

6 介護保険相談窓口受付状況

(平成30年11月～12月分・累計)

福祉部介護保険課
平成30年12月31日現在

1 受付件数 174 件 (30年度累計) 908 件)

内訳

内 容	種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定	11～12月分	25	0	25
(2)保険料	11～12月分	0	0	0
(3)ケアプラン	11～12月分	0	0	0
(4)サービス供給量	11～12月分	0	0	0
(5)介護報酬	11～12月分	0	0	0
(6)その他制度上の問題	11～12月分	0	0	0
(7)行政の対応	11～12月分	0	0	0
(8)サービス提供、保険給付	11～12月分	22	1	23
(9)その他	11～12月分	126	0	126
合 計	11～12月分	173	1	174

2 主な介護保険相談の内容(平成30年11月～12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	相談者の親は、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、加齢に伴い、身体機能や認知機能が低下したため介護サービスを利用しようと考えている。サービスを利用するにあたってどのような手続きをすればよいのか教えてほしい。	相談者に対し、新規申請から介護サービス利用までの流れを説明するとともに申請から認定結果が出るまで通常30日程度かかることを説明した。親のADLを鑑み、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納得された。
	相	母の住民票はH県にあるが、現在はC区で相談者とともに生活している。母は腰椎圧迫骨折を患っているため、介護保険の認定申請を考えている。1月に文京区に転入予定なので、介護保険制度について教えてほしい。	「わたしたちの介護保険」「ホームページ」をご覧いただきながら、申請から認定までの流れや費用負担、サービスについて説明した。また、文京区内の特別養護老人ホームの申込状況について情報提供するとともに、高齢者あんしん相談センターの役割や暫定サービスについても説明した。近日中に整形外科を受診予定とのことなので、主治医に介護保険の申請についてご相談いただくようお願いした。
(8)サービス提供、保険給付	相	相談者の親は、特別養護老人ホームに入所中である。現在、本人は身体機能の低下に伴い、たん吸引を余儀なくされており、家族としては今後の支援方針について話し合いをする予定である。痰の吸引について家族が対応する場合でも、施設から退所を迫られるのだろうか。	特別養護老人ホームにおける医療行為が必要な方についての基準は各施設ごとに取り決めており、施設が受け入れ困難との回答の場合、今後の支援の方向性を提示される可能性があることを伝えた。その後、文京区における「医療行為が必要な方の受け入れについて」の痰の吸引の基準について説明を行った。 まずは施設相談員から今後の支援方針を確認しながら進めていくよう助言するとともに、必要であれば、専門外来(口腔外科)に受診し、嚥下評価等を行うよう助言すると納得された。
	相	相談者の叔母は、腸閉塞を患い病院に入院療養中であるが、今週末に退院を打診されている。介護保険申請はこれからする予定だが、退院後に介護ベッドをレンタルしたいので手続きを教えてほしい。	介護ベッドのレンタルは原則、要介護2以上の人が利用できる旨を説明した。軽度要支援者に対しては、自費で介護ベッドレンタルのサービスを提供している福祉用具貸与事業者があることを説明し、数か所の福祉用具貸与事業所の情報提供を行った。
	苦	相談者の母は、10月から小規模多機能型居宅介護サービスの利用を始めた。サービスを利用する前は、母一人で歩ける状態であったが、10月中旬頃になるとサービスを利用する前と比較にならないほど状態が悪化していた。急激に悪化した原因について母を近くで見ていた事業所に説明してほしかったが、説明されなかった。事業所としてどういった経緯で悪化したのか説明するべきだと思う。その後、母を一人にすることに不安を覚えた相談者は、事業所に訪問ないし泊まりの回数を増やせないかと尋ねたが、それはできないといわれた。できないのであれば、一番母の状態を理解しているケアマネ等に、今できる最善策を提案してほしかった。利用者を預かる立場である事業所として、利用者の状態から何をすべきか適切に判断すべきだと思う。また、全体的に事業所からの連絡が遅いと感じた。緊急的なことであれば、家族である相談者に早急に連絡すべきなのにも関わらず、時間が経過してから連絡が来るが多かった。さらには、請求書が届かぬまま10月分の引き落としがなされている点についても納得がいかない。その後、母が亡くなったため、相談者は母の貴重品を引き取りに事業所を訪問したが、事業所の職員は荷物を預かっていることを認識していなかった。また、貴重品なのにも関わらず、誰もが取れてしまうような場所に置いてあり、杜撰な管理だと感じた。この事業所を利用して、①判断力のなさ②連絡の遅さ③管理能力のなさの3点が特に気になった。今後、この3点を改善するためにも区として指導していただきたい。	相談者のお話を傾聴し、事業所の指導担当に報告すると伝えた。

区 分		相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	相	相談者の夫は、前立腺がんを患い、療養していたものの骨やリンパ節まで転移し、入院療養中である。主治医からはガン末期と診断され、早急に介護保険の申請を勧められたので申請したが、退院後すぐに介護サービスを利用する際の手続きを教えてください。	新規申請から介護サービス利用までの流れを説明するとともに申請から認定結果が出るまで通常30日程度かかることを説明した。相談者の主訴はすぐに介護サービス利用希望だったため、暫定プランによる介護サービスの仕組みや、窓口が高齢者あんしん相談センターである旨を伝えた。また、入院中であることを鑑み、病院の地域連携・総合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納得された。
	相	相談者の夫は、大腿骨骨折を患い病院に入院療養中である。夫の身体状況を鑑み、退院後は入浴が困難な状態である。退院後の入浴に伴う介護サービスについて教えてください。	相談者の主訴を踏まえ、入浴に伴う訪問介護サービス、デイサービス、住宅改修サービス等について説明した。ご本人の第一義的支援者は担当ケアマネジャーなため、まずはケアマネジャーに相談するよう助言した。相談者は、担当ケアマネジャーに不信感を抱いていると話したため、ケアマネジャーの変更も可能であることを伝えた。ケアマネジャーを変更するにあたり、契約している事業所内で担当を変更するか、別の居宅介護支援事業所と契約を結ぶかの2択であることを説明し、検討してみるよう助言した。