

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和3年11月～12月分・累計)

福祉部介護保険課
令和3年12月31日現在

1 受付件数 189 件
(令和3年度累計 824 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		49	0	49
(2)保険料			0	0	0
(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			22	4	26
(9)その他			109	4	113
合 計			181	8	189

2 主な介護保険相談の内容(令和3年11月～令和3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 相談者の母は、これまで介護サービスを利用することなく一人で生活してきた。しかし、転倒して肩を脱臼したことをきっかけに、日常生活の中で困りごとが出てきている。現在は、転倒後のリハビリ目的で通院しており、相談者が定期的に母の家を訪問して入浴等の見守りを行っている。 現状を踏まえ、今後は介護サービスの利用を検討しているが、どのような手続きを行えばサービスが利用できるのか教えてほしい。</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、申請から認定結果が出るまで、現在1か月と少しかかることを伝えた。併せて、介護サービスの内容や費用についても説明した。 また、認定結果が出る前に暫定で介護サービスを利用する必要がある場合は、相談者の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するよう案内し、当該センターの情報提供を行った。</p>
	<p>相 相談者は、脳梗塞を発症して病院に入院した。現在は自宅に戻っているが、入院先の病院から介護保険のことを聞いた。具体的にどのような介護サービスが利用できるのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険の申請から認定結果が出るまでの流れを説明し、結果が出るまで現在、1か月と少しかかること、及び在宅サービスの内容について説明した。 相談者は説明を聞いたうえで、現時点で介護サービスを利用する必要がないとの見解を示したので、今後の相談窓口として、相談者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。 また、敬老杖の使用について希望があったため、担当部署に相談を繋げた。</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>
(8)サービス提供、保険給付	<p>相 相談者の妻は、自宅で介護サービスを利用しながら生活している。 妻の状態について、現在認定を受けている介護度より重い状態なのではないかと知人に言われ、区分変更申請を検討している。どのような状態になれば現在の介護度より重くなるのか、基準を教えてください。</p>	<p>介護度は、全国共通の調査票を用いて、調査員が本人や家族に身体機能・認知機能等の聞き取りを行い、主治医意見書の内容と合わせて審査会で総合的に認定されるため、ここで明確な基準を示すことは困難であることを説明した。 また、区分変更申請は要介護認定の有効期間中に心身の状況が大きく変化した場合に行うものであるが、申請することにより必ず介護度が変わるものではないこと、及び、介護度が高くなれば介護サービス費用が高くなることも併せて伝えた。なお、区分変更申請を希望する場合には、担当ケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>
	<p>相 相談者が勤務する施設の入居者に対し、週2回の入浴サービスを提供しているが、当該入居者は認知症を発症しており、入浴サービスに強い拒否感を示しているため、職員を増やし3人で対応している。 先日、入浴サービスを提供しようとした際に、入居者が暴れて職員がケガをしてしまった。そのため、家族に現状を伝えたと上で、入浴サービスの週2回から週1回への変更を打診したところ、家族の同意が得られたが、介護保険制度の仕組みとして週2回の入浴サービスを週1回に減らしても問題ないのか教えてください。</p>	<p>まずは、入浴サービスの目的を整理する必要があることを助言した。入浴サービスは、入居者の健康管理や衛生管理、生活の質の向上を目的としている。そのため、週1回に変更することにより前記の目的に支障が生じないか、施設内の医療従事者や主治医等に確認し、併せて週1回に変更した場合の代替案を調整した上で、入居者本人及び家族に提案するのが望ましいことを説明した。 また、今回の相談概要は介護負担の軽減を目的としているが、サービス提供は利用者視点に立って物事を進めるべきであるため、施設の手間や人員配置などを理由に負担軽減を図ることは不適切である旨を伝えるとともに、一連の経過を文書で記録に残すよう助言した。</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>母の担当ケアマネジャーは、普段から母や家族に必要な情報を提供してくれない。以前、母が入院していた病院はオムツの持ち込みが禁止されていたが、担当ケアマネジャーからオムツの費用助成制度について教えてもらえず、病院側からその制度があることを初めて聞いた。また、母を施設へ入所させるために複数の施設へ申請をしたが、申請を終えた後に担当ケアマネジャーが、母の身体の状態に対応可能な施設の情報を提供してきた。</p> <p>介護のことがわからない利用者家族に対し、必要な情報を事前に提供することもケアマネジャーの役割だと思うが、担当ケアマネジャーはその役割を果たしていない。今すぐ担当ケアマネジャーを変更することは考えていないが、同じように不満を持っている利用者や家族がいると思われるため、区として実態を把握してほしい。</p>	<p>相談内容について、関係部署で共有することを伝えた。なお、区から担当ケアマネジャーに対し事実確認及び助言等を行うことができる旨を伝えたが、相談者が望まなかったため、今後、区から担当ケアマネジャーへの別件での対応が必要となった際には、今回の相談内容も参考にし対応する旨を伝えた。</p>
	<p>相談者は、介護保険の新規申請を行うため高齢者あんしん相談センターに行ったが、直近の医療機関受診日が2か月以上前だったことを理由に、申請を受け付けてもらえなかった。区は、当該センターに対し、直近1か月以内に受診していないと申請を受理しないよう通達しているのか。そうでない場合、区と当該センターで認識が異なるのであれば、区が責任をもって早急に改善すべきである。</p> <p>また、相談者は短期集中予防サービスの利用を希望しており、区発行の介護保険のパンフレットにより当該サービス利用までの流れの説明を受けたが、とても分かりづらい。パンフレットを分かりやすく記載すべきである。</p>	<p>介護保険の申請を行うにあたり、本人の最近の心身の状況を把握する必要があるため、直近1か月以内の受診を原則としているが、新型コロナウイルスの感染状況等も考慮し、1か月以内の受診ではない場合であっても申請を受理している旨を説明した。また、区と高齢者あんしん相談センターで認識が異なっていたことについて謝罪した。さらに、短期集中予防サービス利用にかかるパンフレットの記載内容を含め、今回の相談内容について関係部署に情報提供し対応を依頼する旨を伝えるとともに、関係部署に情報提供を行った。</p>
(9) その他	<p>相談者の母は、介護保険の申請を行い要介護認定を受けたため、これから介護サービスを利用する予定である。サービスを利用するにあたり、ケアマネジャーを依頼する必要があると思うが、ケアマネジャーの選定方法について説明してほしい。</p>	<p>ケアマネジャーの選定は、要介護認定結果送付時に同封している「居宅介護支援事業所マップ」や窓口で配布している「ハートページ」及び、文京区ホームページからリンクしている「文京区介護・医療機関情報検索システム」のケアプラン作成空き情報等を参考にしながら直接事業所に連絡し、依頼する仕組みであることを説明した。</p>
	<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ほしい。</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>相談者の夫はオムツを使用しており、毎月高額な費用がかかっている。区の独自サービスであるオムツの支給は要介護3以上の認定を受けている方が対象であると聞いたが、高額な介護保険料を支払っているにも関わらず、支給対象を要介護3以上に区切ることに納得がいけない。オムツの支給対象を見直してほしい。</p>	<p>オムツの支給について、65歳以上で在宅の場合は要介護3以上の認定を受けている方が対象だが、65歳以上で入院中の場合は、要介護認定区分に関係なく支給されることを丁寧に説明した。併せて、オムツに係る費用が医療費控除の対象であることを説明するとともに、障害者手帳受給対象者であれば、障害福祉サービスでのオムツの支給対象になることを説明し、主治医に障害者手帳の取得の可否を確認するよう助言した。</p> <p>また、オムツの支給対象に関する相談者の貴重な意見については、記録として残すとともに、オムツの支給を担当している部署に意見を伝えることを説明した。</p>