

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和2年4月～7月分・累計)

福祉部介護保険課
令和2年7月31日現在

1 受付件数 338 件
(令和元年度累計 338 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		56	0	56
(2)保険料			2	0	2
(3)ケアプラン			1	0	1
(4)サービス供給量			1	0	1
(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			1	2	3
(8)サービス提供、保険給付			44	5	49
(9)その他			222	1	223
合 計			330	8	338

2 主な介護保険相談の内容(令和2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	相 相談者の父と母は二人暮らしである。父は認知症が進んでおり、家を出て行ってしまうこともあるため、母は日中、父から目を離せない。母のためにも、父がデイサービスに通ってくれればよいと思っているが、介護保険の申請について教えてほしい。	申請から要介護認定までの流れや認定が出るまでの所要期間等を案内し、申請の際には主治医の意見書が必要であることを説明した。 介護保険の申請については、区役所介護保険課のほか、高齢者あんしん相談センターでも受け付けていることを伝えた。
	相 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。	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、寝返りなど自力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。
(2)保険料	相 居宅療養管理指導事業所の職員からの相談。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。	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。
(5)介護報酬	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を説明し、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	苦 ケアマネジャーである相談者は、利用者と同居の介護者が新型コロナウイルス感染症に感染し入院することに伴い、援護が必要な利用者の対応について区に相談した。その時は利用者の入院により対応できたが、後に利用者も陽性と判明したことで、相談者は、感染の危険性がある中での準備対応に、非常に不安を感じた。 新型コロナウイルス感染症に関しては第2波も到来しており、同様のケースは今後も発生すると考えられる。介護サービス事業者は危険と不安の中で利用者のために対応しているが、区としての対応策はできているのか、指針やマニュアル等を早急に示してほしい。このままではサービス提供を中止せざるを得ない事業者が出てくるのが想定される。	介護者が新型コロナウイルス感染症と判定され入院となった場合に独居が困難となる要介護者の対応については、高齢福祉課から、措置は困難であること、緊急受入れについては関係団体への協力要請をすることとなっているため、高齢福祉課単独では検討が困難である旨の回答後、具体的な検討に至っていないことを説明した。 今後、同様のケース発生を見据えて、これから高齢福祉課・介護保険課・保健所等の関係部署で対応策を検討していくことを伝えた。 現段階では、介護保険課への相談と、保健所の指示に従って対応すること、事業者の社内規定に従って対応してほしい旨を依頼した。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8)サービス提供、 保険給付	相 相談者の家族のところに、毎月担当ケアマネジャーが訪ねてくるが、まだ新型コロナウイルス感染症が心配である。 ケアマネジャーの訪問は、受けなければいけないのか。	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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に鑑み、モニタリング訪問については、電話等の柔軟な取扱いが認められていることを説明し、ケアマネジャーに連絡して、訪問中止を希望する旨を伝えてみるよう案内した。
	相 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。 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、外出に不安を抱き、週2回通っていたデイサービスの回数を減らしている。また、ヘルパーの買い物同行サービスについても3蜜を気にして控えるようになった。緊急事態宣言が解除されたものの、今後も生活様式を変えざるを得ない状況であるが、介護サービスの内容をコロナウイルスを理由に変更するにはどうすればよいか教えてほしい。	現在、定期的に厚生労働省から東京都を通じて新型コロナウイルス感染症への対応等について、福祉施設に通知されている旨を説明する。 また文京区も逐次、情報提供のみならず相談対応は行っているため、事業所に安心して通える体制になっている旨を説明する。 但し、相談者が不安を抱くことも十分に理解できるので、まずは担当のケアマネジャーに連絡し、相談するよう助言した。
	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、指導をしてもらいたい。	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 相談者は高齢者あんしん相談センターに要介護認定の新規申請に行ったが入館できず、理由の説明なく他の高齢者あんしん相談センターに行くよう言われ、翌日に再度申請に行かねばならなかった。母は入院中だが、退院前に住宅改修をしたいので、認定結果が出る前にケアマネジャーを決めて話を進めたい。そのために急いで申請に行ったにもかかわらずこのような対応は納得できない。また、認定調査の日程調整も、至急対応すべきである。	高齢者あんしん相談センターでの対応について謝罪するとともに、認定調査日については、入院先の病院と調整した旨を伝えたが、「急いで申請に行った意味がない」と訴えがあり、再調整を行った。 住宅改修については、手続き等について担当から説明するとともに、ケアマネジャーの選定方法についても、ケアマネマップを示しながら説明した。 (高齢者あんしん相談センター併設施設での新型コロナウイルス感染症判明に伴い、建物を閉鎖していたが、区(包括)としての対応が決まっていなかったため、理由の発表を控えていた。)
(9)その他	相 相談者の母親は、小規模多機能型居宅介護を利用している。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、事業所から利用人数の縮減について相談があり、相談者も在宅勤務となり感染も心配なので協力することにした。以前は、母親の様子を見て何回かヘルパーの訪問があったが、緊急事態宣言以降は月1回程度になってしまった。利用回数が減っても料金が定額であることは理解しているが、今回のケースは契約書上の特別な事情にあたるのではないかと、一旦契約を解除した方がよいか迷っている。	小規模多機能型居宅介護の利用者が入院した場合は、一旦解約することが推奨されているが、今回の新型コロナウイルス感染症の場合、臨時的な取扱いとして、在宅高齢者のためにできる限り訪問サービスを提供するよう厚生労働省から介護サービス事業所に要請されていることを説明した。契約書の規定について詳細を確認し、施設とよく話し合うよう伝えた。
	相 相談者は現在、腰椎圧迫骨折で通院している。寝起きの際が辛いので、介護用ベッドの購入かレンタルを検討しているが、どうしたらよいか教えてほしい。要介護認定は未申請である。	介護保険サービスにより、介護用ベッドのレンタルはできるが、そのためには要介護認定申請を行い、原則要介護2以上の認定が必要であることを説明した。自費で、福祉用具業者から介護用ベッドをレンタルすることもできるが、要介護認定申請を検討するよう助言した。また「高齢者あんしん相談センター」を案内し、職員が申請手続きのために自宅に伺うこともできると伝えた。
	相 相談者の家族は夫婦二人暮らしであり、妻が入院してしまったことで、夫が自宅に一人である。夫は認知症もあり心配だが、相談者は遠方に住んでいるため、頻繁に訪問することができない。誰かに訪問してもらうことはできるか。	相談者の家族の住所から、管轄する「高齢者あんしん相談センター」を確認し、連絡先を伝えた。相談者から直接連絡し、見守り対応を依頼してもらうよう伝えた。