

## 8 介護保険相談窓口受付状況 (令和4年度累計)

福祉部介護保険課  
令和5年3月31日現在

1 受付件数            1,215 件

内 訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定		338	0	338
(2)保険料		1	0	1
(3)ケアプラン		2	0	2
(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		163	17	180
(9)その他		693	1	694
合 計		1,197	18	1,215

2 令和4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ヶ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>
	<p>相談者の母は、今まで介護サービスを利用せずに文京区外で単身生活を送っていたが、コロナの影響で自宅で過ごすことが増えたため、身体機能の低下が顕著に出てしまった。仮に、母が文京区で介護サービスを利用する場合、どのような手続きをすればよいか教えてください。</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するとともに、申請から認定結果が出るまで現在、1ヶ月半程度かかることを伝えた。 また、保険者は母が住民票を置く自治体となるため、保険者となる自治体で介護保険の申請を行い、要介護認定結果が出た後に相談者宅(文京区)で介護サービスが利用できる旨を説明した。ただし、文京区で介護サービスを利用する場合は、住宅改修や地域密着型サービスは利用できない旨を伝えた。</p>
(2)保険料	<p>相談者が仕事を辞めてから、介護保険料の支払については意識しておらず、突然介護保険料の通知が届いて驚いた。保険料の支払については、先ほど担当部署から支払わなければならないことを聞いた。たとえ介護サービスを使わなくても介護保険料を支払わなければならないのであれば、介護サービスを利用したいと思っている。介護サービスを利用した場合、サービスの費用は保険料から支払われるのか、もしくは、点数制となっており、点数を使い切るまでは無料で介護サービスを利用できるのか教えてください。</p>	<p>介護サービスを利用した場合、介護保険料とは別に必ず費用が発生し支払う仕組みになっている旨を説明した。 また、相談者は介護保険料を支払うならサービスを利用したいと話すのが、既に介護サービスを利用している状況であったため、相談者に介護サービスの利用について確認するも、相談者は現在利用しているサービスが介護サービスであるという認識はなかった。</p>
(3)ケアプラン	<p>相談者はケアマネジャーとして従事している者である。家族の都合で訪問介護サービスの利用日を変更しようと調整しているが、サービス担当者会議を開く必要があるのか教えてください。</p>	<p>介護保険最新情報Vol.959の情報提供を行い、サービス提供の曜日変更は軽微な変更該当するため、サービス担当者会議を開催する必要性はない旨を説明した。</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、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、手首の痛みが悪化したことに伴い介護保険の新規申請を行い、現在認定結果が出るのを待っている状況である。夫に関しては、以前から介護サービスを利用していたが、体調を崩して入院したことを契機に区分変更申請手続きを行い、こちらも認定結果待ちである。</p> <p>今後、相談者と夫が訪問介護(生活援助)サービスを利用する場合、どのようにサービスが提供されるのか教えてほしい。夫は訪問介護(身体介護)サービスを利用しているが、サービス提供時間にバラつきがあるように感じている。</p>	<p>訪問介護サービスにおける身体介護に関しては、20分以上30分未満と30分以上1時間未満で支払い金額が異なるため、不明な点があれば、担当ケアマネジャーに確認するよう助言した。</p> <p>また、生活援助サービスは、同一家屋、近隣に同居家族がいる場合、原則利用できない旨を説明した。ただし、相談者の家庭環境や障害・疾病の有無などの状況によっては利用できるケースもあるため、夫の担当ケアマネジャーに併せて相談するよう助言した。</p>
	<p>相談者は近くに住む両親の介護を担っているが、自身の健康状態が良くないことからこれまでのように両親の介護ができない状態である。担当ケアマネジャーに介護負担の軽減について相談するも、ケアプランに一切反映されないことからもっと相談者の気持ちに寄り添ってくれるケアマネジャーに変更したいと考えている。担当ケアマネジャーの変更手順について教えてほしい。</p>	<p>居宅介護支援事業所の変更を希望する場合は、まず始めに新しく契約する事業所を自身で選定する必要があることを説明した。事業所の選定にあたり、居宅介護支援事業所マップやハートページ及び、文京区介護・医療機関情報検索システムの情報を参考にしながら選定するよう助言した。新しい事業所に依頼できることを確認した後、現在契約中の事業所に解約する旨を伝え、切り替え時期を含め新旧ケアマネジャー間での引継ぎを依頼するよう助言した。</p>
	<p>相談者が昨年夏に病院から退院して以降、訪問入浴事業者による入浴介助が3回しか行われておらず、何もサービスを提供しないで職員が帰ることもあった。</p> <p>また、ヘルパーに家事をお願いしており、1回の利用時間を1時間で契約しているが、30分程度で帰ってしまう。書類上では1時間サービスを提供したことになっており、相談者の確認印も勝手に押されている。1時間サービスを提供していないくても1時間分の利用料を請求しているのであれば納得がいかない。</p> <p>このように、適切な介護サービスが提供されていないため、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、相談内容を担当ケアマネジャーに伝え、その結果を相談者に報告することで了承を得た。</p> <p>担当ケアマネジャーに相談内容を報告し、各事業者とサービスの提供時間やその内容について、改めて確認及び調整するよう依頼した。担当ケアマネジャーから、各事業者のサービス提供責任者と一緒に相談者宅へ訪問し、説明するとの返答があった。</p> <p>その後、相談者に対し、担当ケアマネジャーに相談内容を報告したところ、上記のとおり対応するとの説明があったことを伝えた。</p>
	<p>以前相談者がデイサービスを利用した時に、事業所に到着した時点で既に体操が始まっており途中参加になってしまった。また、送迎車に乗車している時間が長く腰を痛めてしまったため事業所にその旨を相談したところ、乗車時間を短縮するとともに体操に全て参加できるよう調整してもらった。ところが、とある利用日は送迎車が来ず1日デイサービスを利用できなかった。それにもかかわらず、全額利用料を支払うことに納得がいかない。当該事業所に対し区として指導してほしい。</p>	<p>要支援認定区分における通所型サービスの利用料金は月額計算となるため、利用時間の短縮等があったとしても毎月の費用は変わらないことを説明した。また、費用について区は民事不介入のため直接介入することはできない旨を伝えた。本件について、区から事実確認を行い、相談者に対して丁寧に説明するよう依頼する旨を伝えた。</p> <p>区から担当ケアマネジャーに相談内容を報告したところ、直前に利用する曜日を変更したため事業所側が勘違いをしてしまい、一度迎えに行き忘れてしまったとのことだった。ケアマネジャーから当該事業所に対し、相談者に謝罪及び丁寧に説明を依頼したところ、当該事業所の管理者から早急に対応すると返答があったとのことだった。引き続き、相談者への支援を依頼した。</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>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>
	<p>現在通院している医療機関のリハビリ職員から介護認定の有無を聞かれ、所持している介護保険被保険者証を確認すると有効期間が切れていた。これまで介護保険料を滞りなく収めているため切れるはずはないが、何か手続きを行うべきだったのか。</p>	<p>認定期間終了の約2か月前に介護保険課から更新に係る通知をするが、一定期間介護サービスの利用がない場合は重ねての通知はしていないことを説明した。相談者によると、ケアマネジャーとの契約はあったが、シャワーチェアを購入した程度で、ほとんどサービスを使う必要がなかったとのことであった。今後介護サービスの希望があれば、改めて新規申請する必要があることを伝え、介護保険課以外の申請場所として、相談者の住所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>
(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臨む場合は、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>以前、難病申請の手続きをするために来庁した際に、常時利用している紙おむつの費用助成について相談すると、介護保険で要介護3以上の認定を受ければ利用できると聞いた。自身が該当するかどうか聞きたい。</p>	<p>区の独自サービスとして、自宅で生活している方の場合は、要介護3以上の介護認定を受けている方が紙おむつ支給の対象になることを説明した。介護保険の申請から認定結果が出るまでの流れを説明すると、相談者はまだ申請する状態ではないとのことだった。</p> <p>参考までに、確定申告の医療費控除について説明し、病院からおむつ利用の証明書等、確定申告に必要な書類の交付と説明を受けるよう助言した。また、今後入院治療が必要になった場合は、介護保険の申請の有無に関係なく紙おむつ支給又はおむつ代の費用助成事業が利用できることを伝えた。</p>

8 介護保険相談窓口受付状況  
(令和5年4月分・累計)

福祉部介護保険課  
令和5年4月30日現在

1 受付件数 93 件  
(令和4年度累計 93 件)

内訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	4月分	28	0	28
(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		8	1	9
(9)その他		56	0	56
合 計		92	1	93

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	相 相談者は先日、脳血腫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、申請手続を行うこともできる旨お伝えした。
	相 相談者は義母と同居している。義母とは生活は別にしているため普段の様子はあまりわからないが、一週間ほど動きがなく、義母は部屋に引きこもっていた。一週間経ち義母から不調の訴えがあり、都立大塚病院に搬送し、今日から入院することになった。酷い脱水症状と体動困難であると言われ、しばらく入院となりそうである。今後介護サービスが必要になることが考えられるとのことで、病院から介護保険の申請を勧められた。どうすればよいか。	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、認定結果が出るまで現在1か月半程度かかる旨を伝える。退院時期が未定とのことであるが、認定結果が出ていない状況で退院後すぐにサービスの利用を開始したい場合は、暫定でのサービス利用が可能であることを説明。また、暫定利用を検討する際は、住所を管轄する高齢者あんしん相談センター本富士に相談するよう併せて説明した。入院したばかりであり、状態が安定していない中で調査は難しいこともあるため、調査時期も含め、認定調査係に相談するよう伝え、認定調査係へ申請手続や対応を依頼。
(8) サービス提供、保険給付	相 相談者の母は現在、佐久市内のサービス付き高齢者向け住宅に入居している。認知症の症状が進んだことで、グループホームへの入所を検討するよう施設側から助言を受けた。そこで、相談者が在住する文京区内のグループホームを検討し、施設見学を進めていたところ、文京ひかりの里で1名空きがあるとわかった。施設からは、「入所には文京区転入から3ヶ月の要件があるが、文京区が許可すれば申し込みができる」と説明を受けた。許可はもらえるか。	区HP掲載(R5.3.13)の「文京区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」を示しながら転入者の取り扱いについて説明。例外要件を満たしていれば、その旨をグループホーム側に伝え、直接申し込みに係る相談をしていただく仕組みであることを教示。また、住民票の異動時期については、「グループホーム入所日には文京区民であること」を伝え、諸手続の手順はグループホームの助言を受けながら進めていただくよう説明した。
	相 相談者の父は有料老人ホームに入所している。2年ほど前の脳梗塞発症を機に右半身にマヒが残っている。最近、脱水から入院し、回復期リハビリテーション病院(廃用性による)を経由して施設に退院した。施設でもリハビリを継続してほしいと考えているが、施設には理学療法士しか在籍しておらず、相談者の希望するリハビリ(コップを本人の手で口元に運ぶ等、作業療法士による生活動作確認と訓練)ができない。作業療法士によるリハビリを受けるにはどうすればよいか。	入所中の有料老人ホームが特定施設入居者生活介護の一般型(外部利用型以外)であれば、介護保険で使えるサービス枠は、全てホームでのケアに使われていると考えられる。その場合、施設で提供できない介護サービスを外部利用するのは困難であるが、相談者の指定するセラピストが施設に不在でも機能訓練の一環として、他の職種による機能向上を目指したケアが期待できる場合もあるため、施設側に家族としての思いを伝えてみるよう助言。また、リハビリは医師の指示の下に行われるものであり、それに類するサービスについても家族の希望だけで実施されるものではないことも教示。
	苦 これまでも継続利用していたSSに、6月の利用予約をした際、利用者の病状説明とともに主治医からは「SSの利用は問題ない」と言われていることを伝えたにも関わらず、「リスクが高くて受けられない」と言われた。その後施設側は担当CMに対しては、「予約の空きがない」という理由を話したようで、結果利用を断られた。施設長と面談をするも「有料老人ホームのSSのほうが安心ではないか」と言われ、とても驚いた。主治医の意見を伝えたことを後悔しており、余計なことは言わない方がいいのかと思っている。また、予約拒否の謝罪もない。	相談者の話を傾聴し、該当施設の施設長へ確認をとり、夜間体制や緊急時に対応については、法人全体で議論するきっかけにしてほしいこと、特養には地域住民向けの施設としての役割があり、丁寧な対応を心掛けるよう伝えるとともに、利用者の担当CMへ一連の経緯を報告した。

(9)その他	相	<p>① ケアマネジャーは未定だが、これから訪問介護・デイサービス・訪問入浴・ショートステイ等を利用したいと考えている。どのように手続きすればよいか。</p> <p>② 家に来てもらい、料理や掃除をしてもらうといったサービスも利用できるのか。</p> <p>③ 母は豊島区在住だが、文京区のサービスの方が充実していれば文京区内の事業所を利用したいと考えている。豊島区と文京区でサービスに違いはあるか。</p>	<p>①ケアマネジャー決定後、担当ケアマネジャーと相談の上、必要なサービスを受けるという流れになる。</p> <p>②要介護となった場合は生活援助も利用できる。こちらも①同様、ケアマネジャーと相談の上、必要なサービスを受けることができる。</p> <p>③区での違いというより、事業所が提供しているサービスの違いになる。例えば、デイサービス一つにしても、昼食が有りですと1日中過ごせるのか、午前・午後のどちらかだけなのか、入浴ができるのか、リハビリ中心なのかということがあるので、ケアマネジャーとよく相談してみるよう助言。また、利用希望の事業所が文京区内の地域密着型サービス事業所であると、文京区民のみの利用が基本となることを教示。</p>
--------	---	--	--