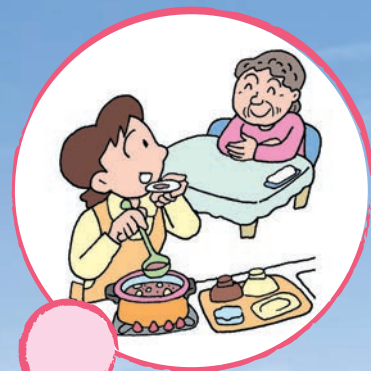


介護保険サービスの利用について正しく理解しましょう

介護保険サービスの 利用法



新宿区介護保険課



はじめに

平成12年度にスタートした介護保険制度は、要介護状態となり介護が必要な人が、その能力に応じて自立した日常生活を送ることができるように、必要な介護保険サービスを提供することを目的としています。

また、平成27年度には要介護状態となることを予防するため、介護予防・日常生活支援総合事業が創設され、新宿区では平成28年度より介護予防・生活支援サービスの提供を開始しました。

この冊子は、介護保険サービスを利用し、充実したより良い生活を送っていただくため、事例を通して、その利用方法を分かりやすく説明したものです。

ここに掲載した事例は、介護保険サービスを利用している方やケアマネジャーなどからの、よくある質問などをもとに作成した参考事例です。実際に介護保険サービスを利用する際は、個別の事情や生活環境などから、必要なサービスを選択します。介護保険サービスのご利用に当たっては、担当のケアマネジャーと十分ご相談ください。



介護保険サービスの利用 について正しく理解しましょう

もくじ

認定編

支援・介護が必要と感じたら	4
例えば…急に具合が悪くなり入院してしまった!いつ介護申請するの?	5
要介護(要支援)認定の調査を受けるとき	6

予防プラン編

介護予防に取り組もう!	8
-------------	---

介護プラン編

ケアプランは何のためにあるの?	10
ケアプランは誰のもの?	12

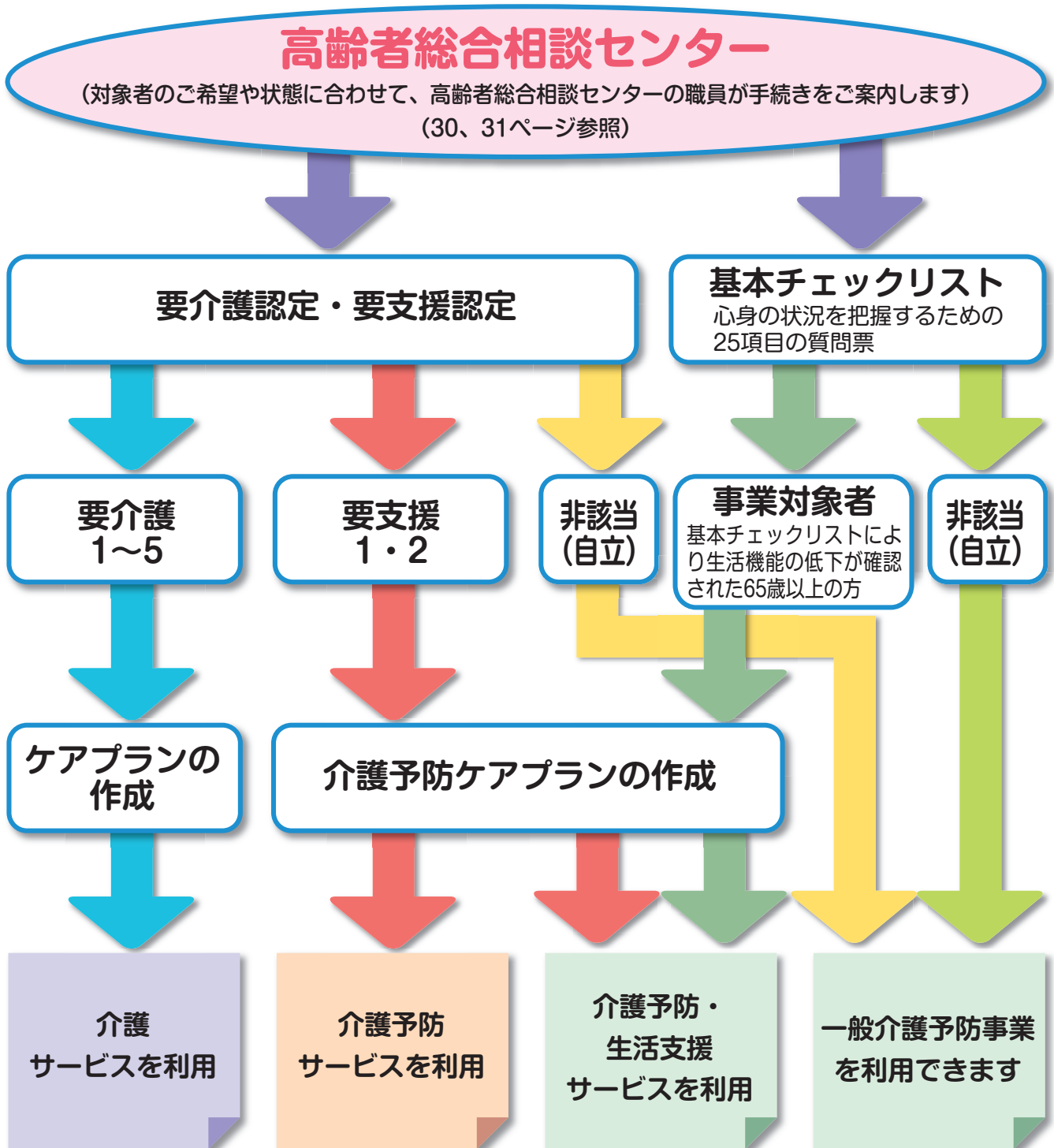
サービス利用編

訪問介護サービス できる?できない?	14
同居の家族がいても生活援助は頼めるの?	15
訪問介護でこんなこと頼んでいいの?	16
何でもホームヘルパーさんにおまかせ?	17
見守りや話し相手で訪問介護は利用できるの?	18
医療行為やリハビリをホームヘルパーさんに頼めるの?	19
外出介助の範囲はどこまで?	20
通院介助における待ち時間は介護保険の対象にならないの?	21
介護サービスをキャンセルした場合	22
入院中に介護保険のサービスを利用できるの?	23
福祉用具を上手に使いましょう	24
住宅改修は、よく考えてから行いましょう	26
サービス利用のチェックポイント	28
介護現場におけるハラスメントについて	29
高齢者総合相談センターにおまかせください!	30
高齢者総合相談センター 一覧	31

支援・介護が必要と感じたら

日常生活の中で支援・介護の必要を感じるようになったら、要介護（要支援）認定申請を行うことができます。まずは、高齢者総合相談センターにご相談ください。

※新宿区では「地域包括支援センター」を「高齢者総合相談センター」と呼んでいます。



例えば…急に具合が悪くなり入院してしまった！いつ介護申請するの？

Aさん、Bさんは、急に具合が悪くなり、入院してしまいました。
しばらく安静が必要な状態となったので、要介護認定申請を行うことにしました。

Aさん

要介護認定申請を出すように勧められたけど、もう少し状態が落ち着いてから、申請しよう。



Bさん

要介護認定申請を出すように勧められたから、すぐに申請しよう。



要介護（要支援）認定申請を受けて行われる認定調査の際に、ICU病棟に入院していたり、一時的な酸素吸入や一時的な点滴、一時的なカテーテル装着等が行われている場合は、適切な認定調査を行うことができません。

入院中は介護保険サービスの利用はできないので、何か月も入院されるような場合には、急いで申請を行う必要はありません。心身の状態が安定し、退院後の生活に介護サービスが必要になったと見込まれたときに申請しましょう。

また、すでに要介護（要支援）の認定を受けている方が、心身の状態が悪くなったときは、現在の要介護（要支援）の状態区分を変更するための申請を行うことができます（区分変更申請）。

要介護（要支援）認定の調査を受けるとき

Aさん、Bさんは、要介護（要支援）認定の申請をして、認定調査を受けることになりました。

Aさん

日によって、同じことができたりできなかつたりで一定しないから、ありのままを正確に伝えよう。



Bさん

日によって、同じことができたりできなかつたり一定しないけれど、今日はできないからできないと伝えよう。



ワンポイント
アドバイス

医師や認定調査員に心身の状況などを正しく伝えましょう。

要介護（要支援）認定には、主治医意見書と認定調査を受けることが必要となります。医師や調査員に正確に自分の心身の状態を伝えましょう。認定申請書には、身体状況の変化をよく分かっている（定期受診をしている）医師名を記入しましょう。

※認定に必要な主治医意見書は、新宿区が直接主治医に作成を依頼し、主治医が区に意見書を送付します。



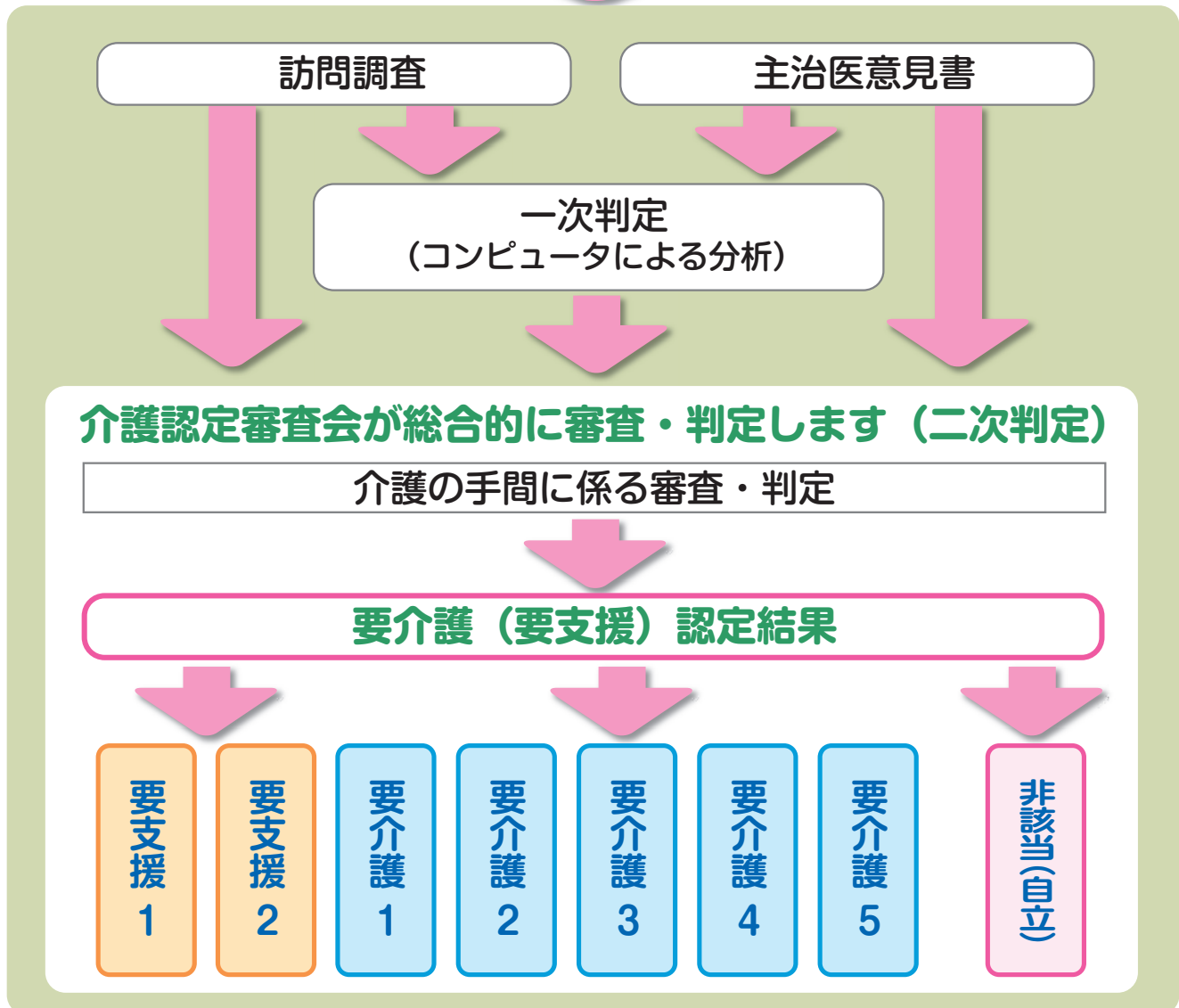
主治医とは

皆さんの健康状態をよく把握しているかかりつけの医師のことです。主治医がない場合には、新宿区が指定する医師の診断を受けていただきます。

要介護（要支援）認定の結果は このように決まります

要介護（要支援）認定の申請

※高齢者支援課や高齢者総合相談センターで行います。



- 要介護（要支援）認定には有効期間があります。サービスの利用を継続したい場合は、有効期間が終了する前に、更新の申請が必要です。
- サービスを利用しない場合は更新する必要はありません。
- 心身の状態が変わったときは、変更の申請をすることができます。（区分変更申請）
- 要介護（要支援）認定は、病気の重さや、「介護が大変である」といった主観的判断ではなく、介護サービスがどの程度必要か、介護にどの程度手間を要するか客観的に評価するものです。

要支援1・2の方 介護予防に取り組もう！

Aさん、Bさんは要支援の認定を受けました。

Aさん、Bさんは介護予防への取組姿勢が違います。

Aさん

今後できるだけ自分らしく自立した生活を続けたいので、前向きに介護予防に取り組もう。



Bさん

介護予防なんて面倒なことを、私はしたくないわ。



ワンポイント
アドバイス

要支援1・2の方は、介護予防サービス、介護予防・生活支援サービスを利用して、自立した生活を続けましょう。

要支援1又は要支援2に認定された場合は、担当の高齢者総合相談センターに相談しましょう（31ページ参照）。高齢者総合相談センター等では、利用者が抱える課題を整理し、自分らしく自立した生活を過ごすための相談や介護予防ケアプランの作成を行います。

※介護予防・生活支援サービスについては「新宿区介護予防・日常生活支援総合事業のご案内」のパンフレットをご覧ください。

介護予防とは

要介護状態にならないように、今の状態を維持改善することや、介護が必要な状態になっても悪化の防止を図ることをいいます。

特に、要支援と認定された方は、心身の状態が維持・改善される可能性の高い方です。運動機能や栄養状態だけではなく、心身機能や生活環境などの改善を通じて、悪化の防止に取り組み、自分らしく自立した生活を続けましょう。

高齢者総合相談センター等では、次のようなことに留意して介護予防ケアプランを作成します。

利用者が抱える課題を明らかにします

「運動及び移動」「日常生活」「社会参加、対人関係及びコミュニケーション」「健康管理」ごとに状況を把握し、利用者・家族の意欲や意向を踏まえて、生活機能の低下の原因を含む利用者が抱える課題を明らかにします。

利用者の意欲を大切にします

利用者自身による取組を支援し、常に利用者の生活機能の向上に対する意欲を高めるように支援します。



目標を共有します

具体的な日常生活における目標について期間を定めて設定し、その目標を利用者、サービス提供者等とともに共有します。



自分でできることは自分で

利用者の自立をめざす支援を基本とし、利用者のできる行為は可能な限り本人が行うように配慮します。



様々なサービスの活用を提案します

サービス担当者会議等を通じて、様々な専門職の連携により、介護予防サービス、介護予防・生活支援サービス、地域における保健医療サービスや福祉サービス、住民による自発的な活動等の利用を提案し、介護予防の取組を支援します。

要介護1～5の方 ケアプランは何のためにあるの？

Aさん、Bさんは要介護の認定を受けました。

Bさんは何を目標にしてケアプランを作るのかわかりません。

Aさん

寝たきりにならないように、デイサービスに通って、もっと自分でできることを増やすようにしたい。



Bさん

とりあえず、掃除と洗濯をお願いできればいいわ。



ワンポイント
アドバイス

ケアプランは自立支援のために作られます。ケアマネジャーと一緒に、これからの目標をはっきり持ちましょう。

要介護の方は、利用するサービスのケアプラン作成をケアマネジャーに依頼します。

ケアプラン作成時には、「自分がこれからどのような生活を送りたいのか」など、これからの目標を設定することが大切です。本人、家族、ケアマネジャーで目標を共有し、どのようなサービスが必要か、皆で相談・検討しましょう。

できること、できないこと

要介護状態を改善するために、生活の中での自分の行為を、「今できること」、「今できないこと」、「今できるが、やっていないこと」「今できないが、これからできるようにしたいこと」など、それぞれ明らかにしましょう。

不自由さを補うだけでなく、自分に今ある機能や潜在的な機能を生かすことによって、自分でできることを増やし、自立した自分らしい生活を目指しましょう。

居宅介護支援事業所のケアマネジャーは、
次のようなことに留意してケアプランを作成します。

利用者が抱える課題を明らかにします

利用者の心身の状態、生活環境、介護力等の情報を把握し、利用者及び家族が直面している困りごとや生活を営む上での課題を明らかにします。

利用者の意欲を大切にします

利用者自身が主体的な取組が行えるよう働きかけるとともに、その意欲を高めるように支援します。



目標を共有します

明らかになった課題を解決するために、具体的な目標を期間を定めて設定し、その目標を利用者、サービス提供者等とともに共有します。



自分でできることは自分で

利用者が有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように配慮します。



様々なサービスの活用を提案します

利用者の日常生活全般を支援する観点から、サービス担当者会議等を通じて、様々な専門職の連携により、介護保険サービス以外の地域における保健医療サービスや福祉サービス、住民による自発的な活動等の利用も提案します。

ケアプランは誰のもの？

さて、ケアプランはいったい誰のためのものでしょうか？家族のものでしょうか？ケアマネジャーのものでしょうか？家族の要望するサービスばかりになっていませんか。

Aさん

いつまでも自分の足で歩いて外出したい。もっと自分の希望も入れたいから、ケアマネジャーさんに相談してみよう。



Bさん

自分の希望も入れたいけれど、家族に悪いし…。家族の言うとおりにしておこうか。



◆ケアマネジャーに自分の希望をはっきりと伝えましょう

Bさんは家族にケアプランをまかせっきりにしています。ケアプランには家族の希望を取り入れることも必要ですが、まず第一に本人の希望に基づくものでなければ、生活も改善しません。ケアマネジャーの専門的意見を参考に「これからどのような生活を送りたいのか」という目標を定めて、自分の希望を伝えましょう。



◆ケアプランは変更できます

ケアプランを作成後、実際に介護サービスを利用してからわかることもあります。はじめから自分に最適なケアプランができるとは限りませんので、何か不都合な点があった場合はケアマネジャーと相談して、ケアプランを変更してもらいましょう。

良いケアプランを作成するには

介護が必要となったときは不安を抱きがちです。こういうときこそ、前向きなケアプランが必要です。自分で“起きよう”“歩こう”と意欲を持ち、自立を心がけた生活ができるケアプランをケアマネジャーと相談して作成していきましょう。

自分や家族の情報をケアマネジャーに伝えましょう

- 例**
- 自分の身体の状況（過去および現在の病歴、入院の有無・内容など）。
 - 現在、かかりつけ医に処方されている薬のことなど。
 - 現在の生活で困っていること、不便を感じていること。
 - 現在利用している介護サービスの内容、家族構成および介護にかかわってくれる人数。
 - 家族の生活パターン（例.昼間は不在）など。

具体的な目標を考えましょう

- 例**
- 「これからも在宅で生活したい」など、抽象的な目標ではなく「週に2回はお風呂に入りたい」「トイレで排泄したい」など具体的な目標をたて、それに向けてのケアプランを作成する。

積極的に外出するようにし、生活にメリハリをつけましょう

- 例**
- 通所介護や通所リハビリを利用し、外出の機会を増やす。
 - 通所介護のレクリエーションなどを利用して、日常の中で楽しみや趣味を持つ。

様々なサービスを組み合わせましょう

- 例**
- 訪問介護だけではなく、通所介護、住宅改修、福祉用具などの必要な介護保険サービスをケアプランに位置づける。
 - 必要なサービスの優先順位を考える。
 - 介護保険以外のサービス（高齢者保健福祉サービスや民間のサービス、地域の支援）の利用も考える。
- ※利用限度額を超えた場合の費用は、全額自己負担となるので注意しましょう。急に心身の状態が悪化し、多くのサービスが必要となる場合もあるので、ある程度余裕をもったケアプランを作成しましょう。

ケアマネジャー選びのポイント

自分に合ったケアプランを作成するには、「良いケアマネジャー」を選ぶことが重要です。以下の点についてしっかりとチェックしましょう。

- 1 ケアプランについてわかりやすく説明してくれますか。 はい いいえ
- 2 ケアプランの作成時に、あなたの希望や考えをきちんと聞いてくれますか。 はい いいえ
- 3 要介護の方は月に1回、要支援の方は3か月に1回の訪問がありますか？ はい いいえ
- 4 サービス利用額や自己負担額などの料金についてわかりやすく説明してくれますか。 はい いいえ
- 5 サービス提供事業者への不満や苦情の相談に応じてくれますか。 はい いいえ
- 6 ケアプランの見直し、事業者の変更などにもしっかりと対応してくれますか。 はい いいえ
- 7 複数のサービス事業所の紹介はありましたか。 はい いいえ

訪問介護サービス できる？できない？

訪問介護で利用できるサービスは？

身体介護

- 移動などの生活動作の介助
- 着替えの介助や体位変換
- 清拭や入浴の介助
- 起床・就寝の介助
- 排せつの介助
- 服薬の介助
- 食事の介助
- 通院等の外出介助
- 自立生活支援のために一緒に行う調理など



生活援助

- 生活必需品の買い物、薬の受け取り
- 一般的な食事の準備や調理
- 衣服の整理・補修
- ベッドメイク
- 洗濯
- 掃除など



訪問介護で利用できないサービスは？

直接本人の援助に該当しない行為

- 利用者以外の方に係る調理、洗濯、買い物、布団干し等
- 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- 来客の応接（お茶、食事の手配など）
- 自家用車の洗車・清掃



日常生活の援助に該当しない行為

- 草むしりや花木の水やり、植木の手入れなどの園芸
- 犬の散歩などのペットの世話
- 家具・電気器具などの移動、修繕、模様替え
- 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスかけ
- 室内外家屋の修理・ペンキ塗り
- 正月、節句などのために特別な手間をかけて行う料理



リハビリや医療行為

- リハビリや医療行為は訪問介護では行えません。詳しくは19ページをご参照ください。

金銭管理や契約行為

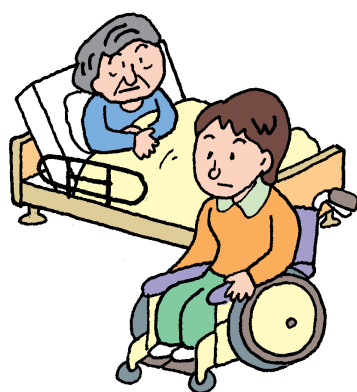
- 本人に代わって金銭を引き出したり、ATM操作をしたり、また、契約書にサインするなどの行為をホームヘルパーに頼むことはできません。

※入院や外出などで本人が不在の場合には訪問介護は利用できません。

同居の家族がいても生活援助は頼めるの？

介護保険で利用できる生活援助は、適切なケアプランに基づき、次のような理由により自ら行うことが困難であると認められた、日常生活上必要な家事の支援です。

利用者の家族等が障害や疾病等の理由により、家事を行うことが困難な場合。



利用者の家族が障害や疾病でなくても、その他の事情により、家事が困難な場合。

例えば、

- 家族が高齢で筋力が低下していて、行うのが難しい家事がある場合
- 家族が介護疲れで共倒れ等の深刻な問題が起きてしまうおそれがある場合
- 家族が仕事で不在の時に、行わなくては日常生活に支障がある場合などがあります。



上記のように、利用者に同居家族がいるということだけで一律に生活援助が利用できないわけではありません。ご家族の状況等を確認した上で、利用が可能な場合もありますので、担当のケアマネジャーにご相談ください。

訪問介護でこんなこと頼んでいいの？

Aさん、Bさんは、自分で調理をする事が難しくなり、訪問介護でホームヘルパーさんに食事を作ってもらっています。

Aさん

家族の分は頼めないから、自分の分だけ頼もう。



Bさん

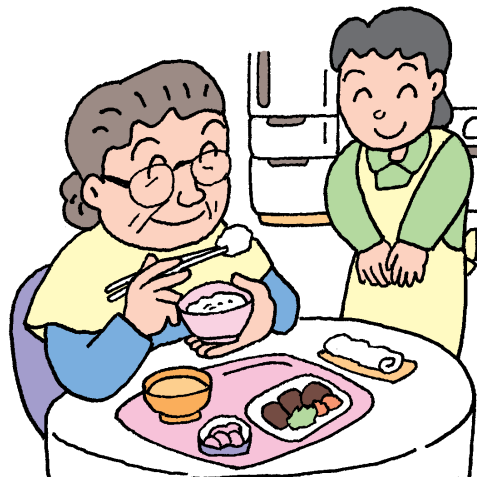
ついでに家族の分の食事も作ってもらおうかな。



ワンポイント
アドバイス

訪問介護サービスは利用者以外の援助はできません。

介護保険のホームヘルパーは、家政婦ではありません。Aさんは、訪問介護の利用方法がわかっているので、自分の分の食事だけ頼んでいますね。家族の分まで食事を作ってもらうことは、サービス利用者以外の援助になるため、訪問介護の対象となりませんので注意しましょう。



何でもホームヘルパーさんにおまかせ？

Aさん、Bさんは自分一人では今までどおりに家事をすることができなくなりました。

Aさん

簡単な掃除や、洗濯物をたたむのは自分でできるけど、日用品の買物は自分でできないから、ホームヘルパーさんをお願いしようかな。



Bさん

掃除、洗濯、買物…家事はホームヘルパーさんに任せておけばいいね。



ワンポイント
アドバイス

身の回りのことで自分でできることは自分でしましょう。

自分でできることは自分で言い、できないことだけをホームヘルパーにお願いしましょう。

自分でできることを自分で行うことは、運動機能などの低下をおさえる効果があります。



見守りや話し相手で訪問介護は利用できるの？

Aさん、Bさんは、訪問介護サービスでいろいろなことを
お願いしたいと思っています。

Aさん

自分でトイレに行きたいけど歩行が不安だから、ホームヘルパーさんにそばについてもらおう。

(※利用できない場合もあります。)



Bさん

いつも1人だから、寂しいし不安だ。たまにはホームヘルパーさんとゆっくり話をして、気分を変えよう。



ワンポイント アドバイス

単なる見守りや話し相手のために、訪問介護サービスは
利用できません。

介護保険の訪問介護サービスでは、不安を取り除くためにホームヘルパーにそばにいて様子を見てもらったり、話し相手になってもらったりすることはできません。

ただし、ケアマネジャーのアセスメントによりケアプランに具体的な内容や時間を位置づけたうえで、例えば、トイレに行く際に転倒しないようにホームヘルパーがそばについて歩き、必要があれば介助を行えるように常に見守るといったサービスがご利用いただける場合もあります。



医療行為やリハビリをホームヘルパーさんに頼めるの？

Aさん、Bさんは床ずれができてしまい、病院で治療を受けました。
自宅でもケアが必要です。

Aさん

医療行為になるので、主治医の先生に相談して、看護師さんに来てもらおう。



Bさん

毎日食事介助に来てくれるホームヘルパーさんに、床ずれの処置をしてもらおう。



ワンポイント
アドバイス

医療行為やリハビリにあたることはホームヘルパーには頼めません。

医療行為にあたることは、訪問介護ではなく、主治医の指示のもとに訪問看護を利用することになります。また、リハビリテーションも理学療法士などの専門職が行う必要がありますので、通所リハビリテーション、訪問リハビリテーション、訪問看護を利用することになります。



外出介助の範囲はどこまで？

Aさん、Bさんは、ホームヘルパーさんに外出の介助を頼もうと考えています。

Aさん

月2回の通院と、週1回近くのスーパーに食料品の買い物に行くとき、介助してもらおう。



Bさん

たまには、美術館にも行きたいし、外食にも付き添ってもらおう。



ワンポイント
アドバイス

外出介助として適切なものは、利用者の日常生活上必要性が認められる援助です。

訪問介護サービスは、あくまでも居宅で行われることが原則です。外出介助は、例外的なサービスと言えます。外出介助として適切なものは、利用者の日常生活上必要性が認められる援助で、通院や日常生活品の買い物などがあります。美術館、外食などは、利用者の日常生活の援助の範囲を超え、趣味趣向にかかわるものとして不適切であるとされています。

◆その他の適切・不適切な外出介助サービスの例

★適切なサービス

- ・通院や日常生活品の買い物
- ・通所介護事業所や介護保険施設の見学
- ・官公署への届出
- ・選挙の投票
- ・家族への見舞（頻繁でない場合に限る）

★不適切なサービス

- ・日常生活品以外の買い物 ・ドライブ
- ・パチンコ ・観劇 ・美術館、カラオケ
- ・冠婚葬祭 ・外食 ・通勤
- ・友人宅への訪問 ・理・美容院
- ・お祭りなど地域の行事への参加 など

通院介助における待ち時間は介護保険の対象にならないの？

Aさん、Bさんは、訪問介護サービスでホームヘルパーさんに通院の介助をお願いしています。

Aさん

病院の中では、何とか自分でできるので、診療が終わった頃にホームヘルパーさんに迎えに来てもらおう。



Bさん

待っている間にホームヘルパーさんをお願いすることは何もないけれど、話し相手になってもらおうかな。

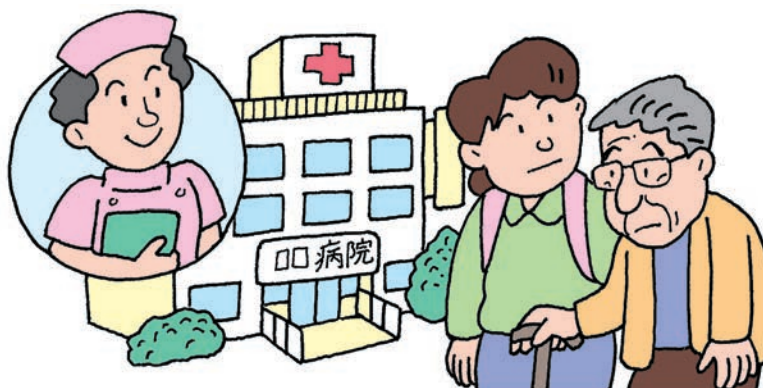


ワンポイント アドバイス

通院による院内での単なる待ち時間や診療中はサービス提供時間として算定できません。

院内での移動等の介助は、基本的には院内のスタッフにより対応されるべきですが、通院先の病院に介助体制が整っておらず、①身体的な状態により、常に見守り・介助が必要な場合、②重度の認知症等で目を離すと徘徊してしまう場合など、常に見守り・介助が必要な場合はケアプランに位置付けた上で、介護保険の対象となります。タクシー等の乗車中も同様です。

なお、診察中は①や②の状態であっても介護保険の対象になりません。



介護サービスをキャンセルした場合

Aさん、Bさんは急な用事で訪問介護サービスを当日キャンセルしました。しかし、請求書にはキャンセルした日のサービス料が含まれていました。

Aさん

サービスは利用していないので、サービス料ではなく、キャンセル料を支払おう。



Bさん

キャンセル料よりも利用料の方が安いので、請求どおり払おう。



ワンポイント
アドバイス

キャンセルをした場合は規定のキャンセル料を支払いましょう。

利用していないサービス利用料は請求されません。キャンセル料よりもサービス利用料の方が安いからといって、利用料を支払うことは不正にあたります。キャンセル料についてはサービスを受ける前に事業者から説明を受け、渡された契約書、重要事項説明書等で必ず確認しましょう。

◆月単位の定額制の介護サービスをキャンセルすると…

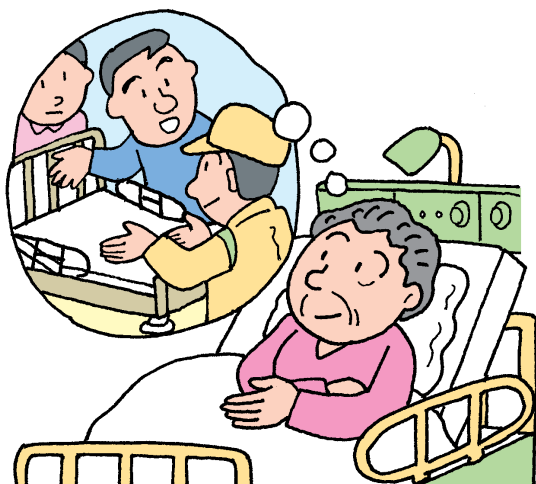
月単位の定額制のサービスは、定額どおりの介護報酬がサービス事業者を支払われます。そのため、キャンセルしても、特別な場合を除きキャンセル料は請求されません。

入院中に介護保険のサービスを利用できるの？

Aさん、Bさんは骨折して入院することになりました。

Aさん

レンタルしているベッドを返してホームヘルパーさんも断らなくては。



Bさん

ホームヘルパーさんには、入院中も家の掃除をしてもらおう。



ワンポイント
アドバイス

病院に入院中は介護保険のサービスは利用できません。

入院中に使用したサービスは全額自己負担になってしまいます。特にベッドなどの福祉用具をレンタルしたままになっていないか注意しましょう。

入院したり、利用しなくなった際は、必ずケアマネジャーに伝えましょう。



福祉用具を上手に使いましょう

要介護2の認定を受けたAさん、Bさんは、友人から介護用ベッドが楽だと聞いて、福祉用具をレンタルしようかと考えています。

Aさん



まだ自分で起き上がりはできるから介護用ベッドは必要ないわ。



Bさん



せっかく借りられるのだから、介護用ベッドを借りちゃおう!



ワンポイント
アドバイス

自分でできることまで福祉用具に頼るのはやめましょう。

Bさんのように安易に用具に頼っていると、ますます身体機能が衰えてきます。自立した日常生活を継続するためにも、自分でできることはなるべく自分でしましょう。

◆**要支援1・2、要介護1の方はレンタルの対象となる福祉用具の品目が制限されます。**

介護度にかかわらず利用できるもの

手すり、スロープ、歩行器、歩行補助つえ、自動排せつ処理装置（便吸引の場合は、原則要介護4・5の方のみ）

※スロープ（可搬型のもの除く）、歩行器（歩行車は除く）、歩行補助つえ（カナディアン・クラッチ、ロフストランド・クラッチ、プラットホームクラッチ及び多点杖に限る）は、「貸与」または「購入」のいずれかを選択できます。ケアマネジャーや福祉用具販売事業者にご相談ください。

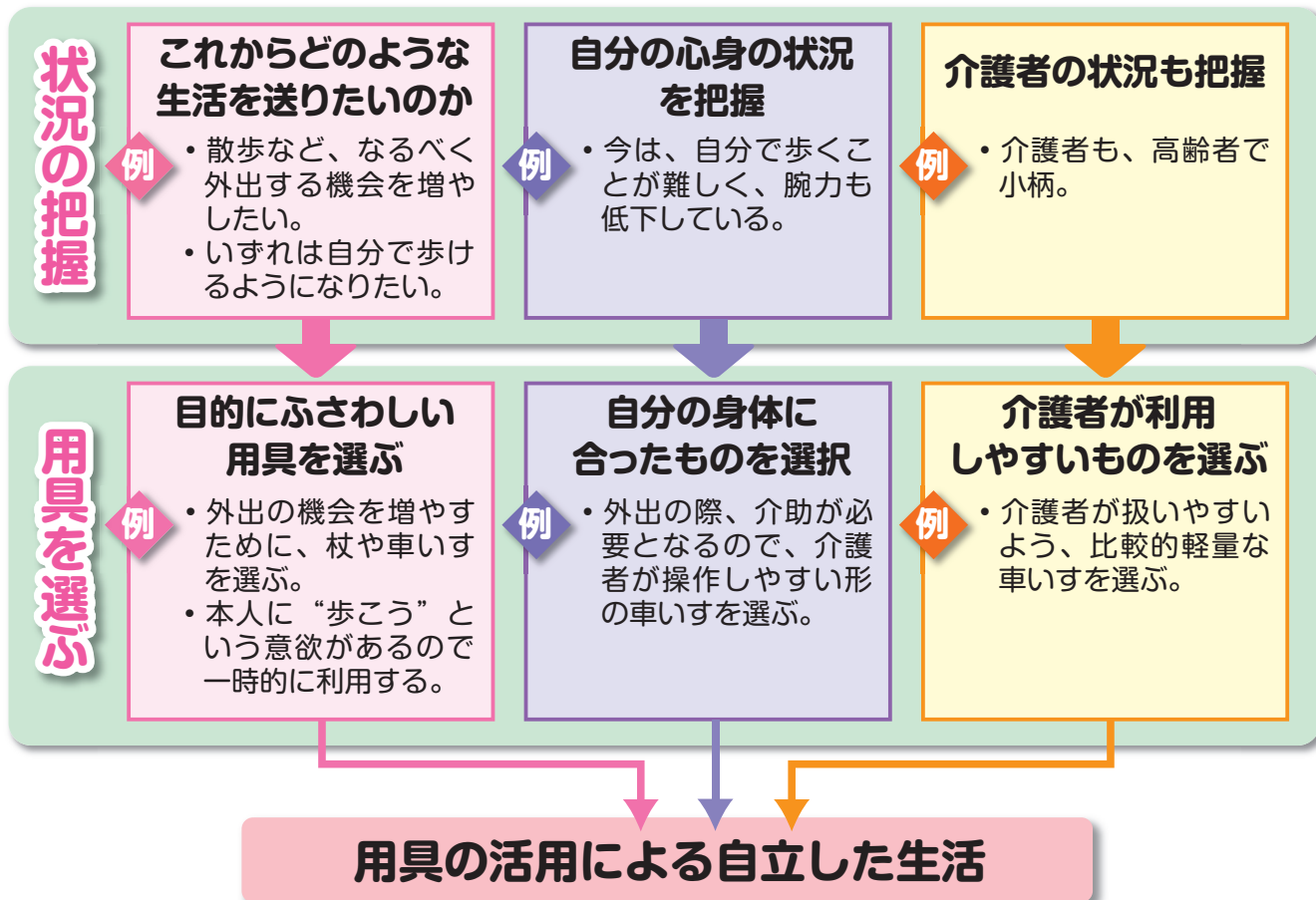
原則として要介護2以上の方が利用できるもの

車いす、車いす付属品（クッションなど）、特殊寝台、特殊寝台付属品（マットレスなど）、床ずれ防止用具（空気マットなど）、体位変換器、認知症高齢者徘徊感知機器、移動用リフト

※ただし一定の条件にあてはまれば、要支援1・2、要介護1の方も利用できます。詳しくは、ケアマネジャー等にご相談ください。

自分に合った福祉用具を選びましょう

何を使えば自分がより意欲的に生活ができるか、自分の心身の状況や生活スタイルなどを検討しながら、実際に役立つ福祉用具を選びましょう。



福祉用具の事業者を選ぶときのチェックポイント

介護保険で福祉用具を利用する場合は、利用者がケアマネジャーと相談して事業者と契約します。

介護保険の指定を受けている事業者であるか確認しましょう

- 1 まず、介護保険の指定を受けている事業者かどうかの確認をしましょう。 チェック
 取次店などから用具をレンタルする場合は、誰と契約し、どこからサービスを受けるのかを確認しましょう。

福祉用具の利用に際して、相談に応じてくれる事業者を選びましょう

- 2 利用者の状況や環境などを考え、どんな商品がよいかなどの相談に応じてくれる事業者を選ぶようにしましょう。 チェック

アフターサービス体制も確認しましょう

- 3 購入、レンタル後の再調整、点検などどのように対応してもらえるかについても、しっかりと確認しておきましょう。 チェック

※同じ商品でも事業者によってレンタル代金や購入代金は異なります。

※トラブルが生じた場合、ケアマネジャーや高齢者総合相談センターへ早めにご相談ください。

住宅改修は、よく考えてから行いましょう

Aさん、Bさんは家の中で転倒する不安があり、手すりの取り付けをしようかと考えています。

Aさん

お風呂で転ぶと困るので、浴室の手すりだけつけてもらおう。



Bさん

手すりを取り付けられるところには全部付けてもらおう。



ワンポイント
アドバイス

本当に必要な改修かどうか事前に検討しましょう。

住宅改修費の支給は、原則として1人につき、限度額（20万円）の範囲内で、かかった費用の自己負担額を除いた額が支給されます。業者に勧められるままに実施すると自分にあつた改修ができないこともあるので、じっくりと検討してから実施しましょう。また、介護保険に便乗した過剰な改修に注意しましょう。

改修費用がすべて介護保険の対象となるとは限りません。また、新築・増築の際には対象になりません。

なお、介護保険の住宅改修は、**工事を始める前に介護保険課に申請をし、承認を受ける必要**があります。介護保険課給付係に相談しましょう。



住宅改修を行う前に考えておきたい5つのこと

いったん住宅改修をしてしまうと、簡単にはやり直すことができません。どのように改修すればよいか利用者や家族、ケアマネジャーや信頼のおける事業者を含めて検討することが大切です。

注意 1 今すぐ改修が必要かどうか考えましょう。

家具の配置替えや福祉用具の利用などで補うことができる場合もあります。

注意 2 家族みんなで話し合しましょう。

家族みんなの意見や要望はそれぞれ異なる場合もあるので、意見をまとめておきましょう。

注意 3 主治医やケアマネジャーの意見も参考にしましょう。

利用者の心身の状態をよく知っている主治医やケアマネジャー、住宅改修の専門家などに意見を聞きましょう。

注意 4 賃貸住宅の場合、改修できるかどうか確認しておきましょう。

賃貸住宅でも、住宅の所有者の承諾が得られれば住宅改修が行えます。その場合、「住宅改修の承諾書」を所有者に書いてもらう必要があります。

注意 5 誰がどの程度の費用を負担できるか考えましょう。

住宅改修は償還払い方式（工事費用をいったん全額負担して、後で保険給付分が支給される）を基本としているので、最初にまとまった金額が必要となります。

※事業者によっては、受領委任払い方式（工事費用の自己負担分のみを事業者に支払い、区が残りの費用を事業者に支払う方式）が利用できます。詳しくは介護保険課給付係までお問い合わせください。

信頼できる住宅改修事業者選びのチェックポイント

介護が必要な方のための住宅改修には、専門知識が求められます。より効果のある住宅改修ができるよう、信頼できる事業者を選びましょう。

	チェック
1 高齢者や障害者対応の住宅改修について実績と経験がありますか？	<input type="checkbox"/>
2 改修の相談にあたっては一方的に話をすすめることなく、依頼者の立場で話をよく聞いた上で提案してくれますか？	<input type="checkbox"/>
3 医療、福祉、保健の専門家との連携がとれていますか？	<input type="checkbox"/>
4 介護保険の対象となる改修、対象とならない改修を明確に理解していますか？	<input type="checkbox"/>
5 依頼者の予算に応じた改修計画ができ、また分かりやすい見積書を提示してくれますか？	<input type="checkbox"/>
6 工事完了時には、実際に本人に使ってもらい、効果的な利用方法について説明してくれたら、その後のアフターサービスの体制がしっかりしていますか？	<input type="checkbox"/>
7 住宅改修をする際の事前申請手続き等、事務処理が迅速にできていますか？	<input type="checkbox"/>

※できるだけ複数の事業者から見積をとり、内容を検討しましょう。

サービス利用のチェックポイント

これまでの注意点をチェックポイントとしてまとめましたのでチェックしてみましょう。

認定

- 1 主治医の診察や、訪問調査を受けるときに心身の状況を正しく伝えていますか？ はい いいえ

予防プラン・介護プラン

- 2 ケアプランを作成するときに、ケアマネジャーに自分の要望をしっかり伝えてありますか？ はい いいえ

サービスの利用

- 3 サービスの提供方法や利用料等について説明を受け同意し、書面にしたものの（重要事項説明書）を受け取りましたか？ はい いいえ

- 4 予期せぬ出来事や苦情、意見を相談できる担当者は誰か、どのように連絡するか確認していますか？ はい いいえ

- 5 キャンセルしたいとき、その方法や料金（キャンセル料）は、わかりやすく説明してもらえましたか？ はい いいえ

- 6 契約を解除するとき、どうすればよいか、わかりやすく説明してもらえましたか？ はい いいえ

訪問介護

- 7 ホームヘルパーに、訪問介護にあてはまらない行為や医療行為、リハビリテーションを頼っていませんか？ はい いいえ

- 8 何でもホームヘルパー任せにせずに、自分でできることは自分でしていますか？ はい いいえ

- 9 日常生活の援助の範囲を超えて外出介助を頼っていませんか？ はい いいえ

福祉用具

- 10 便利だからといって福祉用具に頼りすぎないように、自分でできることは自分でしていますか？ はい いいえ

- 11 使用しなくなったレンタルの福祉用具は事業者に戻却していますか？ はい いいえ

住宅改修

- 12 自分にとって必要な住宅改修をしていますか？ はい いいえ

チェックの結果はいかがでしたか？

サービスの利用の仕方がわからない場合はケアマネジャーに相談しましょう。

このパンフレットで挙げられている事例は一部にすぎません。
家族やケアマネジャーとよく相談しながら制度に沿って、正しくサービスを利用しましょう。

介護現場における ハラスメントについて

よりよい介護サービスの提供のために

次のような行為は、介護職員の心身に影響を及ぼすばかりでなく、利用者ご自身へのサービス提供にも支障をきたすことになりかねません。

利用者やご家族と事業者の信頼関係があっこそ、よりよいサービスの提供が可能となります。介護職員が安心して働くことができる環境づくりにご理解とご協力をお願いします。

ストップ

身体的暴力



例 ✓ チェック

- たたく
- 蹴る
- ひっかく
- つねる
- ものを投げつける

ストップ

精神的暴力 言葉や態度によって 職員を傷つける



例 ✓ チェック

- 大声で怒鳴る
- 威圧的な態度で文句を言う
- 理不尽な要求を繰り返す
- 無視をし続ける

ストップ

セクシュアル ハラスメント 性的ないやがらせ



例 ✓ チェック

- 必要もなく職員の体をさわる
- 抱きしめる
- 不快感を与える性的な言動をする
- 猥せつな図画を見せる



認知症等の病気または障害の症状として現れた言動や行動（BPSD 等）については、介護サービス事業所や介護施設として、よりよいケアにつながるよう、ケアマネジャー、主治医等関係機関と相談して対応していきます。

介護保険ってよくわからない。

要支援2と認定されたけれど、これからどうするの？

もしかして、虐待では？

自分にあつた健康づくりをしたい。

最近、もの忘れが多くなり心配だ。

今は家族がいるけど、一人暮らしになったときが不安。

こんなときは…

高齢者総合相談センターにおまかせください！

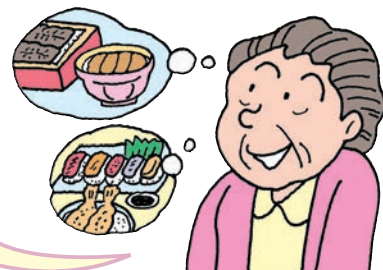
高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）では、あなたの「できる」を増やすお手伝いをします。



以前のように、自由に外出したいな。旅行にも行きたいな。

こんなときは

リハビリに通って足腰をきたえる運動をしてみましょう。



自分の好きなものを、味わって食べたいわ。

こんなときは

介護予防サービスに口腔機能を向上させる内容を取り入れてみましょう。

高齢者総合相談センターではこんな仕事をしています！

1

どんなサービスが使えるかななどの相談や、認定申請の受付をしています。

4

相談内容など、個人の秘密は厳守します。また、相談は無料です。

2

高齢の方やその家族の介護に関する悩みや心配なことに対応します。介護に関する相談以外にも、健康や福祉、医療や生活に関することなど、まずはご相談ください。

5

皆さまのさまざまな権利を守ります。虐待の早期発見・対応、消費者被害の防止などを行っています。

3

保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーなどが互いに連携をとりながら皆さまを支えます。また、介護予防のケアプランを作成します。

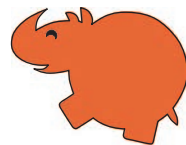
◆介護に関する悩みや相談事など

なんでもご相談ください！

高齢者総合相談センター 一覧

(地域包括支援センター)

(令和8年4月1日現在)

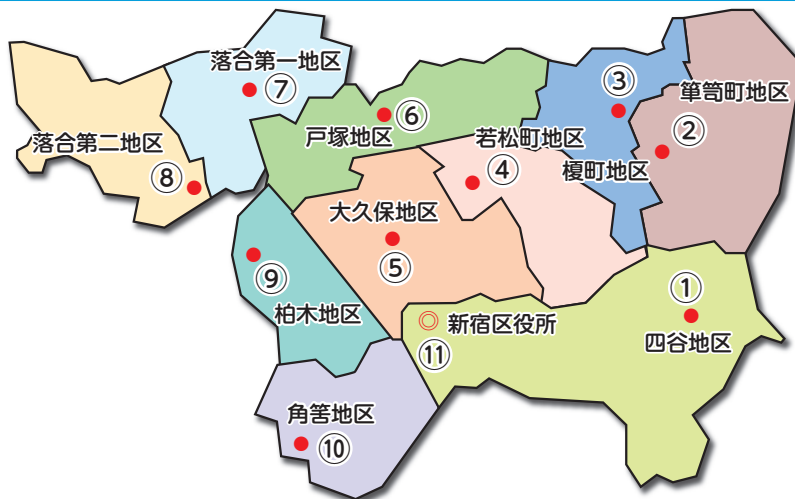


	センター名	電話番号等
1	四谷 高齢者総合相談センター	☎5367-6770 FAX 3358-6922 四谷三栄町10-16 四谷保健センター等複合施設4階
2	筆筈町 高齢者総合相談センター	☎3266-0753 FAX 3266-0786 北山伏町2-12 あかね苑新館内
3	榎町 高齢者総合相談センター	☎5227-1757 FAX 5227-1758 弁天町50 牛込保健センター等複合施設4階
4	若松町 高齢者総合相談センター	☎5292-0710 FAX 5292-0716 戸山2-27-2 戸山シニア活動館1階
5	大久保 高齢者総合相談センター	☎5332-5585 FAX 5332-5592 百人町2-8-13 Fiss1階
6	戸塚 高齢者総合相談センター	☎3203-3143 FAX 3203-1550 高田馬場1-17-20 新宿区社会福祉協議会1階
7	落合第一 高齢者総合相談センター	☎3953-4080 FAX 3950-4130 中落合2-5-21 聖母ホーム内
8	落合第二 高齢者総合相談センター	☎5348-8871 FAX 5348-8872 上落合2-22-19 キャンパスエール上落合2階
9	柏木 高齢者総合相談センター	☎5348-9555 FAX 5348-9556 北新宿3-27-6 北新宿特別養護老人ホーム(かしわ苑)内
10	角筈 高齢者総合相談センター	☎5309-2136 FAX 5309-2137 西新宿4-8-35 西新宿シニア活動館3階
11	新宿区役所 高齢者総合相談センター	☎5273-4593 ☎5273-4254 FAX 5272-0352 歌舞伎町1-4-1 新宿区役所本庁舎2階 高齢者支援課内

窓口受付時間

新宿区役所以外：月～土 午前9時～午後5時30分(日、12/29～1/3除く)

新宿区役所高齢者総合相談センター：月～金 午前8時30分～午後5時、火曜日は午後7時まで
(土、日、祝・休日、12/29～1/3除く)



介護保険の担当窓口

要介護認定の申請に関すること

介護保険課 認定第一係
☎ **5273-3643** (直通)

要介護認定の結果に関すること

介護保険課 認定第二係
☎ **5273-4255** (直通)

被保険者資格・介護保険料に関すること

介護保険課 資格係
☎ **5273-4597** (直通)

介護保険料の支払いに関すること

介護保険課 資格係
☎ **5273-4273** (直通)

介護サービスの給付に関すること

介護保険課 給付係
☎ **5273-4176** (直通)

介護サービスの苦情に関すること

介護保険課 給付係
☎ **5273-3497** (直通)

本冊子の発行に関すること

介護保険課 給付係
☎ **5273-3497** (直通)

FAX (共通) **3209-6010**

介護保険サービスの利用法

令和8年度版
令和8年4月発行
編集・発行／新宿区福祉部介護保険課
東京都新宿区歌舞伎町1-4-1
電話:03-5273-3497 FAX:03-3209-6010

印刷物作成番号
2026-4-2917

リサイクル適性[Ⓐ]

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

この冊子はユニバーサルデザインに
配慮して作成しています。

無断転載・複製禁止

