

地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 介護

定員29人以下の小規模な特別養護老人ホームに入所している方は、施設で入浴、排せつ、食事の介助その他のサービスと機能訓練などを受けることができます。

原則として、要介護3以上の方が、入所対象となります。

■自己負担の目安

サービス費用

■地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

自己負担額(1日につき)

要介護1	661円
要介護2	730円
要介護3	803円
要介護4	874円
要介護5	942円

※ユニット型個室を利用した場合の金額です。
※食費・居住費・日常生活費は別に必要になります。
※このほか、施設によって必要な加算費用があり、別途に料金が加わることがあります。

地域密着型通所介護 介護

日中、利用定員18人以下の小規模のデイサービスセンターなどに通ってもらい、食事、入浴、その他の必要な日常生活の支援や生活機能訓練などを日帰りで提供するサービスで、利用者の心身機能の維持向上と、利用者の家族負担の軽減を図ります。

■自己負担の目安

サービス費用

■地域密着型通所介護

7時間以上8時間未満の利用

自己負担額(1日につき)

要介護1	750円
要介護2	887円
要介護3	1,028円
要介護4	1,168円
要介護5	1,308円

8時間以上9時間未満の利用

自己負担額(1日につき)

要介護1	780円
要介護2	922円
要介護3	1,068円
要介護4	1,216円
要介護5	1,360円

地域密着型特定施設入居者生活介護 介護

介護保険の指定を受けた入居定員が29人以下の介護付有料老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅などが、入居している利用者に対して入浴・排泄・食事などの介護、その他必要な日常生活上の支援を行います。

■自己負担の目安

サービス費用

■地域密着型特定施設入居者生活介護サービス

自己負担額(1日につき)

要介護1	542円
要介護2	609円
要介護3	679円
要介護4	744円
要介護5	813円

3 事業者えらびのポイント

3 事業者えらびのポイント

居宅介護支援事業者 — ケアマネジャー選びから —

介護保険サービスを考える上で、まず初めに考えなければならないのは、どんなケアマネジャーに相談して、どんなケアプランを立てるかです。そこから事業者選びへと進んでいきます。まずは、居宅介護支援事業所・ケアマネジャー（介護支援専門員）選びから。

Point 



ケアマネジャーを選ぶにあたって
ここだけは聞いておきたいポイント！

- | | |
|---|---|
| ☐ 日常生活における困りごとや要望を十分に聞きながら、あなたと一緒にケアプランを作成していこうという姿勢が感じられますか？ | ☐ 納得いかないことや不満がある場合には、苦情申し立てなどができる公的機関(※1)があることをきちんと説明してくれましたか？ |
| ☐ 不服や疑問点について質問すると、納得いくまで説明してくれますか？ | ☐ 市町村独自のサービスやボランティアなど、介護保険以外で利用できるサービスについても親身になって相談にのってくれますか？ |
| ☐ あなたの意志を尊重しつつ、家族の要望にも耳を傾けてくれますか？ | ☐ ケアプランに医師から受けた指示やアドバイスが活かされていますか？ |
| ☐ サービスを受け始めた後も、電話や訪問等で様子を見てくれますか？ | |
| ☐ サービス内容やケアプラン、あるいはケアマネジャー自身に不服がある場合は、いつでも変更できることをはっきり告げてくれましたか？ | |

(※1)
熊本県国民健康保険団体連合会
などがあります。(詳しくは47ページ)

※ひとりのケアマネジャーにこだわらず、いろいろな方と話をしてみましょう。
良いケアマネジャーは、「話し上手よりも聞き上手」です。

3 事業者えらびのポイント

在宅でサービスを利用

ケアプランが完成したら、いよいよサービス提供事業者選びです。まずは在宅サービスについてポイントを押さえながら選んでみましょう！

訪問系サービス

Point 



訪問系サービスの
ここだけは聞いておきたいポイント！

- | | |
|---|--|
| ☐ どんなサービスを提供してもらえるのですか？ | ☐ 入浴介助の時に、恥ずかしくないように配慮してもらえますか？ |
| ☐ あなたがしてほしいことを細かく確認して、できること・できないことをきちんと教えてくれますか？ | ☐ 入浴前後に健康面のチェックはしてもらえますか？ |
| ☐ 祝祭日・土・日、年末・年始のサービス利用はどうなっていますか？ | ☐ プライバシーはきちんと守ってもらえますか？ |
| ☐ あなたの好みの食事を作ってもらえますか？ | ☐ 必要な時に病院との連絡はとってくれますか？ |
| ☐ 急にサービスを変えるとき、緊急の連絡先はありますか？ | ☐ 介護保険のサービス以外にどんなことをしてくれますか？ |
| ☐ ヘルパーさんは仕事が丁寧で利用者の希望を聞いて、相談に乗ってくれますか？ | ☐ その料金はどうなりますか？ |
| ☐ ヘルパーさんを替えて欲しい時は、すぐ替えてもらえますか？ | ☐ 本人や家族の要望を定期的に聞いてくれますか？ |
| ☐ ヘルパーさんが替わる場合は、前もって了解をとってもらえますか？ | ☐ 不満や苦情を相談する窓口はありますか？ |
| ☐ きちんと資格を持った方が来てくれますか？ | |

通所系サービス

Point ✓



通所系サービスの
ここだけは聞いておきたいポイント!

- ☐ どんな活動をするのか教えてください。
- ☐ どのような方々が利用されていますか？
- ☐ 自分の好きな活動をしていいですか？
- ☐ 集団でのレクリエーションなどの場合も、参加したいかどうかの
意思を配慮してもらえますか？
- ☐ 体調の変化があったときは、主治医と連絡をとってもらえますか？
- ☐ 食事にかかる金額は、いくらですか？
- ☐ 入浴の時間は自由ですか？
- ☐ 入浴の時恥ずかしくないように配慮をしてくれますか？
- ☐ 祝祭日・土・日、年末・年始のサービス利用はどうなっていますか？
- ☐ 送迎の時間はいつでも変えられますか？どこまで来てくれますか？
- ☐ 途中で急に帰る場合も、送ってくれますか？
- ☐ リハビリは個別にできますか？集団ですか？
- ☐ キャンセル料はどんな時に支払うことになっていますか？
- ☐ 不満や苦情を相談する窓口はありますか？

短期入所系サービス

Point ✓



短期入所系サービスの
ここだけは聞いておきたいポイント!

- ☐ 月に何日まで利用できますか？
- ☐ どんな場合に利用できますか？
- ☐ 起床や就寝時間など1日の生活の流れを教えてください。
- ☐ 特徴のある活動は何かありますか？
- ☐ 他にどんな方が利用されていますか？
- ☐ 食費や滞在費はいくらかかりますか？
- ☐ 入所中に自分の趣味のものを持ち込んでもいいですか？
- ☐ 入所中に注意しなければならないことや、してはいけないことは
何ですか？
- ☐ キャンセル料はどんな時に支払いますか？
- ☐ 不満や苦情を相談する窓口はありますか？

3 事業者えらびのポイント

福祉用具貸与・購入と住宅改修

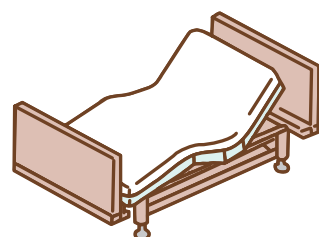
福祉用具貸与・福祉用具購入についての事業者選びの際は、専門の方と相談して選んでいきましょう。

福祉用具貸与・購入…

福祉用具貸与・購入のサービスと費用については→28・29・31ページ

福祉用具はそれを利用する方を安全に支え、安心して使えるものでなければなりません。選び方を間違えると、とても危険なものになることさえ考えられます。

まずは、担当のケアマネジャーへ相談し、一緒に考えていくことをお勧めします。



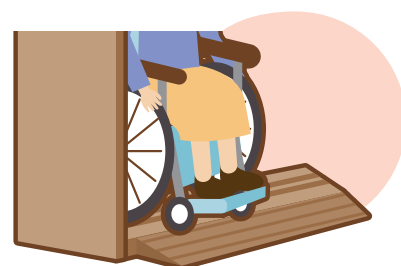
住宅改修 ……………

住宅改修のサービスと費用については→30ページ

住宅改修についての施工業者選びは、慎重に行いましょう。介護保険の住宅改修は、同一住宅、同一対象者で、支給限度基準額は20万円(本人負担は負担割合に応じて1割～3割)です。

施工業者は、どこに頼んでも構わないのですが、介護保険を利用している本人の日常生活の動作をきちんと確認しながら行うことが大切です。担当のケアマネジャーと相談し、施工業者選びを行うのが良いでしょう。

住宅改修の内容(設計内容や見積り額)を十分検討した上で、施工業者選びをしましょう。

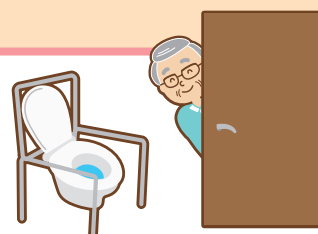


住宅改修で8万円しかかかりませんでした。
残りの金額分は使えないのですか？

こたえ



住宅改修の対象支給限度額は20万円です。一部の改修をして、8万円で済んでいるのであれば、残りの12万円分は今後新たな改修が必要となった時に使えます。



3 事業者えらびのポイント

施設への入所を希望

どのような生活を送りたいかによって、選ぶ施設は変わってきます。いろいろな情報(パンフレット等)を集めていくつかに絞り、実際自分の目や耳で確認しましょう。

他人にとって良い施設が、自分にとっても良い施設とは限りません。あなたの第二の人生を過ごす場所です。じっくり選んでいきましょう。

Point ✓



施設サービスの
ここだけは聞いておきたいポイント！

- ☐ 余裕をもった介護が行われていますか？
廊下をバタバタ走り回っている職員はいませんか。
それは、時間に余裕のない証拠です。
- ☐ 衛生的で生活しやすい環境になっている印象を受けますか？
清潔で気持ちのよい空間で生活したいと思いませんか？
特に臭いや温度などをよく観察してみてください。
- ☐ 入所者の要望や苦情にしっかり耳を傾けていますか？
施設内のケアマネジャーがこまめに入所者のもとを訪れ、話を聞くような姿が見られましたか？
窓口が閉鎖的で、声がかげづらいと感じませんか？
- ☐ 地域に対して開かれた施設ですか？
入所者のプライバシーや快適な生活の保障が前提ですが、地域の方と交流する機会を設けているか確認しておきましょう。
それができていると感じられれば、そこでは外部の人々との社会交流を閉ざさないようにしながら、あなたの自立意識を高めることができるかもしれません。
- ☐ 事故についての対応、市町村、家族への連絡と損害賠償の説明はありましたか？
事故やトラブル発生の際の保障については必ず、「契約書」や「重要事項説明書」に記載されているはず。事業者側の責任を軽くする文言(免責事項)などが記載されていないかどうかなどを、先に確認してもらうのもよいでしょう。

3 事業者えらびのポイント

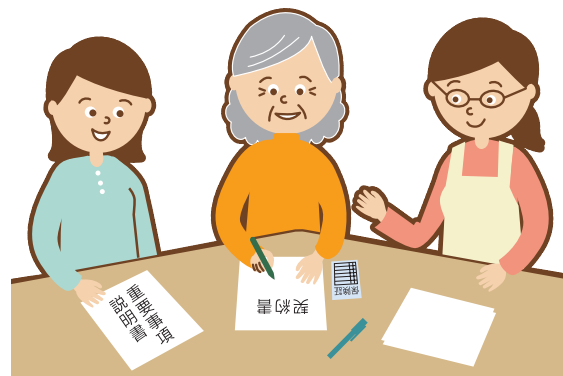
サービス提供事業者と契約をする

介護保険のサービス利用は
サービス提供事業者との「契約」が必要です。

「契約」には、「契約書」と「重要事項説明書」の2種類があります。

きちんとあなたの目の前で説明が行われることがとても重要なことです。

あなた一人では不安があれば、家族やケアマネジャーに同席してもらうとよいでしょう。



よくあるトラブル

楽しく生活するためのサービスだからこそ、慎重に…！

- 「なんであの人は週3回で、私は週2回しか利用できないの？ 私ももう1回利用できるようにして!」というような、利用制限に関するトラブル
- 翌月の請求額にビックリ、「なんでこんなに請求がくるの？」などのマネートラブル
- 事業者の対応が悪いけど不満を言うと仕返しが怖いから、ずっと我慢して精神面から体調をこわしてしまったトラブル

Caution✓



実際に契約をかわす際には
こんなところに注意しましょう。

- ☐ 利用するサービスの内容や回数の説明と確認を行いましたか？
- ☐ 要介護（要支援）認定の有効期間に合わせた契約期間となっていますか？
- ☐ 利用中止（キャンセル）する際に発生するキャンセル料について、その要件（いつまでに伝えないとキャンセル料が発生するかなど）をはっきりと示され、口頭でも説明がありましたか？
- ☐ 事業者を変更したい場合の解約方法について、はっきりとした説明がありましたか。（原則として利用者側からの解約は自由で、解約料などは請求できないことになっています。）
- ☐ 介護保険外の実費負担の金額や、介護保険における自己負担額についての説明はありましたか？ また、その内容はケアマネジャーからの説明と違いはありませんでしたか？
- ☐ 料金の支払い時期や、その方法（現金か、振込か、など）についてきちんとした説明がありましたか？
- ☐ サービス提供によってあなたが損害を被った場合の賠償義務が明記されていますか？
- ☐ あなたやあなたの家族に関する秘密や個人情報が保持されることが明確に示されていますか？
- ☐ 契約の時「契約書」と「重要事項説明書」が提示され、きちんと口頭での説明も行われていましたか？
- ☐ 「契約書」と「重要事項説明書」を受け取りましたか？

【よくある相談 1】

介護老人保健施設ではオムツが無料だったのに、通所リハビリテーション(デイケア)ではオムツ代を請求されるのはなぜ？

介護老人保健施設や介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)、介護療養型医療施設、介護医療院などの施設サービスならびに短期入所サービスでは、オムツ代やパット代はその他の費用と合わせて介護保険給付対象となっているため徴収されません。

一方、通所リハビリテーション(デイケア)では、オムツ代は「オムツ代およびオムツの処理費用ともに、その他の日常生活費として利用者から徴収してよい」ことになっていますので、通所介護や通所リハビリテーションでは「その他の日常生活費」としてオムツ代が徴収されます。

【よくある相談 2】

ヘルパーさんが頻繁に交代するために、調理器具の使い方や買い物など、何回も説明しなければならないのは大変！

曜日でヘルパーが交代することは考えられますが、理由もなく頻繁にヘルパーが代わることは、トラブル発生の元になりかねないので、あまり好ましくありません。質のよいサービスを提供するための契約の目的にも反することになります。

ヘルパーの所属する事業所へ申し入れるか、担当のケアマネジャーへ相談してください。

【よくある相談 3】

介護サービスに対する不満があるのですが、どこか相談する窓口はあるのですか？

相談や苦情の種類によって次のようになります。

1.介護サービスの内容については①～④へお尋ねください。

- ①担当のケアマネジャー(介護支援専門員)
- ②担当の高齢者支援センターささえりあ
- ③所管の区役所福祉課
- ④熊本県国民健康保険団体連合会(下表参照)

2.要介護認定の決定についての苦情・不服は、所管の区役所福祉課にお尋ねください。お尋ねの結果、なお不服がある場合は、熊本県介護保険審査会(下表参照)に審査請求することができます。

内 容	お問い合わせ先	電話番号
介護サービスの内容に関する苦情	熊本県国民健康保険団体連合会 〒862-0911 熊本市東区健軍2丁目4-10	096-214-1101
介護保険制度全般に係る不服申し立て	熊本県介護保険審査会 〒862-8570 熊本市中央区水前寺6丁目18-1	096-333-2218

