

8 介護保険相談窓口受付状況
(令和元(平成31)年度累計)

福祉部介護保険課
令和2年3月31日現在

1 受付件数 1,174 件

内訳

内 容	種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定		216	0	216
(2)保険料		5	0	5
(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		2	0	2
(6)その他制度上の問題		8	0	8
(7)行政の対応		2	1	3
(8)サービス提供、保険給付		151	15	166
(9)その他		771	1	772
合 計		1,157	17	1,174

2 令和元(平成31)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>相談者の母は、膝を手術したため浴槽の出入りが困難になった。介護保険の申請をすると浴室に手すりをつけられると聞いたが、どのようにしたらよいか。</p>	<p>介護保険を申請し要介護認定を受ければ、20万円まで住宅改修工事の費用が助成されることを説明した。併せて、申請から認定までの流れや、結果が出るまでの所要期間、福祉用具、ケアプラン等についても説明した。 また、申請にあたっては、主治医の氏名、診療科等を記入してもらう必要があるため、主治医に相談してみるよう助言した。 加えて、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うとともに、同センターでも介護保険の申請を受け付けていることを伝えた。</p>
	<p>相談者の義父は、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、現在は入院療養中である。退院の目途は経っていないが、介護保険の申請をいつすればよいか助言してほしい。</p>	<p>介護保険の新規申請から介護サービスの利用までの流れを説明し、認定結果が出るまで、現在、1か月程度かかることを説明した。 また、通常、退院日の目途が付いた時点で介護保険の申請をするのが一般的であることを伝えた。加えて、相談者の身体状況を踏まえ、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、医療相談室に相談するよう助言した。さらに、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するとともに、入院に伴うオムツ支給の情報提供を行い、担当部署へ繋げた。</p>
	<p>相談者の兄は、白血病を発症し現在療養中であるが、別の疾病も併発したため、介護サービスの利用を検討している。 現在、兄は第2号被保険者だが、介護保険の申請をすることができるのか教えてほしい。</p>	<p>第2号被保険者が介護サービスを利用するためには、老化が原因とされる病気(特定疾病)に該当する必要があることを説明した。 相談者の家族が特定疾病に該当しているかは、主治医に確認する必要があるため、まずは主治医に相談するよう助言した。</p>
(2)保険料	<p>相談者は、昨年末から糖尿病を患ったことにより、複数回入院し、今年に入り心臓の手術も行った。病気の治療のため、医療保険は頻繁に使用していたことから、国民健康保険料を最優先に支払っている。 先日、文京区から平成29年度及び平成30年度の介護保険料の支払通知が届いた。滞納していたことは確かだが、使っていない介護保険料を支払わなければならないのか。</p>	<p>介護保険制度は、40歳以上の人全員が保険料を負担し、介護が必要になった人たちの費用を社会全体で支え合う仕組みであることを説明した。 また、滞納しているとサービスにかかる費用が一旦全額負担になる場合があることを伝えた。</p>
(3)ケアプラン	<p>ケアマネジャーが作成するケアプランには、標準的なプランがあるのか。</p>	<p>ケアマネジャーは、利用者や家族の希望を聞きながら、身体状況や生活状況等を総合的に勘案してケアプランを作成すること、従って、利用者一人一人に相応しいサービスの種類や数量を個別に調整、設定するため、標準的なプランはないことを説明した。併せて、介護度に応じた支給限度額が、ケアプランを作成する上での一つの目安になることを伝えた。</p>
(5)介護報酬	<p>相談者(デイサービスの職員)が勤務する事業所を利用する予定のある方は、K県で要介護1の認定を受けている。転倒により骨折したため、一人暮らしが困難となり、当分の間、区内に住む娘の家で生活することになった。当事業所を利用した場合は、K県のサービスコードを調べて請求するのか。</p>	<p>介護サービス費の保険給付の請求先は、K県国民健康保険団体連合会になることを伝えた。併せて、相談者の勤務する事業所は、地域密着型の事業所ではないため、K県に住民票がある方が当事業所を利用することは可能である旨を説明した。また、ご本人が住民票を娘宅に移す場合は、転入日から保険者は文京区になること、及び、手続きを行うと、介護度は6か月間引き継がれることを伝えた。</p>

区分	相談等の内容(概要)	対応
(6)その他制度上の問題	<p>相談者の父親は、要支援の認定を持っているが近々サービス付高齢者住宅に入居する予定がある。介護サービスの利用はないが生活について高齢者あんしん相談センターに相談していた。担当者からは、サ高住に住民票を移すなら高齢者あんしん相談センターは関係なくなると言われた。住所地特例施設のため保険者は変わらないと言われたが、相談窓口は今まで利用していた高齢者あんしん相談センターではないのか。また、住民票を移さない場合はどうなるのか。</p>	<p>住民票を移して住所地特例施設に入所する場合には、施設所在地の地域包括支援センターが担当することを説明した。住民票を移さず施設に入所した場合には、今まで利用していた高齢者あんしん相談センターが引き続き担当するが、施設近くの居宅介護支援事業所が一部委託を受けて介護予防プランを作成することになる旨を説明した。</p>
	<p>相談者の母(要介護2)は、N区で生活しているが、相談者が住む文京区内のマンションの1室に空きが出たので、文京区に転入することになった。母は転入日当日までN区でショートステイを利用する予定である。N区のケアマネジャーからは、転入日の分は自費になるかもしれないと言われたがそうなのか。</p>	<p>N区または文京区のケアマネジャーが転入日のショートステイのプランを作成することで保険対象となるが、そのためにはサービス担当者会議を開く必要があることを説明した。 また、相談者は転入日をショートステイ利用の翌日に変更し、その日から文京区内のデイケアを利用することも考えているというため、その場合も介護サービスの利用については、ケアプランの作成及びサービス担当者会議が必要であることを説明した。併せて、デイケアの利用にあたっては、送迎ルートを決めることも必要であるため、ケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>
(7)行政の対応	<p>相談者の母はデイサービスに通っているが、新型コロナウイルスの感染予防対策として送迎時や活動時にマスクを着用させているものの、本人が嫌がりすぐに取ってしまう。施設では、他の利用者との距離を一定以上保っているとは思えず心配であるが、母はデイサービスに行くことを楽しみにしているため通わせたいと思っている。しかし、厚生労働省からは新型コロナウイルスへの対策について、「うがい、手洗い、マスクの装着」といった一般的なことしか通達が出されていない。区は、高齢者施設に対し、別途具体的な通達を行っているのか。併せて、区の指導に基づき、高齢者施設では具体的に予防策を講じているのか。 今後、区として利用者が安心できるような対策を取り、事業者に通達してほしい。</p>	<p>区は、厚生労働省からの通達に基づいて、必要と思われる情報を介護サービス事業者に対し発信している旨を説明した。 また、現状ではこまめな手洗い、うがいが最も効果的と言われていることや、施設でも感染が出ないように利用者・職員双方に対して予防策を講じていることを伝えた。 併せて、施設内で感染者が発生した場合には、直ちに区に報告するように通知している旨を説明した。</p>
	<p>相談者の母の介護環境に係る区役所での協議及び対応の記録について、区の記録内容を確認したところ、事実と異なる部分があった。 この協議の際の、区の誤った認識による対応により、以降、介護者から相談者に対する拒否が顕著となった。介護者を刺激することにより、母の日常生活やデイサービス利用が脅かされることは避けたいので、母の介護環境を維持するため、相談者は無理に母や家族と接触しないようにしている。そのため、母とも長期間会うことができている。このことについて、区はどう対応するつもりなのか。</p>	<p>区の記録についてを含め、話を伺った。 今回の協議内容の記録については、記載されていることは事実と異なるが訂正は求めない、とのこと。相談者が要望する、介護者を刺激しないよう周りで関係機関(高齢福祉課・介護保険課・高齢者あんしん相談センター・施設・ケアマネジャー等)が相談者の母の介護状況について見守りをしていく、見守りの中で変化があった場合(例:母がデイを長期に休む等)には、状況を確認し、場合によっては相談者に連絡する、などのことについて関係機関と情報を共有する旨を説明した。</p>
(8)サービス提供、保険給付	<p>相談者は介護認定を受け、夫と介護サービスを利用しながら在宅生活を送っている。 先日、夫(要介護4)が入院したことに伴い、身の周りのこと(掃除、洗濯等)を行うのが困難になっていく。以前、夫が入院する前に担当ケアマネジャーに生活援助サービス利用の意向を伝えたと、 「同居家族がいるので利用できない。」と言われた。そのため、現在は、自費で家政婦代行サービスを週1回利用している。 今回、夫が入院したことで生活援助サービスが利用出来るのか改めて教えてほしい。</p>	<p>介護保険サービスにおける生活援助サービスは、同居家族や近隣に家族がいる場合、原則利用できない旨を説明した。但し、相談者の家庭環境や状況によっては利用できるケースもあるため、まずは第一義的支援者である担当のケアマネジャーに再度相談するよう助言した。</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>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、将来を見据え、セカンドハウスがあるA県に転居することを検討している。</p> <p>ところが、転居先の家が老朽化していることもあり、住宅改修を事前に行った後に転居したいと考えている。どのように住宅改修サービスを利用すればよいのか教えてほしい。</p>	<p>住宅改修サービスを利用する場合は、事前に介護保険の申請をする必要があることを説明すると共に、介護認定を受けている必要があることを伝えた。</p> <p>また、介護保険制度における住宅改修サービスは、現に居住する住宅を対象としており、介護保険被保険者証に記載がある住所地の住宅のみが対象であるため、セカンドハウスの住宅改修についてサービスの利用は出来ない旨を説明した。</p>
	<p>相談者の家族は、人工透析治療を受けながら、介護サービスを利用せずに在宅で生活していた。現在は、体調を崩したことにより入院療養中であるが、病院側からは近日中に退院するよう言われている。</p> <p>また、退院後も人工透析治療を継続するため通院することになっているが、身体機能が低下したことにより、送迎バスが停車するところまで自力で歩くことが困難になった。病院側からは、自宅までの送迎は難しいとの回答であったため、介護サービスで通院介助を受けたいと考えているが、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約1か月かかることを伝えた。</p> <p>また、介護保険制度の仕組みとして、「通院等のための乗車又は降車の介助」サービスがあることの情報提供を行うとともに、担当ケアマネジャー等が適切なアセスメントを行い、ケアプランに位置付けることで通院介助サービスを利用できる旨を説明した。</p> <p>併せて、対象者が近日中に退院することを踏まえ、暫定プランによる介護サービスの仕組みを説明し、窓口が高齢者あんしん相談センターであることを伝えた。</p>
	<p>以前契約していた相談者の母の担当ケアマネジャーは、母の話をじっくり聞いてくれたが、現在の担当ケアマネジャーは、母の話を聞かず一方的に話をする。</p> <p>また、母はデイサービスを利用しているが、デイサービスに行くのを嫌がっているため、しばらく休んでいた。ケアマネジャーからは「デイサービスを休むと罰金が発生する。」と言われ、不安な気持ちでデイサービスに行ったが、デイの職員からは「罰金はない。」と言われた。母は、このような対応をするケアマネジャーに会いたくないと言っている。</p> <p>母は、最近では物忘れの症状もあり外出を嫌がる。相談者としては出来るだけデイサービスに通わせたいと考えているが、まずはケアマネジャーを変更したい。</p>	<p>ケアマネジャーの変更にあたっては、新たなケアマネジャーを決めてから、現在のケアマネジャーと契約書の中にある「契約解除」の項に従い契約を解除する流れになることを説明した。</p> <p>新しいケアマネジャーを選定するにあたりケアマネジャーの事業所を推薦してほしいとの希望があったが、区の立場上特定の事業所は紹介していないことを伝えた。手元に「ハートページ文京」があるというため、ケアマネジャーの人数が多い3か所の事業所を案内した。</p> <p>また、家族からケアマネジャーに契約解除の話はしたくないというため、新しいケアマネジャーが決まったら相談するよう助言した。</p>
(9) その他	<p>相談者の妻は、脳血管の疾病があり現在入院中である。病院でのリハビリの効果は出ているが、高次脳機能障害があるため退院後一人で過ごす時間が長いのは不安である。平日はショートステイを利用して週末自宅に戻る、又はもう少し状態が良ければ平日はデイサービスを利用することを考えている。</p> <p>文京区内には、デイサービスの事業所及びショートステイの事業所はどのぐらいあるのか。また、自費でショートステイを利用することは可能なのか教えてほしい。</p>	<p>「ハートページ文京」をご覧いただきながら、デイサービスの事業所及びショートステイの事業所をそれぞれ案内した。ショートステイが希望通りに利用できるか分からないため、支給限度額との兼ね合いも含めケアマネジャーに相談するよう助言した。</p> <p>また、ケアマネジャーの選定に関しては、区では特定の事業所を推薦していないことを伝え、「ケアマネマップ」の中から選ぶよう話した。</p>
	<p>相談者の母は、認知症との診断を受けたため介護保険の申請をし、後日認定調査が行われる予定である。</p> <p>現在、歩行は不安定だが健康状態は良い。しかし、相談者自身が母の対応することにストレスを感じている。</p> <p>今後、介護認定が下りたら介護サービスを利用したいと思うが、どのようなサービスが利用できるのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険の申請を終えていることから、後日行われる認定調査時に、母の認知症のことで困っていることを調査員に伝えるよう助言した。</p> <p>また、わたしたちの介護保険を参照してもらいながら、訪問看護サービス等について説明した。</p> <p>併せて、生活リズムを整えるために、デイサービスの利用を提案した。</p>

区分	相談等の内容(概要)	対応
(9)その他	<p>相</p> <p>相談者の叔母は、要介護2の認定を受けているが、介護サービスは利用していない。 叔母は、現在、家族と暮らしているが、家族が旅行のため数日間不在になる。その期間に預かってもらえる施設はあるのか。また、叔母を旅行に連れていく場合、車椅子対応の車は利用できるか。併せて、要介護2の場合、ヘルパーはどのくらい利用できるのか教えてほしい。</p>	<p>施設に宿泊してケアを受ける介護サービスとしてショートステイというものがあるが、在宅の介護サービスに該当するため、ショートステイを利用するには、ケアマネジャーを決め、ケアプランに位置付ける必要があることを説明した。 また、ショートステイの施設は数月前から受付をしているため、受け入れ先が見つからない可能性もある。そのため、早急にケアマネジャーを決めて相談するよう助言した。併せて、ヘルパーについては、家政婦と違い長時間滞在しないことを伝え、介護を要する部分に対してケアすることが業務内容であると説明した。 なお、車椅子対応の車については、文京社会福祉協議会で福祉車両の貸出しがあることを伝え、詳細については担当に直接問い合わせよう伝えた。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の母は、腰部の圧迫骨折で痛みが強く、動作に不自由さがある。 病院の医師からは、痛み止めの処方を受けているが、3週間様子を見て改善されない場合には手術を勧められている。介護ベッドがあれば楽に動作ができると思うが、介護保険で介護ベッドを無料で利用できるのか。</p>	<p>介護保険のサービスを利用するためには、介護保険の申請をして介護度が認定される必要があることを伝えると共に、介護ベッドの貸与の対象は、原則として要介護2以上であることを説明した。また、介護保険のサービスを利用した場合には、負担割合による利用料金の支払いが生じることを話した。 今後、状態が改善される可能性や手術を行うことも考えられるため、現在は介護保険の申請を行う時期として適切とは言えないことを伝えた。併せて、自費で介護ベッドを借用できることを説明し、未申請の場合も柔軟に対応できる可能性が高い複数の事業所を案内した。</p>
	<p>相</p> <p>相談者は、一人暮らしをしているが、背骨の病気を患っているため、近々入院し2度の手術を受ける予定である。入院期間は2か月と言われていたが、手術後どのような状態になるのか不安である。 また、腰痛がひどく長時間歩けない状態が続いているため、介護保険の申請を考えている。介護保険ではどのようなサービスが利用できるのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険のサービスを利用するためには、介護保険の申請をして介護認定を受ける必要があることを説明した。併せて、「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介護サービスの利用までの流れを説明し、結果が出るまで約1か月かかることを伝えた。また、入院が2か月間の予定とのことであるため、少なくとも手術を受けてから1か月間は様子を見て、状態が安定してから介護保険の申請をするよう助言した。 加えて、介護保険以外の一時的な支援として、退院後1か月間は「高齢者自立支援事業」が利用できる可能性があることを伝えた。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の家族(要介護1)は、文京区に住民票があるが、セカンドハウスがあるI区を生活の拠点としている。 今後も、家族はセカンドハウスでの生活を望んでいるため、I区で介護サービスを利用することを検討している。 他区で介護サービスを利用するためにはどうすればよいのか教えてほしい。</p>	<p>住民票が文京区にある場合も、他市区町村の介護サービスを利用することはできる旨を伝え、居宅介護支援事業所の選定から介護サービス利用までの流れを説明した。 但し、住民票のないセカンドハウスでの住宅改修及び地域密着型サービスは利用できないことに加え、他市区町村の独自サービス等の利用についても制限がかかる旨を伝えた。</p>
	<p>相</p> <p>相談者は、毎月ショートステイを利用しているが、新型コロナウイルスの感染が拡大しているため不安である。 先月ショートステイを利用した際、利用者を一ヶ所に集めて日中の活動を行っていたが、相談者以外の利用者はマスクをしておらず心配になった。区から事業所に対して、マスクをしていない利用者の利用を拒否するように通知を出すことはできないのか。</p>	<p>区から事業所に対し、マスクをしていないという理由だけで「サービス提供の拒否」は出来ない旨を説明した。ただし、定期的に厚生労働省や東京都から新型コロナウイルス感染症への対応等について福祉施設に周知するよう通知があり、区から情報提供を行っている旨を伝えた。 また、相談者が不安を感じることも十分理解できるため、まずは第一義的支援者である担当ケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>

8 介護保険相談窓口受付状況
(令和2年4月分・累計)

福祉部介護保険課
令和2年4月30日現在

1 受付件数 89 件
(令和2年度累計 89 件)

内訳

内 容	種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定	4月分	7	0	7
(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		1	0	1
(6)その他制度上の問題		0	0	0
(7)行政の対応		1	0	1
(8)サービス提供、保険給付		11	0	11
(9)その他		67	1	68
合 計		88	1	89

2 主な介護保険相談の内容(令和2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。</p> <p>相談者が住んでいるS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する。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していただいた。</p> <p>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る。</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。</p> <p>今後の在宅生活を見据え、介護保険申請を勧められたので手続きを教えてください。</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、老化が原因とされる病気(特定疾病)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、申請手続きを行う。</p> <p>相談者は妻の身体状況から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する。</p>
(3) ケアプラン (内容)	<p>相</p> <p>相談者の担当する利用者は住民票を住所地特例施設に置いているが、保険者は文京区である。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み、現在利用している通所介護予防サービスをより安全な事業所に変更したいと考えている。この場合、軽微な変更で対応していいのか、また、手続きはどのようにすればいいのか教えてください。</p>	<p>厚生労働省老健局による「介護保険最新情報vol.155」の情報提供を行い、単なる事業所の変更は軽微な変更で対応可能な旨を説明する。</p> <p>手続きに関しては住民票のある区市町村の地域包括支援センターに連絡し、調整するよう伝える。</p>
(5) 介護報酬	<p>相</p> <p>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。</p>	<p>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。</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>相談者は肺の疾患があり、新型コロナウイルス感染症には非常に気を使っている。 相談者の妻のところに、毎月、担当のケアマネジャーが訪ねてくるので、相談者も立ち会うようにしているが、感染症が蔓延しつつあるなかで、ケアマネジャーにも来てほしくないと思っている。どうしたらよいか。</p>	<p>ケアマネジャーは毎月、利用者宅にモニタリング訪問することとなっている。ただし、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防に鑑み、モニタリング訪問についても柔軟な取扱いが認められるようになったことを説明する。 希望を直接ケアマネジャーに連絡し、訪問中止の希望を伝えるよう話した。</p>
	<p>相談者の母親と同居している家族が、発熱し入院した。新型コロナウイルス感染症と決まった訳ではないが、入院について母親のヘルパーに伝えたところ、「明日からは行けない。」と言われて困ってしまった。 ケアマネジャーも、担当が変わって誰か分からない。どうしたらよいか。</p>	<p>変更前の担当ケアマネジャーが介護保険課で確認できたので、当方から同事業所に連絡し対応を依頼することを伝え、了承をいただく。 その後、ケアマネジャーに架電し、相談内容について確認すると、高齢者あんしん相談センターにも相談しながら対応する旨、話が合ったため、早急な対応を依頼した。</p>
(9) その他	<p>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。</p>	<p>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。 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。 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った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る。</p>
	<p>現在は他区の有料老人ホームに入居している。要介護5だが車椅子に座位が取れるぐらいに回復しており、施設を退居して文京区に転入するつもりである。 在宅で生活する場合には介護サービスの利用はどうなるのか。</p>	<p>現在の居住地から転出する際に、受給資格証明書を受け取り、文京区に転入手続き後、介護保険課に受給資格証明書を提出すると介護度が6か月間引き継がれることを説明する。 介護サービスについては、ケアマネジャーの事業所を決め、ケアマネジャーと話し合いながらケアプランを作成して介護サービスの利用が開始になることを説明するとともに、「ケアマネマップ」と「ハートページ文京」を渡した。 おおよその転入日が決まったら早めにケアマネジャーと相談するよう助言し、オムツの支給と住宅改修についても説明を行った。</p>
	<p>相談者の住むマンションの住民(利用者)のところに、入浴を行う業者が訪問しているが、新型コロナウイルス感染症が蔓延している現状で感染を拡大させる行為である。また使用済みオムツをマンションのごみ置き場に置いており不衛生である。文京区は事業を中止させるべきである。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症に対する不安は理解できることを伝え、現に訪問介護サービスを必要としている人がいることから、区としては事業者に対して、適切な感染防止対策を講じたうえで、サービスの提供を継続するよう要請していることを説明した。訪問介護サービスを行う事業者には、万全の対策を徹底するよう改めて周知すると伝え、 「感染したら区が責任をとれるのか、区長に伝えてほしい」との要望があり、終了となった。</p>