

# よりよい訪問介護事業者を 選ぶためのチェック項目例 ～解説編(案)～

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

○チェック項目例の使い方 2ページ

どのようにして介護サービスの事業者を選ぶのでしょうか。  
選び方のポイントを書いています。

○介護サービスを利用する前に 4ページ

どんな事業者がいるのでしょうか。市町村にも聞いてみましょう。

○ケアマネジャーと相談するときに 5ページ

介護サービスを利用するときに、まず話し相手となるのがケアマネジャーです。  
どんなことを聞けばよいのでしょうか。ポイントを整理しています。

○訪問介護事業者を選ぶときに 7ページ

いろいろな訪問介護（ホームヘルプ）の事業者がいます。  
どんな事業者が自分に合っているのでしょうか。  
チェックするポイントを整理しています。

<チェック項目例（こんなところをチェックしてみてください）>

- 説明書を受け取りましたか？ 7ページ
- どんな訪問介護をする事業者でしょうか？ 8ページ
- お金のことは大丈夫でしょうか？ 10ページ
- 事故があったときなど大丈夫でしょうか？ 11ページ

○契約をつづけるときに 14ページ

今の事業者に満足していますか。  
これからも利用していきたいですか。  
チェックするポイントを整理しています。

<チェック項目例（こんなところをチェックしてみてください）>

- はじめの約束がきちんと守られていますか？ 14ページ
- ホームヘルパーの態度や介護の方法はよかったですか？ 15ページ
- 訪問介護を使ってよかったですか？ 17ページ

## チェック項目例の使い方

### (どんな事業者が良いのでしょうか)

- 介護保険が始まって、利用したいと思う事業者を自分で選べるようになりました。しかし、どんなことに気をつけて選んだらいいのでしょうか。
- このチェック項目例は、訪問介護（ホームヘルプサービス）事業者を選ぶときに、あらかじめ確認しておくこと、また、あとでトラブルになりやすいことを中心に整理したものです。

### (いま介護が必要な方も、そうでない方も利用してください)

- いま介護が必要な方だけでなく、すべてのみなさんが、地域にどんな事業者があるのかを知って、どんな事業者を選ぼうかということを考えておくことは、いざというときに落ち着いて事業者を選ぶために役立つと考えます。

### (まず、情報を集めましょう)

- お住まいの地域にどんな事業者があるのでしょうか。
- もよりの市町村の相談窓口から、地域にどんな事業者があるかなど、いろいろな情報をもらうことができます。また、インターネットでは、全国的な団体（社会福祉・医療事業団）のWAMネットで、さがすことができます。
- 在宅介護サービスを利用するときに、まず相談することになるケアマネジャー（介護支援専門員）は、仕事を通じて、事業者に関するさまざまな情報を持っています。  
ケアマネジャーに、なぜ訪問介護が必要なのか、どの事業者が自分に適しているのかということ聞いてみることも大切です。  
その際、このようなチェック項目をつかって説明してもらい、納得できるかどうかを考えてみることも、失敗しない事業者選びに役立つと考えます。

## (ケアマネジャーはどんな人なのか)

- 在宅介護サービスを使うときには、まず、お住まいの地域のケアマネジャーと、どんなサービスを使うのかといったことを相談します。(ふつうは、市町村で、地域のケアマネジャーの事業所の一覧表をつくっています。)
- ケアマネジャーは、どんなサービスが必要で、どのように使うのかについて、公正中立な立場で、ひとりひとりの目標・目的をあなたと一緒に考えて計画(ケアプラン)をつくる専門家です。訪問介護の事業者を選ぶときにも、助言をしてくれます。

## (より多くの情報と選ぶときの考え方をもつために)

- お住まいの地域の介護サービスの事業者のことを、より多く知っていること、また、自分なりにどうやって選ぶのかを考えておくこと、このようなことがより良い事業者選びにつながると考えます。
- 在宅介護サービス事業者の一覧表を見るだけでなく、実際に事業者のパンフレットを取り寄せたり、電話で問い合わせたりして、いくつかの事業者を比べてみれば、より納得できる事業者選びができるのではないのでしょうか。

- このチェック項目については、地域の実状などに応じて、自由に項目を追加するなど工夫してご活用いただきたいと思います。
- また、訪問介護サービスを念頭に作成していますが、他のサービスとも共通する部分も多いと考えます。
- 利用者やそのご家族のほか、ケアマネジャーや地域のボランティアの方々にも、ぜひご利用いただきたいと思います。

# 1. 介護サービスを利用する前に

(ご自身で、また、ご家族の方と一緒に考えるときに)

- **どんな事業者がいるのでしょうか。**  
地域にどのような介護サービス事業者がいるのか知っていますか。  
市町村の窓口はどこでしょうか。

- **お住まいの市町村で、どんな事業者がいるのか、どんな介護をするのかを、知ることができます。**

- お住まいの地域にはどんな介護サービスの事業者があるのでしょうか。日ごろはなじみのうすい介護サービスについて、自治体の情報（地域の事業者一覧など）や事業者のパンフレットは役立つ情報源となります。

- **介護保険を使いたいとき、なにか困ったことがあったときに、相談にのってくれるのが、市町村の窓口です。**

- 市町村の相談窓口では、介護保険に関するさまざまな相談に応じています。どの事業者を選択するかは、ご自身が決めることですが、介護サービスを利用しているときに起こるさまざまな困りごと（苦情や事故など）についても、相談に応じ、また、解決策を検討する役割をもっています。

- ご自宅に配布される市町村の広報誌にも役立つ情報が書かれています。

## 2. ケアマネジャーと相談するときに

- どんな事業者を紹介されましたか。  
ケアマネジャーから複数の事業者を紹介してもらうことで、選べる幅（選択肢）を持つことも大切です。
- どんな事業者が自分に適しているのでしょうか。  
単に「有名だ」「大きい」ということだけでなく、してほしい介護をきちんと行うことができる事業者かどうか見極めてください。
- 家族やケアマネジャーと十分相談しましょう。  
まずは、どのような介護が必要なのかについて家族やケアマネジャーと相談しながら整理しましょう。  
(ケアマネジャーへの相談には利用料などの自己負担はありません。)

- 日ごろの暮らしでどのような手助けが必要なのか、どんな介護サービスを使いたいかを、ケアマネジャーに伝えましたか。  
(はい いいえ)
- ケアマネジャーと相談して、ふだんの生活で「困ったな」と思うところの理由がわかりましたか。  
(はい いいえ)
- なぜ訪問介護を使うのが良いのか、ケアマネジャーの話はわかりやすかったですか。  
(はい いいえ)
- なぜ訪問介護を使うのか、使ったらどうなるのか、といったことについて、あなたの思いと、家族・ケアマネジャーの考えが、ある程度、同じになっていますか。  
(はい いいえ)

- 訪問介護の事業者それぞれ、特に力を入れている分野や特色と  
いったものがあり、どの事業者を選んでも同じということではあ  
りません。ご自身が具体的にどのような内容の訪問介護が必要な  
のかをきちんと知っておくことが、自分に最も適した事業者を選  
ぶときの基準となります。
- また、ケアマネジャーは、これからさまざまな介護サービス  
を利用していく上で、よきアドバイザー（助言者）となる人です。  
どのような目標・目的をもって訪問介護を利用していくのか、利  
用することにより何が実現できるかについて、お互いに共通の理  
解をつくっておくことが大切です。
- 具体的にいくつかの訪問介護の事業者が候補にあがったら、そ  
の事業者がなぜ自分に適しているのか、ケアマネジャーから十分  
に説明を聞きましょう。疑問に思うことは遠慮なく質問してくだ  
さい。

<どのような介護が必要なのかを整理する考え方の一例>

- ① 何をしてほしいですか。  
(食事、着替え、入浴、トイレなどの介助、食事の用意、掃除など)
- ② どのような時に、介護サービスを使いたいですか。  
(夜間・昼間、他に介護者がいない時、何曜日など)
- ③ あなた自身でどこまでできますか。どんな介助が必要ですか。  
(自分と介護者の役割分担や協力して行うことなど)
- ④ どのような介護サービスが良いと思いますか。  
(生活全般に関わってほしい、できないところだけ効率的に、など)
- ⑤ 当面は何を使いたいですか。将来的にはどうですか。

※ 介護保険は、介護が必要となっても住み慣れた地域のなかで自分ら  
しく暮らしていけるように支えていく仕組みです。

訪問介護のほかにも、歩行器などの福祉用具の貸与や段差の解消な  
どの住宅改修もできます。自分自身で（福祉用具などを使いつつ）ど  
こまでやっていくのかも、ご家族、専門家と相談してください。

### 3. 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）

○ 「重要事項説明書」には、どんな内容の介護が行われるか、その料金や、事業所の状況など必要なことがらが書かれています。

○ 介護サービスを行う前に、事業者は、この書類を手わたし、その内容を説明し、利用する人の同意をもらわなければなりません。

○ どんな事業者なのか、困ったときはどうしたらいいのか、どのような介護サービスを、いくらで利用できるのかなど、きちんと説明してもらい、よく理解した上で申し込みましょう。（重要事項説明書は無料です。）



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)

- 営業時間外や休業日であれば、他の事業者を紹介される場合もあります。そのようなとき、どの事業者になるのかなどの対応も確認しておきましょう。

また、祝日・休日だけでなく、連休や年末年始に営業しているかを確認しておきましょう。

(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すか?)

(はい いいえ)

- 訪問介護といっても何に困っているかによって必要となる介護の内容はひとりひとり違います。

あなたがどんな介護をしてほしいのかをきちんと伝え、事業者がどの程度できるのか確認しておきましょう。

- その際、重要事項説明書に書かれている訪問介護の具体的な内容や手順(着替えの介助、食事の用意、掃除の方法など)を見て、利用したい内容になっているか確認してください。

(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)

- 事業所の大きさ(どれだけの人々が利用しているか)によって、雇っているホームヘルパーの数も変わります。

(また、常勤か非常勤かなども数も変わります。)

- 重要事項説明書には、それぞれの資格ごとに、何をする人なのか(職員の役割分担)が、きちんと書かれていますでしょうか。

(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)

○ 介護サービスの内容はケアマネジャーと相談して、いつでも変更できます。ホームヘルパーの交代もできます。

○ 重要事項説明書や契約書に書かれていますか。また、具体的にどのようにすれば変更できるのか確認しておきましょう。

(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)

○ 訪問介護の事業所には「サービス提供責任者」という人がいます。この人は、訪問介護を使っているときに、訪問介護の計画の見直し、緊急時の対応などで窓口になる人です。ふつうは、実際に訪問するホームヘルパーとは違う人です。誰があなたの担当なのか、連絡の方法を確認してください。

(質の向上の取組について)

- ホームヘルパーはどんな勉強をしているのでしょうか。あなたの意見は、どのように受けとめられているのでしょうか。そのようなことを知っておくことも参考になります。

○ その事業者の職員（ホームヘルパー）は介護の知識や技術の向上のための研修などに参加しているのでしょうか。組織全体でどのように取り組んでいるかという点も重要です。

○ 介護の質については、まわりの人々やケアマネジャーからの話なども参考になります。

お金のことについて

(介護保険のサービスと保険外サービス)

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)

- 介護保険が使えないサービスは、かかった費用の全額を利用したひとが支払うことになります。
- 事業者によっては、介護保険が使えるサービスの他に、家具の修理や大掃除など介護保険が使えないサービスを提供していることがあります。
- 介護保険が使えないサービスを利用するかどうかは自由です。「介護保険を使うのであれば、このサービスも必要です」といった説明がなかったか注意してください。

(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)

- 介護保険ではかかった費用の1割を事業者を支払うことになります。いつ、どのように払うのかについて確認しておきましょう。
- 非常に遠くはなれたところにある事業者を選んだ場合、1割の利用料のほかに交通費の支払いを求められることがありますので、確認しておきましょう。
- お金にかかわることは、後でトラブルのもとになりがちです。あなたの金銭の管理は訪問介護ではありません。ただ、買い物をお願いするときなど、ホームヘルパーにお金をあずけるときのときもありますが、ふつうは、事業者でどのようにするか決めています。

(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）は、わかりやすく書かれていますか。

(はい いいえ)

- 利用者の都合でキャンセルする場合、キャンセル料が一般的に妥当で納得できる金額でしょうか。