

## 7 介護保険相談窓口受付状況

(令和5年4月～7月分・累計)

福祉部介護保険課  
令和5年7月31日現在

1 受付件数 360 件  
(令和5年度累計 360 件)

内訳

内 容		種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	4～7月分		89	0	89
(2)保険料			0	0	0
(3)ケアプラン			3	0	3
(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			42	2	44
(9)その他			224	0	224
合 計			358	2	360

2 主な介護保険相談の内容(令和5年4月～7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	相談者は先日、脳血種により救急搬送されたが、幸い軽く済んだ。息子と同居しているが、日中は一人になる。足の動きも悪くなり、これまでの生活ができなくなった。どうすればよいか。	介護保険の認定申請をお勧めする。「高齢者あんしん相談センター駒込分室」をご案内し、同センターの職員がご自宅を訪問し、申請手続きを行うこともできる旨お伝えした。
	相	要支援の認定が出ると、必ずヘルパーさんと一緒に家事をしなければならないと聞いていたが、相談者の父親には心臓病等の既往歴があるので、難しいと思っている。	要支援と認定された方は、基本的には日常生活の能力はあるが、身体状況の維持、悪化の防止のために一部支援が必要な状態である。介護予防の原則はあるが、要支援であるからと言って、一律にホームヘルパーと一緒に家事を行うということではない。その方の生活状況などを担当ケアマネジャーがアセスメントして、適切な介護保険サービスの提供を調整することを説明した。
(3)ケアプラン	相	ケアマネジャーより透析を受けている利用者についての相談。 透析後、病院の送迎車に乗車し帰宅してもらおうと考えていたが、病院側から「乗り降りの介助は病院側ではできないため、人を手配してほしい」と言われてしまった。訪問介護員が、病院で乗車介助を行い、その後自転車等で本人の自宅へ先に戻って、降車介助を行う、ということは可能なのか。	給付係に確認の上、回答。 身体介助における乗降介助は居宅が起点となるため、居宅に戻るのであれば、可。病院の送迎車に本人と一緒に乗車し、居宅へ戻ることも可能だが、乗車中に、例えば姿勢保持のための介助等が必要なければ、乗車中の時間は算定できない。 なお、病院から「送迎代」として費用徴収されている場合、乗降介助分の給付費も算定されているとなると家族が納得しない場合も考えられるため、「病院側が介助不可のため、介護サービスで乗降介助を行っている」ということを、納得いただくよう丁寧に説明する必要があることを教示した。
(8)サービス提供、保険給付	相	相談者の母(本人)は要介護2でサービスを利用しながら在宅生活を続けている。今後デイサービスを増やした場合どの程度の支払いになるか知りたい。	「わたしたちの介護保険」を参考に介護度によるデイサービス料金と、別途食費、日常生活費が必要であることをお伝えする。限度額超えた利用は10割負担なるため、ケアマネジャーと相談しながらプランを検討するように助言した。
	相	相談者の義母は入院中に介護保険新規申請で要介護2が認定され、退院後介護付有料老人ホーム入所予定である。入所の際車いすレンタルを希望、手続を教えて欲しい。	介護保険制度の仕組みとして介護付有料老人ホーム(特定施設入居者生活介護)に入居している場合は、居宅療養管理指導を除く他の居宅サービスは利用できない旨を説明すると納得される。

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>認定調査係から相談を引き継ぐ。相談者は興奮状態で「妻が事業所の都合で入浴サービスができない。こんな事業所を許可した文京区の責は大きい。今すぐ対応しろ」との苦情相談を受ける。</p>	<p>相談員として事業所に対し、事業確認を行い、対応することを提案。相談内容を整理していく中で、相談者から事業所にコロナ感染の疑いの職員がいて入浴サービスができていないことが聴取できたため、入浴サービス継続のため代替案を提案し、事業所へ依頼することで了承を得る。相談員より当該事業所の管理者へ架電。管理者より相談者への説明不足のお詫びとともに、区が提案した代替職員による入浴サービスを行っているので、再度相談者へ丁寧に説明することとなり、終結となる。</p>
(9)その他	<p>相</p> <p>相談者の母(要介護5)は、文京区に住民票を残したまま相談者が住んでいる他区に生活の拠点を移し、介護サービスを利用している。父(要介護1)も一緒に生活を望んだが、文京区から離れたくないという理由で一人暮らしをしている。父の身体維持向上のために他区のデイサービスに父と母を通わせようと検討しているが、介護保険制度の仕組みとして可能なのか教えてほしい。</p>	<p>相談者に対し、住民票が文京区でも練馬区のデイサービスは利用できる旨を伝え、サービス利用までの流れを説明するとともに、担当ケアマネジャーに依頼するよう助言した。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の両親は、神奈川県で二人暮らしをしている。ところが父親が入院し、介護申請を行い、要介護3の認定をもらった。まだリハビリ病院にいるが、これを機会に相談者のところに引き取るつもりである。介護保険はどうなるのか。</p>	<p>現居住地から転出する際に、現在の要介護区分等を記載した受給資格証明書の交付申請が可能。文京区の転入時にその受給資格証明書を提出すれば、原則6か月間はその内容が引き継がれる。従って、文京区においても介護保険サービスを継続して利用できることを説明した。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の母(本人)は、厚木に住民票を残したまま相談者(文京区在住)と同居している。文京区での介護サービスを利用したいので、手続きを教えてください。</p>	<p>居宅介護支援事業所の選定から介護サービス利用までの流れを説明。文京区の事業所等の情報提供はするが、斡旋はできない。介護・医療機関情報検索システムの情報提供を行うと納得される。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の夫は、心房細動、肺気腫、前立腺がんを患いながら在宅生活を送っていたが、急性膵炎を発症したことで緊急入院したことで主治医から介護保険申請を勧められ、要介護2の結果が出た。介護保険でどういったサービスが利用できるか教えてほしい。</p>	<p>「わたしたちの介護保険」を参照しながら介護サービス利用までの流れを説明。事業所の担当ケアマネジャーに相談するよう助言すると納得される。</p>