

# 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きていますか。  
(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。

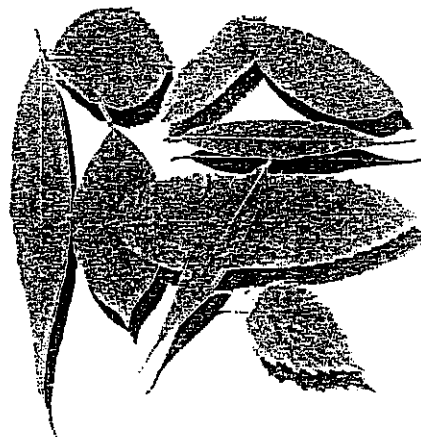
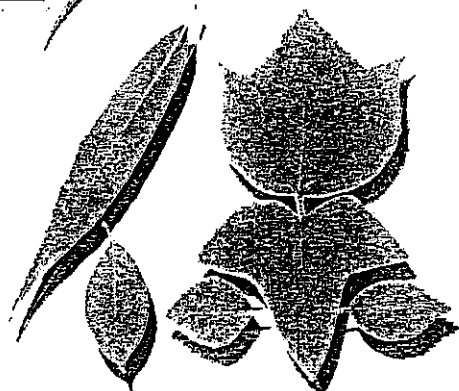
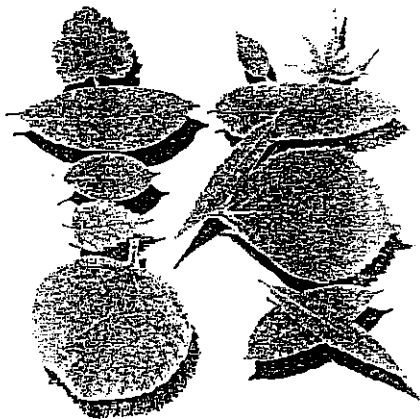
(はい いいえ)

以上のポイントをチェックしてから考えてみましょう。

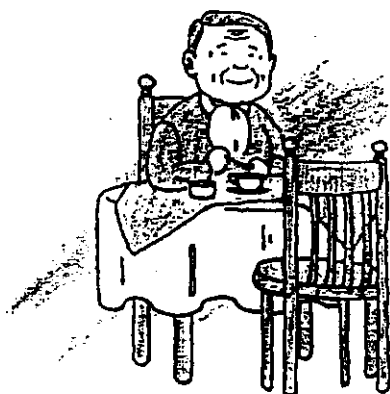
- ◎ 契約を継続しようと思いますか。

(はい いいえ)

みんなので支えあう  
明日の安心「介護保険」



大津市





## 1 契約時の チェック項目

■ 契約の内容が利用者本位になっていた。

次のような事項が契約書に盛り込まれていれば安心です。

- ① 正当な理由がなくサービスの提供に関して知り得た秘密を漏らさない。
- ② 病気や不測の事態のサービス利用の中止に対しキャンセル料を取らない。
- ③ 利用者やその家族からの相談や苦情に対して、誠意をもって迅速に対応する。
- ④ サービス事業者から一方的に契約を解除できる内容となっていない。
- ⑤ 契約書が大きな文字で高齢者に読みやすくなっている。

■ サービス事業者の介護に対する理念や基本指針について詳しく説明してくれた。

■ 料金体系や料金の徴収方法について分かりやすく説明してくれた。

介護サービスの料金は、法律で定められた利用者の一部負担金（1割負担）のほかにも、それぞれのサービス事業者が定める費用など複雑な内容となっています。

■ サービスの実施内容や提供方法について詳しく説明してくれた。

■ 苦情の対応窓口を分かりやすく説明してくれた。

サービス事業者にとって苦情は、貴重な情報源です。的確な対応ができるか否かでサービスの内容に差が出てきます。

## 2 介護支援専門員の チェック項目

■ 病気や障害などの身体の状態のほか、喜らしでの困りごとにも耳を傾けてくれた。

自立に向けた計画を立てるには、生活全般を視野に入れる必要があります。

■ サービス利用について、利用者や家族の希望を十分に聞いてくれた。

介護支援専門員の言われるままに介護サービスを選ぶのではなく、利用者や家族の希望を介護支援専門員としっかりと話し合って決めてください。

■ 介護サービスの種類や内容、その必要性について分かりやすく説明してくれた。

■ 利用者や家族が介護サービス事業者を自由に選べることを説明してくれた。

特定の介護サービス事業者を強く薦める場合には、その理由を十分に聞いて下さい。

■ 要介護認定の度合いと利用できる限度額について分かりやすく説明してくれた。

■ 利用者やその家族が負担することができる金額を確認してくれた。

通所介護（デイサービス）や通所リハビリテーション（デイケア）では食事代、おむつ代（実費）などが、短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）では食事代などが別途必要となります。

■ 介護計画（ケアプラン）の作成にあたって福祉用具や住宅改修の必要性についても十分に検討してくれた。

■ 地域のボランティアなども介護計画（ケアプラン）で検討してくれた。

介護サービス事業者を選定する場合は、次の項目を参考にさせていただくとともに、「評判」などのさまざまな情報をもとに選んで下さい。

### 3 デイサービス・テイクア施設のチェック項目

①施設を利用する前に自由に施設内を見学させてくれた。

希望する施設に要介護者がなじめそうかどうか、事前に見学して、施設を直接見たり、介護の内容を聞いたりすることが大切です。

②施設に電話をかけたときの対応が良かった。

電話での対応は、介護サービスに限らずすべてのサービスの基本です。気持ちの良い対応ができていない施設であればひと安心です。

③施設の玄関の雰囲気明るかった。

利用している高齢者が談笑しているなど、あたたかい雰囲気が大切です。

④施設に入ったときに、イヤなおいがしなかった。

施設に入ったとたんに尿や体臭のまじったイヤなおいがあったら、介護の内容が心配です。



⑤職員がキビキビと働いていて、気持ちよくあいさつしてくれた。

働いている職員から気持ちの良いあいさつが返ってくる施設は、入所している高齢者にも気持ちの良い対応をしているはずです。

⑥ボランティアなど地域の住民や学生の人たちとの交流がある。

⑦廊下に車いすや歩行器が放置されていなかった。

廊下に車いすや歩行器が無造作に放置されていると身体の不自由な高齢者が移動するときに大きな障害になります。

### 4 介護サービス利用時のチェック項目

介護サービスの利用を始めてからも次のような事項をチェックしてください。気になることがあれば、直接、事業者に言うか、介護支援専門員に相談をしてください。

①よその家の話やそのときの体験を名前を出して話す。

②介護サービスの担当者が自尊心を傷つけたり、幼児語を用いたり、指示的なこと

ばづかいをしていた。

③介護サービス事業者が契約と異なるサービスを提供する場合に、事前に納得のできる理由を説明しなかった。

④希望した介護サービスを利用できない場合にも、単に「できません」を繰り返すだけで、他の事業所を紹介するなどの手配をしなかった。