

. 利用申し込み及び契約手続きに関する項目

< 基本事項 >

1. 被保険者証の確認

3

ケアマネジメントを開始する前に必ず被保険者証を確認していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 —————>	
実施できていない —————>	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 被保険者証については、要介護度や認定有効期間、介護認定審査会の意見のみならず、利用者が現物給付の対象となるのかどうかについても確認する必要があります。 現物給付の対象にならない場合は、必要な手続きについて説明し、必要に応じて手続きの代行をする必要があります。	

2. ケアマネジメント援助の内容の説明

4

具体的な援助を開始する前に、ケアマネジメント業務の内容を説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 —————>	
実施できている —————>	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 具体的なサービス提供を開始する前に、ケアマネジメント業務の内容を具体的にわかりやすく説明する必要があります。事前の説明によりサービス利用に伴うトラブルを未然に防止するとともに、介護支援専門員としてできること、できないことを具体的に説明することが重要です。	

3. 利用者又はその家族の役割についての説明

5

具体的なサービス提供を開始する前に、ケアマネジメント援助をする上で、利用者本人や家族（介護者）の役割について説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈)利用者本人やその家族の自己決定によりサービスが選択され、実行されていくということを事前に説明し理解を得ておかなければなりません。すべて介護支援専門員がするのではないということを理解してもらう必要があります。	

4. 利用者への利用契約及び重要事項等の説明

6

利用申込者又はその家族に対して、利用契約書を作成し利用契約を締結していますか。また、利用契約書や重要事項の説明を行うときは、それらの書類の他にパンフレットを用意するなどわかりやすく理解できるよう工夫していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈)利用者との関係を明確にするために、また、利用に伴うトラブルを未然に防止するために、利用契約書に基づいて契約を締結することが必要です。 利用者が痴呆性高齢者等の場合には、本人が意思表示できないこともあるので、代理人(成年後見制度等の利用)を通じて、適正な契約を結ぶことが必要です。 また、利用契約書の文字の大きさなどは、高齢者に配慮されていることが必要です。	

5. 利用契約に伴う利用者の権利についての説明

7

利用契約締結時には、必ず利用者の権利、特に契約解除に関する条項を説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 利用契約書には契約解除の申し出は自由であることの条項を必ず設け、それを説明することが必要です。 また、苦情については、事業所の苦情受付窓口及び担当者、さらに、保険者や国民健康保険団体連合会でも苦情を受け付けていることについても必ず条項を設け、説明することが必要です。	

6. 利用契約締結困難時の対応

8

利用者の判断能力が低下している場合、一方的に利用契約の締結をすることなく成年後見制度等を利用するなどにより、適正に契約締結していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 痴呆等により判断能力が低下している場合には、一方的に契約するのではなく、地域権利擁護事業や成年後見制度等を活用する必要があります。	

＜緊急時の対応＞

7. 利用申込み時の適切なスクリーニングによる緊急性の判断

9

利用者や家族からの申込み時に、申込みを一律に事務的に処理することなく対応し、緊急性の有無について適切に判断していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	<ul style="list-style-type: none"> a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
<p>注釈)利用者等の申込み時には主訴を明確に確認し、緊急性の有無について個別に対応することができなければなりません。個人で判断ができない場合は、事業所の他の職員と迅速に協議し判断する体制が整備されていることが必要です。</p>	

8. 緊急性が確認されたときの対応

10

必要があれば、緊急にサービスを提供し、利用手続きについては事後的に処理できる仕組みになっていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	<ul style="list-style-type: none"> a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
<p>注釈)居宅サービス事業者と連携し、原則として、特例居宅サービス費等の利用を検討することが必要です。</p>	

9. 要介護認定の申請や居宅介護支援事業所の届出をしていない場合の対応

11

利用者又はその家族が要介護認定の申請を行っていない場合、または、居宅介護支援事業所の届出を保険者に行っていない場合、それらの手続きについての必要性を説明するとともに、必要に応じて手続きの代行を行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 被保険者証は、要介護度や認定有効期間、介護認定審査会の意見のみならず、利用者が現物給付の対象となるのかどうかについても確認する必要があります。現物給付の対象にならない場合は手続きについて説明し、必要に応じて手続きの代行をする必要があります。	

10. 償還払いとなる場合の利用者への説明と同意

12

緊急利用に伴うサービス利用料の一時的な全額自己負担が生じる場合、その理由について説明し同意を得ていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 償還払いの具体的な制度の仕組みを説明できなければなりません。 また、住宅改修費、福祉用具購入費、高額サービス費についても償還払いとなるので、これらのサービスを居宅サービス計画に位置付ける場合は、利用者や家族に対し事前に説明し同意を得ておくことが必要です。 さらに、支給限度基準額を超えた部分については、全額自己負担となることも事前に説明し同意を得るとともに、それらのサービスの必要性について合わせて説明することが必要です。	

11. 緊急時の対応ができない場合の処置

緊急性が確認されたにも関わらず、事業所として迅速な対応が困難であると予測された場合は、他の居宅介護支援事業者を紹介するなど適切に対応していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 —————▶	
実施できていない —————▶	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 事業所のその時々状況によっては、緊急時の対応を迅速に行うことが困難な場合も予測されますが、そのような時には、他の居宅介護支援事業者を紹介するなどの対応が必要です。	

＜ そ の 他 ＞

12. 利用契約に伴う利用者の権利についての説明

14

利用者がいつでも契約の解約ができることを利用契約書に定め、また、利用契約時に必ずそのことを説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 利用者はいつでも契約の解約を申し入れることができますが、利用者から直ちに契約を解除することができる事由としては次のようなものがあります。 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合 事業者が守秘義務に違反した場合 事業者が利用者等の身体・財産・名誉等を傷つけまたは著しい不信行為を行う場合 また、事業者から契約を解除することができる事由としては次のようなものがあります。 利用者が一定期間以上利用料を滞納し、相当期間を定めた催告後も滞納した場合 利用者が、事業者へ著しい不信行為を行う場合	

13. 自ら居宅サービス計画を作成する利用者への対応

15

自ら居宅サービス計画を作成する利用者又はその家族に対して、その場合の必要な手続について説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 自ら居宅サービス計画を作成する場合は、作成した居宅サービス計画について保険者に毎月届けることなどの必要な手続について説明する必要があります。	