいばす(青山ルート)
・六本木ヒルズ～赤坂見附駅
123番・129番「青山二丁目交差点」徒歩3分
124番・128番「青山一丁目駅前」徒歩5分

相談区域：元赤坂／赤坂／南青山／北青山



高輪地区高齢者相談センター (地域包括支援センター 白金の森)

住所：〒108-0071 港区白金台5-20-5

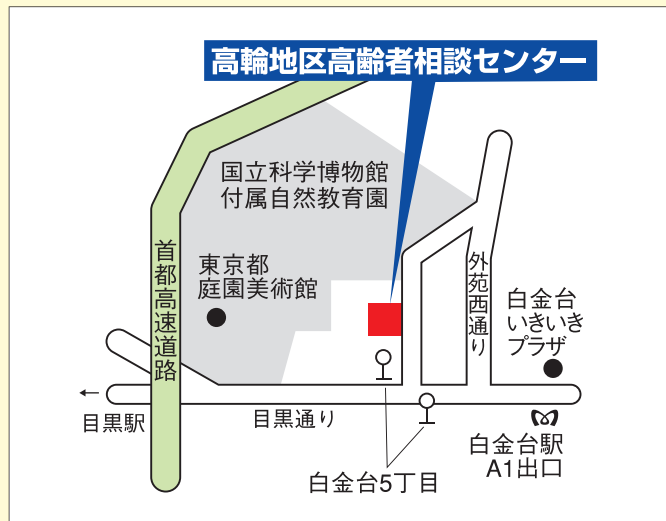
電話：**3449-9669**

F A X：3449-9668

交通機関：(駐車場なし)

- ◆ JR山手線「目黒駅」東口徒歩10分
- ◆ 地下鉄南北線・三田線「白金台駅」A1出口徒歩5分
- ◆ 都バス「白金台五丁目」徒歩1分
・(橋86)新橋駅～目黒駅前
・(品93)大井競馬場前～目黒駅前
・(黒77)千駄ヶ谷駅前～目黒駅前
- ◆ 東急バス「白金台五丁目」徒歩1分
・(東98)東京駅南口～等々力操車所

相談区域：三田4・5丁目／高輪／白金／白金台




芝浦港南地区高齢者相談センター (地域包括支援センター 港南の郷)

住所：〒108-0075 港区港南3-3-23

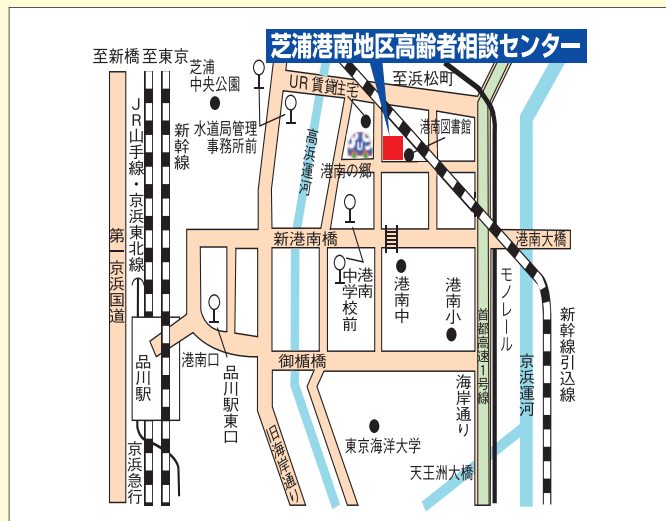
電話：**3450-5905**

F A X：3450-5909

交通機関：(駐車場なし)

- ◆ JR山手線・京浜東北線・京浜急行線「品川駅」東口(港南口)徒歩15分
- ◆ 都バス「水道局管理事務所」徒歩5分
・(田92)品川車庫前～田町駅東口
- ◆ 都バス「港南中学校前」徒歩3分
・(品99)品川駅港南口～(循環)～品川駅港南口
- ◆  ちいばす(芝浦港南ルート)
・田町駅東口～品川駅港南口
177番「港南の郷」徒歩1分

相談区域：芝浦／海岸2・3丁目／港南／台場



港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちも真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つ子どもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和60年8月15日

港 区

介護保険サービスに関する苦情・相談窓口

◆ケアマネジャー(介護支援専門員)

ケアマネジャーは、サービス内容への不満や疑問に対して相談に応じ、サービス事業者との調整を行います。

◆港区の苦情・相談窓口

介護保険課 介護事業者支援担当 ☎(3578)2821

介護保険サービスの利用についての苦情や相談を受け付けています。必要に応じて事業者から報告を求め、改善のための指導、助言を行います。

高齢者支援課 総合事業推進担当 ☎(3578)2930

介護予防・生活支援サービス事業についての苦情・相談を受け付けています。

◆東京都国民健康保険団体連合会

介護相談窓口 ☎(6238)0177

東京都国民健康保険団体連合会は介護保険サービスの苦情に対応する専門機関です。受け付けた苦情について調査し、必要に応じて事業者を指導します。

◆介護相談員

連絡先:港区社会福祉協議会 生活支援係 ☎(6230)0282

区民公募の介護相談員が、区内介護保険施設等を訪問し、利用者等から介護サービスに関する不安・不満・疑問・要望等を聞き、その声を事業者や保険者に「橋渡し」します。介護サービスに関わる苦情を未然に防止し、サービスの質の向上を目指します。

本冊子の問い合わせ

介護保険課

介護給付係

☎(3578)2876~2880

介護事業者支援担当

☎(3578)2881~2883,2821

高齢者支援課

介護予防係

☎(3578)2407~2413