

7 介護保険相談窓口受付状況

(令和3年4月～7月分・累計)

福祉部介護保険課
令和3年7月31日現在

1 受付件数 355 件
(令和3年度累計 355 件)

内訳

内 容		種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定	4～7月分		76	0	76
(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			6	0	6
(8)サービス提供、保険給付			46	4	50
(9)その他			219	4	223
合 計			347	8	355

2 主な介護保険相談の内容(令和3年4月～7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>相談者の夫は、心臓疾患により病院で入院療養中である。 退院後の在宅生活を見据え介護保険の申請を考えているため、申請の手続きについて教えてほしい。</p>	<p>介護保険の申請から介護サービス利用までの流れを説明し、認定結果が出るまで1か月強かかることを伝えた。通常、退院の目途が付いた時点で介護保険の申請を行うのが一般的であることを伝えるとともに、病院の医療相談室の情報提供を行い、介護保険の申請の時期や今後の支援方針について相談するよう助言した。</p>
	<p>相談者の母は要介護認定を受けていたが、介護サービスを利用しないまま失効してしまった。母は先日、バス乗車中に転倒してしまい、大腿骨骨折との診断を受け、現在入院療養中である。主治医から介護保険の申請を勧められたため、申請の手続きについて教えてほしい。 また、母の住民票は文京区にあるが、実際は相談者が住む他区で同居している。退院後、相談者の家で介護サービスを利用したいと考えているため、住民票のない地域でも介護サービスを利用することはできるのか、併せて教えてほしい。</p>	<p>介護保険の申請から介護サービス利用までの流れを説明し、申請から認定結果が出るまで1か月強かかることを伝えた。さらに入院中であることを踏まえ、入院先の医療相談室に退院後の介護サービスの利用について相談するよう助言した。 また、前回認定の要介護度を勧案し、居住する地域で介護サービスを利用するのであれば、認定結果が出る前に居住地にある居宅介護支援事業所に、退院後の介護サービスについて相談するよう助言した。なお、区民のみ利用できる地域密着型サービス等、一部サービスに利用制限があるため、ケアマネジャーが決まり次第、その点も併せて確認するよう説明した。</p>
	<p>相談者の母は、他県で一人暮らしをしている。母は、短期記憶が怪しくなり、歩行も杖や介助がないと不安定な状態である。そのため、相談者宅に呼び寄せることも考えているが、介護保険でこういった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」を参照してもらいながら、介護保険の申請から認定までの流れを説明し、結果が出るまで1か月と少しかかることを伝えた。併せて、居宅サービスやケアプラン等について説明した。また、高齢者あんしん相談センターの「高齢者見守り相談窓口」の情報提供を行った上で、現在居住している地域を管轄する地域包括支援センターでも同様の取組が想定されることから、他県の介護保険担当課に相談するよう助言した。</p>
(7)行政の対応	<p>新型コロナワクチンの集団接種が始まっているが、在宅で独居または家族の介助では接種会場への移動及び接種が困難な状態の要介護者がいることについて、相談者も含めたケアマネジャーの間で問題となっている。 文京区でのワクチン予約は5月で一旦受付を終了したことがホームページに掲載されており、次回の新規予約は未定となっている。予約受付期間中は、担当している利用者から代理での受付予約の依頼等があり余裕がなかったが、現在はケアマネジャー全体が少し落ち着いているため、利用者の状況を把握しているケアマネジャーに、ワクチン接種ができない状態にある高齢者(要介護者)について調査を行ってはどうか。これにより、接種にあたり介助が必要な高齢者数を把握し、対応を考えるべきではないか。</p>	<p>現在は集団接種のみであるため、区内に設置された会場への移動が必要であるが、区のホームページには、近隣のかかりつけ医での個別接種も今後開始する予定である旨が記載されていることを話した。また、往診による接種についてはまだ記載がないが、かかりつけ医であれば移動が可能な距離となり、接種可能となる方も多いと考えられる。現状でワクチン接種が必要でありながら受けられない方についての対応をどのようにしていくか、検討する必要があることは認識している旨を伝えた。 区として、該当者の人数を把握することは今後の接種方法の拡大にも有効かと思われるので、課内担当係及び課長等に伝えた上で、調査実施について検討する旨を説明した。</p>
	<p>担当利用者の子から、先日介護保険課にケアマネジャーの対応に不満があるので変更したいとの相談をしたところ、契約中の事業所内に複数ケアマネジャーが在籍しているので変更は可能であり、事業所に相談するよう助言を受けたため変更をしたい、との申し出があった。相談者は利用者の夫がサービス利用をしていた時から担当しているが、子は色々注文が多く、対応に苦慮しながら続けてきた。今回、他に困難ケースも抱えており、相談者の対応に不満があるのであれば、他の事業所に変えてもらって構わないと話したが、子は当該事業所に固執しており、他の事業所を紹介しても聞かない。同じ事業所のケアマネジャーは状況を把握しているため、担当者の変更は困難である。 このような状況であることを知らず、事業所内でのケアマネジャーの変更は簡単にできると誤解するような説明をすることは非常に困るためやめてほしい。</p>	<p>対象者本人が特定できなかったため通常の提案をしたことを説明し、配慮が足りなかったことを謝罪した。子が継続して当該事業所を希望しているということは、相談者が長期に関わり、信用を得ているからであり、子の要望にもその都度きちんと対応していたことが、利用者の状態維持に繋がっていると思われる。利用者は現在のサービス利用により生活が維持できていると考えられるため、事情を把握している相談者が継続して対応していただくのが望ましいことを伝えた。 また、事情を知らない他事業所のケアマネジャーが担当となった場合、子の要望によりサービス提供がストップ又は縮小することも考えられる。併せて、ケアマネジャーの引き受け手がない場合、サービス利用ができず利用者の心身状況が悪化することも懸念されるため、今後も関わってほしいことを伝えた。相談者は、利用者はいい方なので、継続することもやむを得ないと思っており、事業所と対応を相談するとのことであった。</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>相談者の夫は、デイサービスを利用しながら在宅生活を送っていたが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、昨年からのサービスの利用を休止している。</p> <p>デイサービスに通わないことにより、夫の身体機能の低下が顕著になったことや常に夫と顔を合わせていることで、相談者の身体及び精神的な負担が大きく、限界を感じている。担当ケアマネジャーからサービスの再開を何度も提案されているが、感染のリスクを考えると気持ちの整理が出来ていない。夫がデイサービスに通わないことによる認知症の進行が心配なので、いつから通えばよいか助言してほしい。</p>	<p>新型コロナウイルスの感染を広げないため、介護サービス事業所も感染対策を徹底しているため、サービスの利用再開について担当ケアマネジャーと相談して決めるよう助言した。</p> <p>併せて、区としてはサービスの利用再開の時期について本人の状態や事業所の状況等を助言する必要があるため、助言できない旨を伝えた。ただし、大人数でのサービスの利用に不安がある場合は、少人数で展開しているサービスへの変更等について担当ケアマネジャーに相談することも選択肢であることを話した。</p>
	<p>相談者は、以前から他区に住む母の認知症について担当ケアマネジャーに相談している。他の専門職の意見も聞きたかったため認知症の相談機関である高齢者あんしん相談センターに相談したところ、職員から担当ケアマネジャーに相談するよう言われ話を聞いてもらえなかった。</p> <p>他区にある地域包括支援センターでは母の相談をした際に丁寧に対応してもらえたが、文京区では相談にのってもらえないことに加え、対応した職員の言動に不信感を抱いた。このような当該センターの対応について、文京区としての見解を教えてください。</p>	<p>相談者の話を傾聴した上で、認知症に関する相談機関として地域包括支援センターが中心的な役割を担うだけでなく、本年4月の制度改正に伴い、「認知症施策の総合的な推進」として地域包括支援センターの体制強化と医療及び介護の連携推進を行うことが明確化されたため、相談者が母のことで高齢者あんしん相談センターに相談したことは誤りではない旨を説明した。</p> <p>また、本件について当該センターを管轄する部署と情報共有することを説明した上で、担当部署の連絡先を知りたいとの希望があったため相談者に伝えた。</p>
(9)その他	<p>相談者の義姉は、癌を患っており病院に入院している。相談者は、今回の入院にあたり初めて義姉の自宅を訪ねたところ、想像以上に荷物が多く片付いていないことが分かった。義姉が退院して自宅に戻った際に、以前の生活に戻ってしまうことが心配である。退院後、義姉の生活を支えるためにどのような介護サービスが利用できるか教えてください。</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伝え、「わたしたちの介護保険」を参照してもらいながら居宅サービスを中心に説明した。また訪問介護の生活援助では、定期的な清掃は可能だが荷物の移動や大掃除はできないことも伝えた。</p> <p>併せて、退院するにあたり自宅の生活環境整備が必要になると思われるため、今後はリハビリの進行状況を踏まえて、病院の医療相談員や担当ケアマネジャーと相談しながら話を進めていくよう助言した。</p> <p>また、生活上の総合相談窓口として、「高齢者あんしん相談センター」の情報提供を行った。</p>
	<p>相談者の義母は、他県で介護サービスを利用しながら一人暮らしをしている。</p> <p>義母の認知症が進行しているため、相談者の妻が義母の家と自宅を往復し介護をしている。義母のことは妻に任せているが、このままの生活が続けば、義母の介護に協力してくれる親族は他にいないため、妻も相談者も共倒れになりそうな状況である。共倒れにならないために、誰に相談したらよいか教えてください。</p>	<p>担当ケアマネジャーは、利用者本人はもとより、介護している家族の相談についても対応する役割が求められているため、まずはケアマネジャーに相談するよう助言した。また、可能であれば、要介護度の見直しも含めて、詳細な話ができるよう、担当ケアマネジャーと電話ではなく直接面談して相談することを提案した。義母宅での面談が難しい場合は、ケアマネジャーの事業所など面談場所についても調整は可能と思われるため、その点も併せてケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>
	<p>相談者の母は、デイサービスを利用しながら在宅生活を送っていたが、昨年以降、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、サービスの利用を休止している。</p> <p>現在、母は既にワクチン接種を終えているが、利用していたサービスの職員が区内在住ではないことを理由にワクチン接種を受けていないことを知り驚いた。他区においては、福祉従事者という枠組みで差異を付けずにワクチン接種を行っているにも関わらず、なぜ、文京区ではこのように差別するのか理解できない。報道でも、新型コロナウイルスワクチン接種に係る文京区の取り組みは遅れているとの指摘があったため、早急に改善してほしい。</p>	<p>相談者の話を傾聴した上で、今回の意見について記録を残し、関係部署で情報共有する旨を伝えた。併せて、対応の見直しに向け、新型コロナウイルスワクチンの主管部署に働きかけを行っていく旨を説明した。</p> <p>なお、長期間、介護サービスの利用を休止していることから母の身体機能が低下していることが懸念されるため、身体機能維持向上に向け、今後のサービス利用について担当ケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>