

7 介護保険相談窓口受付状況

(令和3年8月～10月分・累計)

福祉部介護保険課
令和3年10月31日現在

1 受付件数 280 件
(令和3年度累計 635 件)

内訳

内 容		種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定	8～10月分		84	0	84
(2)保険料			0	0	0
(3)ケアプラン			0	0	0
(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			2	2	4
(8)サービス提供、保険給付			46	9	55
(9)その他			136	1	137
合 計		268	12	280	

2 主な介護保険相談の内容(令和3年8月～令和3年10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	<p>相</p> <p>相談者の妻は、最近、物忘れが顕著に出るようになってきている。主治医から、介護サービスの利用を検討するよう助言を受けたため、どのような手続きを行えば介護サービスが利用できるのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険の新規申請から介護サービスを利用するまでの流れを説明し、現在、申請から認定結果が出るまで1か月と少しかかることを伝えた。</p> <p>また、介護サービスの内容について説明すると、妻とよく相談してから申請を考えたいというため、介護保険課の他に相談者の住所地を管轄する高齢者あんしん相談センターで申請を行うことが可能な旨を説明した。併せて、高齢者あんしん相談センターの役割機能を説明し、当該センターの情報提供を行った。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の叔母は、これまで介護サービスを利用することなく一人で生活してきた。キーパーソンである相談者が定期的に様子を見に訪問しているが、最近、本人にアルツハイマー型認知症の診断が出たことや、新型コロナウイルス感染症拡大により外出を控えていることから、このまま引きこもり状態になってしまうのではないかと心配している。機能低下を防ぐために介護保険の利用を考えているが、どのようなサービスがあり、利用にはどのような手続きが必要なのか教えてほしい。</p>	<p>「わたしたちの介護保険」を参照しながら、申請から介護サービスを利用するまでの流れ、及び、現在認定結果が出るまで1か月と少しかかることを説明した。併せて、介護サービスの内容や費用についても説明した。</p> <p>また、高齢者あんしん相談センターの役割と機能を説明するとともに、申請及び生活全般の相談ができることを伝え、叔母が住む住所を管轄する当該センターの情報提供を行った。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の父は、癌の発症を契機に身体機能が著しく低下してしまった。現在は入院療養中であるが、退院後、在宅生活を継続していく上で介護ベッドをレンタルしたいと考えている。介護ベッドのレンタルを行うためにどのような手続きが必要になるのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険の申請から介護サービスを利用するまでの流れを説明するとともに、現在、申請から認定結果が出るまで1か月と少しかかることを伝えた。</p> <p>また、介護ベッドのレンタルは、原則、要介護2以上の方が対象であることを説明した。なお、介護保険の利用者負担とほぼ変わらない額で自費でのレンタルを行っている業者があることも情報提供した。</p> <p>相談概要を踏まえ、高齢者あんしん相談センターの役割・機能について説明し、相談者の父の住所を管轄する当該センターの情報提供を行った。</p>
(7)行政の対応	<p>苦</p> <p>先日、区にヘルパーの対応についての相談をした後、区が担当ケアマネジャー及び訪問介護事業所に対しケアプランに含まれていないことはしないよう指示したことで、車椅子介助を一切してもらえなくなった。区は、車椅子介助がないことで、高齢者がふらふら歩くことになり危険だということがわからないのか。ケアプランには、「移動移乗の介助」と「車椅子のレンタル」について書かれており、記載内容から車椅子の介助も行うべきであることがわかるはずである。</p> <p>区は、このような指示を出して利用者を困らせたのか。担当ケアマネジャーは、来月から車椅子介助の対応ができるようにケアプランを変更すると言っているが、今月中はどのように対応すればよいのか困っている。</p>	<p>区はサービス内容について指示を出す立場ではないため、指示は行っていないことを説明した。また、現在ケアプランに位置づけられていないサービスを希望するのであれば、ケアプランの見直しを行う必要があることを、先日の相談対応後に担当ケアマネジャー及び訪問介護事業所に説明した旨を伝えた。なお、今月中の車椅子介助については、担当ケアマネジャーの考えを確認し、改めて相談者に連絡する旨を伝えた。</p> <p>担当ケアマネジャーに本件について確認すると、相談者より、今月の車椅子介助に関しては相談者が行うためヘルパーは来なくていいとの発言があった、とのことであった。相談者は車椅子介助について、本来はヘルパーがやるべきであると考えていることを担当ケアマネジャーに伝え、今月のヘルパー訪問時のサービス内容について、三者で認識の相違が生じないよう対応してほしい旨を助言した。</p>
(8)サービス提供、保険給付	<p>相</p> <p>相談者は毎週デイサービスを利用しているが、先日、家庭の事情で通所日を変更してもらったところ、提供されたプログラムの内容があまりにも違うことに驚いた。どの曜日でも同じ内容のプログラムを提供してほしいと事業所に意見を申し出たが誠意ある回答が得られなかったため、担当ケアマネジャーにその旨を伝えたが、やはり納得のいく返答が得られなかった。</p> <p>このような対応を行う当該事業所に対し不信感を抱いたため、文京区として当該事業所の実態を知ってほしいと思い連絡した。</p>	<p>相談者の話を傾聴した上で、区として事業所や担当ケアマネジャーに事実確認及び助言をすることを提案したが、介護保険課内での情報共有で十分であるとの回答であったため、相談者に対し、関係部署で情報共有する旨を伝えた。</p>

区分	相談等の内容(概要)	対応
(8) サービス提供、保険給付	<p>苦</p> <p>相談者の母は、小規模多機能型居宅介護サービスを利用しているが、当該事業所の担当ケアマネジャー及び施設の対応について不満がある。現在のケアマネジャーが担当になってから、月に一度の訪問や聞き取りがなくなり、ケアマネジャーと利用者双方が持つケアプランが相談者の手元に届かない状況が続いている。また、現在までの間、施設内で何回か転倒等があった。このことについて、母は失語症や認知症により自分の意思を上手く伝えることができないため、このままの状態が続けば、大きな事故がいつ起きてもおかしくないと思っている。当該事業所に対し区として適切に指導してほしい。</p>	<p>相談者の話を傾聴し、現時点では新型コロナウイルス感染予防の観点から、玄関先での訪問や電話での聞き取り等、モニタリングの実施方法が工夫されているが、ケアプランについて利用者側と確認を行うことは変わらない旨を説明した。その上で、相談内容については、担当ケアマネジャーに事実確認を行い、適切な対応を依頼することを伝えた。担当ケアマネジャーに確認すると、毎月のモニタリングは、利用者宅を訪問する形では実施しておらず、送迎時の会話で十分だと判断していたとのことであった。また、毎月のケアプラン関係書類は作成し保管しているが、利用者には届けていないため、不信感を持たれても仕方がないとの発言があった。今までの対応を見直し、今後はケアマネジャーとしての役割を遂行し、利用者への適切な対応及び相談者への丁寧な説明を行うよう依頼した。</p>
	<p>苦</p> <p>相談者の母が利用している訪問介護事業所から届いた請求書を確認すると、重要事項説明書に記載されている料金表の単価と請求書の単価が異なっていた。説明を受けた金額と実際の請求金額が異なるのはおかしいのではないかと。また、母のケアプランには、訪問介護のサービス提供時間が30分で設定されているが、このサービス提供時間は、「30分未満」または「30分以上1時間未満」のどちらに該当するのか。担当ヘルパーは毎回25分程度で退出するが、ケアプランに設定されている時間が「30分以上1時間未満」に該当するのであれば、必要以上にお金を支払っていることになるため、どちらになるのか教えてほしい。</p>	<p>重要事項説明書に記載されている料金は、基本料金として記載されていると考えられるが、その金額に加えて事業所の体制等による加算がされている可能性があることを説明した上で、料金の詳細は直接当該事業所に確認するよう助言した。また、訪問介護のサービス提供時間の設定については、担当ケアマネジャーに確認するよう伝えるとともに、「30分以上1時間未満」で設定されているのであれば、実際に受けているサービス提供時間を担当ケアマネジャーに伝え、訪問介護事業所に確認してもらうとともに、今後のケアプランに反映してもらうよう助言した。</p>
(9) その他	<p>相</p> <p>相談者の夫は、現在他区に居住しているが、要介護認定を受け、在宅サービスを利用しながら生活している。近々、文京区に引越しを予定しており、これを機に担当ケアマネジャーの変更を希望している。文京区内にあるケアマネジャー事業所の情報はどこで得られるのか教えてほしい。</p>	<p>居宅介護支援事業所の情報は、介護保険課及び高齢者あんしん相談センターで入手可能な「居宅介護支援事業所マップ」及び「ハートページ」で確認できるほか、区ホームページ内の「文京区介護・医療機関情報検索システム」でも詳細の確認が可能な旨を説明した。なお、担当ケアマネジャーの変更に当たっては、先に新しい居宅介護支援事業所に担当を依頼してから、現在の事業所を解約するよう助言し、可能であれば月替わりで変更すると手続きがスムーズであることも伝えた。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の母は、他県でショートステイなどの介護サービスを利用しながら、一人暮らしをしている。以前はとても元気であったが、最近では在宅酸素を使用するようになってきている。将来的には、相談者が住む文京区で一緒に生活することを考えているので、参考までに、文京区のショートステイ施設について教えてほしい。</p>	<p>在宅酸素療法を受けているというため、対応可能な区内にあるショートステイ併設の介護老人保健施設の情報を提供を行った。併せて、東京都福祉保健局のホームページから近隣区にある介護老人保健施設の情報を入手することができる旨を案内した。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の夫は、圧迫骨折のため入院療養中であるが、入院を契機に介護保険の申請を行い、現在認定結果待ちである。夫は入院中に勤務先に行かなければならないため、一時外出について病院に相談したところ、再入院はできないとの返答であり、急遽退院することが決まった。退院後、すぐに車いすの利用を含めた介護サービス利用を考えているが、手続きについて教えてほしい。</p>	<p>認定結果が出る前であっても、暫定で介護サービスを利用することができる旨を説明し、相談窓口が相談者が住む地域を管轄する高齢者あんしん相談センターである旨を伝えた。なお、申請状況から近日中に認定結果が出る想定されるため、結果が出てから介護サービスの利用を検討していくことについても提案した。また、車いすについては、介護保険外のサービスで無料で貸出を行っている旨を伝えた。</p>
<p>相</p> <p>相談者の父は、要介護認定を受け自宅で生活している。最近、アルツハイマー病の診断を受けたが、区分変更申請をすれば要介護度は上がるのか。また、介護サービスを利用した際にかかる費用についても併せて教えてほしい。</p>	<p>区分変更申請は、認定の有効期間中に心身の状態が大きく変化した場合に行うもので、病名が直接要介護度に反映するものではないこと、及び申請することにより必ず介護度が変わるものではないことを説明した。まずは、担当ケアマネジャーに区分変更申請の必要性について意見を求めてみるよう助言した。また、介護サービスの利用にかかる費用については、利用者負担割合による各サービスの負担金目安や1か月の給付限度額等を説明した上で、担当ケアマネジャーから、より具体的な説明を受けることを助言した。</p>	