

6 介護保険相談窓口受付状況
(平成31年4月～令和元年7月分・累計)

福祉部介護保険課
令和元年7月31日現在

1 受付件数 418 件
(令和元年度累計 418 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		78	0	78
(2)保険料			1	0	1
(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			2	0	2
(6)その他制度上の問題			5	0	5
(7)行政の対応			0	1	1
(8)サービス提供、保険給付			56	2	58
(9)その他			272	1	273
合 計			414	4	418

2 主な介護保険相談の内容(平成31年4月～令和元年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</p> <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(現在は1ヶ月半程度)、福祉用具、ケアプラン等についても説明した。</p> <p>また、申請にあたっては、主治医の氏名、診療科目等を記入していただく必要があるため、主治医に相談してみるよう助言した。</p> <p>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、高齢者あんしん相談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</p> <p>相談者の母は、介護保険の新規申請を行い要介護の認定が下りたが、介護サービスは利用しておらず、現在、入院療養中である。</p> <p>先日、区役所から介護保険更新申請手続きの案内が送られてきたが、未だ退院の目途は経っていない。今後、どのようにすればよいか助言してほしい。</p>	<p>入院中であることを考慮し、病院内の医療相談室(MSW)の情報提供及び役割機能について説明した。</p> <p>併せて、円滑に手続きを行うために、介護保険更新申請について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。</p>
(5)介護報酬	<p>相</p> <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。</p> <p>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り、手続きの上、介護度は6か月間引き継がれることを伝えた。</p>
(6)その他制度上の問題	<p>相</p> <p>相談者は、ヘルパーサービスを使用しており、身体介護のみならず生活援助サービスも利用している。介護保険制度の中で生活援助サービスの時間の分け方はどうなっているのか教えてほしい。</p>	<p>「わたしたちの介護保険」を参照しながら、生活援助サービスの時間は、「20分以上45分未満」と「45分以上」という分け方になっていることを説明した。ケアプランを立てているのはケアマネジャーであるため、生活援助サービスの詳細なご利用時間についてはケアマネジャーに確認するよう助言した。</p> <p>相談者からは、「生活援助サービスは20分未満で済むはずなのにも関わらず、介護保険制度の設定が20分以上になっていることが疑問である。20分未満で生活援助の料金設定をすべきである。また、人間が生活する上で必要なことの手助けをするのが生活援助サービスである。身体介護のみならず、生活援助サービスもヘルパーサービスの中のメインとして考える必要がある。」とのご意見をいただいた。</p> <p>相談者の話を傾聴後、利用者からのご意見の一つとして頂戴した。</p>
(7)行政の対応	<p>苦</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。</p> <p>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ない。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、お話を伺った。</p> <p>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)がお母様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:お母様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>

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8) サービス提供、 保険給付	相 相談者の家族は、退院が決まったため、後日、ケアマネジャーと面談をすることになっているが、通所リハビリサービスに関しては家族の希望とケアマネジャーの考えが乖離している部分がある。家族としては、毎日、通所リハビリサービスを利用したいが、受け入れ先の問題もあるため難しいとの説明をケアマネジャーから受けた。通所リハビリサービスを毎日利用するためにはどうすればよいか助言してほしい。	介護サービスを利用する場合、第一義的支援者は担当ケアマネジャーであるため、再度、通所リハビリサービスの回数等も含め、ケアマネジャーに相談するよう助言した。 但し、リハビリサービスは医療サービスに該当し、ケアマネジャーの判断のみでサービス量を増やすことは難しい。そのため、病院側にサマリーをもらうことや主治医にリハビリサービスの適切量を確認し、ケアマネジャーと病院がいつでも情報共有できるようにすることを助言した。
	苦 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。 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。 併せて、母は膝の人工関節の手術の失敗で足を切断しているだけでなく、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。	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。 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。 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。
(9) その他	相 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。 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くらいあるのか。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。	「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。 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。
	相 相談者の父親は、夫婦二人暮らしであり要介護2の認定を受けている。これまで介護保険サービスを利用していなかったが、起き上がりも困難になっているため、ベッドの貸与やリハビリに行かせたいと考えている。今後、どのような手続きをすればよいか教えてほしい。	介護保険サービスを利用するためには、ケアマネジャーを決定し、ケアプラン作成を依頼する必要があることを説明した。 また、介護度が認定された際に、新しい介護保険被保険者証と併せて「文京区居宅支援事業所マップ」をお送りしていることを話し、居宅介護支援事業所の一覧から事業所を選択し連絡するよう伝えた。
	苦 相談者の住むマンションの住民のところに介護事業所が訪問しているが、使用済みの水浸しのオムツのゴミを回収日でもないのにマンションのゴミ置き場に捨てている。1回に捨てられる量は45ℓ入りのゴミ2袋までと決まっているはずだが、守られていない。今後、このようなことが起きないように区としてきちんと指導してほしい。	相談者の話を傾聴し、介護事業所に事実確認を行った。 利用者は障害認定を受けている方で、該当事業所は訪問入浴サービスを提供している。その利用者はオムツを使用しているが、処理については事業所が行うのではなく、ご家族にお願いしているとのことであった。以前も入浴車の駐車場所について文京区介護保険課に電話があり管理会社と対応を検討したが、事業所として事前の使用手続きは適切に行っているとの説明を受けた。