

訪問介護サービス提供に係る留意事項について

(対象：訪問介護事業所・居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所)

本集団指導の資料の1つに「事業者と利用者の契約に関する留意事項」というテーマを掲載していますが、その内容は訪問介護に限らず、どのサービスでも起こりえることを想定したものです。

市に寄せられる利用者や家族からの苦情の中で、訪問介護（とりわけ生活援助型サービス）の内容が少なくありません。

訪問介護で提供できるサービスは、ケアマネジャーが利用者の状態・状況に合わせ必要なサービスの提供を計画した「ケアプラン」で決められ、利用者等を交えたサービス担当者会議で相互共有、合意形成を図り提供されるものと考えます。そのため、訪問介護員は居宅で、利用者のニーズや利用者の状況の変化に応じ、提供しているサービス内容について、変更する必要があるサービス提供責任者に相談・報告し、サービス提供責任者は、ケアマネジャーと連携をとることになります。また、別紙に記載されている「一般的に介護保険の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例」に明らかに該当するものを利用者から求められた場合は、訪問介護員から適当でない旨を説明することとされていますが、判断に迷う場合や理由が説明できない場合に、安易に「介護保険外サービスです」等と回答することにより、利用者に納得を得られず、トラブルの一因となることがありますので、あらかじめ事業所内で対応方法について意思統一を図っておきましょう。

また、サービス提供責任者の業務として「訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助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。」と条例に規定されています。これに対し、遵守していると示す根拠資料の1つとして、訪問介護計画書や介護手順書が考えられます。訪問介護計画書は作成が義務付けられていますが、介護手順書の作成は義務付けられていません。しかし、複数の訪問介護員が対応する場合や利用者が求めている場合等必要に応じて介護手順書を作成することが望ましいと考えます。注意点として、介護手順書の作成後、ケアマネジャーや利用者等と共有すること、手順書をもって『訪問介護計画をたてた』ということにはならないため、手順書は必ず訪問介護計画書とセットであり、訪問介護計画書を補強するためのものという扱いで活用してください。

次ページ以降では、生活援助に関する国通知等（平成17年4月12日全国介護保険担当課長会議資料）を改めてお示ししますのでご確認ください。

Ⅲ. 「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱い等について」等の再周知について

訪問介護サービスの生活援助の取扱いについては、「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」（別紙1、平成12年3月17日・老計第10号）において、その範囲及び留意する点（「①商品の販売・農作業等生業の援助的な行為、②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為は生活援助の内容に含まれない。」）について、お示ししているところであり、また、「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱い等について」（別紙2、平成12年11月16日・老振第76号）においては、

- ① 利用者が保険給付の範囲外のサービス利用を希望する場合には、訪問介護員は、利用者に対し、適当でない旨を説明すること、
- ② 市町村が実施する生活支援サービス、ボランティアなどの活用を助言すること

等、運用上の取扱い及び「一般的に介護保険の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例」をお示ししているところである。

しかしながら、利用者、事業者等に対する制度の周知不足から、依然として、訪問介護員が利用者以外の他者に係る掃除等、生活援助の範囲を超えるサービスを求められ、これについては介護保険の給付対象となるサービスとしては適当ではない旨を説明したところ、事業者と利用者との間でトラブルが生じた、などという事例報告が寄せられているところである。

生活援助サービスの適切な利用は、制度に対する信頼確保の観点からもことさら重要なことである。ついては、これらの通知の内容について、改めて利用者、市町村、ケアマネジャー、事業者等に周知願いたい。

なお、不適切な事例に関するリーフレットは、過去に配布しているところであり（別紙3）、「家事援助」を「生活援助」に読み替え、訪問介護サービス利用者との契約時等の説明の際にご活用いただきたくよう、併せて周知願いたい。

(別紙 1)

○訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について

(平成12年3月17日老計第10号 厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課長通知)

2 生活援助

生活援助とは、身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助（そのために必要な一連の行為を含む）であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいう。（生活援助は、本人の代行的なサービスとして位置づけることができ、仮に、介護等を要する状態が解消されたとしたならば、本人が自信で行うことが基本となる行為であるということができる。）

※ 次のような行為は生活援助の内容に含まれないものであるので留意すること。

- ①商品の販売・農作業等生業の援助的な行為
- ②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について

(平成12年11月16日・老振第76号)

(一部改正/平成15年3月19日・老計発第0319001号・老振発第0319001号)

保険給付として不適切な事例への対応について

指定訪問介護事業者が、利用者宅への訪問時に、別紙に掲げる一般的には介護保険の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例のように、保険給付として適切な範囲を逸脱したサービス提供を求められた場合や、生活援助中心型を算定できない事例において生活援助中心型の訪問介護を求められた場合における、指定基準第9条の運用については、以下のとおり取り扱うこととする。

① 訪問介護員から利用者に対して、求められた内容が介護保険の給付対象となるサービスとしては適当でない旨を説明すること。その際、利用者が求めているサービスが保険給付の範囲として適切かどうかや、生活援助中心型の訪問介護の対象となるかどうかについて判断がつかない場合には、保険者（市町村）に確認を求めること。

なお、担当の訪問介護員の説明では利用者の理解が得られない場合には、サービス提供責任者が対応すること。

② 利用者が、保険給付の範囲外のサービス利用を希望する場合には、訪問介護員は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡することとし、希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用を助言すること。

③ ①及び②の説明を行っても、利用者が保険給付の対象となるサービスとしては適当でないサービス提供を求めた場合には、指定訪問介護事業者は、求められた内容のサービス提供を行わずとも、指定基準第9条には抵触しないものと解する。

なお、これらの保険給付の範囲外のサービスについて、利用者と事業者との間の契約に基づき、保険外のサービスとして、保険給付対象サービスと明確に区分し、利用者の自己負担によってサービスを提供することは、当然、可能である。

また、こうした事例への対応については、居宅サービス計画の策定段階において利用者に十分説明し、合意を得ることが重要であることから、指定居宅介護支援事業者にあっても、十分に留意して居宅サービス計画の作成に当たることが必要である。

(別紙)

一般的に介護保険の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例

1. 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・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、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車・清掃等

2. 「日常生活の援助」に該当しない行為

① 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話等

② 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスかけ
- ・室内外家屋の修繕、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

介護保険と 訪問介護

**このパンフレットは、
介護保険の訪問介護
(ホームヘルプサービス)の
内容をご紹介して、
正しく利用していただくために
作成したものです。**

厚生労働省

訪問介護ってどのようなサービス？

訪問介護員（ホームヘルパー）が利用者の自宅を訪問して、

○食事や排せつ、入浴などの介助を行う **身体介護**

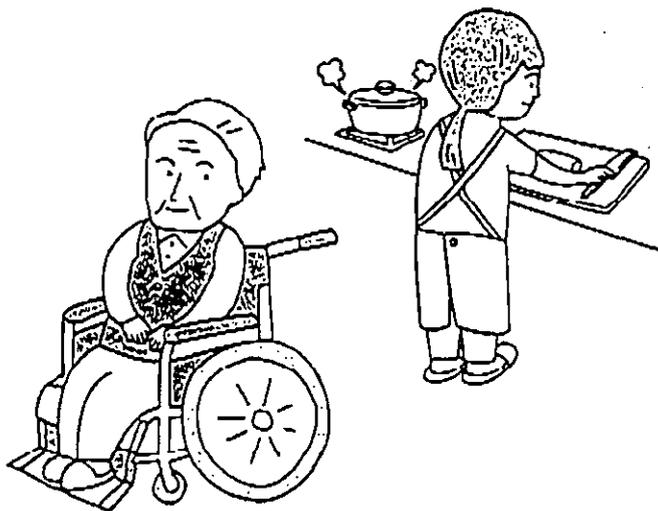
○掃除や洗濯、食事の準備や調理などを行う **家事援助**

などのサービスです。

どのようなときに家事援助は利用できるの？

介護保険で家事援助を利用できるのは、次のような場合です。

①利用者が一人暮らしの場合



②利用者の家族等が障害や疾病等の場合

③利用者の家族等が障害や疾病でなくても同様のやむを得ない事情により家事が困難な場合



身体介護は、世帯や家族の状況にかかわらず、利用できます。

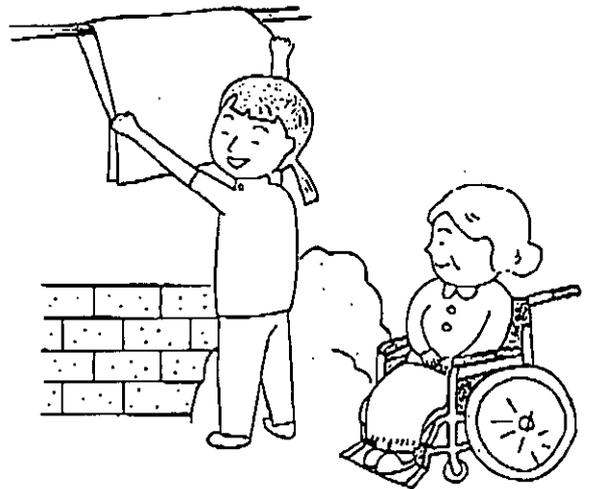
家事援助の中身はどのようなもの？

介護保険で利用できる家事援助とは、掃除、洗濯、調理などの日常生活のためのサービスです。具体的な例としては、次のようなものです。

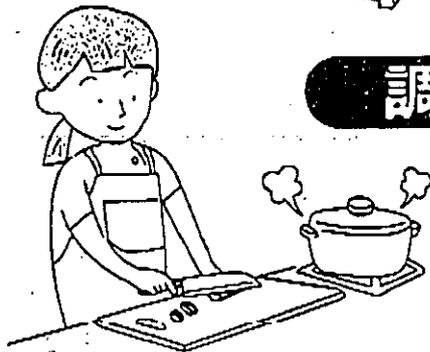
掃除



洗濯



調理



その他

介護保険は、みなさんの保険料や公費によってなりたつものです。このため、原則として、次のようなサービスは支給の対象とはならず、ご自分のお支払いで利用していただくことになります。

- ①本人以外の部屋の掃除など、家族のための家事
- ②庭の草むしりなど、ホームヘルパーがやらなくても普通の暮らしに差し支えないもの
- ③大そうじなど、普段はやらないような家事

介護保険の家事援助以外に在宅で受けられるサービスはありますか？

お住まいの市町村によって、

- 市町村が実施する配食サービスなどの生活支援サービス
 - 特定非営利活動法人（NPO）などの住民参加型福祉サービス
 - ボランティアによるサービス
- などを利用できます。

生活支援
サービス

NPOなどの
サービス



分からないときは？

分からないことがあるときは、お住まいの市町村や在宅介護支援センター、介護支援専門員（ケアマネジャー）などに御相談下さい。



介護サービスは、居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って行われるので、ケアプラン作成の際に、どのようなサービスを希望するのか、その内容が介護保険の対象となるのかなどについてケアマネジャーとよく話し合いをして十分に納得した上でサービスを選択しましょう。