

伊那市総合事業窓口対応マニュアル

伊那市高齢者福祉課 H29.1月作成

目次

総合事業窓口対応マニュアル

- 1 「介護予防・日常生活支援総合事業」とは
- 2 受付窓口の心得
- 3 申請の流れ
 - 要支援認定者更新時申請
 - 新規利用申請
 - 事業対象者決定後の流れ
- 4 受付に必要な様式類
- 5 あきらかに要介護認定が必要な事例紹介
- 6 基本チェックリスト
- 7 基本チェックリストについての考え方
 - 【参考】「介護予防・日常生活支援総合事業ガイドライン」についてのQ&A

1 「介護予防・日常生活支援総合事業」とは

介護保険法第115条の45第1項に規定。

市町村が中心となって、地域の実情に応じて、住民等の多様な主体が参画し、要支援認定者等に対する効果的かつ効率的な支援等を可能とすることを指すもの。

介護や生活支援を必要とする高齢者や、単身生活者や高齢者のみの世帯が増える中、生活の継続に必要な買い物や掃除の支援、高齢者が生きがいを持って参加できる活動が、これまで以上に必要になると見込まれます。

このため、従来のホームヘルプやデイサービスだけではなく、住民が実施する取組も含めた、多様な担い手による高齢者の支援体制を、地域の中に作っていくことが必要になっています。自分らしく地域で暮らし続けるためには、一人ひとりができる限り介護予防に努めるとともに、地域や家庭の中で何らかの役割を担いながら生活することが大切です。また、役割を担うことは介護予防にもつながります。地域の誰もが参加できる、身近な場所での「健康教室」や「サロン」など、住民の自主的な介護予防活動の立ち上げや、運営について幅広く応援します。

こうした住民の皆さんの参加による、幅広い支え合いの地域づくりを推進するため、伊那市では、平成29年4月1日から、介護予防・日常生活支援総合事業(総合事業)を実施します。

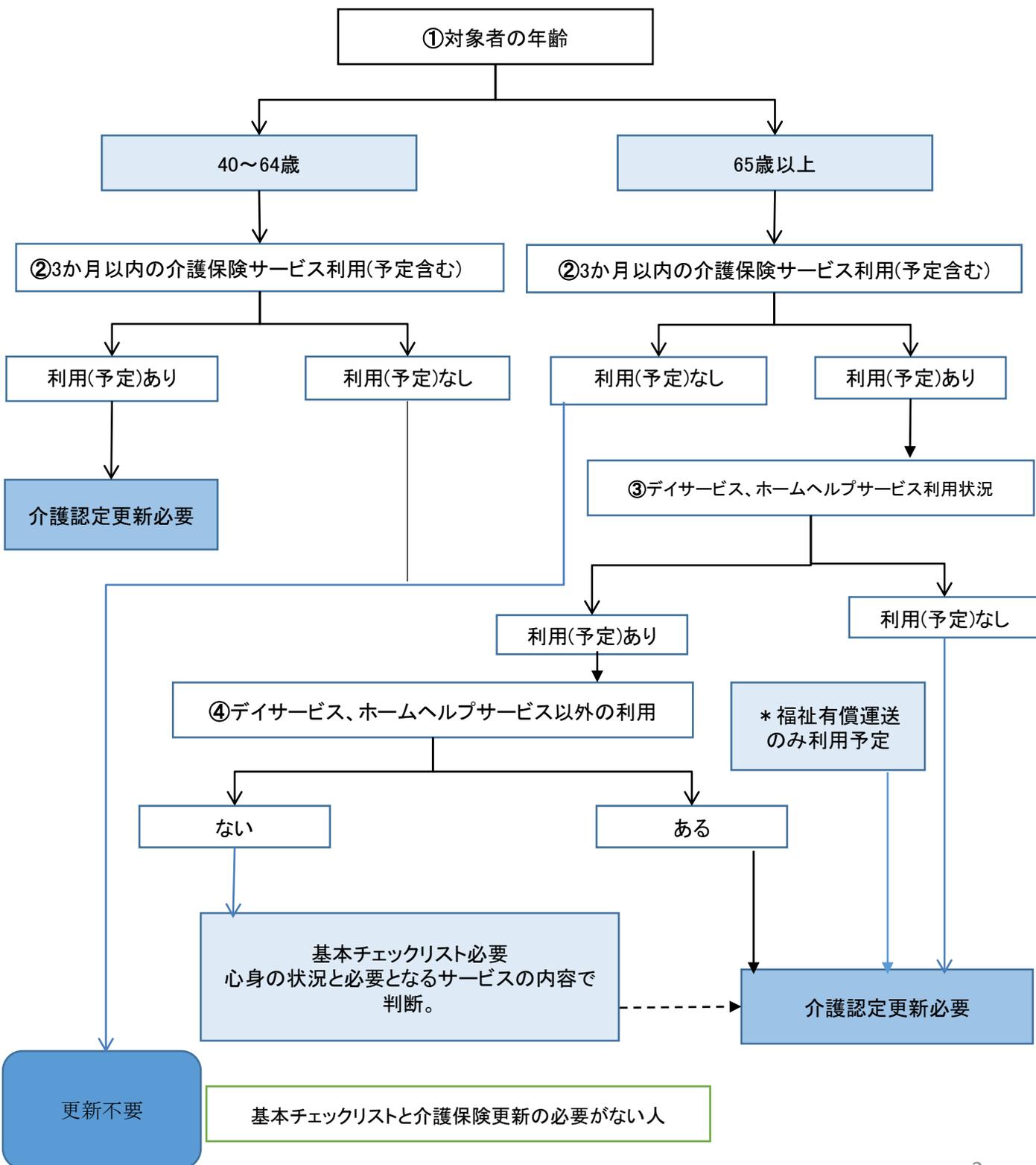
2 受付窓口の心得

- ・受付では、対象者のサービス意向と身体状況に合わせて、介護保険申請が必要かまたは総合事業の申請(基本チェックリストの実施)かを判断します。
- ・介護保険の利用は、あくまでも本人の自立のための利用であることを理解し、申請の必要性について、ご判断ください。
- ・総合事業利用について、対象者に混乱がないよう丁寧な説明をお願いします。

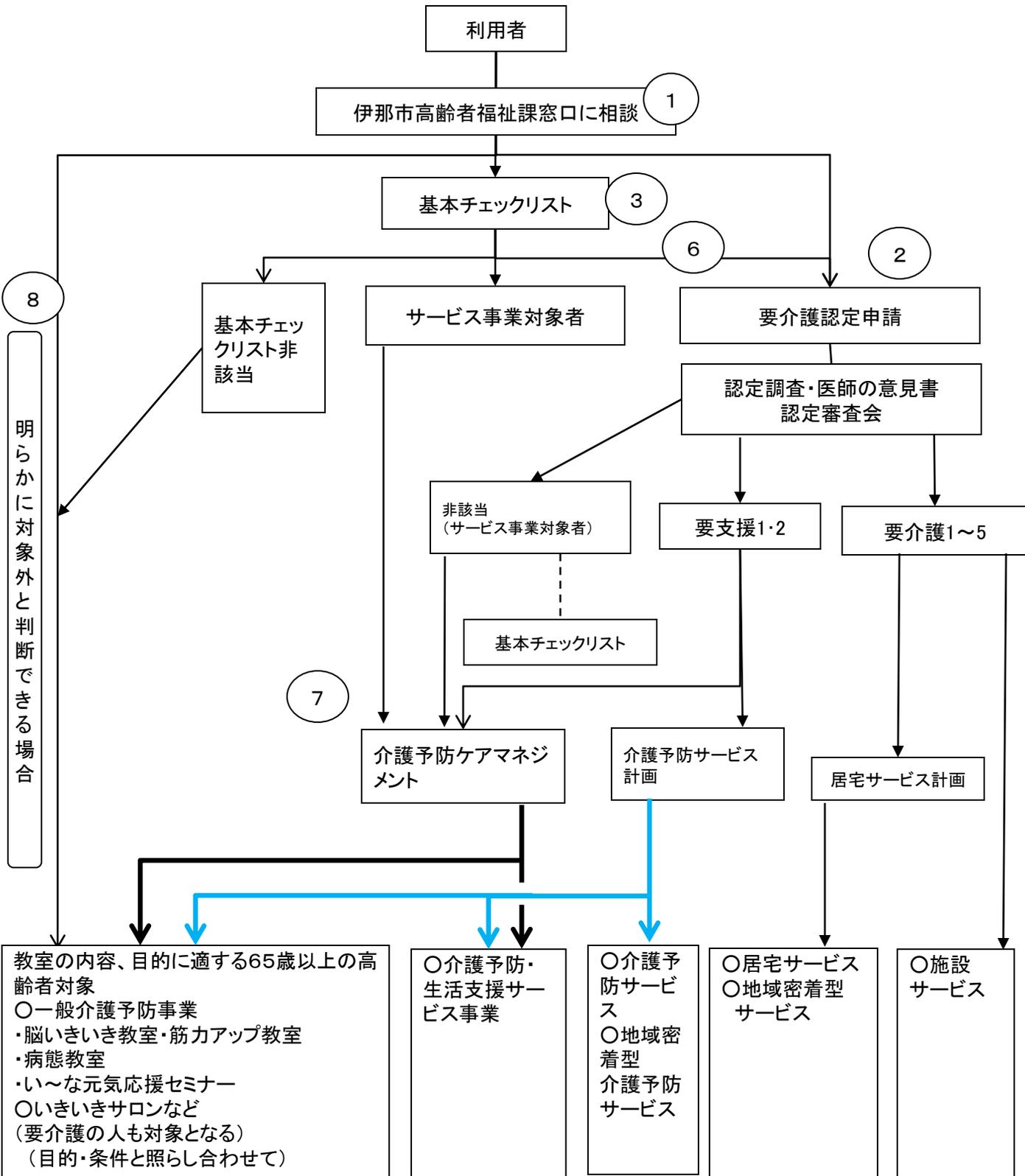
3 申請の流れ

【更新用】要支援認定者の更新申請必要性判定チャート

※第2号被保険者は総合事業の利用、予防給付の利用のいずれの場合も要支援認定が必要です。チェックリストで判断することはできません。



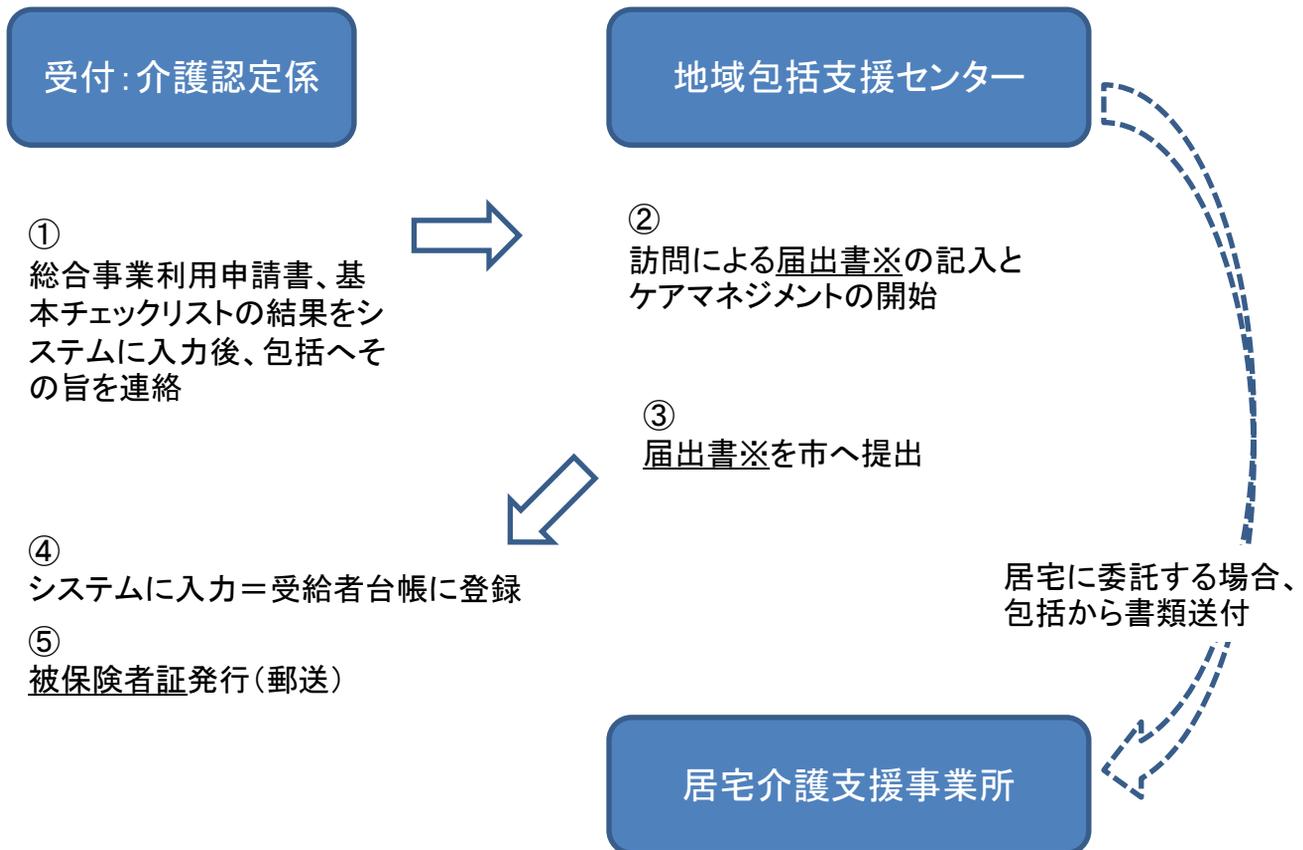
新規利用申請



- ① 窓口で相談に来られた際には、なぜ、来所されたのかの理由についてその主訴を聞き取る。要介護認定申請が必要か、それともサービス事業の対象者か或いは一般介護予防事業等での対応が可能か、利用者の状態や希望を元に判断をする。→「相談受付確認票」に記入
- ② 明らかに要介護認定が必要な人の場合や認定を受けておいた方が望ましいと判断された場合には、要介護認定の申請を案内する。→「介護保険申請書」に記入。* 認定申請と同時に基本チェックリストを実施しても差し支えない。非該当となった後、基本チェックリストを実施しサービス事業の対象者となる場合もある。
- ③ 要介護認定の必要性が低いと判断したが、何らかのサービス利用が望ましいのではないと思われる場合(または、希望内容が総合事業の範囲のみの場合)には、基本チェックリストを実施し、総合事業利用申請書を記入してもらう。→「基本チェックリスト」に記入。その際、既往歴、日常生活自立度、お薬手帳等持参している場合には合わせて提示を求め、記入時参考にする。
- ④ 本人が来所できない(入院中・相談窓口が遠い・外出に支障があるなど)場合は、家族等からの相談に基づき、本人の状況や相談の目的を聞き取る。その後、訪問などで地域包括支援センター職員が本人と対面して基本チェックリストを実施する。
 - * 基本チェックリストの活用については、介護予防ケアマネジメントのプロセスで、地域包括支援センター等が本人の状況を確認するとともに、事業の説明を行い、適切なサービス利用につなげる。
 - * 記入後の基本チェックリスト、総合事業利用申請書は介護認定係担当者へ渡す。
 - * 基本チェックリストの結果や支援結果等はワイズマンシステムにも入力する。
- ⑤ 居宅介護支援事業所等からの代行による相談も可とするが、本人が来所できない場合と同様の扱いとする。
- ⑥ 基本チェックリストを実施した後に、やはり、住宅改修が必要、福祉用具のレンタルが必要といったニーズが出てきた場合などについては、改めて要介護認定申請の案内を行う。
- ⑦ 基本チェックリストの該当者(サービス事業対象となる候補者の選定基準に合致し、サービス事業の利用がふさわしいと判断した場合)については、事業対象者となることを説明する。→「介護予防ケアマネジメント依頼(変更)届出書」を提出してもらう。* 「介護予防ケアマネジメント依頼(変更)届出書」は「介護予防計画作成依頼届出書」統一(併記)した様式を使用する。
 - ・事業対象者で要支援認定になった場合は届出不要。
 - ・要支援認定で事業対象者(更新時等)の場合は届出必要。
- ⑧ サービス利用希望者が、明らかに心身機能が元気で、介護予防・生活支援サービス事業の対象外と判断できる場合は、一般介護予防事業やその他地域の通いの場を案内する。また、様子により事業の担い手になっていただく(ボランティアセンター等紹介)ことを勧める場合もある。把握した情報(基本チェックリストの結果や支援結果等)はワイズマンシステムに入力する。

※サービス事業(事業目的・内容・手続き)、要介護等申請、一般介護予防事業の説明には、各パンフレット・リーフレット等活用する。

事業対象者決定後の流れ



届出書※

介護予防サービス計画作成(変更)届出書及び
介護予防ケアマネジメント依頼(変更)届出書

4 受付に必要な様式類

- 相談受付票
- 基本チェックリスト
- 介護予防に津城生活支援総合事業利用申請書
- 介護保険(要介護認定・要支援認定)申請書【既存のもの】
- (パンフレット)よくわかる介護保険【既存のもの】
- (パンフレット)総合事業
- 伊那市高齢者福祉事業一覧表
- 介護予防サービス計画作成(変更)届出書及び
介護予防ケアマネジメント依頼(変更)届出書【既存のものに併記】
- 福祉有償運送申請書

5 あきらかに要介護認定が必要な事例紹介

※ケーススクリーニングの視点例(窓口対応者用)

要介護認定実施の必要性について判断しています。(生駒市の例)

- ① 杖をついたり、歩行器を使用してもひとりで歩くことができない場合
(車いすに乗っている。寝たきりである。)
- ② 認知症の悪化により、日常生活に支障をきたしている場合
(買う品物を忘れてしまうため、必要なものを一人で購入することができない。料理をする段取りを覚えていられないため、料理が一人でできない。洗濯機の操作や掃除の段取りがわからず、家事の遂行ができない。)
- ③ 服薬や病気の管理のために、訪問看護サービスの利用目的がある場合。
- ④ 自宅内での移動、浴槽が深いなどの理由から住宅改修による手すり等の設置が必要な場合や福祉用具のレンタルや購入の希望が明確な場合。
- ⑤ 家族の介護力の問題で、長時間の預かりを求めている場合。
(不適切な介護や高齢者虐待の疑いなどで、定期的に家族との分離としてショートステイの利用が必要な場合など)

基本チェックリスト		初回・最終	記入日: H 年 月 日
住所 伊那市	番地	フリガナ 氏名	生年月日
(会場名))		大正・昭和 年 月 日
			(才)

NO	質問項目	回答 どちらかに○	
1	バスや電車で1人で外出していますか	0.はい	1.いいえ
2	日用品の買物をしていますか	0.はい	1.いいえ
3	預貯金の出し入れをしていますか	0.はい	1.いいえ
4	友人の家を訪ねていますか	0.はい	1.いいえ
5	家族や友人の相談にのっていますか	0.はい	1.いいえ
6	階段を手すりや壁をつたわずに昇っていますか	0.はい	1.いいえ
7	椅子に座った状態から何もつかまらずに立ち上がっていますか	0.はい	1.いいえ
8	15分位続けて歩いていますか	0.はい	1.いいえ
9	この1年間に転んだことがありますか	1.はい	0.いいえ
10	転倒に対する不安は大きいですか	1.はい	0.いいえ
11	6カ月間で2～3kg以上の体重減少がありましたか	1.はい	0.いいえ
12	身長 cm 体重 kg (BMI=)(注)		
13	半年前に比べて固いものが食べにくくなりましたか	1.はい	0.いいえ
14	お茶や汁物等でむせることがありますか	1.はい	0.いいえ
15	口の渇きが気になりますか	1.はい	0.いいえ
16	週に1回以上は外出していますか	0.はい	1.いいえ
17	昨年と比べて外出の回数が減っていますか	1.はい	0.いいえ
18	周りの人から「いつも同じ事を聞く」などの物忘れがあるとされますか	1.はい	0.いいえ
19	自分で電話番号を調べて、電話をかけることをしていますか	0.はい	1.いいえ
20	今日が何月何日かわからない時がありますか	1.はい	0.いいえ
21	(ここ2週間)毎日の生活に充実感がない	1.はい	0.いいえ
22	(ここ2週間)これまで楽しんでやれていたことが楽しめなくなった	1.はい	0.いいえ
23	(ここ2週間)以前は楽にできていたことが今ではおっくうに感じられる	1.はい	0.いいえ
24	(ここ2週間)自分が役に立つ人間だと思えない	1.はい	0.いいえ
25	(ここ2週間)わけもなく疲れたような感じがする	1.はい	0.いいえ

(注) BMI=体重(kg)÷身長(m)÷身長(m)が18.5未満の場合に該当とする。

基本チェックリスト結果

全体	運動器の機能	栄養改善	口腔機能	閉じこもり	認知症予防	うつ予防
/20(10/20)	/5(3/5)	/2(2/2)	/3(2/3)	/2(16に○)	/3(1/3)	/5(2/5)

基本チェックリストについての考え方【共通事項】

- ①対象者には、各質問項目の趣旨を理解していただいた上で回答してもらってください。それが適当な回答であるかどうかの判断は、基本チェックリストを評価する者が行ってください。
- ②期間を定めていない質問項目については、現在の状況について回答してもらってください。
- ③習慣を問う質問項目については、頻度も含め、本人の判断に基づき回答してもらってください。
- ④各質問項目の趣旨は以下のとおりです。各質問項目の表現は変えないでください。

基本チェックリストについての考え方【共通事項】

質問項目	質問項目の趣旨
1～5の質問項目は、日常生活関連動作について尋ねています。	
1	バスや電車で1人で外出していますか 家族等の付き添いなしで、1人でバスや電車を利用して外出しているかどうかを尋ねています。バスや電車のないところでは、それに準じた公共交通機関に置き換えて回答してください。なお、1人で自家用車を運転して外出している場合も含まれます。
2	日用品の買い物をしていますか 自ら外出し、何らかの日用品の買い物を適切に行っているかどうか(例えば、必要な物品を購入しているか)を尋ねています。頻度は、本人の判断に基づき回答してください。電話での注文のみで済ませている場合は「いいえ」となります。
3	預貯金の出し入れをしていますか 自ら預貯金の出し入れをしているかどうかを尋ねています。銀行等での窓口手続きも含め、本人の判断により金銭管理を行っている場合に「はい」とします。家族等に依頼して、預貯金の出し入れをしている場合は「いいえ」となります。
4	友人の家を訪ねていますか 友人の家を訪ねているかどうかを尋ねています。電話による交流や家族・親戚の家への訪問は含みません。
5	家族や友人の相談にのっていますか 家族や友人の相談にのっているかどうかを尋ねています。面談せずに電話のみで相談に応じている場合も「はい」とします。
6～10の質問項目は、運動器の機能について尋ねています。	
6	階段を手すりや壁をつたわずに昇っていますか 階段を手すりや壁をつたわずに昇っているかどうかを尋ねています。時々、手すり等を使用している程度であれば「はい」とします。手すり等を使わずに階段を昇る能力があっても、習慣的に手すり等を使っている場合には「いいえ」となります。
7	椅子に座った状態から何もつかまらずに立ち上がっていますか 椅子に座った状態から何もつかまらずに立ち上がっているかどうかを尋ねています。時々、つかまっている程度であれば「はい」とします

8	15分位続けて歩いていますか	15分位続けて歩いているかどうかを尋ねています。屋内、屋外等の場所は問いません。
9	この1年間に転んだことがありますか	この1年間に「転倒」の事実があるかどうかを尋ねています。
10	転倒に対する不安は大きいですか	現在、転倒に対する不安が大きいかどうかを、本人の主観に基づき回答してください。
11・12の質問項目は、低栄養状態かどうかについて尋ねています。		
11	6か月で2～3kg以上の体重減少がありましたか	6か月間で2～3kg以上の体重減少があったかどうかを尋ねています。6か月以上かかって減少している場合は「いいえ」となります。
12	身長、体重	身長、体重は、整数で記載してください。体重は1カ月以内の値を、身長は過去の測定値を記載して差し支えありません。
13～15の質問項目は、口腔機能について尋ねています。		
13	半年前に比べて固いものが食べにくくなりましたか	半年前に比べて固いものが食べにくくなったかどうかを尋ねています。半年以上前から固いものが食べにくく、その状態に変化が生じていない場合は「いいえ」となります。
14	お茶や汁物等でむせることがありますか	お茶や汁物等を飲む時に、むせることがあるかどうかを、本人の主観に基づき回答してください。
15	口の渴きが気になりますか	口の中の渴きが気になるかどうかを、本人の主観に基づき回答してください。
16・17の質問項目は、閉じこもりについて尋ねています。		
16	週に1回以上は外出していますか	週によって外出頻度が異なる場合は、過去1カ月の状態を平均してください。
17	昨年と比べて外出の回数が減っていますか	昨年の外出回数と比べて、今年の外出回数が減少傾向にある場合は「はい」となります。
18～20の質問項目は認知症について尋ねています。		
18	周りの人から「いつも同じ事を聞く」などの物忘れがあると言われますか	本人は物忘れがあると思っても、周りの人から指摘されることがない場合は「いいえ」となります。
19	自分で電話番号を調べて、電話をかけることをしていますか	何らかの方法で、自ら電話番号を調べて、電話をかけているかどうかを尋ねています。誰かに電話番号を尋ねて電話をかける場合や、誰かにダイヤルをしてもらい会話だけする場合には「いいえ」となります。

20	今日が何月何日かわからない時がありますか	今日が何月何日かわからない時があるかどうかを、本人の主観に基づき回答してください。月と日の一方しか分からない場合には「はい」となります。
21～25の質問項目は、うつについて尋ねています。		
21	(ここ2週間)毎日の生活に充実感がない	ここ2週間の状況を、本人の主観に基づき回答してください。
22	(ここ2週間)これまで楽しんでやれていたことが楽しめなくなった	同上
23	(ここ2週間)以前は楽に出来ていたことが今ではおっくうに感じられる	同上
24	(ここ2週間)自分が役に立つ人間だと思えない	同上
25	(ここ2週間)わけもなく疲れたような感じがする	同上

【総合事業サービス参加の可否等について主治医への相談が必要と考えられる主な場合】

- コントロールされていない心疾患・不整脈のあるもの
- 収縮期血圧180mmhg以上のものや180mmhg未満であっても状態等により見当が必要なもの
- 急性期の関節痛。関節炎・神経症状のあるもの
- 慢性閉塞性肺疾患(慢性気管支炎・肺気腫など)で息切れ・呼吸困難があるもの
- 急性期の肺炎・肝炎などの炎症のあるもの
- 骨粗鬆症で、脊椎圧迫骨折のあるもの
- 認知機能低下により、プログラムの実施に支障をきたすもの
- その他、本サービス等の実施によって、健康状態が急変あるいは悪化する危険性があるもの

【参考】「介護予防・日常生活支援総合事業ガイドライン」

についてのQ&A(抜粋)

問4

市町村窓口での対応は、「必ずしも専門職でなくてもよい」(ガイドライン案P60)とされているが、相談や基本チェックリストによる振り分けのみで適切な判断ができるような基準を示してほしい。特に、サービスの利用の流れにおいて、「明らかに要介護1以上と判断できる」「明らかに一般介護予防と判断できる」場合とは、どのようなものを想定しているのか。

答え

1. 基本チェックリストは、相談窓口において、生活上の困りごと等のある相談者に対し、必ずしも認定を受けなくても、必要なサービスを事業で利用できるよう本人の状況を確認するものとして用いる。基本チェックリストの結果が事業対象者に該当する基準に何らか該当した場合に、介護予防ケアマネジメント(第一号介護予防支援事業)のプロセスにおいて、適切なサービスにつなげるものとしている。
2. 窓口においては、相談の目的や希望するサービスを聞き取るとともに、総合事業の趣旨と手続き、要介護認定等の申請後の流れ、総合事業のサービス利用開始後も要介護認定等申請も可能であること等を説明し、利用者やその家族と相談しながら進めていただきたい。
3. この中で、明らかに要介護認定が必要であると想定できる場合としては、予防給付によるサービスを希望している場合に加えて、例えば、寝たきり状態にある場合や、認知機能の低下や問題行動により目が離せない状況にある場合等が想定され、この場合には、要介護認定等申請を案内していただくことになると思う。
4. 同様に、窓口に来た者が、一般介護予防事業の利用を希望している場合や、「高齢者の集まりに参加して、担い手として活動したい」等の場合には、一般介護予防事業を案内することが考えられる。窓口においては、本人の相談内容や希望等も丁寧に聴き取っていただいた上で、案内をしていただきたい。

問5

「基本チェックリストのチェック内容は、本人の状態に応じて変化するため、一般介護予防へ移行した後や、一定期間サービス事業の利用がなかった後に、改めてサービスの利用の希望があった場合には、再度基本チェックリストを行い、サービスの振り分けから行う」(ガイドライン案P61)とあるが、ここでいう「一定期間」とは、どのくらいの期間を想定しているのか。

答え

1. 一定期間、生活支援・介護予防サービス事業の利用のなかった後に、改めてサービスの利用の希望があった場合については、利用のなかった期間や、利用しなくなった理由等は様々であるとともに、本人の状況等が大きく変化した場合等も想定される場所。
2. この場合、相談の目的や本人の希望等とあわせて、従前のサービス利用状況等も聴き取った上で、その方の状況等を踏まえて、対応していくことが必要であると考えており、御指摘の「一定期間」については一律の期間をお示しすることは難しく、市町村や地域包括支援センターが利用者の状況等に応じて判断していただきたい。

問6

事業対象者の該当基準は誰でも知ることができるため、例えば、訪問型サービスAを希望して基本チェックリストに基準に該当するように記載されるケースも想定される。このような場合の対応はどのようにすればよいか。

答え

1. サービス事業利用のための手続きは、ガイドラインにおいて、原則、被保険者本人が直接窓口に出向いて行うこととしている。その中で、基本チェックリストの記入に関しては、「基本チェックリストの使い方」に基づき、質問項目の趣旨を説明しながら、本人に記入してもらうものとしており、本人の状況を踏まえた記載がなされるものである。一方で、本人が来所できない場合、家族等代理の者が基本チェックリストを記入することも想定している。
2. そのうえで、事業対象者に該当した者が、具体的な訪問型サービス(第1号訪問事業)等を利用するには、介護予防ケアマネジメント(第1号介護予防支援事業)を経ることが必要である。この介護予防ケアマネジメント(第1号介護予防支援事業)については、平成27年1月9日版Q&A17頁問8でもお示ししているとおり、指定介護予防支援と同様に、基本的なケアマネジメントのプロセスに基づくものと考えており、特にアセスメントに当たっては、利用者が置かれている環境や、日常生活及び社会参加の状況等を正確に把握する必要があることから、利用者の居宅等を訪問し、利用者及び家族と面接して行うものとしている。このときに、基本チェックリストに当たる項目についてもアセスメントの中で再度確認され、そのうえで適切なサービスの利用について、検討されるものと考えている。
3. お尋ねの場合も、地域包括支援センター等による介護予防ケアマネジメント(第1号介護予防支援事業)のプロセスの中で、利用者の状況を把握し、適切な介護予防ケアマネジメントによって、サービスの利用について検討していただきたい。

問7

総合事業開始直前まで二次予防事業対象者だった方は、総合事業を開始した場合、自動的にサービス事業対象者に移行することになるのか。それとも、新たに要支援認定もしくは基本チェックリストにて、サービス事業に該当するかどうかの判定が必要か。

答え

総合事業へ移行後に介護予防・生活支援サービス事業を利用する場合は、ガイドライン案にもあるとおり、要支援認定者またはサービスの利用相談に基づき基本チェックリストを用いて事業対象者と判断された介護予防・生活支援サービス事業対象者のいずれかであることが必要である。

問8

要介護認定等申請と同時に、基本チェックリストによりサービス事業対象者として介護予防ケアマネジメントを開始後、要介護1以上の結果が出た場合、同月内に介護給付を利用するまでの地域包括支援センターが作成するケアプランと、認定結果に基づいて、介護給付について居宅介護支援事業所が作成するケアプランの、2件存在することになると考えてよいか。また、その場合は、介護予防ケアマネジメント費と居宅介護支援費をそれぞれ請求でき、支給限度額管理は、地域包括支援センターと居宅支援事業者が連携を取り合って行うようになるのか。

答え

1. 要介護認定等申請と同時に、基本チェックリストによりサービス事業対象者として総合事業のサービスを受ける場合は、介護予防ケアマネジメントによるケアプランに基づきサービスを利用するが、認定結果が要介護1以上となり、介護給付の利用を開始する場合は、居宅介護支援事業所による居宅介護支援に移行することとなる。
2. なお、月の途中までサービス事業対象者として総合事業のサービスを利用していた者が、要介護1以上の認定結果の通知に伴い、居宅介護支援に切り替えた場合は、給付のルールに準じて、月末の時点で居宅介護支援を行っている居宅介護支援事業者が給付管理票を作成して提出することとし、併せて居宅介護支援事業費を請求することになる。また、この場合の区分支給限度額管理は、地域包括支援センターと居宅介護支援事業者が連携を取り合って行う。