

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和4年8月～10月分・累計)

福祉部介護保険課
令和4年10月31日現在

1 受付件数 728 件
(令和4年度累計 1,133 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	203	0	203
(2)保険料			1	0	1
(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			96	11	107
(9)その他			415	1	416
合 計			716	12	728

2 主な介護保険相談の内容(令和4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 相談者と同居している母は、持病により家事を行うことに支障が出てきた。相談者は在宅勤務で自宅にはいるが、仕事が忙しく家事を担うことができない。介護保険サービスで掃除、洗濯、食事づくり等の家事を代行してもらうことはできないか。	介護サービスの中には、掃除、洗濯等のサービスを提供する生活援助サービスがあるが、それらは原則、同居家族がいる場合は利用制限があることを説明した。しかし、家族等の状況によっては利用可能な場合もあるため、担当となるケアマネジャーに相談するよう伝えた。改めて、介護保険の申請からサービスを利用するまでの流れについて説明するとともに、各サービスの費用目安を伝えた。
	相 相談者の母は入院中で退院の目途はたっていないが、在宅生活を継続する上で介護サービスを利用できるようにしておきたいと思っている。そのためには、どのような手続が必要になるのか教えてほしい。	介護保険の申請からサービスを利用するまでの流れを説明するとともに、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。 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。
(3)ケアプラン	相 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ほしい。	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で該当するため、サービス担当者会議を開催する必要はない旨を説明した。
(8)サービス提供、保険給付	相 相談者の夫は介護サービスを利用しながら在宅生活を続けている。相談者は自身の健康に不安を抱えながら、就労と夫の介護に明け暮れ疲れている。将来的には夫を施設に入所させたいと思っているが、どうすればよいか助言してほしい。	現在夫が利用しているサービスと相談者の介護負担について聞き取ったところ、入浴に係る介護負担が大きいとのことであった。デイサービスでの入浴や、訪問介護での入浴介助を利用する等、サービス内容の見直しについて担当ケアマネジャーに相談することを助言した。また、施設入所の前段階として、ショートステイ利用等について説明を行い、今後介護に行き詰った際には、都度担当ケアマネジャーに相談するよう伝えた。
	苦 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。	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。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。 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な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。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8)サービス提供、 保険給付	相 相談者の妻は、現在病院に入院している。リハビリが進んだことで予定よりも早く退院が許可され、近日中に自宅に戻るようになった。近隣の高齢者あんしん相談センターに相談したところ、ケアマネジャーは自身で選定するよう助言を受けたが、具体的にどのように探せばいいのか教えてほしい。	認定結果に同封している文京区居宅介護支援事業所マップやホームページ、及び文京区介護・医療機関情報検索システムを閲覧し、相談者から直接事業所にケアマネジメントを依頼するしくみであることを説明した。区として特定の事業所を案内することはできないため、自宅近隣の事業所やコメント欄、電話での対応などを参考に選定するよう助言した。仮に、退院間際までケアマネ選定が進まない場合は、管轄の高齢者あんしん相談センターに支援を仰ぐよう伝えた。
(9)その他	相 相談者は、身体機能が低下したため介護保険の申請を行い要支援認定を受けていたが、更新申請を行ったら要介護認定になってしまった。今後、どのような流れで介護サービスを利用する必要があるのか教えてほしい。	居宅介護支援事業所の選定から介護サービスを利用するまでの流れを説明した。居宅介護支援事業所の選定に当たり、区として事業所の情報提供は行うが、斡旋や特定の事業所を紹介することは行っていない旨を伝えた。
	相 相談者の母は他県で一人暮らしをしているが、今後、相談者のところに呼び寄せるつもりである。現在、母は要介護認定を受けているが、これからどのような手続が必要になるのか教えてほしい。	今後、文京区に転入し介護保険サービスを利用する際には、改めてケアマネジャーを選定する必要があることを説明した。
	相 相談者の父は体調を崩したため、現在病院に入院療養中である。病院側から介護保険の申請を勧められたため手続を行ったが、認定結果はまだ出ていない。退院後は施設への入所を検討しているため、グループホームを含めた施設サービスについて教えてほしい。	各介護保険施設のサービス内容について説明し、入所希望の施設がある場合は施設に直接申込する流れであることを説明した。また、有料老人ホームへの入居相談に関しては、公益社団法人有料老人ホーム協会の情報提供を行い当協会を活用するよう助言した。最後に、文京区内のグループホームは地域密着型サービスに該当し、他県から文京区内に転入した際には、3か月の居住要件が必要であることを伝えた。
相 相談者の父は病院に入院中であり、退院後に入所する施設を探していたところ、他区にあるサービス付き高齢者向け住宅が見つかった。介護保険は外部サービスを利用する施設だが、1割負担でどのくらいの費用になるのか教えてほしい。また、契約金として家賃1か月分(57,000円)を事前に支払う必要があると聞いている。	サービス付き高齢者向け住宅の費用は、介護保険サービスの1割自己負担分のほかに、部屋代、管理費(共益費)、光熱水費等が必要であることを説明した。また、介護サービスについては、どのくらいの外部サービスを利用するかで自己負担分も変わってくることを伝えた。	