

8 介護保険相談窓口受付状況
(令和6年度累計)

福祉部介護保険課
令和7年3月31日現在

1 受付件数 1,295 件

内 訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定		237	0	237
(2)保険料		2	0	2
(3)ケアプラン		3	0	3
(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		0	0	0
(8)サービス提供、保険給付		131	8	139
(9)その他		912	2	914
合 計		1,285	10	1,295

2 主な介護保険相談の内容

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70代の母は入院中で、胸に腫瘍が見つかり、現在検査の結果待ちである。母は一人暮らしのため、退院後、誰かに助けてもらうことはできるか。</p>	<p>介護保険の申請から認定までの流れや主治医意見書、在宅サービスなどについて説明する。申請の時期等については、病院の主治医や医療相談員に相談するよう伝える。</p>
	<p>相談者は妻を亡くし、一人暮らしである。身体は特に悪いところはないが、食事の支度や掃除が大変になってきた。今後のことを考えて、介護保険の申請を考えている。</p>	<p>介護保険の申請から認定までの流れや主治医意見書、在宅サービスなどについて説明する。次回通院時に、申請について主治医に相談するよう助言する。申請、相談の窓口として、「高齢者あんしん相談センター」についても案内した。</p>
	<p>相談者の両親は二人暮らしで、ともに92歳である。高齢になり、生活する上で困り事も増えてきている。相談者は他県に住んでおり、頻繁に通うことができない。介護保険で何か支援をしてほしい。</p>	<p>介護保険の申請から認定までの流れや主治医意見書、在宅サービスなどについて説明する。申請、総合相談の窓口として、「高齢者あんしん相談センター」を案内する。センターの職員が自宅を訪問し、申請手続きを行うこともできる旨案内する。</p>
	<p>相談者は脳梗塞を発症し入院していたが、最近退院した。後遺症はなく、現時点で介護サービスの必要はないと考えている。しかし、かかりつけ医を受診したところ、介護保険の用意をしておくよう助言を受けた。介護保険は必要のないうちから申請しておいてもいいものか。介護保険全般について話を聞きたい。今後、追加の治療で再入院の可能性もある。</p>	<p>介護保険の各サービスと特徴について説明し、サービスを利用するには申請及び認定を受ける必要があることを説明した。介護認定後、必ずしもサービスを利用しなければならないわけではないが、認定には期間が設けられており、サービスを利用しないうちに有効期間が終了する場合もあることを伝える。区の介護保険課以外の申請窓口として「高齢者あんしん相談センター」の役割機能を説明した。</p>
	<p>相談者の母は介護サービスを利用することなく在宅生活を送ってきた。最近、本人からデイサービスに出かけて同年齢の方と過ごしてみたい、という希望が出てきた。デイサービスを利用するにはどうすればよいか。</p>	<p>デイサービスを利用するには、高齢者あんしん相談センターで「基本チェックリスト」を受け総合事業対象者になる方法と、介護申請をし認定を受ける方法があると伝える。区役所に出向き申請したいと話したため、手続きに必要な持ち物等を案内した。</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>苦</p> <p>介護老人福祉施設でショートステイを利用した際の服薬介助における誤薬について、施設側から、誤薬の事実はないという回答が送られてきた。納得がいかないため、担当ケアマネジャーに、施設からの説明の場を設けてほしいと依頼したが、面談まではしないとのことだった。施設に対し誠実に対応するよう指導してもらいたい。</p>	<p>施設に対し、改めて調査結果を相談者に報告することを依頼する旨、その結果、また何かあった際はご連絡いただくようお願いした。当該施設の施設長に上記について対応を求めると、相談者とは何度も電話及び書面でも取り取りしており、十分説明を行っているため、今のところ面談は予定はしていないとのことであった。しかしながら、相談者から連絡があったこと、その相談内容や意向を伝え、改めて当該相談者に丁寧な対応を併せて依頼した。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の母が利用するデイサービス事業所には嚙下体操の時間があり、追加料金を支払えば利用できると事業所から聞いた。負担額にも納得できたため事業所に依頼したが、後日ケアマネジャーのその旨を伝えると、事業所から提示された金額と相違があり、さらに、希望する回数は利用できないと言われた。なぜ双方の話に相違が生じるのか。デイサービス事業所に対応してくれたのはその事業所の取締役だが、料金を把握していないのか。</p>	<p>当該事業所の取締役がどのような業務を担っているかは、区ではわかりかねることを説明。不明点についてはケアマネジャーから説明を受けるよう伝える。また、希望するサービスがケアプランに反映されるには、現在のサービス料(支給限度額内での調整)や、安全の担保のために主治医への利用に関する照会等、調整が必要になる場合もあること、利用者が事業所に直接問い合わせることに問題はないが、サービス内容の追加、変更等についてはケアマネジャーが窓口であることを伝える。</p>
	<p>相</p> <p>相談者は以前、デイケアサービスを利用していたが、当該事業所の閉所に伴い、別の事業所を利用することになった。閉所前の利用事業所は、送迎車で降車してから玄関内を入室して介助してくれたが、今の事業所は、「規則で決められている。」と言い、玄関内までしか介助してもらえなくなってしまった。同じサービス種別の事業者にもかわらずサービスにバラつきがあるのはおかしいと思い、区に相談した。</p>	<p>送迎に関してはデイケアサービス事業所が実施すべきサービスとして介護報酬費に包括されているため、原則、利用者の居宅(玄関)から事業所までと規定されている旨を説明する。但し、相談者の安全配慮の視点から何らかの支援は必要と推測されるため、区から担当ケアマネジャーに申し送りする旨を提案する。担当ケアマネジャーは、相談者と現在対応策を検討中である、と話す。ケアマネジャーに対し、指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(令和3年度改正)の老企36第2の8(1)の情報提供を行い、サービス事業所に対応可否等を相談することも選択肢である旨を説明する。</p>
	<p>相</p> <p>相談者の義母は、介護付き有料老人ホームに入所中である。施設側からの説明で外部サービスは利用できないとの説明を受けたが十分に理解できなかったのを教えてほしい。</p>	<p>介護保険制度の仕組みとして介護付有料老人ホーム(特定施設入居者生活介護)に入居している場合は、居宅療養管理指導を除く他の居宅サービスは利用できない旨を丁寧に説明すると納得する。</p>

区分	相談等の内容(概要)	対応
(9)その他	相 相談者は圧迫骨折をしたことで自宅で入浴することに不安を感じている。介護サービスで手伝ってもらえるか。	これまで介護サービスの利用がないことから、まずケアマネジャーを選定し、入浴及び生活全般の相談をするよう助言する。ケアマネジャーについては、相談者から直接事業所にケアマネジメントを依頼することで選定する仕組みである。手元に「文京区居宅介護支援事業所マップ」及び「ハートページ」がないということから、居住地の近隣事業所及び「介護・医療機関情報検索システム」の空き情報から、複数の事業所の情報を提供した。
	相 相談者の母は要介護1の認定を持っているが、介護サービスは利用していない。最近膝の痛みが強く、歩行が難しい状態である。近々冠婚葬祭に参列する予定があり、一時的に車椅子を利用したいが、区で借りることは出来るか。当日の1日のみ借りられればよいと考えている。	原則1か月借りることができる「車椅子の貸出」と、最長1週間借りることができる「車いすステーション事業」について説明し、それぞれ貸出し場所や問い合わせ先等を案内した。また、ケアマネジャーの選定方法についても問われたため、認定結果通知に同封した「文京区居宅介護支援事業所マップ」から事業所を選び、問い合わせてもらおうよう案内した。
	相 相談者は、母と同じ医療機関に通院している。母の通院が大変になってきたので、訪問診療に切り替えようと思っているが、近隣に心当たりの医療機関がある。この場合どうしたらよいか。	まずは相談者が母の通院に同行し、母の主治医に訪問診療への切り替えを希望する。主治医から、訪問医療機関を紹介される場合もあるが、それがなければ意中の医療機関について相談するよう助言した。
	相 家族の介護度が要介護2から要介護4になった。要介護2と要介護4で利用できるサービスに変わりはあるのか。	要介護2と4で利用できるサービスに大きな違いはないが、サービス料金の違いはある。要介護3以上になると特別養護老人ホームへの申込が可能になる。また、介護保険外になるが文京区独自の福祉サービスとして、紙おむつ支給の申請ができることを伝える。相談者は、まだ施設申込は考えていないが、紙おむつは利用しているため申請したいと話したため、担当部署に対応を繋いだ。