

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和2年11月～12月分・累計)

福祉部介護保険課
令和2年12月31日現在

1 受付件数 189 件
(令和2年度累計 921 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		27	0	27
(2)保険料			3	0	3
(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			0	0	0
(7)行政の対応			1	1	2
(8)サービス提供、保険給付			26	3	29
(9)その他			128	0	128
合 計		185	4	189	

2 主な介護保険相談の内容(令和2年11月～令和2年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 相談者は独居であり、これまで身の回りのことは自分でやってきたが、風呂掃除が大変になってきたので誰かに手伝ってもらいたいと思っている。どうすれば良いか。	介護保険サービスを利用するためには、要介護認定申請が必要であること、及び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約1か月かかることを案内した。また、在宅サービス、ケアプラン等についても説明し、総合相談の窓口として、「高齢者あんしん相談センター」を案内した。併せて、相談センターの職員が自宅を訪問し、申請の手続きを行うことも可能であることを伝えた。
	相 相談者は、他区にある介護付き有料老人ホームの職員である。相談者の施設に入居している文京区民が、介護保険の更新時期となった。文京区では、新型コロナウイルス感染予防に伴う認定有効期間の延長措置は行われているのか教えてほしい。	文京区では、現在の認定有効期間を12か月延長する臨時的な取扱いを行っており、その旨、更新手続の「お知らせ」に明記していることを説明する。相談者は、「お知らせ」を見ていないことから、入居者本人や家族と相談のうえ対応するように助言した。
	相 母は認知症で通院している。独居で引きこもりがちなので、家族としてはデイサービスに通ってほしいと思っている。主治医から、介護保険の申請を勧められたので、手続きについて教えてほしい。	冊子「わたしたちの介護保険」を用いながら、新規申請から認定までの流れを説明し、認定結果が出るまでの所要期間(約1か月)を案内した。また、居宅サービス、地域密着型サービス及びケアプラン等についても併せて説明した。要介護認定の新規申請希望があったので、認定調査係に相談を繋げた。
(2)保険料	相 相談者は透析患者である。透析を受けていると介護保険料が安くなると聞いたがどうなのか。	介護保険では、そのような減免制度はないことを説明した。なお、高額介護合算医療費制度による限度額支給の可能性も考えられることを伝え、「もう一度、確認してみる。」と話した。
(7)行政の対応	苦 相談者が利用する訪問介護事業所のヘルパーが自宅に来た際に、PCR検査を受けたかを聞くと、「受けていない。」と言われた。これだけ新型コロナウイルス感染症が拡大しているにもかかわらず、検査を受けていないことが信じられない。相談者は基礎疾患があるため、感染しないよう細心の注意を払っている。介護に携わっている人には、区がPCR検査を実施すべきではないのか。区報に掲載されている職員給与を見たが、この高い給料を検査に回すべきである。	文京区では、入所施設や通所介護事業所にPCR検査の費用助成を行っていることを説明した。訪問介護事業所等への費用助成の拡大については、今後の検討課題であることを併せて説明した。相談内容については、PCR検査費用助成の担当課である福祉政策課へ情報共有した。
(8)サービス提供、保険給付	相 母は要介護1の認定を受けており、デイサービスや福祉用具レンタルサービスを利用している。今後、訪問看護サービスも利用したいと思っているが、担当ケアマネジャーに頼りなさを感じるため、変更を検討している。ケアマネジャーを変更することは一般的なのか。	ケアマネジャーの変更は一般的であることを伝えた。利用希望のある訪問看護サービスが併設されている居宅介護支援事業所の情報提供を行い、ケアマネジャーを変更する場合は、新しいケアマネジャーを決めた上で、現在契約している居宅介護支援事業所と契約解除し、新しい居宅介護支援事業所と契約を結ぶことでサービス利用が円滑に進む旨を説明した。
	相 相談者の母は、小規模多機能型居宅介護を利用している。介護スタッフは非常によくやってくれている。ケアマネジャーには、コロナの関係で、訪問は控えてほしいと思っていたが、この半年間、何の連絡もなかった。それで大丈夫なのだろうか。施設とはうまくやっていきたいので、自分からは話しぶらい。	ケアマネジャーは原則毎月、利用者宅にモニタリング訪問することとなっている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に鑑み、モニタリングについては、訪問ではなく電話等による柔軟な取扱いが認められているが、全く連絡がないというのは考えられない。最近ケアマネジャーが交代したとのことなので、新しいケアマネジャーに挨拶したいという理由で、相談者から施設への連絡について提案した。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8) サービス提供、 保険給付	<p>妻は小規模多機能型居宅介護を利用しながら在宅生活を送っている。</p> <p>当該事業所では、毎年クリスマスパーティーを開催しているが、新型コロナウイルス感染症が拡大している中にもかかわらず、今年も利用者の他に家族や地域住民にも参加を募っている。不適切な行動であり、区から当該事業所に中止するよう指導してほしい。また、パーティーは立食のため、感染リスクが高く、開催により新型コロナウイルス感染症が出た場合は、区の責任であると考えているので早急に対応してほしい。</p>	<p>早急に介護保険課事業指導係と情報共有を行い、当該事業所に事実確認を行う旨を説明した。また、その上で必要があれば内容について変更する等の助言を行うことを伝えた。</p> <p>当該事業所に確認したところ、参加者は利用者と職員のみであり、感染対策は徹底されている。また、食事も、着席し十分な距離を取っているとのことであった。当該事業所職員は「利用者に昨年の内容のまま日付のみ変更して作成したお知らせを配付してしまったため、誤解を招いてしまったと思われる。他の利用者からも指摘があったため、修正したお知らせを配付したが、十分な説明が利用者に出来ていなかった。」と話したので、開催にあたっては利用者への説明と感染対策の徹底について助言した。</p>
	<p>母は独居であり、先日、火の不始末により怪我を負うなどの危険な状況があったにもかかわらず、区がこのような状況を放置し何も対応しないことに、憤りを感じている。</p> <p>亡くなった父も、生前、高齢者あんしん相談センターのサポートを受けていたが、センターの不十分な対応により、区分変更の認定結果が出る前に亡くなってしまった。父の死後数年が経過しているが、その間、高齢者あんしん相談センターは一度も母の様子を確認したことがない。今回の母の怪我也、高齢者あんしん相談センターの対応不備が招いたものである。区から高齢者あんしん相談センターに対し、適切な指導をして欲しい。</p>	<p>高齢者あんしん相談センターの対応について、担当の高齢福祉課地域包括ケア推進係に説明し、今後の適切な対応について依頼する旨を相談者に伝えた。</p> <p>また、早急に母の要介護認定新規申請を行うとともに、高齢者あんしん相談センターに協力を仰ぐよう助言したが、相談者から、今後の支援方針に関して十分に納得した上で進めたいので、高齢者あんしん相談センターから相談者に対し連絡をしてほしいと希望があった。高齢福祉課地域包括ケア推進係に情報共有し、当該係から相談者に連絡を行い理解を得た上で、高齢者あんしん相談センター職員が、相談者の母を訪問することとなった。</p>
(9) その他	<p>介護保険の住宅改修サービスで手すりをつけることができると聞いたが、どのようにしたら利用できるのか教えてほしい。</p>	<p>住宅改修サービスを利用するためには、要介護認定申請をする必要があることを説明した。給付額の上限は20万円であり、利用者負担分が1割～3割あることも併せて説明した。</p>
	<p>母はがん患者であるが、独居で介護サービスを利用し生活している。今後、住民票を現在居住している他区に置いたまま相談者のいる文京区で生活することを検討しているが、文京区で介護サービスを利用することは可能か。また、訪問看護サービスとはどのようなものか。</p>	<p>他区に住民票を置いたままでも、文京区で介護サービスを利用することは可能であることを説明した。ただし、地域密着型サービスは文京区民が対象であるため利用できないこと、及び、住宅改修は住民票がある住居でしか利用できないことを説明した。</p> <p>また、文京区で介護サービスの利用を検討する場合は、担当ケアマネジャーに相談するよう助言した。</p> <p>訪問看護サービスについては、看護師が医師の指示書に基づいてケアを行うため、医師がどのような指示をするかによりサービス内容は異なることを説明した。なお、末期がんの場合は、介護保険ではなく医療保険が適用される旨を説明した。</p>
	<p>家族が入所している施設から電話があり、「職員と入所者が新型コロナウイルスに感染した。全職員と入所者にPCR検査を受けて貰った。家族が入所している階には感染者はいない。」と連絡を受けた。家族は陰性だったが、都内の感染者が増えているので不安である。ようやく短時間だが面会が出来るようになっていたのに、また当面面会が出来ないと言われたので残念でたまらない。</p>	<p>全国的に新型コロナウイルス感染者が増えているので、心配な気持ちは分かる。施設から感染者の報告は受けているが、保健所で状況を把握し施設に対応等の指示や指導を行っている。家族に基礎疾患があり心配だと話したので、施設に疾病管理にも十分に配慮してほしい旨を伝えるよう助言する。他にも服薬内容の変更について説明を受けておらず不安な気持ちがあると話したので、不安や疑問があれば施設指導員に相談するように助言する。また、相談者自身についても、健康管理に気を付けるよう伝える。</p> <p>介護保険制度ではタクシー利用に伴う減免・助成制度はないことを説明した。</p> <p>また、身体障害者手帳等を所持し一定の障害等級に該当すると、タクシー券の支給制度がある旨を伝えた。</p>