

6 介護保険相談窓口受付状況

(平成30年8月～10月分・累計)

福祉部介護保険課
平成30年10月31日現在

1 受付件数 315 件 (30年度累計) 734 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	35	0	35
(2)保険料	8～10月分	0	0	0
(3)ケアプラン	8～10月分	3	0	3
(4)サービス供給量	8～10月分	0	0	0
(5)介護報酬	8～10月分	0	0	0
(6)その他制度上の問題	8～10月分	0	0	0
(7)行政の対応	8～10月分	0	0	0
(8)サービス提供、保険給付	8～10月分	46	2	48
(9)その他	8～10月分	229	0	229
合 計	8～10月分	313	2	315

2 主な介護保険相談の内容(平成30年8月～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>相談者の母は、結腸憩室炎を発症したことに伴い、病院に入院療養中である。病院スタッフから介護保険申請を勧められたので手続きを教えてください。</p>	<p>窓口にて介護保険新規申請を行い、介護サービス利用までの流れを説明した。介護保険申請から認定結果が出るまで通常30日程度かかる旨を伝え、早急に介護サービスを利用する場合、暫定プランによって介護サービスが利用できることを説明した。 その後、入院中に伴うオムツ支給の情報提供を行い、給付係に案内した。</p>
(3)ケアプラン	<p>相談者はM区でケアマネジャーとして従事しており、本日付で文京区民の利用者を支援することになった。利用者はガン末期の状態であるが、利用者の強い希望で、今日の午前中に退院することが決まった。 ところが、本人や家族との調整の結果、退院しても在宅に戻らず、老人保健施設の短期入所療養介護に入所することになっている。利用者の健康面を考慮すると今後、在宅に戻ることは難しいと考えている。このまま在宅に戻らない場合、老人保健施設でモニタリングを実施しても介護保険制度上問題ないか助言してほしい。</p>	<p>給付係に助言を仰いで返答した。相談者に対し、今回のケースは「利用者の事情」により、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接することが出来ない場合に該当するため、特段の事情として老人保健施設でモニタリングを実施しても問題ない旨を説明した。その際、支援経過やモニタリング表などにおいて、利用者宅でモニタリングが行えない理由を記録するよう伝えると納得される。</p>
(8)サービス提供、 保険給付	<p>相談者は介護サービスを利用しながら単身生活を送っている。以前は、病院までの通院介助サービスを利用していたが、病院に行く頻度が年数回になったことで通院介助サービスは行われなくなった。今後、通院介助サービスを再開する場合、どうすればよいか教えてください。</p>	<p>介護保険制度の仕組みとして「通院等のための乗車又は降車の介助」を提供する場合、担当ケアマネジャーが適切なアセスメントを行い、居宅サービス計画に位置付けるため、まずは第一義的支援者である担当ケアマネジャーに相談するよう助言すると納得される。</p>
	<p>母は、9月から施設に入所している。先日、施設の医師から母の体調について説明を受けた。その際、母の体重が落ちたことに対し栄養が足りないからではないかと聞くと「足のむくみが取れたからである。」との回答だった。また、腕の傷の炎症について聞くと「自分は内科の医師なので分からない。そのことについて知りたいのなら、以前入院していた専門の病院に入院しますか。」と医師から言われた。服薬についても「施設ではそんなに出せない。」というような対応で誠意が感じられず、困っている。</p>	<p>話を傾聴するとともに相談者から了承を得た上で、区から施設に相談者の意向を伝え、改めて誠意ある対応をするよう要請した。</p>

区 分		相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	相	既に認定申請はしているがまだ結果が出ていない。9月下旬にS県内の住所地特例施設であるサービス付高齢者住宅に入所予定である。10月から暫定で介護サービスを利用する予定だが相談先はどこの包括になるか。住民票はサービス付高齢者住宅に移すつもりである。	文京区を転出し、住所地特例施設に住民票を置く場合には施設がある保険者の地域包括支援センターに相談することになると説明した。転入日を確認して介護(予防)サービスを利用開始するように助言した。
	相	相談者の夫は座骨神経痛があり、歩行も難しく、通院の際にはタクシーを利用している。介護保険を使えば介護タクシーを安く利用できるかと聞いたが、本当か。	介護タクシーは介護保険のサービスではないので、利用料金が安くなることはないと言った。ご希望があったので、「全国介護タクシー協会」の連絡先をお伝えし、今後の相談先として、高齢者あんしん相談センターの案内をした。