

5 サービス利用の注意点

- 介護保険制度は、利用者がサービスの種類や期間を決めて事業者と直接契約し、サービスを受けるしくみとなっています。
- 利用にあたっては、介護サービス事業所の情報を事前に確認し、より良い介護サービスが受けられるよう、適切に選択することが重要です。

介護サービス事業者の選び方

在宅サービス事業者の選び方のポイント

1. 県知事(またはお住まいの市町村長)指定の事業者ですか。
2. サービスの内容や料金がはっきりしていますか。また、キャンセル時の対応はされていますか。
3. 契約の解約時の手続きや違約金などについてもきちんと説明されていますか。また、契約の解約は利用者の都合でできますか。
4. 専門職(訪問介護員(ホームヘルパー)や看護師など)の人数がはっきりしていますか。
5. 苦情相談窓口が設置されており、機能していますか。
6. 積極的にサービスの質の向上に努めている事業所ですか。
7. 事故が起きた場合や緊急時などの対応について、説明されていますか。
8. 利用者や家族のプライバシーが守られますか。

施設サービス事業者の選び方のポイント

1. 信頼のおける施設ですか。
施設の職員や医師、看護師等と直接話をして、信頼のおける施設かどうか確かめましょう。
2. 機能的な建物になっていますか。
廊下やトイレの手すり、段差解消などは当然ですが、食事の場所や冷暖房の状況なども確認しましょう。
3. 職員の数や資格はどうですか。
施設には、社会福祉士や介護福祉士、医師、看護師等の資格者がいます。
どんな資格の人がどのくらいいるのか、常勤なのか非常勤なのか確認してみましょう。
4. プライバシーが守られていますか。
5. 日常のカリキュラムやリハビリ・余暇・外出などに、個人の意向が取り入れられていますか。
6. 食事の内容は高齢者の栄養管理に配慮されたメニューになっていますか。
7. 介護サービス費用の利用者負担割合^(注)と食費・居住費の他ににかかる日常生活費の内容や金額
また、加算の算定項目などを確認しましょう。(おむつ代を支払う必要はありません)
8. 家族と面会しやすい施設ですか。
9. 事故等が起きた場合や緊急時などの対応について、説明されていますか。
10. 積極的にサービスの質の向上に努めている施設ですか。
身体拘束への取り組みや虐待防止に積極的に取り組んでいる施設ですか。

注：利用者負担割合(額)については「P.4」を参照ください。

介護サービス情報の公表について

「介護サービス情報の公表」制度は、利用者が介護サービス事業所を適切に選ぶための情報提供のしくみです。

介護サービスを利用する人は、この情報を活用して、自分にあった事業所を選ぶことができます。インターネットから、「介護サービス情報」を見ることができますので、ぜひご利用ください。



●アプリで検索
iPhoneをご利用の方 Androidをご利用の方

●インターネット（パソコン版）
で検索

群馬 介護 情報 検索

URL : <http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/10/index.php>

介護サービスの事業所選びを支援します！

わからないときや疑わしいときは、その場で契約しないで、一時預かっておき、ケアマネジャーや市町村の担当窓口を確認をとるようにしましょう。

契約する場合のポイント

1. 重要な事項について、事業者の説明どおりになっていますか。契約前に書面で確認しましょう。
2. 介護保険の適用となるサービス内容かどうか、ケアマネジャーや市町村の担当窓口を確認しましょう。介護保険の適用外のサービスは全額自己負担になります。
3. 要介護状態区分に応じて1ヶ月あたりの給付限度額がきまっています。ケアプランの内容が給付限度額内におさまっているか確認しましょう。（限度額を超えた部分は自己負担となります。）

6 サービスに対する苦情・相談窓口等

●苦情等の受付機関

介護保険について困ったときの相談や苦情等は次の窓口で受け付けています。

1. 介護サービスを提供する事業者・施設
利用しているサービスや担当者に不満がある場合など
2. 担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）または保健師等
サービス事業者に不満が言いにくい場合など
介護（介護予防）サービス計画の内容についてなど
3. 居宅介護支援事業者（ケアマネジャーが所属している事業所）または地域包括支援センター
担当のケアマネジャーや保健師等の業務に対する苦情など
4. 市町村の介護保険窓口（裏表紙に一覧掲載）
サービス事業者やケアマネジャーに不満が言いにくい場合
要介護認定の結果についての不満など、相談・苦情全般
5. 群馬県国民健康保険団体連合会（TEL:027-290-1323）
市町村で解決が困難なサービス利用の苦情など
苦情処理委員に申し立てることができます。