

平成31年4月
足立区福祉部

『介護予防・日常生活支援総合事業』における緩和型 サービスの導入とそれに伴う変更について

平成31年4月から、介護予防・日常生活支援総合事業において、従来の人員や書類等の基準を緩和した「緩和型サービス」を導入し、あわせて制度の一部を変更します。

【今回のポイント】

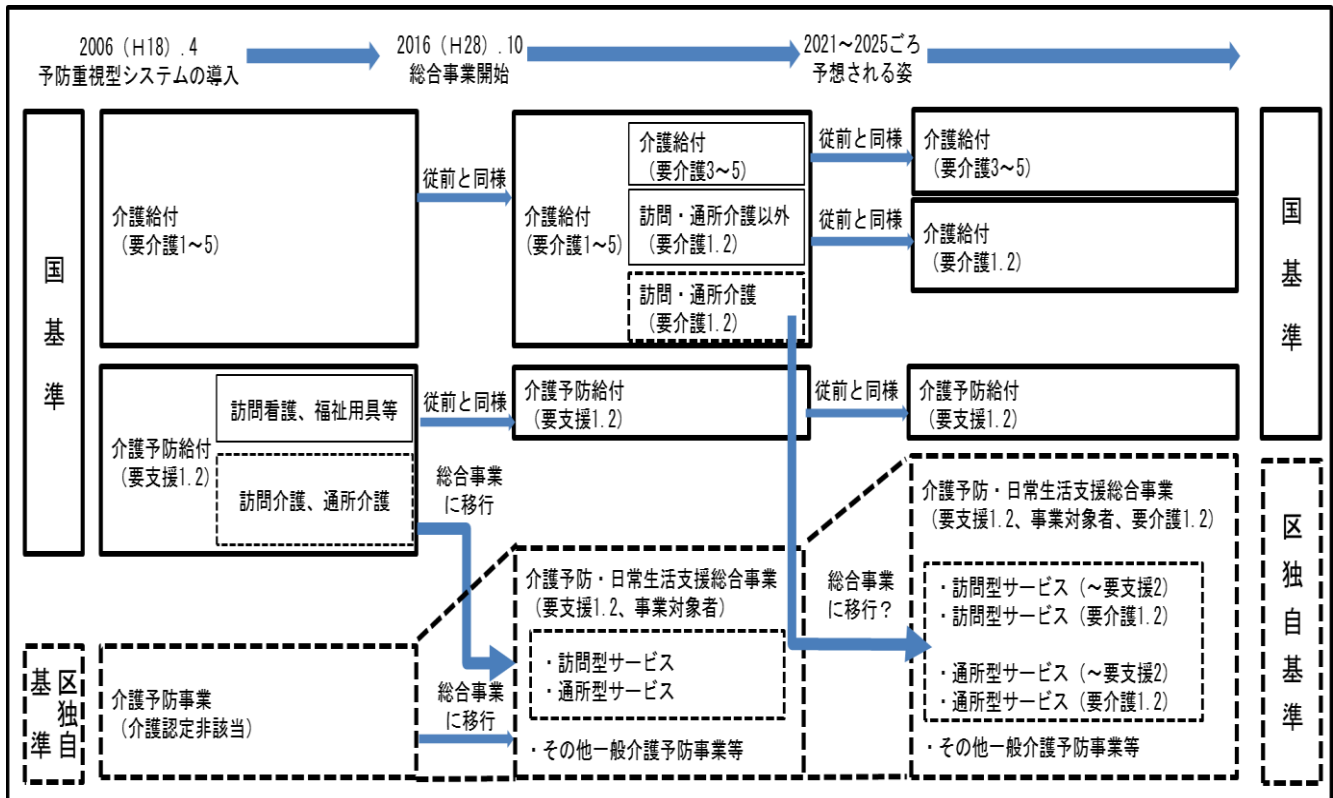
- 1 訪問型サービスについて、生活援助中心の新たなサービス「生活支援サポートサービス」を導入します。
- 2 「生活支援サポートサービス」の担い手として、ヘルパーの基準よりも養成時間等の基準を緩和した新たな資格「生活支援サポーター」の認定を開始します。
- 3 訪問型サービス・通所型サービスともに、これまでの「包括報酬」（利用回数にかかわらず月額での報酬）から「出来高報酬」（利用回数に応じた報酬）へと変更します。
- 4 緩和型サービスへの移行は、平成31年4月1日以降、介護認定の更新を迎えた方から順次行っていきます。

【 介護予防・日常生活支援総合事業の変遷と今後の展望 】

- ・ 介護認定者の増加⇒介護人材・介護予算の不足
- ・ 軽度認定者の支援を地域での互助に移行
- ・ 専門性の高い介護人材を重度の要介護者に集中

区独自の基準で行うサービスがさらに拡大することが予想されます。

◆総合事業導入までの変遷と、今後厚労省が示すと予想される総合事業の将来像



要介護度が高く、専門的な介護が必要な人に対し、介護人材を集中的に投入する結果、要介護認定非該当者や介護予防の取組みが必要な高齢者などに対応する人材が不足することが想定されるため、新たなサービスを導入し、それを担う人材を発掘し、育成していく必要があります。

【 新たな緩和型の訪問サービスについて 】

1 「生活支援サポートサービス」と「生活支援サポーター」の導入

(1) 訪問型サービスのサービス内容の変更

足立区では、平成31年4月から訪問型サービスにおいて、生活援助を中心とした新たなサービス「生活支援サポートサービス」を導入します。

このサービスでは、これまでの訪問型サービスを担っていた「介護福祉士」「介護職員初任者」のほか、新たに足立区が資格基準を定めた「生活支援サポーター」が担えるようになります。

(2) 「生活支援サポーター」について

生活支援サポーターは、足立区が定める「生活支援サポーター養成研修（計13.5時間）」を修了後、足立区の指定を受けた事業所に雇用登録することで、生活支援サポートサービスの担い手として従事できます。

なお、生活支援サポーター養成研修は、当面の間足立区が中心となって募集・養成を実施し、平成30年度は2月と3月に1回ずつ、合計2回開催する予定です（次年度以降、定期的に開催予定です）。

養成研修を修了した「生活支援サポーター」は、足立区の総合事業の指定を受けた訪問介護事業者には雇用されなければ、サービスを提供することはできません。

(3)「生活支援サポーター」が提供可能なサービス内容について

基本的に、老計１０号（「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）が定める「生活援助」のみとしますが、身体介護の中の一部の見守り行為（老計１０号１－６の一部）を限定的に行うこととします。（下記一覧表参照、○の内容は援助可能）。

cf.老計１０号の 1-6「自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助」より

○×	援 助 内 容
×	ベッド上からポータブルトイレ等（いす）へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行う。
×	認知症等の高齢者がリハビリパンツやパットの交換をする際に見守り・声かけを行うことにより、１人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援する。
○	認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが <u>声かけ</u> と誘導で食事・水分摂取を支援する。
×	入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む）。
×	移動時、転倒しないように側について歩く（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）。
×	ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）。
○	本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、 <u>直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促す。</u>
○	利用者と一緒に手助けや声かけ、見守りをしながら行う掃除、整理整頓（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）。
○	ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう、または思い出してもらうよう援助する。
○	認知症の高齢者と一緒に冷蔵庫のなかの整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促す。
○	洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行う。
○	利用者と一緒に手助けや声かけ、見守りをしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。
○	利用者と一緒に手助けや声かけ、見守りをしながら行う衣類の整理・被服の補修。
○	利用者と一緒に手助けや声かけ、見守りをしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）。
×	車イス等での移動介助を行って店に行き、本人が自ら品物を選べるよう援助する。
×	上記のほか、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行うことが、ADL・IADL・QOL 向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置付けられたもの。

(4) 生活支援サポートサービス提供内容における留意点

- 生活支援サポーターは、身体介護は行えません。

○認知症などの高齢者に対して、声かけと誘導で食事・水分摂取を支援する。

○本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わず
に、側で見守り、服薬を促す。

など、あくまでも、声かけ・見守りを中心とした援助のみ可能であり、服薬内容の確認や、手を引いての誘導などはできません。

- ゴミの分別や衣類の整理などの家事など、利用者と一緒に行くことは可能です。

- 通院における同行は、身体介護とみなされるため、生活支援サポーターは従事することはできません。

- 利用者が自宅で入浴するための見守りは、生活支援サポーターでは行えません。万が一の事態となった場合対応できないため、ヘルパー（有資格者）の対応となります。

2 緩和型訪問サービス提供事業者の基準緩和

緩和型訪問サービスを提供する事業者の基準について、下記の表のとおり緩和します。

該当者	足立区の基準内容
管 理 者	1人以上必要。 ただし、支障がない場合、他の職務、同一敷地内の他事業所等職務に従事可能。
訪問介護員 従 事 者	1人以上必要 【資格要件】介護福祉士、介護職員初任者又は <u>一定の研修受講者</u>
サービス 提供責任者	サービス提供責任者 常勤の訪問介護員等のうち、利用者 <u>50人に1人以上（一部非常勤可）</u> 【資格要件】介護福祉士、実務研修修了者、3年以上介護等の業務に従事した介護職員初任者
訪問事業 責任者	訪問事業責任者 従事者のうち <u>1人以上必要数</u> 【資格要件】介護福祉士、介護職員初任者 ※非常勤（常勤の勤務時間換算のうち、2分の1以上勤務）も可能

ただし、現行サービス（H30.12現在実施しているサービス）及び、要介護者に対する訪問介護サービスを提供している場合は、従来どおりの基準の適用となります。

3 緩和型サービスの報酬等について

包括報酬（月額制）から出来高報酬（回数制）への変更

⇒ 利用回数による利用者間での不公平感の解消

【サービス報酬の請求について】

総合事業開始時から「包括報酬制（月額制）」での請求としていましたが、緩和型サービスについては、介護保険サービスと同様に、利用回数に応じた請求とし、同時に単位上限を設けます。

なお、加算については従来どおりとします（初回加算、介護職員処遇改善加算など）

（１）訪問型サービスについて

◆訪問型サービスの内容

	現行 (~2019.3)	緩和型サービスへの移行期間 (2019.4~)		第8期改定時（案） (2021.4~)
提供時間	必要な時間 (概ね60分)	20分以上60分未満		20分以上45分未満 程度の設定を検討中
基 準	従来どおり	人員基準は前頁の通り 書類面での緩和を検討中		検討中
報酬額 (例：週1回 利用の場合) ※加算は従 来どおり	1,086単位/月 =12,380円	⇒ ①身体介護を伴うサービス 身体あり <u>271単位/回</u> ※1,086/4=271.5	⇒ 上限1,084単位 ※①・②を組み合 わせたプランも作 成可能	要介護者への訪問 介護サービスとの 均衡を損なわない 範囲で検討中
		②生活支援サポートサービス 身体なし <u>245単位/回</u>		

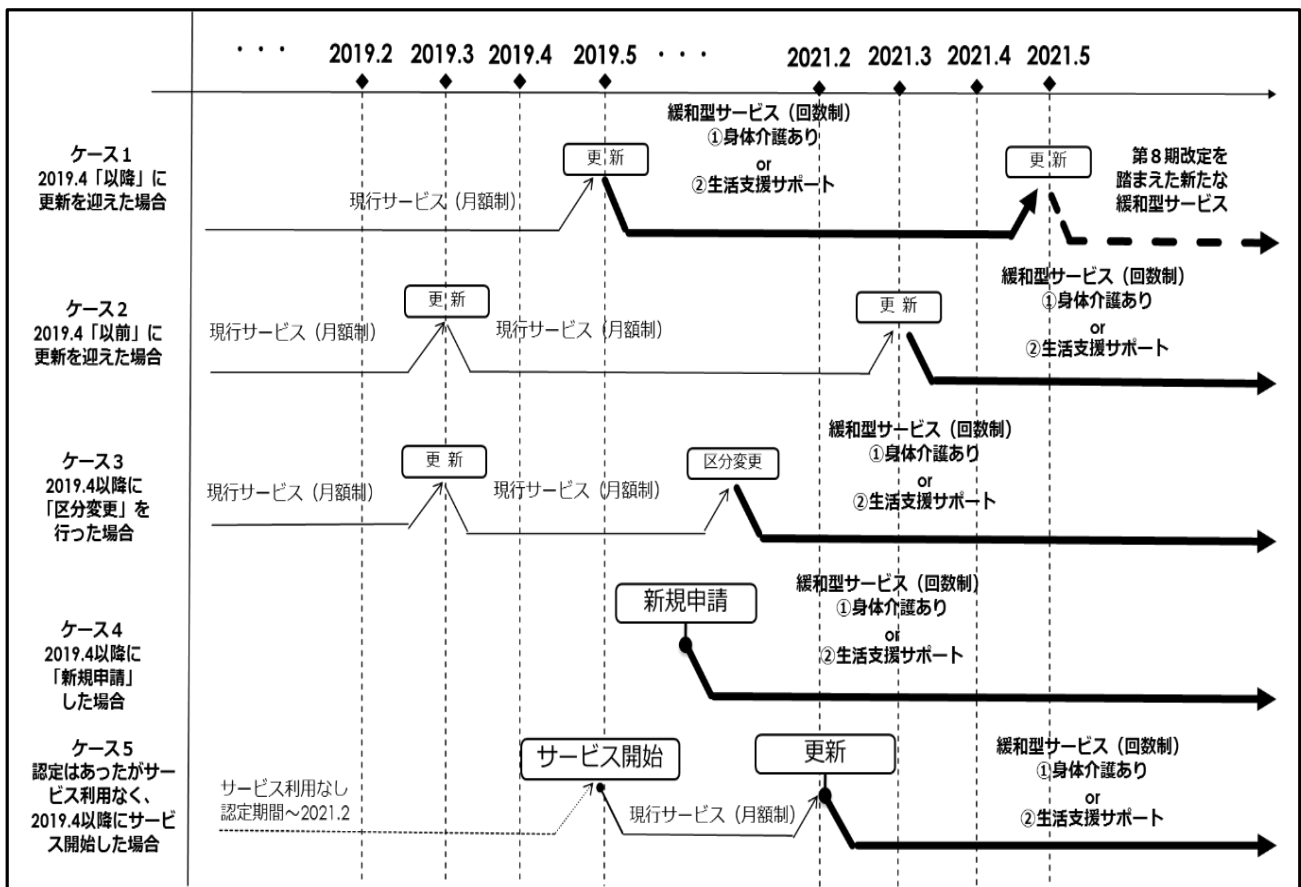
◆移行期間中は、3種類のサービスが並行することとなります

名称		内容	担い手	提供期間
現行サービス		H30.12現在実施している訪問型サービス	ヘルパーのみ	2016.10.1 ~2021.3.31
緩和型サービス	身体介護を伴うサービス	身体介護ありのサービス	ヘルパーのみ	2019.4.1~
	生活支援サポートサービス	身体介護なしのサービス	ヘルパー 生活支援サポーター	

・現行サービスからの切り替え

切り替えは、平成31年4月1日以降に介護認定の更新を迎えた方から、順次行っていきます。更新時のケアプラン見直しの中で、利用者の状況に応じて「身体介護を伴うサービス」か「生活支援サポートサービス」のいずれかを選択する形になります。サービス切り替えの際は、利用者に対し、サービス内容の違いや担い手の違いを丁寧に説明することが求められます。

◆サービス切り替えのイメージ



◆緩和型訪問サービスの各利用回数における請求上限単位数

利用回数	対象者	請求上限単位数
週1回利用	事業対象者・要支援1・2	1,084
週2回利用	事業対象者・要支援1・2	2,168
週3回利用	要支援2	3,252

なお、初回加算や処遇改善加算などの各種加算は、請求上限単位数には含みません。

◆利用回数と請求上限単位（例：週1回利用のケース）

どのような組み合わせでサービスを利用した場合でも、 請求上限以上の単位は請求できません					請求上限 1,084単位
ケース1 身体介護を伴う サービスを月5回 利用した場合 ケース2 生活支援サポート サービスを月5回 利用した場合 ケース3 2つのサービスを 合わせて月5回 利用した場合	1回目 身体介護を 伴うサービス 271単位/回	2回目 身体介護を 伴うサービス 271単位/回	3回目 身体介護を 伴うサービス 271単位/回	4回目 身体介護を 伴うサービス 271単位/回	5回目 身体介護を 伴うサービス 271単位/回
	生活支援サポ ートサービス 245単位/回	2回目 生活支援サポ ートサービス 245単位/回	3回目 生活支援サポ ートサービス 245単位/回	4回目 生活支援サポ ートサービス 245単位/回	5回目 生活支援サポ ートサービス 245単位/回
	1回目 生活支援サポ ートサービス 245単位/回	2回目 身体介護を 伴うサービス 271単位/回	3回目 生活支援サポ ートサービス 245単位/回	4回目 身体介護を 伴うサービス 271単位/回	5回目 生活支援サポ ートサービス 245単位/回

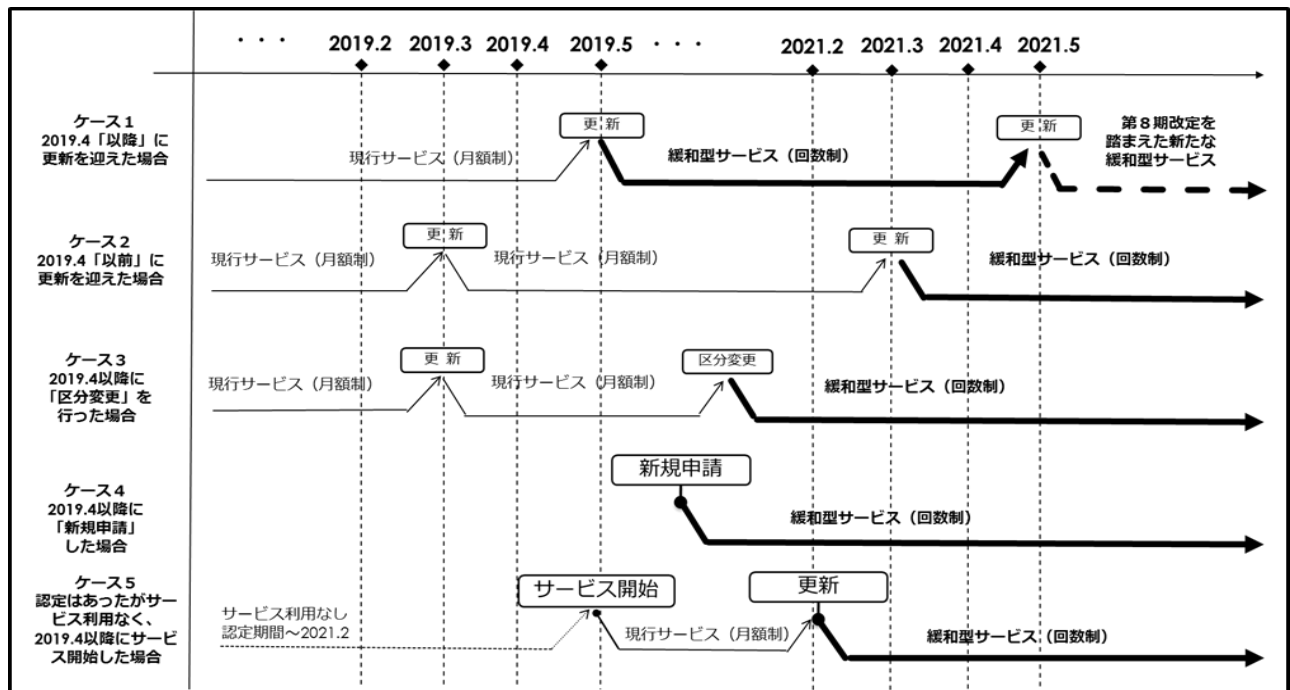
（2）通所型サービスについて

◆通所型サービスの内容

	現行 (~2019.3)	緩和型サービスへの移行期間 (2019.4~)		第8期改定時（案） (2021.4~)
提供時間	概ね3時間以上 5時間未満	同 左		提供時間に応じた サービスの 設定を検討中
基 準	従来どおり	⇒ 検討中		⇒ 検討中
報酬額 (例：週1回 利用の場合) ※加算は従 前どおり	1531単位/月 =16,687円	382単位/回 ※ $1531/4=382.75$	上限1528単位	要介護者への通所 介護サービスとの 均衡を損なわない 範囲で検討中

・現行サービスからの切り替え

切り替えは、平成31年4月1日以降に介護認定の更新を迎えた方から、順次行っています。こちらも、訪問型サービスと同様の考え方です。



◆緩和型通所サービスの各利用回数における請求上限単位数

利用回数	対象者	請求上限単位数
週1回利用	事業対象者・要支援1・2	1,528
週2回利用	要支援2	3,056

なお、初回加算や処遇改善加算などの各種加算は、請求上限単位数に含みません。

◆利用回数と請求上限単位

請求上限以上の単位が請求できない点は、訪問型サービスと同様です。

	請求上限以上の単位は 請求できません。				週1回利用の 請求上限 1,528単位	週2回利用の 請求上限 3,056単位			
ケース1 週1回利用で 月5回利用 した場合	1回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	2回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	3回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	4回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	5回目 緩和型通所 サービス 382単位/回				
ケース2 週2回利用で 月9回利用 した場合	1回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	2回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	3回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	4回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	5回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	6回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	7回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	8回目 緩和型通所 サービス 382単位/回	9回目 緩和型通所 サービス 382単位/回

(3)「訪問型サービス」「通所型サービス」共通の留意点

- ・ あくまでも、ケアプランどおりサービスを行ってください。

例えば、5週ある月などがありますが、くれぐれも、「報酬が取れないから、サービスは入れない」と言うことが無いようにお願いします。

- ・ 利用者都合でのキャンセルについては、要介護者に対する介護保険サービスと同様に、キャンセル料を設定することを可とします。
- ・ 新しいサービスコード表については、現在作成中です。平成31年2月末までにはホームページに掲載します。

- ・ 緩和型サービスの導入に際し、改めての事業所指定申請は必要ありません。

なお、今回の変更を機に、総合事業の事業所指定申請をお考えの事業者様につきましては、足立区 HP「介護予防・日常生活支援総合事業の指定申請・変更等について」のページをご参照ください。

- ◆参考 総合事業の新規事業所指定申請の流れ
足立区 HP「介護予防・日常生活支援総合事業の指定申請・変更等について」より（一部抜粋）

2. 指定申請の流れ

1. 事前相談（指定予定日の3ヶ月前の25日まで）
2. 指定申請書の提出（指定予定日の2ヶ月前の25日まで）
3. 指定前実地調査
4. 指定の決定

スケジュール(例)

事前相談期限	指定申請書提出期限	指定予定日
1月25日 (指定予定日の3ヶ月前の25日まで)	2月25日 (指定予定日の2ヶ月前の25日まで)	4月1日

事前相談および指定申請書の提出期限は、上表の例のとおりです。いずれの場合も、1週間前までに事前予約が必要です。なお、サービス提供については、毎月1日付けで開始することができます。

【生活支援サポーター養成研修と就労までの流れ】

1 養成研修の実施について

平成30年度内では、2回の研修を実施予定です。

【研修日程等】

○1期生：平成31年2月12日（火）・14日（木）

○2期生：平成31年3月 5日（火）・ 6日（水）

いずれも午前9時～午後5時 会場：エル・ソフィア（梅田地域学習センター）

各期定員60名ずつ（先着順） 1月8日から申込開始（区HP&コールセンター）

対象：18歳以上で区の総合事業の指定を受けた訪問介護事業所での就労を希望する方

※平成31年度は、5回程度の開催を予定しています。（時期未定）

研修カリキュラム（案）

タイトル	内 容	時 間
介護現場を理解する	具体的なサービス内容、尊厳の保持 個人情報と守秘義務、事故発生時の対応など	2時間20分
制度を理解する	介護予防・日常生活支援総合事業の概要 介護保険制度の概要など	1時間30分
高齢者を理解する	高齢者の特徴 家族の心理と関わり方についてなど	1時間30分
認知症を理解する	認知症サポーター養成講座	1時間30分
高齢者のSOSを 見逃さない	高齢者への気づき 高齢者の権利擁護と消費者被害など	1時間20分
コミュニケーション （座学・体験）	高齢者へのコミュニケーション ロールプレイ・グループワーク	2時間20分
計		10時間30分

10.5時間の研修修了者に対して、足立区から修了証を発行します。

修了者は、訪問介護事業所での面接を受けた後、採用されます。

生活支援サポーターの雇用を希望する訪問介護事業所には、**最低3時間の職場内研修（OJT研修）を実施していただきます。**

これにより、生活支援サポーターは計13.5時間の研修で「生活支援サポートサービス」の担い手となります。

2 就労までの流れについて

養成研修修了者には、雇用を希望する訪問介護事業所の名簿を配布します。採用面接を受ける際の日程調整は2通りの方法で行います。

① 修了者が自ら事業所に連絡を入れる場合

名簿に記載された連絡先に修了者が自ら連絡し、日程調整を行います。

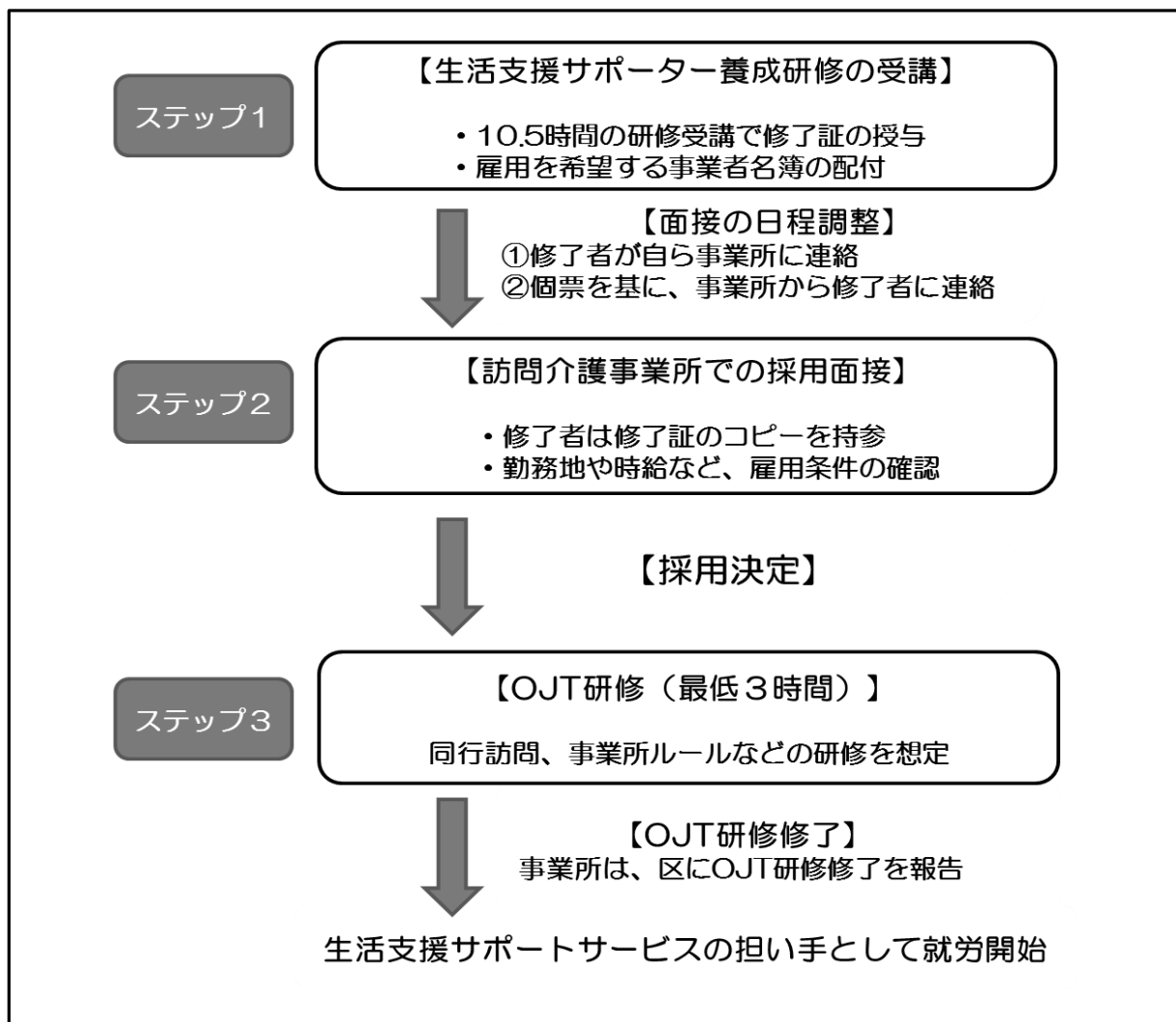
② 事業所から修了者に連絡を入れる場合

修了者が希望する場合は、自分の連絡先を記した個票を区に提出します。

修了者は、面接を希望する事業所を最大3事業所まで選択できます。区は、各事業所に個票を転送するので、受け取った事業所は、修了者に面接の日程調整の連絡を入れていただきます。

※生活支援サポーターの雇用を希望する事業所は、個票が届いたら、必ず修了者に連絡を入れてください。

養成研修受講から就労までの流れ



3 【訪問介護事業所向け】雇用希望事業者票の提出について

生活支援サポーターの雇用を希望する訪問介護事業所は、「生活支援サポーター雇用希望事業者票」を区に提出してください。

記載された情報は名簿の形で修了者に配布するとともに、区 HP でも掲載します。

雇用希望事業者票の記入例

送信先FAX：03-3880-5614 送信先Eメールアドレス：care-s@city.adachi.tokyo.jp 生活支援サポーター雇用希望事業者票 当社は、生活支援サポーターの雇用を希望します。	
事業所名	訪問介護ステーション●●
(ふりがな) 担当者名	あだち いちろう 足立 一郎
連絡先	所在地：〒120-8510 足立区中央本町1-17-1 電話番号：03-3880-5642
事業所PR (60文字以内)	オープンしたばかりの新しい事業所です。明るい雰囲気職場で、経験豊富なベテランスタッフが親切丁寧に指導します。(55字)
受付可能時間	曜日：月～金 時間：8:30～17:15 (12:00～13:00 休憩)

※こちらに記載いただいた情報につきましては、生活支援サポーター養成講座の修了者に提供する「生活支援サポーター雇用希望事業所名簿」に掲載させていただきます。

雇用希望事業者票は、本日以降随時受け付けます。

名簿は随時更新していきますが、

- ・1月8日（受講生募集開始）の時点で区HP上に名簿の掲載を希望する場合は **12月27日（木）までに**
- ・2月14日の第1期養成研修で配付する名簿への掲載を希望する場合は **1月31日（木）までに**

雇用希望事業者票を提出してください。



雇用希望事業者情報を名簿化

生活支援サポーター雇用希望事業所名簿（案）（区HPへの掲載、修了者への配付）

中部ブロック 事業所一覧（青井1・青井3～6・梅島・梅田・島根・関原・中央本町・西加平・本木1～2）						
No.	事業所名	住所	電話	担当者	PR	受付可能な時間帯
1	訪問介護ステーション●●	足立区中央本町1-17-1	03-3880-5642	あだち いちろう 足立 一郎	オープンしたばかりの新しい事業所です。明るい雰囲気職場で、経験豊富なベテランスタッフが親切丁寧に指導します。	曜日：月～金 時間：8:30～17:15 (12:00～13:00 休憩)
2	雇用希望事業所名簿は、東・西・南・北・中部の5ブロックに分けて掲載する予定です。					
3						

4 【訪問介護事業所向け】生活支援サポーター養成研修修了証（案）

10. 5時間の研修修了生には、下記の修了証を発行します。訪問介護事業所は、修了証により資格を確認してください。

また、雇用した生活支援サポーターがOJT研修を修了した際には、サポーターの「修了者番号」を区に報告してください。

 修了者番号 第 2018《受講番号》号 修 了 証 書 氏 名 《受講者名》 生年月日 《生年月日》 あなたは、足立区の定める生活支援サポーター養成研修を修了したことを証します。 平成 3 1 年 月 日 足立区長 近藤 弥生

【寄せられた質問に対する回答】

※類似する内容が複数寄せられた質問については、一部編集し統合しています。

No.	項 目	質 問	回 答
1	サービスの 切り替え	生活支援サポートサービスは、利用者が希望した場合には更新前でも切り替えは可能ですか。	原則、更新時の切り替えとなります。
2		事業対象者の現行サービスからの切り替えはいつ行えばよいか。	平成31年4月1日以降に初めて迎えるケアプランの更新時に切り替えを行ってください。
3		緩和型サービス切り替えに際して、新たに契約書を取り交わさなければならないのか。 今回の場合は、料金、運営体制、キャンセル料にまつわる部分に変更になるため、別紙契約書、重要事項説明書のみで良いのではないのか？	契約書に変更点が発生する場合には、新たな契約書を取り交わしてください。 質問のように、料金、運営体制の変更であれば、別紙契約書、重要事項説明書の変更だけでも可能です。
4	5回目(9回目)以降のサービス 提供	5週ある月は、5回目のサービスの日程を次月にずらすなど、「事業所の都合で」サービス提供回数の調整を行うことはよいか。	できません。ケアプランに沿った必要なサービスを行ってください。
5		5週ある月の5回目のサービス利用について、「利用者の都合で」ケアプランにサービスがのっていない場合は「報酬が取れないからサービスを入れない」というところに <u>あてはまらない</u> という理解でよいか。	お見込みのとおりです。 利用者に対して、5回利用しても請求上限単位数以上の利用料金を支払う必要がないことなどを十分に説明したうえ、関係者全員で合意形成を図ってください。
6		月に5回目を超えた場合等、事業者は無償で提供するのか。 その場合、事故などがあつた場合、責任は誰がとるのか。	5回目、9回目以降のサービス提供は、決して「無償のサービス」ではありません。従来どおり、責任を持って提供してください。
7	請求上限 単位数	請求上限単位数を超えた分は自費請求をしてもよいか。 (P.9「◆利用回数と請求上限単位」の図の中においてグレーで記されている部分)	自費請求はできません。 なお、サービスの需要と認定内容が合っていない場合は区分申請を行うなど、サービスの適正化を図ってください。

No.	項 目	質 問	回 答
8	請求上限 単位数	請求上限単位数を超えた分は自費請求をしてもよいか。（例：介護保険サービスでは派遣できない内容（趣味活動への付き添いや犬の散歩など）を提供した場合＝従来の包括請求制でも自費の対応としていた場合）	お見込みのとおりです。
9	請求事務	通所型サービスについて、5回目利用、9回目利用の場合、記録簿やサービス提供票には記載し、請求は外す形でよいか。	内部記録やサービス提供票などには記載が必要です。ただし、請求の際には「5回以上」、「9回以上」のコードを作成する予定です。該当するコードを使用してください。
10		生活支援サポートサービスの提供予定利用者から身体介護に該当するサービスの提供依頼があった場合には、提供してよいのか。	想定していません。 ただし、緊急時における対応は、OJT 研修等で周知してください。特に生活支援サポーターは、身体介護ができません。 また、できるだけそのような状況が発生しないよう、利用者の状態やケアプランなどの見極めをお願いします。
11		日割計算の考え方は今後なくなると理解してよいか。	お見込みのとおりです。移行後は利用回数制となりますので、日割り計算の対応はありません。
12		訪問型・通所型それぞれについて、同一のサービスで2つの事業所を利用して提供することはできるか。	できません。
13		通所型サービスの変更点はあるか。	平成31年4月における変更点は、月額報酬制から利用回数制への変更のみとなります。 人員面、書類面の基準緩和については、引き続き関係機関と協議・検討を重ねながら、順次取り組んでいきます。
14	通所型 サービス	要支援の方でも入浴希望者が増えている。入浴加算はとれないのか。	平成31年4月における変更では、入浴加算の追加はありません。
15		今後、身体介護を行えない無資格者は働けなくなるのか。	いいえ。そのようなことはありません。通所型サービスでは特に資格をお持ちでない方も、今までどおり従事していただけます。

No.	項 目	質 問	回 答
16	通所型サービス	生活支援サポーターは何故訪問介護事業者だけの雇用なのか。	現状、通所型サービスでは無資格の方でも従事可能な状況であるため、区全体の介護人材の裾野を拡げることを目的に、今回の研修修了生は訪問介護事業者への案内を優先したことをご理解ください。 なお、今後多様なサービス展開を進めていく中で、生活支援サポーターが通所型サービスの新たな担い手となることは十分に想定されます。
17	キャンセル料	1 回あたりのキャンセル料の上限額を知りたい また、利用者都合でのキャンセルについて ・当日キャンセルを含むか？ ・どこまでを利用者都合と考えてよいのか？	介護サービスにおける取り扱いとの均衡を考慮し、社会通念上妥当な範囲で設定してください。 また、キャンセルの考え方についても、利用者と事業所との契約の中で明記してください。
18	苦情対応	利用者の苦情対応は従来どおり事業所で行うのか。調整係は CM か？	従来どおりで変更ありません。 利用者に対しては相談先を契約書等で明記するとともに、関係各所で十分に情報共有を図ってください。
19	サービスの切り替え	介護認定は受けていたが、今までサービス利用がなかった方が新規でサービス利用開始となった。この場合は緩和型サービスの利用でよいのか？	いいえ。サービスの切り替えは、あくまで「介護認定の更新時（事業対象者の方はケアプランの更新）」です。 介護認定の更新を迎えるまでは、従来型の月額制のサービスを利用していただきます。その後、介護認定の更新を迎えたときに緩和型サービスへと切り替えていただきます。（P8 および P10 の図をご参照ください）
20	請求事務	ヘルパーが生活支援サポートサービス（245 単位/回）を提供する際、訪問後に「緊急的に」身体的介助が必要な事案が発生した場合の請求は？	プラン通り 245 単位での請求となります。ただし、緊急時における人道的な対応（ベッドに挟まっていた場合の引き起こし介助等）は実施していただくよう、OJT 研修での周知をお願いします。

No.	項 目	質 問	回 答
21	訪問型 サービス	生活支援サポートサービスを希望 していても、生活支援サポーター が不在の場合、身体介護を伴うサ ービス（271 単位/回）を選択せ ざるを得ないのか？	いいえ。訪問型の緩和型サービスでは 「誰が提供するか」ではなく、「何を 提供するか」でサービス単価が異なり ます。ご質問の場合は、ヘルパーの方 に生活支援サポートサービス（245 単位/回）を提供していただくことと なります。

【この資料の更新履歴】

Ver	更新日	内容
1	2018/11/30	2018/12/17 開催の事業者説明会へのご案内に同封したものです。
2	2018/12/17	2018/12/17 開催の事業者説明会でお配りした資料です。P12以降（生活支援サポーター養成に関する項目と、事前にいただいた質問に対する回答）を追加しました。
3	2019/03/15	P4 の cf.老計10号の 1-6「自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助」の表内に 「利用者と一緒に手助けや声かけ、見守りをしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）。」の項目が記載漏れとなっていたので追記しました。 このサービスは生活支援サポーターでも提供可能です。
4	2019/04/11	いただいた質問に対する回答を追加しました。（19～21） また、それに伴い P8 および P10 のサービスの切り替えイメージ図を更新しました。

(この資料に関するお問い合わせ先)

高齢者施策推進室 地域包括ケア推進課 介護予防・生活支援担当

〒120-8510 足立区中央本町1-17-1

電 話：03-3880-5642（直通）

FAX：03-3880-5614

Email：care-s@city.adachi.tokyo.jp