



令和4年度
日本ホームヘルパー協会 中央研修

『サ責の仕事』

利用者の受け入れから契約までのポイント

サービス提供責任者の皆様へ

サービス提供責任者は、介護保険の中でも高齢者や障がい者の在宅生活を支える「訪問介護」において、事業所運営の要です。サービス提供責任者は、事業所の顔であり、評価や利用者・家族・ケアマネ等からの信頼に繋がると言っても過言ではないと思います。実際、あるケアマネは、「訪問介護に依頼をするときに、サービス提供責任者がしっかりしている事業所には、安心して依頼できる」と、話していました。

しかし、長年の人手不足・人材不足等により、十分に教育や引継ぎがなされないまま、サービス提供責任者になり不安なまま業務に追われてしまい、ついには、離職に繋がってしまうというケースもあります。

そこで、今回の中央研修では、サービス提供責任者の業務の中でサービスのスタートである「利用者の受け入れから契約までのポイント」に焦点を置いた研修を行います。サービス提供責任者の皆様のお役に立てば幸いです。



サービス提供責任者の業務

サービス提供責任者の業務は、下記のように定められています。

(「指定サービス等の事業の人員、設備運営に関する基準」より一部抜粋)

第24条

サービス提供責任者(第五条第二項に規定するサービス提供責任者をいう。以下この条及び第二十八条において同じ。)は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。

(管理者及サービス提供責任者の責務)

第28条

3 サービス提供責任者は、第24条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- 一 指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整をすること。
- 二 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。
- 三 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ること。
- 四 訪問介護員(サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。)に対し、具体的な援助項目及び援助内容を支持内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
- 五 訪問介護員の業務の実施状況を把握すること。
- 六 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理をすること。
- 七 訪問介護員等に関する研修、技術指導等を実施すること。
- 八 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

利用までの流れ

1 サービス提供依頼(新規利用者のサービス提供依頼)

- ①居宅介護支援専門員(以下「ケアマネ」)から、サービス提供依頼、又は打診。
- ②新規サービス依頼受付票の記入。
- ③サービス依頼に基づき、サービス受け入れの可否を判断。
 - ・受け入れできない場合、理由を記入する(正当な理由なく拒むことはできない)
 - ・受け入れ可能な場合、依頼内容に基づき担当ヘルパー・シフトを調整し、ケアマネへ連絡し、契約・面談日・訪問開始日等を定める。
- ④利用受け入れの場合、ケアマネに詳細な利用者情報(サービス依頼書)の提供を依頼する。
- ⑤利用者ファイル(フェイスシート等)を作成し、契約書等の準備を行う。

2 契約及び初回面談(サービス担当者会議を兼ねる場合あり)

- ①重要事項説明書の説明を行い、同意の上、締結する。
- ②契約書の説明を行い、同意の上、契約を締結する。
- ③個人情報使用同意書の説明を行い、同意の上、締結する。(利用者・家族情報)
 - ・契約書に集約されている場合もある。
- ④介護保険受給者証の確認をする。(3割・2割・1割負担の確認)
- ⑤ケアマネから提供された情報に基づき、サービス提供に必要な情報等を確認する。
 - ・依頼事項等を確認する。(重要事項、契約書の内容と重複の場合あり)
 - ・利用者、家族の要望や身体状況を聞き取る。(平常時のバイタル情報)
 - ・生活環境やサービス提供に必要な物品の確認をする。(不足物品の準備依頼)
 - ・緊急連絡先、緊急時対応について確認する。
 - ・禁止事項やヘルパー派遣のルールを説明する。
- ⑥面談により、依頼サービス内容に変更や提案事項がある場合は、速やかに調整する。
- ⑦その他、担当するヘルパーを同行させると、ヘルパー・利用者・家族が安心する。

2 事業所内での情報共有等

- ①シフト調整する。(担当ヘルパー、初回同行訪問日)
- ②利用者情報や面談時のアセスメント情報を整理し、利用者ファイルに記入する。
 - ・ケア内容、ケア方法等(利用者の心身情報、留意点)
 - ・家族(代理人)の要望や意向情報
 - ・アセスメントシート
 - ・利用者宅見取り図、使用物品
- ③居宅サービス計画書の内容に沿った「訪問介護計画書」を作成する。
- ④利用者宅に置くファイル(連絡ノート)を作成する。
 - ・緊急時連絡先、緊急時の対応、主治医連絡先を記載する。
 - ・事業所電話番号、緊急時マニュアル(緊急時フローチャート)
 - ・担当ヘルパーに指示(指示書)を行う。(記録に残す)



契約時のポイント

1 準備・持参するもの

- ①契約3点セット(契約書・重要事項説明書・個人情報使用同意書)
 - ・事業所情報記載欄、押印の確認
- ②朱肉、捺印マット
- ③名刺
- ④口座振替依頼書(利用料引き落としをしている場合)
- ⑤マーカー、付箋(説明時に重要項目に使用する)
- ⑥利用者宅に置くファイル
- ⑦事業所パンフレット、介護保険や訪問介護のパンフレット

2 契約及び初回面談時の留意点

- ①同席者を立てる(事業所2名、ケアマネ、家族・代理人等)
- ②署名は利用者本人が行ってもらう。
 - (署名ができない理由を明記し、署名代理人名・利用者との関係を記載)
- ③修正テープ等は使用しない。(2本線で消し訂正印)
- ④契約の順序
 - ・重要事項説明書→契約書→個人情報同意書→訪問介護計画書
- ⑤説明するときの留意点
 - ・わかりやすい言葉で説明する。
 - ・重要な項目は、アンダーラインや付箋で示す。
 - ・重要事項説明書と契約書の重複している内容を省く。
 - ・適宜、質問の確認や内容の理解の確認を行う。
 - ・訪問介護のルールを説明しながら進める。
 - (公的サービスの特性や制限のある内容について説明)
 - ・利用料金やキャンセル料は、明確に説明する。
 - ・相談や苦情の窓口を伝える。
 - ・契約書等は、介護保険法で定められた内容で作成しており、介護保険のルールに沿ったサービス利用であることを説明する。
 - ・不明点などを聞く
 - ・すべての書類を説明してから、署名捺印をもらう。
 - ・後日に書類を貰う時は、契約書類の日付けは、初回サービス開始日より『前』。
- ⑥緊急時の対応について確認し、利用者宅ファイルの説明する。
- ⑦サービス提供に必要な情報を収集する(メモや見取り図作成の了解を得る)
- ⑧初回訪問の日時を伝え退室する。



訪問介護は、利用者や家族が安心して在宅生活を送るための支援をしている介護サービスです。契約等で訪問するときには緊張すると思いますが、最初の信頼関係を構築する機会になります。堂々とした態度で安心感を感じていただけるように、笑顔で臨んでください。

《参考》 訪問介護員の禁止行為

①医療行為

医療行為、またはそれに該当する行為。

家族が施すのは問題ありませんが、訪問介護員が医療行為を行うことは認められていません。

ただし、必要な場合の応急処置は除きます。

②物品の授受や金銭の貸し借り

利用者、もしくは、家族等からの物品の授受。

訪問介護員の仕事は、介護保険・介護報酬の制度の中での活動になりますので、物品の授受や金銭の貸し借りはできません。

③販売行為、政治や宗教等への勧誘

利用者、もしくはその家族に対して行う、物品の販売や斡旋、政治活動、宗教活動、利用者への個人的に行う営利活動、迷惑行為を行う事は禁じられています。

④個人情報 を漏らす

業務上、利用者、家族、事業所の個人情報を漏らす。

個人情報・・・名前、病気、家族構成、家の中の様子等

他の訪問介護員の個人情報

自分自身の個人情報

⑤その他

・利用者以外へのサービス・・・利用者個人の介護保険の利用サービス

・非日常サービス・・・直接、利用者の日常生活上の援助に属しないと判断される行為。利用者が“日常生活”を営むことに困難な場合のみ援助が認められています。