

8 介護保険相談窓口受付状況 (令和3年度累計)

福祉部介護保険課
令和4年3月31日現在

1 受付件数 1,104 件

内 訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定		281	0	281
(2)保険料		1	0	1
(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		1	0	1
(6)その他制度上の問題		0	0	0
(7)行政の対応		8	2	10
(8)サービス提供、保険給付		142	30	172
(9)その他		629	9	638
合 計		1,063	41	1,104

2 令和3年度 主な介護保険相談の内容

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 相談者の妻は、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、体調を崩したため、現在入院療養中である。 先日、入院先の病院から近日中の退院を打診された。その際に、介護保険の申請をしておくよう医師から助言を受けたため、介護保険の申請方法を教えてほしい。</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、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。 また、退院後、認定結果が出るまでの間、暫定で介護サービスが利用できることを説明した。併せて、妻が住む地域を管轄する高齢者あんしん相談センターの情報提供を行った。</p>
	<p>相 相談者の母は要介護認定を受けていたが、介護サービスを利用しないまま失効してしまった。母は先日、バス乗車中に転倒してしまい、大腿骨骨折との診断を受け、現在入院療養中である。主治医から介護保険の申請を勧められたため、申請の手続きについて教えてほしい。 また、母の住民票は文京区にあるが、実際は相談者が住む他区で同居している。退院後、相談者の家で介護サービスを利用したいと考えているため、住民票のない地域でも介護サービスを利用することはできるのか、併せて教えてほしい。</p>	<p>介護保険の申請から介護サービス利用までの流れを説明し、申請から認定結果が出るまで1か月強かかることを伝えた。さらに入院中であることを踏まえ、入院先の医療相談室に退院後の介護サービスの利用について相談するよう助言した。 また、前回認定の要介護度を勘案し、居住する地域で介護サービスを利用するのであれば、認定結果が出る前に居住地にある居宅介護支援事業所に、退院後の介護サービスについて相談するよう助言した。なお、区民のみ利用できる地域密着型サービス等、一部サービスに利用制限があるため、ケアマネジャーが決まり次第、その点も併せて確認するよう説明した。</p>
	<p>相 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。 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。 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、相談者の父の住所地を管轄する当該センターの情報提供を行った。</p>
(2)保険料	<p>相 相談者(外国人)は、仕事の関係で1年間日本に滞在することになったが、介護保険料を支払う必要があるのか。</p>	<p>保険料の担当部署から、日本に3カ月以上滞在する外国人は、介護保険料を支払う必要があることについて説明した。</p>
(3)ケアプラン	<p>相 ケアマネジャーである相談者の担当利用者は、訪問リハビリを利用している。機能訓練の効果が現れたため、リハビリ担当者から訪問回数を減らす提案があり、相談者も利用者の状態改善を実感していたことから、ケアプラン上の訪問回数の変更を家族に説明した。しかし、家族が難色を示したため、来月末までは現状維持とし、それ以降は未定となっている。 家族は、訪問リハビリを利用者の見守り目的で利用しようと考えているため、本来の目的を家族に伝え、代替案として見守り機能のあるデイサービスやホームヘルプサービスの利用を提案した。しかし、家族から、リハビリ担当者以外は信用できないので、希望通りのサービスを利用させないならば、区や都に苦情を申し立てると言われている。区に連絡が入った際には、対応をお願いしたい。</p>	<p>リハビリは、医師の指示を受けてリハビリ担当者が実施するものであるため、主治医に状態改善の報告を行い、改めて評価を受け、その結果を本人や家族に説明し、訪問リハビリ事業者と協力して対応するよう助言した。 また、主治医による評価結果が利用者側の意に沿わない場合は、利用者及び家族に対し、代替案を含めたサービス利用について丁寧な説明を繰り返し行っていく必要があることを説明した。併せて、家族から区に連絡が入った場合には、話を傾聴したうえで、介護サービスについて改めて説明することを伝えた。</p>
(5)介護報酬	<p>相 相談者が勤務する介護事業所の利用者は、今月、要介護認定結果が出たため、担当ケアマネジャーが決まった。担当ケアマネジャーに対し、認定結果が出る前に利用していた先月分の給付管理を依頼しようとしたところ、今月からの担当であるため対応できないと言われた。先月分についてどうしたらよいか教えてほしい。</p>	<p>先月の利用分については、サービス利用に当たり、利用者が住む地域を管轄する高齢者あんしん相談センターが暫定ケアプランを作成していると考えられるため、当該センターに相談するよう助言した。</p>

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(7)行政の対応	<p>相</p> <p>担当利用者の子から、先日介護保険課にケアマネジャーの対応に不満があるので変更したいとの相談をしたところ、契約中の事業所内に複数ケアマネジャーが在籍しているので変更は可能であり、事業所に相談するよう助言を受けたため変更をしたい、との申し出があった。相談者は利用者の夫がサービス利用をしていた時から担当しているが、子は色々注文が多く、対応に苦慮しながら続けてきた。今回、他に困難ケースも抱えており、相談者の対応に不満があるのであれば、他の事業所に変えてもらって構わないと話したが、子は当該事業所に固執しており、他の事業所を紹介しても聞かない。同じ事業所のケアマネジャーは状況を把握しているため、担当者の変更は困難である。</p> <p>このような状況であることを知らず、事業所内でのケアマネジャーの変更は簡単にできると誤解するような説明をすることは非常に困るためやめてほしい。</p>	<p>対象者本人が特定できなかったため通常の提案をしたことを説明し、配慮が足りなかったことを謝罪した。子が継続して当該事業所を希望しているということは、相談者が長期に関わり、信用を得ているからであり、子の要望にもその都度きちんに対応していたことが、利用者の状態維持に繋がっていると思われる。利用者は現在のサービス利用により生活が維持できていると考えられるため、事情を把握している相談者が継続して対応していただくのが望ましいことを伝えた。</p> <p>また、事情を知らない他事業所のケアマネジャーが担当となった場合、子の要望によりサービス提供がストップ又は縮小することも考えられる。併せて、ケアマネジャーの引き受け手がない場合、サービス利用ができず利用者の心身状況が悪化することも懸念されるため、今後も関わってほしいことを伝えた。相談者は、利用者はいい方なので、継続することもやむを得ないと思っており、事業所と対応を相談するとのことであった。</p>
	<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いのか。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>相談者の夫は、デイサービスを利用しながら在宅生活を送っていたが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、昨年よりデイサービスの利用を休止している。</p> <p>デイサービスに通わないことにより、夫の身体機能の低下が顕著になったことや常に夫と顔を合わせていることで、相談者の身体及び精神的な負担が大きく、限界を感じている。担当ケアマネジャーからデイサービスの再開を何度も提案されているが、感染のリスクを考えると気持ちの整理が出来ていない。夫がデイサービスに通わないことによる認知症の進行が心配なので、いつから通えばよいか助言してほしい。</p>	<p>新型コロナウイルスの感染を上げないため、介護サービス事業所も感染対策を徹底しているため、デイサービスの利用再開について担当ケアマネジャーと相談して決めるよう助言した。</p> <p>併せて、区としてはサービスの利用再開の時期について本人の状態や事業所の状況等を提案する必要があるため、助言できない旨を伝えた。ただし、大人数でのデイサービスの利用に不安がある場合は、少人数で展開しているデイサービスへの変更等について担当ケアマネジャーに相談することも選択肢であることを話した。</p>
	<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>相談者は、以前から他区に住む母の認知症について担当ケアマネジャーに相談している。他の専門職の意見も聞きたかったため認知症の相談機関である高齢者あんしん相談センターに相談したところ、職員から担当ケアマネジャーに相談するよう言われ話を聞いてもらえなかった。</p> <p>他区にある地域包括支援センターでは母の相談をした際に丁寧に対応してもらえたが、文京区では相談ののってもらえないことに加え、対応した職員の言動に不信感を抱いた。このような当該センターの対応について、文京区としての見解を教えてください。</p>	<p>相談者の話を傾聴した上で、認知症に関する相談機関として地域包括支援センターが中心的な役割を担うだけでなく、本年4月の制度改正に伴い、「認知症施策の総合的な推進」として地域包括支援センターの体制強化と医療及び介護の連携推進を行うことが明確化されたため、相談者が母のことで高齢者あんしん相談センターに相談したことは誤りではない旨を説明した。</p> <p>また、本件について当該センターを管轄する部署と情報共有することを説明した上で、担当部署の連絡先を知りたいとの希望があったため相談者に伝えた。</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。</p> <p>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。</p> <p>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症予防の観点から、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。</p> <p>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>
(9)その他	<p>相談者の母は、要介護1の認定を受けているが、介護サービスを利用せず単身で生活している。以前に母は軽度認知症の診断を受けたが、足腰はしっかりしており、認知機能の低下以外に問題は見られない。</p> <p>母は、介護サービスの利用について否定的であるが、一人暮らしであることから、いずれは介護サービスを利用する必要があると思っている。事前に知っておきたいので、どのような介護サービスが利用できるのか教えてください。</p>	<p>介護サービスの内容及び、サービスの利用開始までの流れについて説明した。また、ケアマネジャーの選定にあたり、区は特定の事業所を紹介することはできないが、自宅付近の事業所を選定する方が多いことを伝えた。さらに相談者がグループホームに興味を示していたことから、当該サービスの内容を説明するとともに、グループホームの場合は施設のケアマネジャーが担当となるため、改めてケアマネジャーを依頼する必要はない旨を説明した。</p> <p>なお、相談者の母が介護サービスの利用に否定的であることから、すぐにサービスの利用に繋げることは難しいと思われるため、主治医や高齢者あんしん相談センターと相談しながら進めるよう助言し、管轄の当該センターの情報提供を行った。</p>
	<p>相談者が利用しているデイサービスで、新型コロナウイルスの感染者が発生した。</p> <p>今後のサービス利用について家族に相談したところ、2週間ほど利用を控えることを提案されたが、その旨を介護事業所に伝えると、相談者の判断に任せると言われた。</p> <p>このような場合、どのような対応をしたらよいか区の見解を教えてください。</p>	<p>介護事業所がサービス提供を継続しているのであれば、感染対策は十分に行われていると考えられる。ただし、相談者が不安を抱いているのであれば、家族が提案するように、しばらくはデイサービスの利用を控えることも選択肢として考えられることを伝えた。</p> <p>また、今後のサービスの利用については、担当ケアマネジャーにも相談するよう助言した。</p>
	<p>相談者の母は、デイサービスを利用しながら在宅生活を送っていたが、昨年以降、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、サービスの利用を休止している。</p> <p>現在、母は既にワクチン接種を終えているが、利用していたデイサービスの職員が区内在住ではないことを理由にワクチン接種を受けていないことを知り驚いた。他区においては、福祉従事者という枠組みで差異を付けずにワクチン接種を行っているにも関わらず、なぜ、文京区ではこのように差別するのか理解できない。報道でも、新型コロナウイルスワクチン接種に係る文京区の取り組みは遅れているとの指摘があったため、早急に改善してほしい。</p>	<p>相談者の話を傾聴した上で、今回の意見について記録を残し、関係部署で情報共有する旨を伝えた。併せて、対応の見直しに向け、新型コロナウイルスワクチンの主管部署に働きかけを行っていく旨を説明した。</p> <p>なお、長期間、介護サービスの利用を休止していることから母の身体機能が低下していることが懸念されるため、身体機能維持向上に向け、今後のサービス利用について担当ケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>

8 介護保険相談窓口受付状況
(令和4年4月分・累計)

福祉部介護保険課
令和4年4月30日現在

1 受付件数 102 件
(令和4年度累計 102 件)

内訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	4月分	26	0	26
(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		15	1	16
(9)その他		60	0	60
合 計		101	1	102

2 主な介護保険相談の内容(令和4年4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>相談者の母は、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、癌を発症したことに伴い、今月末から病院に通院しながら治療を開始する予定である。 今後の在宅生活の継続を見据え、介護サービスを利用する際の手続きを教えてください。</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、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伝えた。 また、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、相談者の母が住む地域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>相談者の姉は、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、病気を患い現在入院療養中である。病院から近日中の退院を打診されているが、相談者は姉宅とは離れたところに住んでいるため、退院後、頻回に姉宅へ訪問することは難しい。 今後の在宅生活の継続を見据え、退院後に介護サービスを利用する場合、どのような手続きが必要になるか教えてください。</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し、認定結果が出るまで現在、1か月半程度かかることを伝えた。併せて、現在入院している病院の医療相談室の情報提供を行い、介護保険の申請時期や今後の支援方針も含め、医療相談室に相談してみるよう助言した。 また、暫定プランによる介護サービスの仕組みや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、相談者の住む地域を管轄する当該センターの情報提供を行った。</p>
(8)サービス提供、保険給付	<p>相</p> <p>相談者は既に要介護認定を受けているが、介護保険で電動車いすをレンタルする場合、どのような手続きをとればよいか教えてください。</p>	<p>介護保険で電動車いすをレンタルする場合は、ケアプランに位置づけられていることが必須となるため、まずは担当ケアマネジャーに連絡し、電動車いす利用の意向を伝えるよう助言した。利用にあたっては、安全に操作ができるかどうかの判断として、ケアマネジャーが主治医に意見を仰ぐことや取扱事業者の操作指導・確認等が行われることを説明した。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の夫は、1年程前から訪問リハビリのサービスを週1回利用している。1か月のうち3回は作業療法士、残りの1回は看護師が来ている。看護師の訪問日に訪問の医師とマッサージをお願いしているため、1日に3回もバイタルを測定することになってしまう。看護師は月1回訪問しなければならぬのか。</p>	<p>訪問リハビリサービスは、医師の指示により訪問しサービスを提供することが法令上定められていることを説明した。事業者と交わした契約書に、月1回看護師が訪問する規定になっているか確認するよう助言した。また、看護師の訪問を他の曜日に変更することについては、担当ケアマネジャーや事業者に相談してみるよう伝えた。</p>
	<p>苦</p> <p>担当ケアマネジャーから、突然、相談者自身が濃厚接触者に該当すると言われ驚いた。本来であれば、担当ケアマネジャーもしくは保健所等から、詳細を説明すべき事案であるにも関わらず、連絡がないことに不信感を抱いた。数日後、実は濃厚接触者ではなかったことを担当ケアマネジャーから説明され、余計に不信感を抱いた。後日、担当ケアマネジャーと面談することになっているが、今すぐに担当者を変更してほしいため区として対応してほしい。</p>	<p>相談者の話を傾聴した上で、担当者の変更については、担当ケアマネジャーが所属する事業所の管理者に相談するよう助言した。また、コロナ関連に伴う担当ケアマネジャーの対応については、当該事業所を統括する部署に情報共有し、事実確認も含め関係部署と連携して対応する旨を伝えた。</p>
(9)その他	<p>相</p> <p>相談者の妻は、くも膜下出血を発症したことに伴い、現在入院療養中である。医療依存度が高いことから、主治医より長期療養型病床を紹介された。今後、在宅復帰が難しい状況だが、介護保険でどのようなサービスが利用できるのか教えてください。</p>	<p>病院に入院している時は、医療保険の適用を受けているため、介護保険は利用できない旨を説明した。仮に介護保険の申請を行い要介護3以上の認定が出れば、特別養護老人ホームへの入所申込みが可能な旨を伝えた。但し、相談者の夫は医療依存度が高いため、当該施設への入所条件に抵触する可能性があることを説明した。 また、入院先の医療相談室の情報提供及び役割機能について説明し、今後の支援方針について医療相談室に相談するよう助言した。</p>

(9)その他	相	<p>相談者の義母は、先日くも膜下出血を発症し現在入院療養中である。義母の容態が不安定なため今後の方向性は定まっていないが、自宅退院した場合の訪問看護や訪問診療は介護保険で行われるのか教えてほしい。</p>	<p>訪問診療は医療保険で行われ、訪問看護は要介護認定を受けている方については原則介護保険で行われることを説明した。ただし、例外として厚生労働大臣が定める疾病に罹患している場合や、退院直後及び終末期に医師の頻回な訪問を必要とする場合等は、医師から特別訪問指示書が交付され、訪問看護についても医療保険が適用されることになる旨を説明した。</p> <p>また、退院後自宅に戻ることになった場合には、病院の相談員が中心となって退院後の在宅調整が行われることになる旨を伝えた。万が一、介護保険の認定結果が出る前の退院となれば、義母の住所地を管轄する高齢者あんしん相談センターに連絡し、病院との連携を依頼するよう助言した。</p>
	相	<p>相談者の父は、癌を患っており現在病院に入院中である。</p> <p>父は自宅に戻りたがっており、病院側も治療の見込みがないことから、父の意向を尊重している。昨年、要介護認定を受けたが、特にサービスは利用していなかった。介護サービスを利用する場合、どのようにケアマネジャーを決めればよいのか教えてほしい。</p>	<p>「文京区居宅介護支援事業所マップ」を参照してもらいながら、相談者から直接居宅介護支援事業所にケアマネジメントを依頼する仕組みであることを説明した。担当ケアマネジャーの選定に当たり、区から特定の事業所を勧めることはできないが、事業所の所在地及び規模等を基準に決める方が多いことを伝えた。</p>