

8 介護保険相談窓口受付状況  
(令和2年度累計)

福祉部介護保険課  
令和3年3月31日現在

1 受付件数 1,229 件

内 訳

内 容	種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定		203	0	203
(2)保険料		6	0	6
(3)ケアプラン		2	0	2
(4)サービス供給量		2	0	2
(5)介護報酬		3	0	3
(6)その他制度上の問題		0	0	0
(7)行政の対応		4	4	8
(8)サービス提供、保険給付		155	18	173
(9)その他		831	1	832
合 計		1,206	23	1,229

## 2 令和2年度の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</p> <p>母は認知症で通院している。独居で引きこもりがちなので、家族としてはデイサービスに通ってほしいと思っている。主治医から、介護保険の申請を勧められたので、手続きについて教えてほしい。</p>	<p>冊子「わたしたちの介護保険」を用いながら、新規申請から認定までの流れを説明し、認定結果が出るまでの所要期間(約1か月)を案内した。また、居宅サービス、地域密着型サービス及びケアプラン等についても併せて説明した。要介護認定の新規申請希望があったので、認定調査係に相談を繋げた。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の父は、退職後、歩行が難しくなり、最近トイレに這って行っている。トイレは和式便器なので洋式便器に取り替えたい。また、歩行器を借りるなど介護サービスを早急に利用したい。 相談者が住んでいる他区の地域包括支援センターに行くと、いろいろな歩行器を試してみることが出来た。文京区にも同じように介護等の用具を展示して試せるところはあるのか。</p>	<p>歩行器の貸与や住宅改修は介護保険のサービスだが、認定申請し介護認定を受けてから利用が可能になることから、認定申請から介護度が出るまでを説明した。また、文京区の高齢者あんしん相談センターでは、用具の展示は行っていないことを話し理解を得た。 高齢者あんしん相談センター職員は自宅を訪問することもできるので、認定申請と暫定でのサービス利用について相談するように勧めた。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の母はグループホームに入所しているが、最近、母のおむつの使用量が増えていると施設職員から聞いた。新型コロナウイルス感染予防に伴う要介護認定の有効期間の延長を依頼したが、要介護認定区分変更のための調査を受けた方がよいだろうか。現在は要介護2だが、要介護3とはどんな違いがあるのか。</p>	<p>要介護度は、認定調査員の調査票と主治医の意見書を基に、介護認定審査会において専門家によって審査・判定されることを説明した。要介護2と3の違いを具体的に挙げることは難しいが、一般的に、要介護度が上がるのは、起き上がり、寝返りなど自身ではできないことが増えたり、排泄、入浴、衣服の着脱など、介助の量が増えたりすることが考えられると説明した。 今後、母親の心身の状態低下が進んでいると感じたら、要介護認定の区分変更申請について、グループホームと相談するよう伝えた。</p>
	<p>相</p> <p>第2号被保険者である相談者の妻は、脳出血を発症し、入院治療した後、転院しリハビリ療養中である。主治医からは高次脳機能障害があり、特に記憶障害(見当識障害)が出ているとの診断を受けた。 今後の在宅生活を見据え、主治医から介護保険申請を勧められたので手続きを教えてほしい。</p>	<p>第2号被保険者が介護保険サービスを利用するには、特定疾病(老化が原因とされる病気)に該当する必要がある旨を説明。相談者の妻は特定疾病に該当しているため、新規申請から介護サービス利用までの流れを説明し、申請手続きを行った。 相談者は妻の身体状況から障害は比較的軽度であるとの認識を示していたこともあり、高齢者あんしん相談センターの情報提供及び役割機能について説明するとともに、障害者手帳の申請及び窓口を案内した。</p>
	<p>相</p> <p>同居している母は、以前介護認定を受けたが、サービスを利用しないうちに失効してしまった。改めて介護保険の申請手続きについて教えてほしい。</p>	<p>「わたしたちの介護保険」を用いながら、新規申請から認定までの流れを説明し、認定結果が出るまで約1か月かかることを説明し、居宅サービス、ケアプラン等についても併せて説明した。申請、総合相談の窓口として管轄の高齢者あんしん相談センターを案内すると、認定申請書を持ち帰った。</p>
(2) 保険料	<p>相</p> <p>相談者は、居宅療養管理指導事業所の職員である。 65歳未満の癌患者の介護保険申請を予定しているが、患者本人から介護保険料の滞納があると聞いた。申請にあたり、介護保険料の納付状況を調べてもらえるか。また、滞納がある場合は、要介護認定を受けてもサービスが利用できないことがあるのか。</p>	<p>65歳未満の第2号被保険者の介護保険料納付状況については、介護保険課ではなく、国保年金課国保収納係の担当となることを伝えた。 介護保険サービスの利用については、国民健康保険料の滞納がある場合でも、健康保険証が交付されており、国保滞納整理係との間で返済が計画されているのであれば、介護保険サービスの利用制限は行わない旨を回答した。なお、第2号被保険者のため、特定疾病に該当するかについては主治医に確認するよう伝えた。</p>

区 分		対 応
(4) サービス供給量	相 父は要介護4で在宅サービスを利用しており、利用者負担の割合は3割である。サービス利用が上限を超えた場合はどうなるのか。	要介護4の支給限度額(309,380円)を超えた分は、全額が利用者負担となることを説明した。また、高額介護サービス費について詳しく聞きたいと話したので、担当の介護保険課給付係に相談を引き継いだ。
(5) 介護報酬	相 相談者は、通所介護事業所の職員である。他区の事業所から、今回の新型コロナウイルス感染症の拡大予防のため、電話による安否確認でも介護報酬の算定が可能と聞いたが、文京区の取扱いはどうなるのか。	文京区においても、電話による安否確認について、介護報酬の算定は可能である。厚生労働省老健局による「介護保険最新情報vol.809 新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて(第6報)」の問1及び問2の回答を参照していただくよう伝える。
	相 相談者の父は、デイサービスを利用している。通所している介護事業所から、新型コロナウイルス感染予防のため2区分上位の報酬区分を算定する取扱いが可能になったとの説明を受けたが、それは本当か。 サービス内容は変わらないにも関わらず、請求額が増えることに対して納得がいかない。	厚生労働省より新型コロナウイルス感染症に係る報酬上の取扱いについて、通所系サービス事業所が提供するサービスの請求単位数において、提供したサービス時間の区分に対応した報酬区分の2区分上位の報酬区分を算定する取扱いを可能とする通知があったことを説明した。 なお、介護サービス事業所は、今回の臨時的取扱いを実施するにあたり、利用者及びその家族に対し説明責任を果たさなければならないことについても説明し、担当ケアマネジャーにも相談しながら、通所介護事業所からの丁寧な説明を求めるよう助言した。 また、この取扱いが可能となる期間を問われたため、厚生労働省の通知には「当面の間」としか記載されていない旨を伝えた。
(7) 行政の対応	相 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種の文京区の対応状況について、どこまで進んでいるのか知りたい。65歳以上の高齢者が会場まで行くことは困難だと考えるので、デイサービス事業者の送迎車の利用について提案したい。近隣のかかりつけ医での接種という方法も考えられるが、方法等は検討されているのか。 また、デイサービスでは、利用者の席に適正な距離が取られておらず、食事などの際のテーブルにパーテーションも設置されていない。適切な指導をしないと、このような事業者は対応を改めないで、コロナ禍ではあるが、実地指導の再開について検討して欲しい。	ワクチンの接種については、優先接種の対象となる高齢者施設一覧について、東京都から通知があった。実際の方法等については、保健衛生部が担当のため、詳細な情報はまだ介護保険課で得ていない。接種会場等については、どのようにするか検討中だと思われるが、介護保険課では、高齢者施設入所者について、会場に行かなくても接種できるような方法を検討していることを説明した。また、介護事業者の送迎車を利用することについては、ご意見として伺うことを伝えた。 介護事業者への実地指導については、感染拡大状況を見ながら、事業指導係が徐々に開始することを検討していることを説明した。利用者から運営が不適切であるといった相談等があった事業所は指導の優先順位を高くし、早めに訪問する等の対応も可能なので、意見があれば言っていただくよう伝えた。
	苦 相談者が利用する訪問介護事業所のヘルパーが自宅に来た際に、PCR検査を受けたかを聞くと、「受けていない。」と言われた。これだけ新型コロナウイルス感染症が拡大しているにもかかわらず、検査を受けていないことが信じられない。相談者は基礎疾患があるため、感染しないよう細心の注意を払っている。 介護に携わっている人には、区がPCR検査を実施すべきではないのか。区報に掲載されている職員給与を見たが、この高い給料を検査に回すべきである。	文京区では、入所施設や通所介護事業所にPCR検査の費用助成を行っていることを説明した。訪問介護事業所等への費用助成の拡大については、今後の検討課題であることを併せて説明した。 相談内容については、PCR検査費用助成の担当課である福祉政策課へ情報共有した。

区分	相談等の内容(概要)	対応
(8)サービス提供、 保険給付	相 相談者の母は、小規模多機能型居宅介護を利用している。介護スタッフは非常によくやってくれている。ケアマネジャーには、コロナの関係で、訪問は控えてほしいと思っていたが、この半年間、何の連絡もなかった。それで大丈夫なのだろうか。施設とはうまくやっていきたいので、自分からは話づらい。	ケアマネジャーは原則毎月、利用者宅にモニタリング訪問することとなっている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に鑑み、モニタリングについては訪問ではなく電話等による柔軟な取扱いが認められているが、全く連絡がないというのは考えられない。最近ケアマネジャーが交代したとのことなので、新しいケアマネジャーに挨拶したいという理由で、相談者から施設への連絡について提案した。
	相 相談者は、訪問介護事業所の職員である。相談者の担当する利用者は、これまでヘルパーと一緒に外出し、買物を行っていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、利用者は外出による感染を心配しているため、ヘルパーのみで買物に行くことになった。 訪問介護計画の変更は必要だろうか。	新型コロナウイルス感染症に関連して、介護サービスについては柔軟な取扱いが認められていることを説明した。しかし、ヘルパー単独の買物援助が一定期間続くと思われるので、訪問介護計画書には何らかの変更、追記は必要と考えられることを助言した。 また、外出により確保されていた歩行運動がなくなってしまうことによるフレイル状態も危惧されるため、担当ケアマネジャーに連絡するよう伝えた。
	苦 相談者の母がショートステイを利用した際、スタッフの言葉遣いが酷かった。相談者の母は耳は遠いが、全く聞こえないわけではない。そのスタッフは本人に聞こえないと思ったのか、人を馬鹿にしたような話し方をしていた。母はとても不愉快な思いをしたので、このようなことがないよう、施設に注意、指導してもらいたい。	相談内容については施設の責任者に説明し、当該職員に対する指導や他の職員への聞き取りによる状況把握を含め、事業所として事実確認を行った上、対応を徹底するよう助言する旨を伝えた。
	苦 相談者の母である利用当事者の担当ケアマネジャーは、相談事をしても応じてくれない。また、自社系列のサービスを勧めてくるが、必要がないので断ると態度が変わり、その後のモニタリング訪問では、玄関先で判子だけ押すようになってきたり、訪問前日にメールで中止を伝えてきた。さらに、介護老人福祉施設の申込書の特記事項欄にも、家族は介護意欲がないといった中傷と取れる書き方をしてきた。 また、利用当事者は年末年始も営業しているデイサービスを利用しているが、迎えが来なかったため施設に問い合わせると、ケアマネジャーから休みの連絡があったとのことであり、勝手にキャンセルされていた。 このような状況からケアマネジャーとの契約をすぐにでも解約しようと思っている。	傾聴し、事業所として不適切な対応であるので、保険者より事実確認が可能な旨を伝えたが、事業所名は伝えられなかった。また、既に別の居宅介護支援事業所がケアマネジャーを引き受けてくれることになっているが、その開始時期は決まっていないとのことであったため、現在のケアマネジャーとの契約については、契約書に書かれている解約手続きをよく確認し、新しい事業所と契約開始時期を決めてから解約するよう助言した。
	苦 1か月前に母が亡くなったことに伴い、その翌日にメールでケアマネジャーの事業所に報告を行った。その後、母が亡くなった月の介護サービス費用の請求書を依頼したが、ケアマネジャーから連絡が来ない日が続いたため、改めて電話で連絡すると「何の用ですか」と返答され、家族の気持ちを考えない対応に強い憤りを感じた。 家族としては当該ケアマネジャーとやり取りをしたくないので、後日郵便で書類を送付した。翌日に事業所が受け取ったことを確認しているが、今日になっても事業所から一切連絡が来ない。区として適切に指導してほしい。	ケアマネジャーの言動や請求書の遅延については、区から事業所に事実確認を行い、早急に対応するよう伝えると共に、併せて丁寧な説明をするよう助言する旨、相談者に伝えた。 事業所管理者に連絡し、相談内容について対応を依頼すると、ケアマネジャーや本部にも報告した上で早急に対応するとの回答があった。 後日、事業所管理者から連絡があり、相談者に謝罪し請求に関しても迅速に対応する旨を伝えたこと、また、十分に理解が得られるよう、引き続き本部と連携して丁寧に対応していくとの報告があった。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	<p>相 相談者は、最近身体が思うように動かなくなり、介護ベッドをレンタルしたいと考えている。 要介護認定の申請をする予定はないが、レンタルできるか。</p>	<p>要介護認定の申請をせずにレンタルできるかについては、福祉用具事業所に確認する必要があることを伝え、複数の福祉用具事業所の情報提供を行った。 また、入浴することが以前に比べ困難になったと話すので、主治医に相談し、要介護認定の申請を検討するよう助言した。 併せて高齢者あんしん相談センターの役割機能についても説明し、管轄の高齢者あんしん相談センターを案内した。相談者は「申請等について、主治医に相談する。」とのことであった。</p>
	<p>相 家族が入所している施設から電話があり、「職員と入所者が新型コロナウイルスに感染した。全職員と入所者にPCR検査を受けてもらった。家族が入所している階には感染者はいない。」と連絡を受けた。家族は陰性だったが、都内の感染者が増えているので不安である。ようやく短時間だが面会が出来るようになっていたのに、また当面会が出来ないと言われたので残念でたまらない。</p>	<p>全国的に新型コロナウイルス感染者が増えているので、心配な気持ちは分かる。施設から感染者の報告は受けているが、保健所で状況を把握し施設に対応等の指示や指導を行っている。家族に基礎疾患があり心配だと話したので、施設に疾病管理にも十分に配慮してほしい旨を伝えるよう助言する。 他にも服薬内容の変更について説明を受けておらず不安な気持ちがあると話したので、不安や疑問があれば施設指導員に相談するよう助言する。また、相談者自身についても、健康管理に気を付けるよう伝える。</p>
	<p>相 母は要介護1の認定を受けており、新型コロナウイルス感染症が拡大する前は、デイサービスの利用を検討していたが、現在介護サービスは利用していない。 母は認知症があるが、しばらく入浴していないことに気付いたためかかりつけ医に相談したところ「認知症の人は入浴したがる。」と言われた。自宅で入浴するにはどうしたら良いか。</p>	<p>介護サービスを利用するには、ケアマネジャーを決めてケアプランを作成する必要があることを説明し、自宅に近い介護支援事業所を複数案内した。 認知症の方が入浴拒否をするのには様々な理由があるが、ヘルパーに入浴介助を受けて徐々に抵抗なく入浴できるようになることが多いので、ケアマネジャーとよく話し合うよう助言した。 また、外出して他者と交流することは、刺激になって認知症状の改善が図れる場合が多いので、デイの利用についても検討してみるよう助言した。</p>
	<p>相 母はがん患者であるが、独居で介護サービスを利用し生活している。今後、住民票を現在居住している他区に置いたまま相談者のいる文京区で生活することを検討しているが、文京区で介護サービスを利用することは可能か。また、訪問看護サービスとはどのようなものか。</p>	<p>他区に住民票を置いたままでも、文京区で介護サービスを利用することは可能であることを説明した。ただし、地域密着型サービスは文京区民が対象であるため利用ができないこと、及び、住宅改修は住民票がある住居でしか利用できないことを説明した。また、文京区で介護サービスの利用を検討する場合は、担当ケアマネジャーに相談するよう助言した。 訪問看護サービスについては、看護師が医師の指示書に基づいてケアを行うため、医師がどのような指示をするかによりサービス内容は異なることを説明した。なお、末期がんの場合は、介護保険ではなく医療保険が適用される旨を説明した。</p>

8 介護保険相談窓口受付状況  
(令和3年4月分・累計)

福祉部介護保険課  
令和3年4月30日現在

1 受付件数 96 件  
(令和2年度累計 96 件)

内訳

内 容		種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定	4月分		19	0	19
(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			9	1	10
(9)その他			67	0	67
合 計		95	1	96	

2 主な介護保険相談の内容(令和3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	<p>相</p> <p>相談者の妻は、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、体調を崩したため、現在入院療養中である。 先日、入院先の病院から近日中の退院を打診された。その際に、介護保険の申請をしておくよう医師から助言を受けたため、介護保険の申請方法を教えてほしい。</p>	<p>介護保険の新規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、1か月と少しかかることを伝えた。 また、退院後、認定結果が出るまでの間、暫定で介護サービスが利用できることを説明した。併せて、妻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。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の夫は、住民票を区内に置いたまま、区外にあるセカンドハウスで生活している。 相談者は、時々セカンドハウスに通う程度であり、夫は自分自身のことを全て一人で行っている。 将来、この生活の状況で夫の介護が必要になった場合、どのような手続きが必要になるのか教えてほしい。</p>	<p>介護サービスを利用するためには、介護保険の申請をする必要があることを説明するとともに、住民票が文京区にある場合は、保険者は文京区であるため、文京区で介護保険の申請を行うことになる旨を伝えた。 また、介護サービスの利用については、要介護認定を受ければ、地域密着サービス等、一部の介護サービスを除き、区外のセカンドハウスでも利用できることを説明した。</p>
(8)サービス提供、保険給付	<p>相</p> <p>相談者の家族は、文京区内にある特別養護老人ホームに入所中である。 毎月20万円ほどの費用が発生しているが、費用負担の仕組みが分からないため詳しく教えてほしい。</p>	<p>「わたしたちの介護保険」を参照しながら、費用負担の仕組みについて説明した。併せて、今年度は介護報酬の改定があり、4月から金額が変更になる可能性があるため、再度施設相談員に対し、介護保険サービスの費用や居住費、食費及び日常生活費について確認するよう助言した。</p>
	<p>苦</p> <p>相談者は、母の入所施設から、母の身体に発疹が出たと報告を受けた。施設職員の説明により、入所時に訪問看護師が母に合わない薬としてサマリーに記載した薬が使用されていたことを知り、元の薬に戻すよう依頼したが、このような対応を行う当該施設に対して不信感を抱いた。後日、薬の確認をすると、戻してほしいと依頼した薬の後発医薬品が使用されており、相談者の意向が伝わっていなかった。 最近、当該施設から母の下半身に皮膚病が発生し患部が広がっているため受診させたいとの連絡があった。原因として、介助時のタオルの使い方や患部への薬の塗り方等、施設の対応に問題があったのではないかと考えている。このことについて、施設内で原因を探り、どのような再発防止策を立てるのが確認したい。 当該施設から、合わない薬を使用することになった経緯について、現在まで納得のいく説明が得られていないことも含め、当該施設に対し行政から指導してほしい。</p>	<p>相談者の話を傾聴し、区から当該施設に対して事実確認を行うとともに、施設から相談者に対し説明を行うよう依頼する旨を伝えた。 施設長に確認すると、本人の皮膚状態を観察しながら嘱託医と看護師が相談し、且つ在宅医からの情報を踏まえつつ薬剤を選定し、必要な時には皮膚科を受診していた。しかし、薬剤の選定については、その都度、本人や家族に相談しておらず、また、後発医薬品への変更の可能性については入所時に口頭で説明していたものの、連絡を密に取っていないため、結果的に誤解や不信感を与えることになってしまったとのことであった。 また、患部が広がったことについての原因及び再発防止策について、皮膚科医からの助言をもとに施設内で考察し、再発防止に向けたケアを実践していくことを相談者との面談で説明するとの話であったため、相談者の理解が得られるように丁寧な説明を行うよう助言した。</p>

区分	相談等の内容(概要)	対応
(9)その他	<p>相談者が利用しているデイサービスで、新型コロナウイルスの感染者が発生した。 今後のサービス利用について家族に相談したところ、2週間ほど利用を控えることを提案されたが、その旨を介護事業所に伝え、相談者の判断に任せると言われた。 このような場合、どのような対応をしたらよいか区の見解を教えてください。</p>	<p>介護事業所がサービス提供を継続しているのであれば、感染対策は十分に行われていると考えられる。ただし、相談者が不安を抱いているのであれば、家族が提案するように、しばらくはデイサービスの利用を控えることも選択肢として考えられることを伝えた。 また、今後のサービスの利用については、担当ケアマネジャーにも相談するよう助言した。</p>
	<p>相談者の妻は第2号被保険者であり、特別養護老人ホームに入所中である。以前施設からコロナワクチンの接種券が届いたら施設に提出するよう言われていた。この度自分にはコロナワクチンの接種券が届いたが妻の分が届かない。 ワクチン接種は特別養護老人ホーム等施設入所者が優先で開始されると思っていたので施設に問い合わせると、妻は65歳未満なので今回は対象にならないといわれた。このような状況について文京区に知らせておいたほうが良いと思いを連絡した。</p>	<p>施設から説明があったように、現在のコロナワクチン接種の対象は65歳以上であることを伝え、もう少し待っていただくよう話した。 施設の他の入所者が接種することにより施設内での感染リスクが低くなることや、施設内での感染予防の取り組みは継続されるので心配しないように伝えた。</p>
	<p>相談者は、介護サービスを利用しながら在宅生活を送っている。 以前は、自宅付近にある居宅介護支援事業所と契約を結び介護サービスを利用していたが、転居したことに伴い、担当ケアマネジャーとのコミュニケーションが難しくなってきた。そのため、新しいケアマネジャーを探そうと考えているが情報がないため、居宅介護支援事業所に関する詳細な情報を教えてください。</p>	<p>「居宅介護支援事業所マップ」及び「ハートページ」を参照しながら、居宅介護支援事業所に関する情報提供を行うとともに、担当ケアマネジャー変更の流れについて説明した。 また、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い、当該センターで居宅介護支援事業所の情報を確認することが可能な旨を伝えた。</p>
	<p>相談者の夫は、動脈硬化により足の親指を切断したが、歩行には問題がなかった。ところが、現在、脊柱管狭窄症が悪化したため病院で手術を行い、入院中である。 既に要介護認定を受けているが、退院後の生活に向けてどのような対応を行えばよいか教えてください。</p>	<p>退院後、自宅で介護サービスを利用するためには、まず始めに担当ケアマネジャーを選定し、ケアプランの作成を依頼する必要があることを説明した。 今後、リハビリによる回復状況を踏まえて、病院の医療相談室の相談員と相談しながら、担当ケアマネジャーの選定を進めていくよう助言した。</p>