

6 介護保険相談窓口受付状況
(令和4年11月～12月分・累計)

福祉部介護保険課
令和4年12月31日現在

1 受付件数 188 件
(令和4年度累計 1,321 件)

内訳

内 容		種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	11～12月分		48	0	48
(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			25	2	27
(9)その他			113	0	113
合 計			186	2	188

2 主な介護保険相談の内容(令和4年11月～令和4年12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>相談者は、最近足腰が弱くなり、玄関で靴を脱いで立ち上がれないことがあった。玄関の両側に手すりをつけたいと思っているが、どうしたらよいか教えてほしい。</p>	<p>「わたしたちの介護保険」を参照してもらいながら、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について説明した。 また、介護認定を受ければ、介護保険を利用した手すりの取り付けができることを説明した。</p>
	<p>相談者の夫は、一度しゃがみ込むと立ち上がるのに時間を要する状態にある。日中、夫が一人になってしまう時間が多いため、何か介護保険で利用できるサービスがあれば教えてほしい。</p>	<p>介護サービスを利用するためには介護保険の申請が必要であることを説明した上で、各介護サービスの内容について説明した。65才未満(第2号被保険者)の場合には、特定疾病に該当していることが申請する条件となるため、本人の疾患が介護保険の特定疾病に該当するか否かを主治医に確認するよう助言した。特定疾病に該当する場合は、介護保険課又は高齢者あんしん相談センターで申請が可能な旨を説明した。 また、特定疾病に該当しない場合でも、難病等、障害福祉サービスの対象になる場合があるため、病院の相談員に連絡を取り助言を受けるよう伝えた。</p>
(8)サービス提供、保険給付	<p>相談者の母は、区内の介護付き有料老人ホームに入所中である。施設ケアマネジャーの話によると、外部での介護サービスは利用できないと言われた。この説明がどういう意味なのか分からないため教えてほしい。</p>	<p>介護保険制度の仕組みとして、介護付き有料老人ホーム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した。 一方で、住宅型の有料老人ホームに入居している場合は、居宅要介護者と同様の居宅サービスが受けられることを説明した。</p>
	<p>夫の介護度が変わったため、担当ケアマネジャーを決めるべく居宅介護支援事業所に連絡したが、事業所から空気が無いことを理由に断られてしまった。そのため、高齢者あんしん相談センターにケアマネジャーの選定についての相談をしたが、不親切な対応であった。ケアマネジャーにケアプランを立ててもらえるのであればその方がよいが、セルフプランを作成するための手続を教えてほしい。</p>	<p>セルフプランを作成する際の流れについて説明した。相談者は、担当ケアマネジャーが決まればセルフプランにはしたくないとの意向であったため、居宅介護支援事業所の選定に伴う支援を行うことを伝えた。また、高齢者あんしん相談センターの対応については、関係部署と情報共有し、区から当該センターに丁寧な対応を行うよう依頼する旨を説明した。 その後、相談者から担当ケアマネジャーが決まったとの報告を受けた。</p>
	<p>相談者は介護保険を利用して車椅子のレンタルを受けている。今後もそれ以外のサービス利用は希望していない。少し前に退院してきたところだが、介護度を見直すべきか迷っている。見直しをすべきか否かについて助言してほしい。</p>	<p>介護度の見直しについては、認定期間中いつでも可能であることを説明した。その上で、現在介護サービス量が不足していないことを踏まえ、見直しの申請時期については、担当ケアマネジャ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
(9)その他	<p>相談者の夫は、以前から整骨院で訪問マッサージを利用していたが、担当ケアマネジャーが変更したことを契機に別の整骨院を利用することになった。すると保険者から、保険適用は認められないため全額自己負担になる旨の通知が届いた。担当ケアマネジャーに言われるがまま整骨院を変更したが、このまま訪問マッサージが受けられないと身体機能が低下してしまうため、訪問マッサージを継続するにはどうすればよいか教えてほしい。</p>	<p>整骨院での訪問マッサージは、介護保険ではなく医療保険による療養費の支給であることを説明した。引き続き訪問マッサージの利用を望む場合は、まず担当ケアマネジャーに状況を伝え、相談するよう助言した。ただし、訪問マッサージが継続できない場合は、介護サービスの訪問看護、訪問リハビリで代替可能かも含めて担当ケアマネジャーに相談するよう伝えた。</p>
	<p>相談者の夫は要介護認定を受けている。現在、夫は病院に入院中だが、一時的に退院する際に自宅で車いすが必要になる可能性がある。どうしたら車いすが借りられるか教えてほしい。</p>	<p>介護保険で福祉用具をレンタルする場合は、まず初めにケアマネジャーを選定する必要があることを説明した。また、一時退院が短期間の場合は、最寄りの地域活動センターなどで車いすの貸出しを行っていることを伝えた。</p>
	<p>相談者の父は、介護付き有料老人ホームに入所している。自宅で使っていた歩行器を施設でも使用しているが、レンタル料を全額自己負担している。これは介護保険の適用にはならないのか。仮に購入した場合、介護保険が適用されるのか。</p>	<p>介護付き有料老人ホームでは、福祉用具のレンタル等の在宅サービスは提供されないことを説明した。例外的に、施設側が用意し利用者に無料で貸し出す場合があることを伝えた。また、歩行器は介護保険サービス上、レンタルの対象であるため、購入費用の支給対象とはならないことを説明した。</p>
	<p>相談者は今年で65歳になったため、障害福祉サービスから介護サービスに移行した。これまで通院の際の院内介助について、障害のヘルパーをお願いしていた。担当ケアマネジャーに介護保険で院内介助をお願いできないか確認したところ、できないと言われてしまった。今後のことが心配である。</p>	<p>区独自のサービスとして、院内介助サービスがあることを説明した。担当ケアマネジャーから院内介助の担当部署に問い合わせてもらおうよう助言し、担当部署の情報提供を行った。</p>
	<p>相談者は、区外に住む両親と叔父のキーパーソンである。将来的に3人の介護をしなければならない立場にあるため、少しずつ介護保険のことを勉強している。特別養護老人ホームのことはある程度理解したが、入所した後に胃ろう等になった場合、入所を継続できるのか教えてほしい。</p>	<p>特別養護老人ホームへ入所中に経口摂取が不可能になり胃ろうになった場合、施設の職員配置の問題や医療行為の程度によって、退所を促される場合があることを説明した。仮に、医療依存度が高いことを理由に退所となる場合は、医療療養型病床、有料老人ホーム等が行先として考えられることを説明した。また、自然な形で栄養が取れなくなった場合の選択肢について、元気なうちから本人の意向等を話し合う機会を設けておくことで、キーパーソンの精神的負担が少なくなるのではないかと助言した。</p>