

6 介護保険相談窓口受付状況  
(令和2年8月～10月分・累計)

福祉部介護保険課  
令和2年10月31日現在

1 受付件数 394 件  
(令和元年度累計 732 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		58	0	58
(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			1	1	2
(8)サービス提供、保険給付			45	5	50
(9)その他			284	0	284
合 計			388	6	394

2 主な介護保険相談の内容(令和2年8月～令和2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>父は来月、手術を受けるため入院することになった。通院に同行した母が病院から介護保険の申請をするように言われたが、どのようにすれば良いか。</p>	<p>認定申請の流れについて説明し、要介護認定は術後の状態が安定してから申請するのが一般的であることを説明した。現時点では介護サービスの利用が必要になるか分からないとのことなので、病院の医療相談員に、退院後の在宅生活でどのような支援が必要になる可能性があるか相談するよう助言した。</p>
	<p>相</p> <p>近隣に住む両親の将来的な介護について不安があるが、介護サービスを受けるにはどうすればいいか。 ただし両親は、自分たちにはまだ介護サービスは必要ないと思っているようなのだが、急に入院することになったら、すぐに申請できるのか。</p>	<p>介護サービスを利用するには、要介護認定を受ける必要があること、及び、新規申請から介護サービス利用までの流れと、認定結果が出るまでに現在1か月程度かかることを説明した。 入院した際は、病状が落ち着いてから申請するのが一般的だが、医師の判断や病状次第では、入院中の申請、調査も行っていることを伝えた。 申請は、区役所介護保険課のほか、高齢者あんしん相談センターでも受け付けていることを伝え、両親に抵抗がなければ、申請を検討してもよいのではないかと助言した。</p>
	<p>相</p> <p>父は癌の手術で2か月入院し、先日退院してきた。退院後は、数メートル歩くのも大変であり、立ち上がる時にふらつきたりすることもある。介護サービスの利用についてはデイサービスなどは想定しておらず、家の中に手すりをつけたり、介護ベッドを借りたり、また本人が嫌がらなければ車いすや歩行器などを借りられれば良いのではないかと考えている。 父にはまだ介護サービスを受けることについては相談していないが、まずは介護サービス利用の流れについて知りたい。</p>	<p>介護認定申請からサービス利用までの流れを説明し、認定結果が出るまで1か月程度かかることを伝えた。住宅改修をする場合は事前申請が必要なこと、介護ベッドや車いすのレンタルは、要介護2以上が対象であるが、自費で借りることも可能な旨を説明した。相談者は「家族と相談し、申請について検討してみる。」とのことであった。</p>
(7) 行政の対応	<p>苦</p> <p>相談者は、独居で視覚障害がある。行政サービスの利用について、区の職員の対応に不満がある。 まず、事前の電話の際に視覚障害者であることを伝えたが、要介護認定訪問時に調査員が名乗らなかったため名前を聞いたところ、名札を見てくれと言われた。視覚障害者であることを伝えたにも関わらず、配慮に欠ける。 また、高齢者あんしん相談センターに、認定結果が出たので相談に行ったが、職員に話を聞こうという姿勢が感じられず、窓口対応の悪さに怒りを覚えた。区としてどのような指導をしているのか。職員については、窓口対応時の態度が悪く、指導に不信感を感じている。適正な行政サービスを受けられるようにしてほしい。</p>	<p>介護保険でのサービス提供について説明し、理解を得た。また、相談内容については各担当部署で情報共有し、区民への対応について改めて注意を促す旨伝えた。</p>
(8) サービス提供、保険給付	<p>相</p> <p>相談者は要支援2の認定を受け、ヘルパーに入浴の見守りをしてもらい、デイに通っている。また、掃除は自費で頼んでいる。 今後、他区に住む妹と、相談者のマンションで一緒に暮らすことを検討している。妹は介護認定を受けていないが、時々体調が優れないことがある。 妹と同居すると、今利用しているサービスは継続できるのか。</p>	<p>現在利用しているのは総合事業の通いと訪問であり、掃除は自費で頼んでいるということなので、妹が同居してもサービスは継続できると伝えた。 生活支援を利用している場合、同居または同居に準じる家族がいると利用が難しいが、同居家族も病気など理由があれば生活援助が継続できることも説明した。 なお、高齢者の二人暮らしになるので、高齢者あんしん相談センターの担当者に事情を話し、相談するよう助言した。</p>
	<p>相</p> <p>要介護認定を申請し、要介護1の認定が届いた。ケアマネジャーはどのように決めたら良いのか。</p>	<p>区では特定の事業所を推薦することはできないことを伝えた。住まいの近くの居宅介護支援事業所を選ぶ方が多いが、かかりつけ医が知り合いのケアマネジャーを推薦する場合があるとも聞いている。 ケアマネジャーからの提案や情報提供が少なく、所属する事業所の介護サービスのみを勧めるようなことがあれば一旦契約を保留し、他の事業所のケアマネジャーに相談してみても良いことを助言した。</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>相談者は、母が利用している定期巡回・随時対応型訪問介護看護のヘルパーの対応に不信感を持っており、サービス提供の記録に気付いた点を都度記載し、事業所側に改善を要望してきた。以前も、家族の苦労や事業所の対応不備を伝えるために、介護保険課にサービス提供の記録を持参しているが、改善が見られていない。</p> <p>家族としてはきちんと整理をしたいと考えており、後日、同事業所と話し合いの場を設けている。介護保険課でも持参したサービス提供の記録を情報共有してほしい。</p>	<p>区から事業所に状況確認を行い、対応する旨を説明した。</p> <p>同事業所に相談概要を伝え、「一昨日、相談者と電話で話し謝罪した。」とのことであったので、後日話し合いの場でも、丁寧な説明をし、手続きは文書に残る形で対応するよう助言した。</p> <p>後日、同事業所から、「相談者に直接謝罪し、理解いただいた。他相談機関にも苦情申立を行った旨話があったので、連絡があった場合は対応する。」と報告があった。</p>
	<p>苦</p> <p>父は、入所中の施設でベッドから転落したことにより大腿骨骨折で入院となり、医師から手術を勧められている。</p> <p>病院では個室対応のため室料の差額が発生しているが、さらに施設からは入院中も部屋代がかかると言われた。</p> <p>入所中の事故であり、治療等に係る費用について施設に賠償責任はないのか。</p>	<p>施設は保険に加入しているので、補償については保険会社と話し合うことになることを説明し、相談内容について区から施設に伝えることは出来ると話した。相談者は当初「今後施設では受け入れないと言われると困る。現時点では施設から保険や補償の話は一切ない。」と懸念を表したため、相談者に、まずは個室の希望をしていないのであれば、病室の転床をしたい旨を病院に伝えるよう助言した。</p> <p>また、相談内容を伝えることので承が得られたので、施設に連絡し、家族に対する事故の状況説明を行うこと、及び今後の補償を含めた施設の対応について丁寧に話し合いを行うよう助言し、相談者にも助言内容を伝えた。</p>
(9) その他	<p>相</p> <p>入院中の夫は、転院の際に介護タクシーを使うが、費用が高額になる。介護保険は適用されるのか。</p>	<p>介護タクシーは介護保険サービスでは請求できないことを説明した。</p> <p>身体障害者手帳を所持しているとのことだったので、障害福祉課でタクシー券の支給について問い合わせるよう案内した。</p>
	<p>相</p> <p>母は要介護1の認定を受けており、新型コロナウイルス感染症が拡大する前は、デイサービスの利用を検討していたが、現在介護サービスは利用していない。</p> <p>母は認知症があるが、しばらく入浴していないことに気付いたためかかりつけ医に相談したところ「認知症の人は入浴したがる。」と言われた。自宅で入浴するにはどうしたら良いか。</p>	<p>介護サービスを利用するには、ケアマネジャーを決めてケアプランを作成する必要があることを説明し、自宅に近い介護支援事業所を複数案内した。認知症の方が入浴拒否をするのには様々な理由があるが、ヘルパーに入浴介助を受けて徐々に抵抗なく入浴できるようにすることが多いので、ケアマネジャーとよく話し合うよう助言した。また、外出して他者と交流することは、刺激になって認知症状の改善が図れる場合が多いので、デイの利用についても検討してみるよう助言した。</p>
	<p>相</p> <p>認定の有効期間が迫っているため本日更新申請を行った。父は要介護1、母は要支援1だが介護サービスは利用していない。</p> <p>両親ともにデイに興味を持っているがどのような所か分からない。高齢者あんしん相談センターに相談に行き「ハートページ文京」を貰ったが、どのようにデイを決めれば良いか。</p> <p>高齢者あんしん相談センターには、利用するデイが決まったらプランを作ると言われた。</p>	<p>「ハートページ文京」を見ながら、屋食が付くような7時間前後のデイや、3時間程度の短時間のデイがあることを伝えた。デイで提供されるリハビリやアクティビティは、事業所によって特徴が異なるので、まずケアマネジャーを決めてデイの事業所の特徴などの情報を得て、複数見学するよう助言した。</p> <p>「文京区居宅介護支援事業所マップ」と「ハートページ文京」を見てもらいながら、ケアマネジャーの人数が多い事業所の方がデイの事業所の特徴などを共有している傾向があることを伝えた。</p>
	<p>相</p> <p>相談者は文京区の介護付き有料老人ホームの運営会社の職員である。「文京区介護保険サービス事業者基盤維持支援金」について、対象経費の支出期限はいつまでか。また、弊社の他施設への分配は可能か。</p>	<p>対象経費の支出期限は令和2年12月31日までに支出が決定されたものである。また、「文京区介護保険サービス事業者基盤維持支援金」は、文京区内の介護保険サービス事業者の運営維持を目的とする支援金であるので、区外の施設への分配は認められないと回答する。</p>
<p>相</p> <p>相談者は、通所介護の職員である。文京区介護保険サービス事業者基盤維持支援金の利用用途として、新型コロナウイルス感染症の感染回避のために離職した職員の代替職員を募集するにあたり求人媒体利用費を申請したいが、認められるか。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対応に係る費用であれば用途は問わず、問い合わせの件についても認められることを説明した。</p>	