

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和6年7月～9月分・累計)

福祉部介護保険課
令和6年10月31日現在

1 受付件数 304 件
(令和6年度累計 648 件)

内 訳

内 容 種 別		1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	7 ～ 9月分	69	0	69
(2)保険料		2	0	2
(3)ケアプラン		1	0	1
(4)サービス供給量		0	0	0
(5)介護報酬		0	0	0
(6)その他制度上の問題		0	0	0
(7)行政の対応		0	0	0
(8)サービス提供、保険給付		24	2	26
(9)その他		206	0	206
合 計		302	2	304

2 主な介護保険相談の内容(令和6年7月～9月分)

相 = 相談 苦 = 苦情

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(1)要介護認定	相 第2号被保険者該当者。相談者は、ガンを発症して主治医からステージ4の診断を受けている。今後の生活を見据え、介護保険を申請したいので手続を教してほしい。	新規申請から介護サービス利用までの流れを説明するとともに申請から認定結果が出るまで、現在、1か月半程度かかることを説明。第2号被保険者が介護保険サービスを利用するには、老化が原因とされる病気(特定疾病)に該当する必要がある旨を説明。まずは主治医に介護保険の申請の意向を伝えたとともに特定疾病に該当しているのかも含め確認するよう助言すると納得される。
	相 相談者の母は、コロナ禍を機に区外に住む娘宅で生活するようになった。以前、要支援2の認定を受けていたが、認定期間が切れたまま現在に至っている。少し前に転倒して肩を骨折し、また、認知症の症状も出ているため改めて介護申請をしたいと考えている。区外に生活していても介護申請やサービスは利用できるのか聞きたい。	区外にお住まいでも介護申請及びサービス利用は可能であることを伝える。「わたしたちの介護保険」を用いて新規申請からサービス利用までの流れと、現在、申請から認定結果が出るまでに1か月半程度の時間を要していることを説明。相談概要を考慮し、高齢者あんしん相談センターの情報提供及び役割機能を伝える。相談者は、「主治医の選定について家族で相談したうえで申請したい」と話され、相談を終了する。
(2)保険料	相 9月に65歳に到達し、第1号被保険者になるが、介護保険料はどのように徴収されるか心配している。	第1号被保険者になった後の保険料支払いについて、最初は納付書を送付するが、一定の時期を超えると年金から自動的に徴収されることを説明。相談者了承。
(8)サービス提供、保険給付	相 相談者(要介護2)は、介護サービスを利用しながら在宅生活を送っていたが、居宅介護支援事業所の変更を希望している。区役所として変更する手続きや居宅介護支援事業所を選定する上での判断基準のアドバイスをしてほしい。	居宅介護支援事業所の変更に関して、文京区としては事業所の情報提供は行うが、斡旋や特定の事業所を紹介することは行っていない旨を説明。月の途中で変更となった場合、事務手続きが煩雑になることも想定されるので、まずは新たに支援を依頼する居宅介護支援事業所を選び、そこに状況を報告するよう助言。相談者が空き情報を希望したため、文京区介護・医療機関情報検索システムを案内すると納得される。
	苦 相談者の妻(本人)は、区内特別養護老人ホームに入所している。パーキンソン病の難病医療費助成を受けており、入所時、「受給者証」、「自己負担上限額管理票」を含む医療機関に提示する書類はすべて施設に預けた。しかし、施設は医療機関受診時に管理票を提示することを怠っていたことがわかり、一切記入がなかった。今回入院するにあたり、管理票の記入に代わる書類を揃えるのに1か月も時間を要した。福祉職として適性のない職員には辞めてほしい。	お話を傾聴する。本人の利用できる医療費助成は、当該疾病(パーキンソン病)に付随して発症する傷病で受診した分についてが助成対象となる。対象外の症状での受診があった可能性もあるが、パーキンソン病の受診と処方継続中と考える。当係からは、施設に対して事実確認と共に、相談者への丁寧な説明と対応を申し送ることができると伝え、相談者は、伝えることで、本人が不利益になることを懸念。当係に調査権限はないが、施設への申し送りと関係部署間で共有をさせていただくことを伝え、了承を得た。当該施設長に架電。パーキンソン病に関して、協力病院ではなく囑託医が担当しており、難病に基づいた指定を受けていない医療機関のため、管理票の提示には至らなかった。施設で遡っての還付請求作業を進めているとのこと。当係からは、これまでの経緯の説明、今後の対応について本人夫と連絡を取って進めるよう要請。また、コロナ禍以降、指定を受けてない医療機関であっても助成対象として医療費支給申請が可能との情報を提供する。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	相 相談者の父親は入院中で、要介護5の認定を受けた。母親が自宅で介護するのは難しいので、施設を考えている。特別養護老人ホームの他に介護老人保健施設があると聞いた。	「ハートページ」をご覧いただきながら、文京区内の介護老人保健施設2か所について、その役割や特徴をご説明する。ご参考までに、「都内の介護老人保健施設一覧」をお渡しし、ご了承をいただく。
	相 介護保険証の有効期限と負担割合証の終了年月日が違うのはなぜか。	介護保険証は新規申請の場合、申請日から最長で12か月を有効期間とし、今後更新申請をする場合はご状態によって最長48か月までの有効期間が設けられていることを説明。一方、負担割合は介護保険証と連動しているわけではなく、前年1年分の収入を基にその方の負担割合を決定しているもので、有効期間を8月1日から翌年の7月31日と設定し、毎年発行されるものであると説明し、納得いただく。
	相 相談者は、夫と共に海外で生活しており、夏休みを利用して、現在、一時帰国している状態である。夫は仕事の都合上、後日帰国することになっており、私が先に帰国して義父母の様子を見ていた。義父は要支援認定区分が出ているが、介護予防サービスは利用していない。義母(要介護1)に関しては、担当CMも付いているが、最近は、認知機能のみならず、身体機能の低下が顕著になってきており、義父母だけの生活に不安を抱くようになった。今後の義父母の生活についてどのようにアプローチしていけばよいか教えてほしい。	相談者に対し、一時帰国している機会を利用し、まずは義母の担当CMと連絡を取り、今後の生活も含め、相談するよう助言。また、義父に関しても要支援認定区分が出ているのであれば、一度、高齢者あんしん相談センターの職員に相談するよう助言すると納得される。
	相 相談者の母(本人)は近く特別養護老人ホームに入所する予定である。入所に先立ち世帯分離をすることにしたが、分離後に介護保険ではどのような違いが出てくるのか知りたい。本人の収入は国民年金のみ。現在は課税世帯に属しているため所得段階は第4段階である。	ひとり世帯になると、本人の収入によって所得段階が決まることになり、介護保険料が変わる見込み。また、非課税者であれば介護保険負担限度額認定証の申請をすることで(預貯金等の条件あり)特別養護老人ホームにおける食費、居住費が軽減されることを伝える。負担限度額認定証の詳細については給付係を案内するも、相談者は世帯分離を完了させてから出直すと話され、相談を終了する。
	相 「ハートページ」には、介護タクシーの事業者が掲載されていない。文京区の介護タクシー事業者の一覧表のようなものはあるか。	介護タクシーは「介護」という名称がついているが、介護保険のサービスではないため、「ハートページ」の介護サービス事業者から外していることをご説明する。一般区民からの問い合わせではなく、区内の介護タクシー事業者であった。福祉タクシー券に関するご質問もあったので、担当部署に電話を繋げる。