

# \* サービスの利用のしかた

まず、地域包括支援センターや、市の窓口にご相談しましょう。介護保険を利用したい場合は、市の窓口にて要介護認定の申請をしてください。

引き続きサービスを利用したい場合は、要介護認定の有効期間満了前に更新の申請をしてください。

## 1 相談

地域包括支援センターや市の窓口で、相談します。

日常生活で介助が必要と感じてきた など

介護保険のサービスを利用したい

厚労省の作成した25問の基本チェックリスト

▶P28

65歳以上の方が対象です

生活機能の低下の有無を調べます。

### 生活機能とは？

人が生きていくための機能全体（体や心の動き、日常生活動作や家事、家庭や社会での役割など）のことです。

介護予防のための体操教室などに参加したい  
地域の方と交流したい など

65歳以上の方が対象です

## 2 申請

市の窓口にて「要介護認定の申請」をします。地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、介護保険施設などに申請の代行をしてもらうこともできます。



### 申請に必要なもの

- 要介護・要支援認定申請書
- 介護保険の保険証
- 医療保険の保険証(40～64歳の方のみ)

上記のほかにも必要な書類がある場合があります。あらかじめ市に確認しておきましょう。

## 3 認定調査

市の職員など（認定調査員）に訪問してもらい、心身の状態について調査を受けます。



意識しすぎず、普段の状態を見てもらうことが大切です。体調が悪いときは日程を変更してもらいましょう。

### 認定調査でのおもな調査項目

- ・麻痺等の有無
- ・関節の動く範囲の制限の有無
- ・寝返り、起き上がり
- ・座位保持、両足・片足での立位保持
- ・歩行、立ち上がり
- ・洗身、つめ切り
- ・視力や聴力
- ・移乗や移動
- ・えん下や食事摂取
- ・排尿や排便
- ・口腔清潔、洗顔や整髪
- ・上衣やズボン等の着脱
- ・外出頻度
- ・意思の伝達、理解や記憶の有無
- ・問題行動
- ・ひどいもの忘れ
- ・薬の内服
- ・金銭管理
- ・日常の意思決定
- ・集団への不適応
- ・買い物
- ・簡単な調理
- ・過去14日間に受けた医療
- ・日常生活自立度
- ・特記事項（聞き取った詳しい情報など）

調査結果はコンピュータ判定（一次判定）され、その結果と「主治医意見書」、調査票の特記事項とともに「介護認定審査会」で審査・判定（二次判定）されます。

## 4 認定結果の通知

認定結果は、原則として申請から30日以内に市から送られてきます。

### 要介護1～5 ▶P9

介護サービスを利用することで生活機能の維持や改善をはかることが適切な方



### 要支援1・2 ▶P9

介護予防サービスなどを利用することで生活機能が改善する可能性の高い方



### 非該当

介護サービス、介護予防サービスは利用できません

- 一般介護予防事業を利用できます。▶P27
- 「基本チェックリスト」を受けられます。▶P28

認定結果に疑問などがある場合は市の担当窓口にご相談しましょう。また、結果通知が届いた日の翌日から3か月以内に県の「介護保険審査会」に審査請求できます。

### 事業対象者

生活機能の低下がみられた方

生活機能の低下がみられなかった方

### 介護予防・日常生活支援総合事業

#### 介護予防・生活支援サービス事業 ▶P27

介護予防のための訪問型サービス、通所型サービスなどが利用できます。  
● 一般介護予防事業も利用できます。

#### 一般介護予防事業 ▶P27

介護予防教室や講座、地域の「通いの場」などへ参加できます。

● 一般介護予防事業のみ利用の場合は、基本チェックリストは不要です。

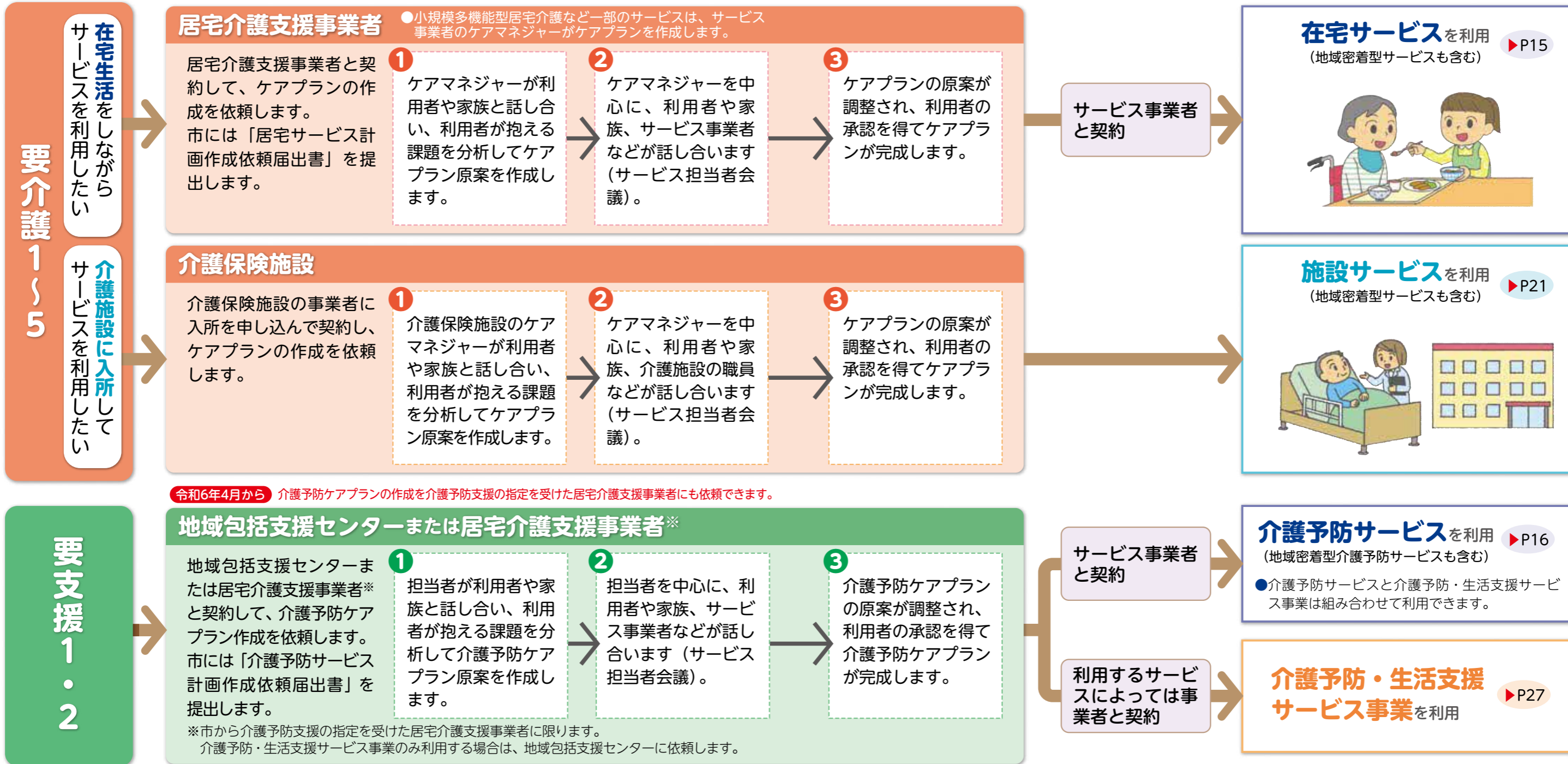


**\*ケアプランの作成** ●ケアプランの作成に利用者負担はありません。

ケアプランとは、どんなサービスを、いつ、どのくらい利用するのかを決めた計画書のことです。介護保険のサービスはこのケアプランに基づいて利用します。

**居宅介護支援事業者とは**

ケアマネジャー（▶P1）が在籍する事業者で、ケアプラン作成の窓口、要介護認定の申請代行、サービス事業者との連絡や調整などを行っています。



**サービス事業者を選びましょう**

利用するサービスが決まったら、サービス事業者を探しましょう。事業者を選ぶときにはケアマネジャーに相談してアドバイスをもらいましょう。事業者のホームページを閲覧したり、実際に見学に行ったりすることもできます。

**条件を比較・検討してサービス事業者を探せます！**

厚生労働省の介護事業所・生活関連情報検索サイト

**検索** **介護サービス情報公表システム** (<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp>)

でサービス事業者を検索してみましょう。

**ケアプラン作成依頼時は、要望や目標などを伝えましょう**

サービスに対する要望や目標は、あらかじめ利用者や家族で話し合っておき、ケアプラン作成依頼の際に明確にケアマネジャーに伝えましょう。

サービスについては、利用者が「できる限り自立」した生活を送ることを目的としたものを選ぶことが大切です。

このほか、利用者や家族の状況、介護する家族の労働状況も具体的に伝えておき、ケアマネジャーに利用者の家庭環境を把握してもらいましょう。

**サービス事業者と契約する際の注意点**

- 重要事項説明書などの書類を受け取り、サービスの内容に納得した
  - 利用者の病気や身体の状態をよく把握してもらっている
  - 介護保険が使えるサービスと使えないサービスがわかるようになっている
  - 利用料やキャンセル料、支払いについて納得した
  - 契約解除の方法の説明を受けた
- 利用開始後も事業者を変えることができます。疑問点は、ケアマネジャーに相談してみましょう。

**通うサービスなどでは、実際に施設を見学してみましょう**

## \*介護保険の保険証

65歳になると、介護保険の被保険者には医療保険の保険証とは別に、一人に1枚の保険証（介護保険被保険者証）が交付されます。40～64歳の方（第2号被保険者）は、認定を受けた場合に交付されます。

介護保険被保険者証	
番号	
住所	
フリガナ	
氏名	
生年月日	明治・大正・昭和 年 月 日 性別 男・女
交付年月日	年 月 日
被保険者の番号及び印	

あなたの被保険者証番号です。

住所・氏名・生年月日などに誤りがないかを確認しましょう。

サービスを利用するときなどに使います。大切に保管しましょう。



- 裏面の注意事項をよく読みましょう。
- 市区町村によって保険証の様式が異なる場合があります。

認定された要介護状態区分等	
認定年月日 (事業対象者の場合は、基本チェックリスト実施日)	年 月 日
認定の有効期間	年 月 日～年 月 日
居宅サービス等 (区分支給限度基準額)	年 月 日～年 月 日
サービスの種類 (うち種類支給限度基準額)	1月当たり
市区町村によって個別のサービスの上限を設定(設定しない場合はこの欄はありません)	

利用できるサービスの指定がある場合に記載(指定がある場合、そのサービス以外の給付は受けられません)

給付制限	内容	期間
給付制限	開始年月日	年 月 日
	終了年月日	年 月 日
給付制限	開始年月日	年 月 日
	終了年月日	年 月 日
給付制限	開始年月日	年 月 日
	終了年月日	年 月 日
給付制限	計画作成年月日	年 月 日
	計画作成年月日	年 月 日
給付制限	計画作成年月日	年 月 日
	計画作成年月日	年 月 日
給付制限	入所等年月日	年 月 日
	退所等年月日	年 月 日
給付制限	入所等年月日	年 月 日
	退所等年月日	年 月 日

保険料の滞納などで給付に制限がある場合に記載

ケアプランの作成を依頼する居宅介護支援事業者名等を記載

施設サービス等を利用する場合、介護保険施設等で名称や入退所等年月日を記載

サービスを利用するときには、「介護保険負担割合証」(▶P13) も一緒にサービス事業者に渡してください。

## ◆サービスに苦情や不満があるときは

サービスを利用して困ったことがあったときは、早めにご相談ください。

### サービス事業者

相談窓口で受けた苦情や不満に担当者が対応します。



### ケアマネジャー

相談内容に応じて、サービス事業者と調整します。



### 地域包括支援センター

相談内容に応じて、専門職が対応します。



改善が見られない場合など

### 市の介護保険担当窓口

相談や苦情の内容をもとに、市で事業者を調査して指導します。



解決できない場合など

**熊本県国民健康保険団体連合会**  
**介護サービス苦情・相談窓口(相談無料)** ☎096-214-1101

【受付時間】 平日の午前9時から午後5時(正午から午後1時までを除く)(土日祝日、年末年始を除く)

市での解決が難しい場合や、利用者が希望する場合は、県ごとに設置されている国保連に苦情申立てができます。



## ◆介護従事者への「ハラスメント」について

近年、一部の利用者や家族等による介護従事者への「ハラスメント」が問題になっています。ハラスメントが起こると、介護従事者は安心して働くことが難しくなってしまいます。



「ハラスメントのない介護現場」の実現により、介護従事者は安心して働くことができ、利用者も不安なくサービスを利用し続けられることにつながります。

**ハラスメントとは** 身体的、精神的、性的な嫌がらせなどにより、相手に不快感や不利益、苦痛を与えることで、人格や尊厳を傷つける行為のことです。

### ▶こんなことがハラスメントになります

● <b>身体的暴力</b> (身体的な力で危害を加えようとする行為)	ものを投げつける、つばを吐く、叩く、蹴る、ひっかく、つねる など
● <b>精神的暴力</b> (言葉や態度で尊厳や人格をおとしめたりする行為)	怒鳴る、理不尽なサービスを要求する、威圧的な態度で文句を言う、無視する など
● <b>セクシュアルハラスメント</b> (性的な嫌がらせ行為)	必要もなく触る、抱きしめる、わいせつな図画を見せる、性的な言動をする など

### ▶以下の言動はハラスメントではないとされています

- 認知症等の病気、障害の症状として現れた言動(BPSD※等)
  - 苦情の申し立て など
- ※BPSDとは認知症の症状として現れた行動症状(暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状(抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等)を指します。