

8 介護保険相談窓口受付状況

(令和6年4月～6月分・累計)

福祉部介護保険課
令和6年7月31日現在

1 受付件数 344 件
(令和6年度累計 344 件)

内 訳

内 容		種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	4 ～ 6 月 分		56	0	56
(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			0	0	0
(8)サービス提供、保険給付			52	0	52
(9)その他			236	0	236
合 計			344	0	344

2 主な介護保険相談の内容(令和6年4月～6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	相談者の母(本人)は胸の痛みが原因で、現在、入院中である。心臓カテーテル治療を行い、病状は落ち着き意識ははっきりしている。退院の日程は現状未定だが、本人は自宅に戻ることを希望し、退院後は入浴介助のサービスを利用したいと考えている。介護保険申請は、入院中でも可能か。本人は息子(相談者の弟)と同居している。	状態が落ち着いていれば、入院中でも申請は可能である。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か月半程度の時間がかかっていることを説明。相談概要を考慮し、高齢者あんしん相談センターの役割機能を伝え、認定結果が出る前に退院が決まった際の相談場所であることを伝える。申請に際しては、主治医に報告いただくことで事務手続きが円滑に進むことを伝え了承いただいた。申請書一式の郵送を希望されたため、その旨を介護保険認定調査係に申し送る。
	相	相談者は、区内の介護付有料老人ホームの職員である。当施設入居者(要介護4)が要介護区分変更申請の依頼を受けたが、月の途中で行うことによる気をつけることは何か助言してほしい。	要介護区分変更を月の途中で行い、仮に要介護状態区分が変更になった場合、重い方の要介護度に応じた支給限度基準額が適用されるため、申請前に利用者及び家族に十分な説明を行う必要がある旨を説明。また、変更申請中における当該月の報酬請求については、要介護状態区分の結果が判明した後に行うことになる旨を説明すると納得される。
	相	相談者の家族は、今まで介護サービスを利用せずに在宅生活を送っていたが、脳梗塞を発症したことに伴い、入院療養中である。今後、退院後に介護サービスを利用するにはどのように手続きすればよいか教えてほしい。	新規申請から介護サービス利用までの流れを説明し、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。相談者の主訴を踏まえ、医療相談室(MSW)の情報提供を行い、介護保険申請や今後の支援方針も含め、相談するよう助言すると納得される。
(8) サービス提供、保険給付	相	高齢福祉課認知症施策担当より、相談を引き継ぐ。相談者は、文京区内の福祉用具貸与事業者である。相談者の利用者は、がん末期患者で、要介護1の認定を受けている。家族から、利用者が家族の言うことを聞かず、勝手に出かけてしまうことから、「徘徊感知機器」の相談を受けた。軽度者であるが、どうしたらよいか。	軽度者に対する福祉用具貸与の例外給付として、「徘徊感知機器」も対象となっている。担当ケアマネジャーを通じて、介護保険課給付係にご相談いただくようお願いし、ご了承いただく。
	相	担当のケアマネジャーが、ヘルパーを派遣してくれない。洗濯やゴミ出しをしてほしいと話すと、自費でヘルパーを雇うか、妻と相談者のものを分けられればできると言われた。妻は未申請だが高齢である。	お話を傾聴する。生活援助サービスでは、要介護者と認定を受けていない方の線引きが難しく、ケアマネジャーはそのような言い回しになってしまったと考える。現に、相談者の妻がゴミ出しや洗濯に困難を抱えているならば、妻自身も介護申請が必要な時期に差し掛かっている可能性がある。再度担当ケアマネジャーと相談し、必要に応じて妻の申請を検討してみてはどうかと伝える。また、介護サービスで利用しにくい部分については、文京区社会福祉協議会のいきいきサポート等を併用することも可能である。連絡先等の情報を提供し、了承を得た。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8) サービス提供、保険給付	妻(本人)が、訪問看護サービスを利用している。訪問看護事業所から送られてきた書類のサービス料が、これまでの額と違っている。料金が変わることはあるのか聞きたい。	2024年度介護報酬改定で基本報酬の見直しや、加算の新設があったことを説明。訪問看護に係る施行は6月で、相談者の話す金額の違いが、改定によるものかサービス内容の変更(超過等含め)によるものかは不明だが、いずれの場合でも、請求内容に不明点があれば事業者から説明を受けていただくよう助言する。当方から当該事業所に本日の相談内容を伝え、丁寧な対応を申し送ることができる伝えるが希望はされず、「事前に説明を受けていれば問題ないが、急に郵送されたので驚いた。明日訪問看護事業所が来てくれることになっているので、自分から聞いてみるよ。」と話され、相談を終了した。
(9) その他	相 認定調査係(新規認定申請)より、相談を引き継ぐ。相談者の母親は白血病で、区内の病院に入院しているが、近いうちに退院予定である。病院から、介護保険の申請を勧められ手続きを行ったが、これからどのようなサービスが受けられるのか。できれば通院の介助をお願いしたい。	「わたしたちの介護保険」、「高齢者あんしん相談センターのチラシ」をご覧いただきながら、在宅サービスについてご説明する。退院後すぐに介護保険サービスをご利用いただくのであれば、最寄り的高齢者あんしん相談センターにご相談いただくようお願いし、ご了承をいただく。
	相 相談者の母(本人)は要介護5の認定を受け、介護サービスを利用しながら在宅生活を続けている。今後、施設入所をすることがあっても、当面施設に住所を移す予定はない。介護保険の書類等を区外に住む自分が受け取ることはできるのか。	介護保険課資格保険料係で送付先変更の手続きをすることにより、指定したご家族等が郵送物を受け取ることができると説明する。ただし、介護保険課で手続きいただけるのは介護保険に係る書類のみで、他課の郵送物については、各該当課で手続きする必要があることを伝え、了承いただいた。
	相 先月頃、相談者の夫に要介護2の認定が出た。これからどうしたらよいか。	在宅で介護保険サービスをご利用いただくためには、ケアマネジャーを選定する必要があることをご説明する。認定結果通知書に同封された「文京区居宅介護支援事業所マップ」をご覧いただき、相談者から直接、これらの事業所のなかからケアマネジメントを依頼していただく仕組みであることをお伝えする。区として特定の事業所を斡旋することはできないため、自宅のお近くの事業所に問い合わせいただくのも一つの方法であることをお伝えし、ご了承をいただく。
	相 相談者の母親は長野県在住で、要介護認定を受けて、妹と2人で暮らしている。自分(相談者)も定年退職したので、今後は母親の介護のために、文京区の自宅と長野の実家を行ったり来たりするつもりである。自分の介護保険の手続きは、何か必要か。	相談者の住民票を長野県に移さないのであれば、介護保険の保険者は文京区のみであり、特段の手続きは必要ないことをお伝えする。