

事 務 連 絡
平成14年8月20日

各都道府県・市町村介護保険担当課（室）御中

厚生労働省老健局振興課

よりよい訪問介護事業者を選ぶためのチェック項目例について

日頃より介護保険制度の円滑な実施に御尽力賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、8月7日（水）に開催された第3回介護保険サービス選択のための評価の在り方に関する検討会において、標記チェック項目例が別紙のとおり取りまとめられましたので送付いたします。

貴自治体において、利用者がよりよい介護サービス事業者を選ぶための環境づくりについて検討される際に参考にさせていただきたく存じます。

また、貴自治体管内の関係団体に対しても情報提供いただければ幸いです。

なお、御活用の際は、「チェック項目の位置付け」（別紙）を参照願います。

※ チェック項目例には、解説編も作成しておりますが、別途都道府県を通じて配布させていただく予定としております。また、厚生労働省ホームページにも近日中に掲載する予定です。

チェック項目の位置づけ

(地域の実状等に応じたチェック項目の検討)

- 今回のチェック項目例は、訪問介護サービス事業者の選択に資すると考えられる事項を整理したものである。しかし、全国一律に適用されるものではなく、地域・利用(対象)者に応じて、これにかかわらず、自由に追加、変更など行われるべきものとする。

このため、今回のチェック項目例を参考として、地方自治体の取組、関係団体等による自主的な取組が進められ、地域・利用(対象)者の特性に応じたチェック項目の検討が進められることを期待したい。

また、今回のチェック項目例は、訪問介護以外の介護サービスに共通する部分があり、地方自治体、関係団体等において、さまざまな介護サービスに対するチェック項目の検討の取組を期待したい。

(ケアマネジャーによる活用、事業者の質の向上等)

- 介護サービスは、利用者・家族が事業者を選択することが原則である。このため、チェック項目が利用者・家族によって活用されるとともに、適切かつ十分な情報提供体制を進める必要がある。ただし、現在のところは、介護サービスの調整等を行う介護支援専門員(ケアマネジャー)の情報提供が必要である場合が多く、ケアマネジャーが事業者を利用者に紹介する際にチェック項目を活用することも考えられる。
- チェック項目は同時に事業者が利用者・家族に対して説明する必要がある項目でもある。事業者の情報開示を進め、自己評価に対する事業者の取組を促し、介護サービスの質の向上につながることを期待したい。

関係各位

介護保険制度は、利用者が事業者を選択し介護サービスを利用する仕組みです。この仕組みがうまく働くためには、事業者がサービスの質の向上に努力し、事業内容について十分な情報提供を行い、利用者がその情報を適切に活用できる環境を整えていく必要があります。

当検討会では、平成12年11月より、介護保険サービスの選択の在り方の一つとして、利用者が介護サービス事業者を選ぶときに役立つチェック項目例の検討を進めてまいりました。

これまで、一部の自治体においては、介護サービス評価の仕組みの構築等が進められています。そのような状況を参考にしつつ、介護保険のサービスの代表的なものである訪問介護について、事業者を選ぶときに役立つと考えられる項目を、この度「よりよい訪問介護事業者を選ぶためのチェック項目例」として整理しました。

このチェック項目例は、全国一律に適用されるものではなく、地域や利用者の実情に応じて、自由に追加、変更などが行われるべきものと考えています。地方自治体や関係団体等による自主的な取組が進められることを期待しています。

また、介護支援専門員（ケアマネジャー）が事業者を利用者に紹介する際や訪問介護事業者がサービスの質の向上に向けた取組を進める際にも役立つのではないかと考えます。このチェック項目例が、利用者によるよりよい介護サービスの選択と介護サービスの質の向上への一助となれば幸いです。

平成14年8月

介護保険サービス選択のための
評価の在り方に関する検討会座長

田中 滋

よりよい訪問介護事業者を 選ぶためのチェック項目例

平成14年8月
介護保険サービス選択のための
評価の在り方に関する検討会

訪問介護事業者を選ぶときに

○ 訪問介護とは、

「お風呂、トイレ、食事をするときの手助け」や、「食事づくりや掃除、洗濯」など、あなたができないところの手助けをするものです。ホームヘルパー（介護福祉士や訪問介護員1級・2級などの資格を持っている人）が行います。

○ 事業者をえらぶときには、

暮らしやすくなるために「何をしてほしいか」「何曜日の何時ころに来てほしいか」といったことを考えておきましょう。

○ 説明書をみながら、話を聞きましょう。

「どんな方法でどのような介護をするのか」「いくらかかるのか」などが書かれた「重要事項説明書」を事業者からもらいましょう。

○ 納得できるまで、聞きましょう。

わかりやすく答えてくれる事業者を選びましょう。
納得できなければ、他の事業者を選ぶことができます。
介護のようすをビデオか写真で見せてもらえることもありますので、聞いてみましょう。

① どんな介護を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。わかりやすいものですか。

（はい いいえ）

訪問介護の内容などについて

（営業日・営業時間について）

② あなたが利用したいときに、事業所が開いていますか。

（日曜日や連休、年末年始は、どうでしょうか？）

（はい いいえ）

（業務内容について）

③ あなたがしてほしいことが、してもらえますか。

（重要事項説明書では、できることになっていませんか？）

（はい いいえ）

(事業者の職員数などについて)

- 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、書いてありますか。

(事業所の職員の人数や資格が重要事項説明書に書かれていますか。)

(はい いいえ)

(訪問介護の曜日の変更など)

- 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、あなたの希望に沿えるように対応するとなっていますか。

(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、他のホームヘルパーに交代してもらえますか。

(はい いいえ)

(訪問介護の内容についての相談)

- ⑦ 急なできごとが起こったときに、相談できるホームヘルパーの責任者は誰か、どのように連絡するか確認しましたか。

(はい いいえ)

お金のことについて

(介護保険のサービスと保険外のサービスについて)

- ⑧ 介護保険が使えるサービスと使えないサービスが、はっきりと、わかるように書かれていますか。

(はい いいえ)

(料金の額や支払い方法)

- ⑨ 利用料と支払い方法は、わかりやすく書かれていますか。

(はい いいえ)

※ 介護保険の対象でない場合、1割ではなく全額を支払うこととなります。

※ 家具の修理や大掃除などは、介護保険以外のサービスとして利用できることもあります。

※ 料金の支払い方法や保険の適用の有無について確認しましょう。

(キャンセル)

- ⑩ キャンセルしたいとき、その料金(キャンセル料)が、わかりやすく書かれていますか。

(はい いいえ)

苦情や事故があったときの対応について

(苦情対応など)

- ⑪ 苦情や相談、意見を受け付ける担当者は誰か確認しましたか。

(はい いいえ)

(緊急時の対応)

- ⑫ からだの調子が急に悪くなったときなどに、どうすればよいか、わかりやすく書かれていますか。まかせてよいと、思いますか。

(はい いいえ)

(事故等への対応)

- ⑬ 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、書かれていますか。

(はい いいえ)

(契約書の内容について)

- ⑭ 契約をやめるとき、どうすればよいのかが、はっきりと書かれていますか。

(はい いいえ)

以上のポイントをチェックしてから考えてみましょう。

- ◎ 説明はわかりやすく、親切でしたか。

(はい いいえ)

- ◎ わたされた書類(重要事項説明書と契約書)はわかりやすいものでしたか。

(はい いいえ)

- ◎ この事業者を利用しようと思いますか。

(契約しようと思いますか。)

(はい いいえ)

契約をつづけるときに

- これからもその事業者を利用していきますか。
(契約をつづけますか。)
「ケアマネジャーがお宅をおうかがいしたとき」、
「定期的に要介護認定を受けるとき」などは、
これまで訪問介護を使っていたときの状況を振り返り、
これからもその事業者を利用していくのか、など考える機会です。
- 事業者を代えることは、いつでもできます。
疑問に思うことや困ったことがあれば、
ご家族、ケアマネジャーと相談してください。
- あなたのご意見が、事業者の質の向上に役立ちます。

約束は守られましたか

- ① 訪問介護はきちんと約束どおりに行われていますか。
(はい いいえ)
- ② あなたが利用する訪問介護の計画書をもらいましたか。からだの調子が変わったときなどに見直しの相談がありましたか。
(はい いいえ)
- ③ 訪問介護の内容を変えてほしいときや、急なできごとが起こったときの対応は良かったですか。
(はい いいえ)
- ④ 契約のときに説明のなかったお金の支払いや、物品やサービスの押しつけはありませんでしたか。
(はい いいえ)

訪問介護の内容に満足していますか

- ⑤ 職員の言葉づかいや態度はていねいで、気持ちのよいものですか。
(はい いいえ)
- ⑥ 担当ホームヘルパーは時間どおりに来て、訪問介護計画で決められた仕事をしてれていますか。
(はい いいえ)
- ⑦ 担当ホームヘルパーは、できるだけ自立して自宅で生活したいといった、あなたや家族の思いや考えを十分にくみ取ってくれますか。
(はい いいえ)
- ⑧ 担当ホームヘルパーは、あなたや家族の秘密を守っていますか。
(はい いいえ)
- ⑨ 掃除機や洗濯機などの家電製品や家具・食器などを、ていねいに使ってくれますか。
(はい いいえ)
- ⑩ いつもきれいなエプロンを使い、手を洗い、必要に応じて使い捨て手袋を使っていますか。
(清潔であることへの配慮は行きとどいていますか。)
(はい いいえ)
- ⑪ その日のあなたの体の調子を聞いて、介護の方法を工夫してくれますか。
(担当ホームヘルパーの知識や技術に満足していますか。)
(はい いいえ)
- ⑫ あなたが看護師の訪問やデイサービスなどのサービスを使っている場合、担当ホームヘルパーは、そのことを知っていますか。
(はい いいえ)

- ⑬ 担当ホームヘルパーが代わったときに、引き継ぎはしっかりとされていきましたか。そのときは、事前に連絡と説明がありましたか。

(はい いいえ)

訪問介護を利用して良かったですか

- ⑭ 訪問介護を利用するようになって、安心して暮らせるようになったと思いますか。

(はい いいえ)

- ⑮ 訪問介護を利用することによって、買い物、食事やトイレなどが楽になりましたか。

(はい いいえ)

- ⑯ 気持ちが明るくなったり、自分でできることが増えたり、日ごろの暮らしが良い方向に変わってきたと感じますか。

(はい いいえ)

以上のポイントをチェックしてから考えてみましょう。

- ◎ 契約を継続しようと思いますか。

(はい いいえ)