

7 介護保険相談窓口受付状況
(平成30年4月～7月分・累計)

福祉部介護保険課
平成30年7月31日現在

1 受付件数 419 件 (30年度累計 419 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	67	0	67
(2)保険料		4～7月分	0	0	0
(3)ケアプラン		4～7月分	0	0	0
(4)サービス供給量		4～7月分	0	0	0
(5)介護報酬		4～7月分	1	0	1
(6)その他制度上の問題		4～7月分	1	0	1
(7)行政の対応		4～7月分	0	0	0
(8)サービス提供、保険給付		4～7月分	93	2	95
(9)その他		4～7月分	252	3	255
合 計		4～7月分	414	5	419

2 主な介護保険相談の内容(平成30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る。毎月、整形外科と神経内科を受診していたが、神経内科の方で異常が見つかり、近日中にK病院に入院することになった。今後の在宅生活を見据え、介護保険申請の手続きの流れを教えてください。	新規申請から介護サービス利用までの流れを説明し、認定結果が出るまで通常1か月程度かかることを説明。相談者は近日中にK病院に入院予定であると話したので、K病院医療連携推進部の情報提供を行い、介護保険申請時期や主治医をどうするかも含め相談するよう助言すると納得される。
(5)介護報酬	相	文京区に住所はあるが、S市の娘宅で介護サービスを利用して先日亡くなった。国保連合会に請求するが、文京区はどの等級地か知りたい。	文京区は23区(特別区)のため1級地である。S市で利用した介護事業所の所在地の地域区分(等級地)で請求することを説明した。
(6)その他制度上の問題	相	住所地特例でS市内自立型の有料老人ホーム(文京区民)に入所中の利用者である。S市の地域密着型サービスを利用させたいがどうしたらよいか。	地域密着型サービスは区民が区内サービスを利用するという制度である。S市の地域密着型サービスを利用するには文京区事業指導係とS市との調整が必要である。話を聞いたところ、住所地特例対象者であったため、特に手続きは必要ない旨を伝えた。
(8)サービス提供、保険給付	相	要支援1と認定された。通院(2時間程度かかる)にヘルパーが同行してもらえるか。月に4回程度、月に8回程度と2種類の利用回数が表示されているが利用者が決めることができるのか。	ヘルパーによる訪問型サービスは1回45分～60分程度とされている。サービス内容や時間は、ケアマネジャーが利用者の状態や環境などを参考にしながら(アセスメント)ケアプランをたてそれに沿ってサービスを受けていく。1回に2時間以上にサービスを受けることはできないであろう。
	苦	母は、デイサービスを利用していた。ある日、玄関で母が転倒していたが、転倒の原因は、デイの帰りに送ってきた職員が玄関側の内鍵をかけ忘れたことであった。翌日、病院に連れて行ったところ、「左大腿骨頸部骨折」と診断を受け、病院で手術をし入院したが、その後母は亡くなった。転倒したと事業所に連絡後、センター長から電話があり、内鍵をかけ忘れたことに対する謝罪があった。また、「入院費用等は事業所で加入している保険で対応する。」という話があり、その時は誠実な対応だと思った。しかし、亡くなったことを連絡したが、関係者が葬儀や焼香に来ることはなかった。その後、事業所の者から「ご焼香に行きたい」と言われ来てもらうことになったが謝罪の言葉はなく、「事故の補償を法人でどこまで出せるか分からない。出ない分はご了承ください。」と言われた。このような事業所の対応は不誠実だと感じる。事故報告書は提出されているのか。損害賠償を求められることができるという人もいる。	事故報告書の提出はあったことを伝える。相談者は母親が転倒骨折していることについては、職員がきちんと鍵をかけていなかったために起きた事故であり、再発防止を求めている。亡くなった後に、職員の訪問がなかったことについて多少の不满があるようだ。また、その他にも大きく二つの不满がある。具体的には、①ご焼香に行きたいとの連絡があったが、本来事業を運営する法人の責任者から連絡があるべきだが、個人の対応で済ませようとしている点。②センター長から治療に関する費用は保険で対応するといわれたが、焼香に来た者から違う話が出たという点に不满がある。これに対し、文京区としては事実確認をし、必要な助言等を行うが、損害賠償を求めることには関与しないことを話す。相談者は「理解している。損害賠償を求めるといふつもりはない。事業所の対応があまりにもひどいため、話を聞いてもらいたかった。話を聞いてもらい、気持ちが落ち着いた。」と話す。事業所には、本日の相談の趣旨を伝え、事実確認等を行うことを伝える。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	<p>相</p> <p>父は遠方で一人暮らしをしている。要支援1だが状態が悪化しているので、3月に「要支援者の新規申請」を行い結果を待っている。特養は要介護3からであり、待機者も多いと聞く。有料の老人ホームを検討しようと思うが父の自宅周辺で探すか娘宅の近くにするか迷っている。父も施設に入ることに同意したと思えば嫌だと言う時があり決心がつかないようだ。有料老人ホームを探すときにケアマネジャーはどこまで支援してくれるのか。</p>	<p>ケアマネジャーは在宅生活が困難になった時には施設入所などを支援しなければならない。その支援の在り方は、『ここまで支援すること』と決まっていはいない。近隣にある有料老人ホーム等の情報の一覧表などを渡す場合や、近くにある有料老人ホームの見学に付き添ってくれる場合があるかもしれない。ケアマネジャーに直接問い合わせるように勧める。また、有料の老人ホーム等の紹介業者が多数ある事を伝える。いずれにしても数が所見学するように勧める。他に老人保健施設について説明する。</p>
	<p>相</p> <p>父は、脳血管の病気後歩行が不安定であるが、認定申請はしていない。母は認定を受けていたが、介護サービスは利用せず家族が介護していたので認定の更新はしなかった。今回ある病院に入院し歩行が難しい状態である。自宅の廊下に手すりを付けたい。</p>	<p>入院中の場合には、退院が決まらなると住宅改修の対象となることが難しいことを説明する。父親は、在宅で生活し手すりの取り付けが必要な状態であるため、父母の認定申請をすることになった。住宅改修の流れと住宅改修専門相談員が在籍していることを説明する。母は、オムツを使用しているため給付係から「オムツの支給」について案内する。</p>
	<p>苦</p> <p>相談者が歩道を自転車で走行していると、ワゴン車が交差点の1本手前の道に左折してきて、あやうく衝突しそうになった。急ブレーキで難を逃れたが、運転手は謝るわけでもなく右手を上げて平然と過ぎ去った。歩道側が優先通行であるのは間違いないはずだ。ミニバンには福祉事業所名が記載されていたが、このような無謀運転をする者が、福祉事業所の車を運転しているのは信じられず厳重に注意をして頂きたい。このことについて該当人物が特定されたか、きちんと注意をして頂けたか、今後の対応をメールで知らせて欲しい。</p>	<p>これに対し、ケア倶楽部にて内容の概略と心当たりがある場合は申し出るよう、事業所にむけて一斉メール配信を行った。また、併せて、直接電話での問い合わせを行ったところ、該当する事業所と運転手が判明した。</p> <p>区から管理者に対し、送迎車の運転にあたっては、一層の注意と配慮を持って運転するよう厳重に注意し当該運転手に対する指導の徹底を求めた。その後、管理者より当該運転手に対し、歩行者・自転車等への十分な配慮し安全運転を徹底するよう厳しく指導したとの報告を受けた。</p> <p>また、送迎車に添乗していた職員に対しても指導し、今回の件について事業所内で共有し、更なる安全対策を講じていくとの話もあった。</p> <p>上記の事業者の報告及び今後の対応とともに、区としても、車両利用時の安全走行の徹底について、介護サービス事業所への指導並びに注意喚起に取り組んでいくことを相談者へメールにて回答した。</p>