

## 6 介護保険相談窓口受付状況

(令和5年8月～10月分・累計)

福祉部介護保険課

令和5年10月31日現在

1 受付件数 299 件  
(令和5年度累計 659 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		66	0	66
(2)保険料			2	0	2
(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			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			29	3	32
(9)その他			197	1	198
合 計			295	4	299

2 主な介護保険相談の内容(令和5年8月～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	相 相談者の父は、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、2年前に間質性肺炎を患ってから身体機能の低下が見られるようになった。今後の在宅生活の継続を見据え、介護サービスを利用したいので、手続を教えてください。	新規申請から、介護サービス利用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か月半ほどかかることを説明した。主治医との面談の際に介護保険申請時期や今後の支援方針も含め、相談することで円滑に進むことを助言すると納得される。
	相 相談者の夫は、平成31年4月に横浜市から転入し、要支援1の認定を文京区で引き継いだ。しかし、退院後のサービス利用がなく、認定期間が切れたままになっている。最近になり、ふらつき等顕著に表れ、妻が支えて通院を行っている。介護保険で支援してもらえる部分があればお願いしたいので、申請方法について教えてください。	「わたしたちの介護保険」を用いて、新規申請から介護サービス利用までの流れと、各サービスの特徴及び費用について説明し、認定結果が出るまでに、現在1か月と少しかかっていることを伝える。介護保険では、今後を見越した判定がされるのではなく、現在の状態による認定結果が出ることになるが、容態が変化すれば見直しができることを説明した。併せて、暫定サービスについて説明し、利用する場合の注意点と、相談窓口となる高齢者あんしん相談センター富坂分室の役割機能を説明し納得いただく。
(2)保険料	相 相談者の母親は文京区民であるが、新宿区の介護付き有料老人ホーム(住所地特例施設)に入所している。施設から、入所者に対して、新宿区が紙おむつを支給してくれると聞いた。新宿区に確認したところ、介護保険料の段階を文京区に聞いてほしいと言われた。	お手元に、文京区の介護保険料納入通知書をお持ちであったので、ご確認いただいた。
(3)ケアプラン	相 相談者は、千葉県柏市の居宅介護支援事業所のケアマネジャーである。相談者の利用者が介護保険の更新時期となり、申請した結果、9月12日付で要介護3から要介護2となった。要介護2では、サービスが支給限度額を超えてしまうので、区分変更申請を考えている。郵送で行うため、提出日が10月2日(月)となる予定である。この場合、10月1日は要介護2のケアプラン、10月2日以降は要介護3のケアプランを作成することでよいのか。	貴見のとおりであるが、区分変更申請により、再度、要介護3の認定結果が出るかは不明であるとお答えする。
	相 相談者の母は7月24日から29日まで腸閉塞により入院。退院したものの再入院。現在要支援で見直しを含め、在宅サービスの再検討についてケアマネジャーと相談するようにかかりつけ医から助言を受けたが、ケアマネジャーの連絡先が分からないため教えてください。	介護保険システム上に相談者の名前が確認できなかったため、個人情報保護の観点から、担当事業所を直接お伝えできないことにご理解いただく。担当ケアマネジャーから相談者あてに連絡するよう、当方が手配することです承を得た。
(8)サービス提供、保険給付	苦 相談者は、夫の入所施設であった新宿区の有料老人ホームの不適正な対応について、法的措置を検討している。夫は介護5、会話不可、胃ろう状態。7月初めに発熱、血尿を確認し、訪問医による尿路感染症の治療を開始したが、すっかりと回復しない。そんな中、相談者が呼吸苦に気付き、相談者の強い要望で救急搬送したが、治療の甲斐なく3日後に死亡。死因は誤嚥性肺炎だった。救急搬送前に別の疾患の疑念を訴えたが、真剣に取り合ってもらえず、また最近の様子でも丁寧なケア、対応を受けていたとは思えない。主張のできない本人の辛さを見ると、このままにしておくことはできない。	お話を傾聴。民事不介入の立場にあることをご理解いただきながら、当方にできることとして、施設に対して相談者に丁寧な説明と対応を申し送りが可能なことを伝える。併せて、指導権限のある設置地の区相談担当係、東京都有料老人ホーム担当の連絡先を情報提供した。法的措置を考える場合の無料相談先を求められたため、法テラス、広報課法律相談の情報提供を行い、了承をいただく。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8) サービス提供、 保険給付	相 文京区に住む相談者は、区外に住所を持つ両親の転入と、その転入する両親のうち、父のみのグループホームへ入所を検討している。文京区内の全グループホームに入所要件について問合せると、住民票を異動すると同時に入所は可能と説明を受けたが、1か所だけ、転入後1年を経過することが必要だと言われた。施設によって要件が異なるのか知りたい。	グループホームの利用については、原則転入日から3か月を経過することが条件となっているが、今年度から例外要件が設けられている。区報掲載の「文京区(介護予防)認知症高齢者グループホームにおける転入者の利用について(2023/3/13更新)」の内容を伝え、要件に該当すれば利用できることを説明する。1事業所内での利用要件周知が不十分であった可能性を考え、本日の相談内容を関係部署と共有し、共通認識を図ることをお伝えし、了承いただく。また、入所には、本日お伝えした要件の他に、ご本人の状態及び各施設の受け入れ態勢等が勘案されるため、詳細は直接施設にお問い合わせいただくよう伝え、了承いただく。
(9) その他	相 相談者の義父母は、神戸市のシニアマンションで生活しているが、文京区内の相談者宅に引き取る方向になった。転入した場合の必要な手続を教えてください。	神戸市からの転出の際に、受給資格証明書が交付されるので、文京区に転入から14日以内に手続することで、現在の介護度が6か月引き継がれることを説明した。文京区でのケアマネジャー選定については、居宅介護支援事業所マップ、ホームページから検索システムにて詳細が確認できる旨等説明した。
	相 相談者の息子は、脳血管疾患を発症したことで救急搬送され、現在回復期のリハビリ療養中である。病院側からは、10月を目途に、退院を打診されているが、退院後の介護サービス利用について、教えてください。	新規申請から介護サービス利用までの流れを説明し、現在入院中であるため、第一義的支援者は病院になるので、病院の医療相談室への情報提供を行い、退院後の介護サービスについて相談するように助言した。
	相 相談者の父は、今まで介護サービスを利用せずに、他市で単身生活を送っていたが、胆管を患ったことで日本医科大学付属病院に入院療養中である。以前から胆管の調子が優れないので私がサポートしていたが、仮に介護保険を申請した場合、文京区の介護サービスを利用できるのかも併せて教えてください。	相談者に対し、住民票が他市でも、文京区内の介護サービスは利用できる旨を伝え、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した。ただし、娘宅(文京区)での住宅改修は、利用不可であること、文京区内の地域密着型サービスなどに関しても、制限が掛かる旨を説明した。お父様は、他市で介護サービスを利用希望されており、できる限り父親の意思を尊重した上で、次のアプローチを検討するよう助言すると納得される。
苦 相談者は、父を介護付き有料老人ホームに入居を検討中。ホームのレクリエーションでは物足りず、他のデイサービスを併用利用希望だが、ホームから「文京区より介護付き有料老人ホームは外部サービスは使用できない。介助全般・健康管理・レクリエーションは全て内部で行う」と言われたとのことで、利用できないと回答があった。なぜ、そのような硬直的な仕組みになっているのか。自費でも対応してほしい。	いわゆる一般型の有料老人ホームは、ご自宅の生活が厳しい方向けに包括的にサービスを提供する施設となっており、厚生労働省の取扱方針(平成12年3月8日 老企第40号)により、施設の費用負担による特別な場合を除き、他のサービスを利用することはできないことを説明する。当該施設の指定権限は、都道府県にあり、ご相談については文書に残し、介護保険課内で共有するとともに、東京都にも報告することをお伝えする。なお、自費利用については制約はないものの、ホーム側、デイサービス側の了承を得る必要があることを申し添える。	