

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和5年11月～12月分・累計)

福祉部介護保険課

令和5年12月31日現在

1 受付件数 238 件
(令和5年度累計 897 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		45	0	45
(2)保険料			0	0	0
(3)ケアプラン			1	0	1
(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			0	0	0
(7)行政の対応			1	0	1
(8)サービス提供、保険給付			24	9	33
(9)その他			156	2	158
合 計			227	11	238

2 主な介護保険相談の内容(令和5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、複雑骨折したことで入院療養中である。今は、病院から電話しているが、介護保険はいつ申請すればよいのか教えてほしい。退院の時期は、今のところ決まっていない。	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、現在1か月半を少し超える程度かかることを説明した。相談者の主訴を踏まえ、医療相談室(MSW)の情報提供を行い、介護保険申請時期や今後の支援方針も含め、相談するよう助言すると納得される。
(3)ケアプラン	相 相談者は、介護サービスを利用しながら、在宅生活を送っている。夫も介護サービスを利用するようになり、夫婦ともに同じケアマネジャーに依頼している。自分自身、数年前に脳血管疾患を患い、週2日デイサービスに通っているが、夫も介護サービスを利用するようになって、夫のサポートも必要になってきた。特に週2回、デイサービスに通うことは、家を留守にすることになるので、夫のことが心配である。自分としては、デイサービスを週1回に減らしたいが、デイサービスの事業所からは、「サービスを減らしてしまうと相談者自身のADLが低下してしまうので減らすのは止めた方がよい。」と言われている。今後の在宅生活の継続を見据え、介護サービスの内容をどう見直せばよいか助言してほしい。	相談者に対し、相談者及び相談者の夫の第一義的支援者は、ケアマネジャーになるので、まずは、担当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は、相談する予定であるが、区としての助言も聞きたいとの意向を踏まえ、一つの代替案として、週2回のデイサービスに関し、週1回を訪問看護又は訪問リハビリサービスに変更することで夫が一人である時間を軽減しつつ、相談者の機能訓練は維持できる旨を説明すると「そういったサービスもあるんですね。担当ケアマネジャーに相談してみます。」と話し、終了する。
(7)行政の対応	相 居宅介護支援事業所の職員である。文京区の物価高騰対応支援給付金について、居宅介護支援事業所は対象外となっているが、今後対象となる可能性はあるか。	区の物価高騰対応支援給付金については、次年度実施するかどうかも含め継続検討中である。よって、居宅介護支援事業所が対象となるかどうか現時点で明言できない。次回実施することが決定した際は、区ホームページ等で周知するので、確認してほしいことを伝えた。
(8)サービス提供、保険給付	相 相談者は、介護サービスを利用しながら在宅生活を送っている。今回、担当のケアマネジャーに連絡を取っても、返事がすぐに返ってこない状況が続いたことで困っている。私自身としては、困っているから連絡しているのに、今の状態が続くのであれば、居宅介護支援事業所を変更したいので、手続を教えてください。	居宅介護支援事業所の変更に関して文京区としては、事業所の情報提供は行うが、斡旋や特定の事業所を紹介することは行っていない旨を説明する。月の途中で変更となった場合、事務手続が煩雑になることも想定されるので、まずは新たに支援を依頼する居宅介護支援事業所を選び、そこに状況を報告するよう助言した。一方でケアマネジャーに関して言うと、一人で40件を受け持っている関係上、利用者から連絡があってもすぐには、返答できない状況が続いている現状を説明すると「そうだったんですか。一人で40件も受け持つのであればすぐに連絡できないのも理解できます。今の話を聞いたら、もう少し今のケアマネジャーでお願いしたいと思います。」と話し、終了する。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8) サービス提供、 保険給付	<p>苦</p> <p>担当ケアマネジャーの個人情報の取扱いについて、確認したい。2年ほど前、相談者が受け取ったケアプランに、別居家族に関するケアマネジャーの憶測からの情報記載があり、他の職員へ周知していた。当事者が知らない間に、知られたくない情報が流れていることに憤りを感じ、なぜそのようなことが起こるのか聞きたい。また、今後ケアマネジャーの変更を考えているが、良い方にあたることも限らないため、セルフプランを検討するしかないのか。</p>	<p>お話を傾聴する。利用者、家族から収集した情報の場合は、介護保険法では、正当な理由なく知り得た情報を漏らしてはならないとしている。個人情報等の利用範囲、目的についても、利用者や家族に説明し、あらかじめ許可を取る必要があり、その利用範囲は介護サービスを円滑に提供するために必要な最小限度のものとしなければならない。特に配慮が必要な内容であれば、より慎重な取り扱いが求められる。今回の情報がどういった経緯で収集されたのかは不明だが、当方ができることとして、事業所に事実確認を行い、利用者、家族に対しては、丁寧な説明を行うよう申し送ることが可能であると伝える。しかし、相談は希望されず、今回の情報について、削除や訂正を事業所に求めることが可能であること、また、セルフプランについては介護保険課が相談窓口となるが、ケアマネジャーが行うすべての業務を相談者が担う負担を考えると、ケアマネジャー変更の方向で検討されてはどうかと助言した。相談者は、「管理者の対応によっては、また連絡します。」と話され、電話を終了する。</p>
	<p>苦</p> <p>相談者は、家族がデイサービスから帰宅した際、目じり付近に出血する切り傷を見つけた。事業所から事前に連絡はなく、帰宅時に同行したデイサービス職員からも何の説明もなかった。後刻、管理者が1名の職員を伴って本人宅を来訪したが、「病院に連れて行った方がいいですよ。」とだけ言われた。あまりに不十分な対応に呆れ、怒りが湧いてきた。事故が起きた時に連絡をするべきだが、帰宅時には、職員が何かしらの報告ができるはずである。当該事業所のスタッフは、素晴らしくとても満足しているが、上に立つ者がすべてを台無しにしている。こういった苦情はどこに言ったらよいのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険課で承れることを伝える。当方からは、事業所に対して事実確認を行い、利用者及び家族への丁寧な説明と対応を、申し送ることできると伝える。相談者は、「名前は伏せ、事業所管理者には、苦情が入ったことを伝えてほしい。ただし、スタッフが悪いわけではないことは重ねて申し上げたい。」と話される。名前を伏せても、事業所側が個人を断定する可能性を伝えるも、連絡を希望されたため承知する。後日、管理者と連絡を取り、利用者、相談者の名前を伏せて苦情内容を伝える。管理者によると、推定する当該事故については、事業所看護師が観察を続け、帰宅前には息子の妻に連絡を入れている。相談者との内容にかなり食い違いがあったが、事業所としての反省点はあり、今後は再発防止と事故発生時の速やかな対応を徹底して行くと話された。相談者が説明を求めた場合は丁寧な対応を要請し、了承を得る。</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>苦</p> <p>相談者の家族は、入所中の施設で高熱を出し、救急搬送された。主治医から、褥瘡が悪化して敗血症となり、危険な状態とのこと。施設ケアマネジャーに伺うと、施設医の指示の下にケアをしている。食事量が減っているのは、施設の協力医から認知症で口開けができていないからとの説明であった。その後、歯科医から嚥下機能は問題ないことがわかり、チューブで栄養を摂取する方法が取られたが、施設の対応に納得がいかない。</p>	<p>お話を傾聴する。ご家族を心配される気持ちを察し、施設管理者に現状を伝え、説明を求めてはどうかと助言する。当方では、施設管理者へ今回の内容を伝え、丁寧な説明と対応を申し送ることができるとお伝えすると希望されたため、後日、介護保険相談係から当該施設に架電し、苦情内容を伝える。その後、当該施設から介護保険相談係へ入電があり、相談者、施設長、看護師長、担当ケアマネジャー同席の下、話し合いを持った。施設での処置の経過を説明し、医師の判断を仰ぎながら全身状態を確認しつつ、ケアを継続していたことにご理解いただき、今後施設に戻られた際は、更なるケアと細かい報告を行っていくことで、相談者のご納得をいただいたとの報告を受けた。</p>
	<p>苦</p> <p>相談者は昨年12月に、胆管炎で大学病院に緊急入院した。検査の結果、すい臓がんが原因であることが判明し、令和6年の正月は迎えられないだろうという見立てだった。現在、毎週決まった日に抗がん剤治療のために通院している。担当のケアマネジャーが、来月のスケジュール表を持ってきたが、通院日が間違っていた。自分は命を懸けて治療しているのに、謝罪の態度が軽すぎる。ケアマネジャーは、何のためにいるのか。しかも、その方は事業所の責任者であり、そのような人がどうして責任者なのか、信じられない。そこは会社ではないのか。保険者は一体どういう指導をしているのか。</p>	<p>お話を傾聴する。担当ケアマネジャーとのやり取りの詳細は不明だが、当方から、担当ケアマネジャーに状況を確認し、折り返しご連絡差し上げる旨申し上げる。後刻、当該事業所に架電する。担当ケアマネジャーは、ミスしたことは事実で陳謝したが、受け入れてもらえず、上司に対応を相談しているとのことであった。その後、区より相談者に架電し、「状況を確認し、担当ケアマネジャーが、間違っただけではないところを間違えた」と、率直に自分のミスを認めています。当方からは、運営法人の上司に今回の経緯を報告し、一事業所としてではなく、法人として重く受け止め、対応を考えてほしい。」と伝えたことを相談者にご報告し、了承をいただく。</p>
	<p>苦</p> <p>父が入所している施設に対する苦情。父は区内グループホームに入所しているが、他女性利用者へのスキンシップ等の行為があり、施設は防止策を講じたが、行動がエスカレートしたことにより、もうこれ以上対応しきれないと判断され、父への指導や、家族を踏まえての話し合い等の場を持つ機会もなく退所を求められた。今後の話し合いの場を持ちたいと伝えたが、応じてくれなかった。また「認知症ではなく、本人の性格です。」と言われた。グループホームは認知症診断の対象の施設であるのではないか。以下2点について、意見を求めたい。 ①医療の判断を待って、施設ケアマネが主となり、今後を考えていきたいと伝えても、「出て行ってくれ。」というのは、介護保険施設として正しいのか。 ②認知症の診断があって入所をしているはずなのに、「認知症ではない。性格だ。」ということについて、どう考えるか。</p>	<p>お話を傾聴する。本件について介護保険課から当該施設に連絡を取ることに了承をいただき、追ってご回答することで電話を終了した。施設長に対して、退所に係る施設としての役割と丁寧な対応を要請した。施設長からは、ご家族と話し合いをし、退所の件や認知症の捉え方について食い違いがあり、再度説明を行いたいとの回答があった。介護保険課より改めて相談者に架電し、 ①当該施設が、少人数による共同生活を営むことに支障があると判断し、必要なサービスを提供することが困難と判断した場合は、退所の方向となることもあるが、その場合は、入居者等の希望を踏まえ、今後の支援を担うことになると考える。再度ご家族の意向を勘案し、話し合いが必要と施設長に申し送りをしたことを伝え、了承をいただく。 ②認知症であるか否かについては、医師の資格を持たない者が判断すべきでないと考え、「指定地域密着型サービスの事業の人員設備及び運営に関する基準」にも、指定認知症対応型共同生活介護事業者は「入居申込者の入居に際しては、主治医の診断書等により、当該申込者が認知症の者であることの確認をしなければならない」と記されており、施設長に申し送りを行ったことを伝え、了承をいただく。</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	<p>相談者の妻が、以前利用していた訪問看護事業所職員の対応について、地域包括支援センター職員に相談しており、これまでの経過を記した書類も見せ、職員は写しを取っていた。しかし、本日再度詳細を記した書類を見せると、「このようなことは区へ直接報告してください。」と言われてしまった。これまでの対応から急に変わってしまったこと、また、職員の言い方や対応が、不快なものだったことに憤りを感じている。また、地域包括支援センターは区の施設であるから相談しに行っていたのに、職員から区へ直接報告するよう言われ、地域包括支援センターと区役所にパイプがないことはおかしいと思う。</p>	<p>相談者に対し、不快な思いをさせてしまったことを謝罪するとともに、要望があったことについては、関係部署に申し送りすることを伝え、相談者の了承をいただく。</p>
(9) その他	相	<p>相談者の姉は、米国の永住権を持ち、50年来米国で暮らしている。今後文京区に戻った場合、介護保険は利用できるのか。戸籍は、日本に残っているようである。</p>	<p>今回の事例については、戸籍の有無を問わず、海外から文京区に転入(住民登録)した場合、文京区が保険者となり、介護保険関連の資格が得られることを伝え、了承をいただく。</p>
	苦	<p>利用者及び息子が来庁。主相談者は、息子である。相談者の家族は、高齢者在宅サービスセンターを利用しているが、先日、事業所から閉鎖に伴うお便りを受け取った。家族としては、突然の報告に困惑している。担当ケアマネジャーに相談すると、担当ケアマネジャーも知らない状態だった。お便りには、区からお知らせがあるととなっているが、どういうことか説明してほしい。</p>	<p>相談者に対し、突然の報告に至った件に関し、利用者及びご家族が、不安を抱えている状況を考慮し、区としても円滑な引き継ぎが行われるよう努めていく旨を説明した。相談者の家族は、当該事業所を気に入っているが、事業所の規模も縮小せざるを得ないことを懸念しており、これからの不安から、今回出向いたとのこと。相談者に対し、現時点で具体的にお伝えできる内容は少なく、介護保険サービスの提供が停滞することがないように努めていくこと、本日いただいた意見を、上級職及び関係部署にも申し送りする旨を伝えるとともに、相談者及びお母さまがご希望であれば、担当ケアマネジャーに依頼して、事業所を変更することも選択肢として可能な旨を伝える。</p>