

8 介護保険相談窓口受付状況
(令和5年度累計)

福祉部介護保険課
令和6年3月31日現在

1 受付件数 1,197 件

内 訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定		280	0	280
(2)保険料		2	0	2
(3)ケアプラン		5	0	5
(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		136	23	159
(9)その他		746	4	750
合 計		1,170	27	1,197

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	相 相談者の両親は、名古屋市在住である。先日、帰省した折に、かかりつけ医から、介護保険を利用してリハビリを行うよう助言を受けた。今後、住所地で介護保険申請をする予定であるが、介護保険についてわからないことが多いため、申請からサービス利用までの流れを教えてください。	「わたしたちの介護保険」を用いて、申請からサービス利用までの流れと、各サービスの特徴、費用等について説明を行う。また、高齢者あんしん相談センターの役割機能を説明し、介護保険申請をはじめとする生活全般の相談が可能であることを伝え、今後のために顔つなぎをしておかれてはどうかと助言する。相談者は、「妹と情報を共有し、近く高齢者あんしん相談センターを訪ねてみます。」と話され、相談を終了する。
	相 相談者の夫(本人)は、階段から転落してろっ骨を骨折した。その後、左手が利かなくなり、検査をすると硬膜下血腫が見つかり、入院治療を続けてきた。退院が決まったが、このような経緯で介護保険の申請は可能か。主治医からは、退院後に、リハビリ通院をするよう言われている。主治医、病院相談員から、介護保険申請についての話は出ていない。	65歳以上の方であれば、病名に関係なく、介護申請が可能であることを伝える。各サービスと、その特徴について説明し、現在申請から認定結果が出るまでに1か月と少し時間がかかっていることを伝える。退院にあたって、介護保険申請の話が出ていないのであれば、まずは、病院相談員に申請すること、主治医にその旨を伝えてもらうよう助言する。介護保険課以外の申請場所として、住所を管轄する高齢者あんしん相談センターの役割機能を説明し(暫定サービスの注意点を含め)、了承いただく。医療保険のリハビリと介護保険のリハビリは、原則併用不可。医療保険が対象となる期間は、医療保険でリハビリを受けることを助言する。
	相 相談者の妻は、4年ほど前に介護保険の認定を受けていたが、特にサービスは利用しなかった。認知症が進行し、家の中のことはすべて自分(相談者)が行っている。主治医から、介護保険の申請を勧められたので、もう一度手続について教えてください。	「わたしたちの介護保険」、「高齢者あんしん相談センターのチラシ」をご覧いただきながら、介護保険の申請から、認定までの流れや所要期間、主治医意見書、在宅サービスなどについて説明する。ご本人の主治医等も確認できたことから、介護保険申請を行うこととし、認定調査係に相談をつないだ。
	相 相談者の母は、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、2月に脳卒中を発症したことに伴い、大学付属病院に救急搬送されたものの、3月にリハビリテーション病院に転院してリハビリ療養中である。病院側から介護保険サービス(住宅改修)を利用するために、区役所で手続するように言われたので、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現在1か月と少しかかることを説明する。相談者は、「父に申請用紙を見せなければならぬので、後日、申請に伺います。」と話す。相談者の主訴を踏まえ、給付係(住宅改修)に相談を繋げるとともに、入院中に伴う、オムツ支給の情報提供も併せて行う。
	相 相談者の夫は先月、鎖骨を骨折し、区外にある病院で手術を行った。入院中に血尿が出たが、原因がはっきりせず、明日退院の予定である。病院から、介護保険の申請を勧められたので、手続について教えてください。	「わたしたちの介護保険」、「高齢者あんしん相談センターのチラシ」をご覧いただきながら、介護保険の申請から認定までの流れや所要期間、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、ご自宅近くの「高齢者あんしん相談センター」をご案内する。「夫は、10年ほど前に前立腺がんを患っています。申請については夫と相談します。」とおっしゃっていた。本日は、認定申請書等もお持ち帰りになった。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(8) サービス提供、 保険給付	相 第2号被保険者該当者で、メールでの相談。難病の脊髄小脳変性症で、都の医療券を受けているが、この度、電動車椅子のレンタルをするに際し、介護保険の利用ができると業者から聞いた。以前、介護保険の認定を受けた記憶があるが、これまで利用したことはなく、現在、自分のステータスが分からない。利用可能か調べたいが、どうしたら良いか。	確認すると、要支援1であったが、更新申請せずに失効した。相談概要を考慮し、相談者宅に直接連絡し、介護保険新規申請から、介護サービス利用までの流れを説明するとともに、申請から認定結果が出るまで現在、1ヶ月程度かかることを説明すると納得される。相談終了後、認定調査係に口頭で申し送りを行う。
	相 相談者の両親は二人暮らしで、母親は要介護の認定を受けている。ホームヘルパーは、身体介護のサービスだけで、生活援助のサービスは受けていない。担当のケアマネジャーは、「父親(夫)がいるので、身体介護のサービスしか入れられません。」と言う。父親は、「大変だ。」と言っているが、もし父親が介護認定を受ければ、生活援助のサービスは受けられるのか。	同居家族等がいる場合の「生活援助」については、原則的には認められていないが、個々の利用者の状況に応じて、ケアマネジャーのアセスメントにより判断することになるとお答えする。利用者に同居家族等がいるということだけで、一律に利用できないということではない旨ご説明する。
	苦 施設入所中の、相談者の母の認定調査日程について、立ち合いの希望があるので、施設のケアマネジャーと日程調整をしたいと考え、連絡を取りたいことを伝えていた。しかし、折り返しの連絡がなく、調整がつかなかった。施設には、責任者や管理者という人が多く、人の入れ替わりも激しいので、窓口が誰になるのかが良く分からない。他施設でも、職員の入替りは頻繁にあるのか。また、面会について、制限されることがあるが、施設ごとに取り決めがあるのか。	お話を傾聴する。職員の異動について、大きい法人では異動はあること、また面会について、各施設ごとに対応しており、季節柄、利用者の健康管理のため、施設側が慎重になっているところはあると考えられることをお伝えし、相談者は納得される。
	相 相談者及び夫は、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、相談者自身が、入院することが決まり、しばらくは夫がひとりで生活することになる。夫も高齢のため、家事援助サービスを利用したいので、手続を教えてください。	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現在1か月程度かかることを説明する。相談概要を考慮し、住所を管轄する高齢者あんしん相談センターの情報提供及び役割機能について説明した。また、いきいきサービスの情報提供も併せて行った。

区 分		相談等の内容(概要)	対 応
(8) サービス提供、 保険給付	苦	以前、相談した事故の件で、施設の保険処理が全く進んでいない。施設に問い合わせても、一向に要領を得ない。どうしたらよいか。	お話を傾聴する。当方から施設に連絡し、事故処理の対応状況について確認することをお伝えし、了承をいただく。後日当該施設長に相談経緯を説明したところ、以前に相談者に保険関係の書類は送付しているが、返信がなかった。改めて、至急対応することとなった。
	相	相談者は、最近、足に特殊な腫瘍(がん)があると診断された。現状、手術、抗がん剤の治療は対象外で、放射線治療を実施する予定になっている。治療の際の付き添いを、介護保険で利用できるか。(本人には別居の娘、息子あり。現在介護サービスの利用はないが、診断前は、体操教室利用していた。)	介護保険に通院等外出介助はあるが、その方の状態によって、利用できる場合と、できない場合がある。まずは、現在の介護度(要支援1)を担当する住所地を管轄の高齢者あんしん相談センターに連絡し、現状と介護度が見合っているかを含め、困りごとについて相談していただくよう伝える(娘さん、息子さんの協力が得られればベター)。参考として、介護保険の通院・外出介助は、居宅で行われる訪問介護の例外的なサービスであり、日常生活上必要と認められれば、介護保険の対象となる。これは、通院・外出介助が目的地に行くための居宅での準備を含む一連の行為と考えるため、居宅での介護や援助を伴わない場合は、利用が難しいことにご理解をいただく。また、院内での介助は、原則として、医療機関側が担うものとされていることも併せて伝え、了承いただく。
	相	相談者は、ガンを発症したことで、通院治療を行っている。その他にも、脊柱管狭窄症も患っており、通院に伴うタクシー代が負担になっている。介護タクシーを利用すれば、助成されると聞いたが教えてほしい。	介護保険制度で、タクシー利用に伴う減免制度はないことを説明する。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はある旨を説明すると納得される。
(9) その他	相	相談者の義弟に、要介護1の認定が出た。これからどうしたらよいか。	在宅で介護保険サービスをご利用いただくためには、ケアマネジャーを選定する必要があることをご説明する。認定結果通知書に同封された「文京区居宅介護支援事業所マップ」をご覧いただきながら、相談者から直接、これらの事業所のなかから、ケアマネジメントを依頼していただく仕組みであることをご紹介する。区として、特定の事業所を斡旋することはできないため、自宅のお近くの事業所に問い合わせいただくのも一つの方法であることを伝え、了承いただく。