

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和元年8月～10月分・累計)

福祉部介護保険課
令和元年10月31日現在

1 受付件数 265 件
(令和元年度累計 683 件)

内訳

内 容		種 別	1 相 談	2 苦 情	合 計
(1)要介護認定	8～10月分		42	0	42
(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			0	0	0
(6)その他制度上の問題			1	0	1
(7)行政の対応			1	0	1
(8)サービス提供、保険給付			37	4	41
(9)その他			179	0	179
合 計			261	4	265

2 主な介護保険相談の内容(令和元年8月～令和元年10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。退院の目的は立っていないが、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>相</p> <p>相談者の妻は、直腸がんの他にもがんを併発したことに伴い、入院療養中である。先日、手術を行い、近々一度退院するが、すぐに再入院する予定である。</p> <p>相談者は、現在、文京区外に住んでいるが、将来を見据えて娘が住む文京区内に転入することを検討している。</p> <p>今後、文京区に転入した際の介護サービスの利用や介護保険の申請をいつ行え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。</p> <p>また、通常、退院日の目的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。</p> <p>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した。併せて、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>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するとともに、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。また、現在住民票がある自治体から「受給資格証明書」をもらい手続きをすることで、文京区に転入後も6ヶ月間現在の介護度が引き継がれる旨を説明した。</p> <p>併せて、入院中であることを鑑み、病院の医療相談室の情報提供及び役割機能について説明し、介護保険の申請時期も含め、医療相談室に相談するよう助言した。</p>
(2)保険料	<p>相</p> <p>相談者は、昨年末から糖尿病を患ったことにより3回入院し、今年に入り心臓弁の手術も行った。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。</p> <p>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。</p> <p>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>
(7)行政の対応	<p>相</p> <p>相談者の友人は、通所介護事業所で勤務している。友人の話だと、事業所は、開設してすぐに実地指導が行われたが、その後、10年近く実地指導が行われていないようである。10年間も実地指導が行われないということは、他の自治体では考えられないと思うが、文京区の実地指導はこのようなものなのか。</p>	<p>担当部署に確認をした上で、以下のとおり回答した。</p> <p>相談があった通所介護事業所は、開設後に行った実地指導にて、良好に運営されていることを確認しており、今年度実地指導を行う予定である。</p> <p>実地指導は、新規施設や、苦情、相談が多い事業所等を優先する等、限られた職員数で、より多くの事業所の適正化が図られるように計画的に行っている。</p> <p>また、通常の実地指導を行う場合には、2か月前に通知を出していることも併せて説明した。</p>
(8)サービス提供、保険給付	<p>苦</p> <p>相談者(要介護1)は、主治医の指示により、通所介護事業所を利用しながら在宅生活を送っている。</p> <p>昨年、利用していた通所介護事業所が廃止となり、別の事業所に事業を譲渡することになった。その際、事業所は利用者に対して、サービスの内容は変わらないとの説明をしたが、明らかにサービスの内容が変わったため、ケアマネジャーや通所介護事業所の施設長に改善を求めたが、相談者の意向に沿う対応はしてもらえなかった。</p> <p>その後、施設長から通所拒否を告げられたため、その事業所には通うことができず、現在は、別の通所介護事業所を利用している。また、ケアマネジャーは、改善を求めても対応しただけでなく、連絡も来なくなった。</p> <p>相談者の主訴は、①現在契約している居宅介護支援事業所及び通所拒否された通所介護事業所に対し、区として是正勧告をしてほしい、②現在利用している通所介護事業所の利用回数を増やしたい、という2点である。今後より良いサービスを受けるために、区として対応してほしい。</p>	<p>相談者の第一義的支援者はケアマネジャーであるが、契約する居宅介護支援事業所はS区にあるため、是正勧告も含め、管轄はS区の介護保険課になることを説明した。但し、通所拒否された通所介護事業所に関しては、文京区内の事業所であるため、管轄は文京区になることを伝えた。</p> <p>その後、相談者より、区から通所拒否された通所介護事業所に対し、相談者の意向も含め対応するよう依頼することについて了承を得た上で、当事業所に相談概要を伝え、関係支援者間でサービス担当者会議を開催し、適切な対応をするよう依頼した。</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>相談者の母は、要介護の認定を受け、がんの治療のため通院をしながらヘルパーや訪問診療、訪問看護サービスを利用しているが、介護サービスを利用するにあたって、契約を交わす際にケアマネジャーや介護サービス事業所からサービスの料金等の説明がなかった。</p> <p>また、相談者の母は、認知症だが元気であるため、介護サービスの利用を拒んでいる。ケアマネジャーからは、必要なサービスであるため継続して利用するよう言われたが、母の気持ちとケアマネジャーの考えが噛み合っていないため、相談者は板挟みの状態である。このような状況を改善するために、区として助言してほしい。</p>	<p>区では、利用者と介護サービス事業所との契約に立ち入ることはできない旨を説明した。但し、相談者からの相談内容を介護サービス事業所に伝えることは可能であることを話した。</p> <p>相談者より、区から介護サービス事業所に相談内容を伝えてほしいとの要望があったため、ケアマネジャーに相談内容を伝え、対応を依頼した。</p>
	<p>相談者は、要支援2の認定を受けている。</p> <p>担当ケアマネジャーは、訪問日時の連絡を無料通信アプリのラインで送ってきたにも関わらず、訪問日を失念することがあった。さらに、ラインのやり取りではスタンプを使用するので、とても不快な気分になる。</p> <p>相談者としては、上記のこともあり担当ケアマネジャーを変えたいと思っており、新しいケアマネジャーの選定に向けて関係者と話し合いたいと考えているが、高齢者あんしん相談センターの責任者は、以前、約束の時間を間違えたことがあり、信用がおけない。そのため、高齢者あんしん相談センターの責任者以外の職員と話し合いたいと考えている。</p> <p>新しいケアマネジャーが決まった後、区から現在の担当ケアマネジャーの対応について指導してほしい。</p>	<p>相談者は、ケアマネジャーの変更について、リハビリの医師にも相談しており、その医師から居宅介護支援事業所を紹介すると言われているが、要支援者の担当は高齢者あんしん相談センターとなるため、ケアマネジャーを選定するにあたっては、最終的に担当圏域のセンターから居宅介護支援事業所にケアプラン作成を委託する必要があることを説明した。併せて、今後の対応については、関係機関と連携を取りながら検討すると伝えた。</p> <p>その後、対応を進めていたが、相談者の新しいケアマネジャーが決まったため、関係者間でサービス担当者会議を開催し、高齢者あんしん相談センターの責任者から新しいケアマネジャーが決まった旨を現在の担当ケアマネジャーに報告した。併せて、区からも現在の担当ケアマネジャーに連絡し、相談者から区に寄せられた苦情の内容を伝え、今後、利用者への対応を見直すよう話した。</p> <p>現在の担当ケアマネジャーからはラインで簡単な返答をしていたこと等について認めた上で、以降の利用者への対応について気を付ける旨の回答があった。</p>
	<p>相談者の母は、短期入所生活介護サービスを利用していた。サービス利用日の深夜、相談者の母がトイレに行った際、施設の職員から、「何度もトイレに人を呼びつけるな。部屋には戻さない。」と言われ、トイレに2時間監禁された。それに加え、深夜に無理やり起こされ、トイレで更衣させられた。</p> <p>施設の責任者にこの状況を話すと、「その事実については知らなかった。該当の職員は派遣社員であり施設の職員ではないため、施設側の責任ではない。」と言われ、謝罪もされなかった。その後、施設の職員から、該当の職員は施設を辞めたとの話を聞いた。</p> <p>このような施設の対応は不快であり、現在まで謝罪がないことも納得がいかない。今後、同じようなことが起きないように、区から指導してほしい。</p>	<p>相談者の話を傾聴し、区として施設に事実確認を行い、適切な指導をする旨を伝えた。</p> <p>施設に事実確認を行うと、トイレでの監禁や更衣の強要については否定した。該当の職員に管理者が聞き取りを行い、当日は相談者の母が何度もトイレに行くためコールをするので、再度トイレに行くのか相談者の母に確認をしたとの回答であった。ただ、該当の職員の発言は、配慮に欠けるものであったことは確かのため、施設として利用者及び相談者に謝罪をしたいと考えているとの話であった。その後、施設の法人本部が本人及び相談者と面会し、直接謝罪をした。</p> <p>区では、ケアマネジャーからの情報提供も含め施設管理者に聞き取りを行い、虐待の事実はないとの判断に至った。なお、今後このようなことが起きないように、適切な対応及び職員研修等を実施するよう指導した。</p>
(9) その他	<p>相談者の父は、大きな手術をしたため、体力と筋力の低下がみられる。</p> <p>現在、歩行が不安定な状態であるため、0市にある自宅には戻らず、当分の間は娘の家で過ごすことになった。退院したばかりだが、早急にリハビリを開始したいと考えている。入院中に、0市で介護保険の申請をして要介護4の認定を受けているが、送迎付きのデイケアは利用できるか。</p>	<p>0市で要介護4の認定を受けているため、文京区でも介護サービスの利用は可能であるが、住宅改修と地域密着サービスは利用できないことを説明した。併せて、介護サービスを利用するにあたっては、ケアマネジャーを決めた上で、ケアプランを作成してもらう必要があることを伝えた。また、インターネットで居宅介護支援事業所の検索ができること、及び高齢者あんしん相談センターで「ケアマネマップ」と「ハートページ」が入手できることを話した。相談者がデイケアと医療保険での通院リハビリを混同している様子であったため、違いについても説明した。</p> <p>まずは、医療機関に通院リハビリのことを相談し、医療でのリハビリの対象ではないと医師が判断した場合には、ケアマネジャーを決めて介護サービスの利用を検討しよう助言した。</p>
	<p>相談者の母は、K区の住宅型有料老人ホームに夫婦で入所しているが、大腿骨頭部を骨折したため入院療養中である。</p> <p>主治医からリハビリの必要性について話があったが、今後どうしたらよいか助言してほしい。併せて、介護老人保健施設がどのような施設なのか教えてほしい。</p>	<p>介護老人保健施設は、病状が安定し医学管理下でリハビリ等を行い、在宅復帰を目指す施設であることを説明した。</p> <p>また、今後については、リハビリを継続するために転院するか、介護老人保健施設に入所することが考えられるが、現在入院中の病院にある医療相談室に相談してみるよう助言した。</p>