

その他

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	私個人は月に数万円の年金の受給者で非課税だが、世帯に課税者がある。保険料について疑問があって市に聞いたところ、介護保険料には段階があると説明を受けた。その内容について確認したいことがある。	保険料については保険者である市に確認するよう伝えた。
家族	私の妻は現在入院中であり、入院先の病院から施設入所を勧められている。妻を施設に入所させると高額な費用がかかると聞くため、経済面での不安がある。妻と離れがたい気持ちもあるため、私が自宅で妻の世話をしながら訪問介護サービスを利用することも検討した。しかし、訪問介護サービスの利用も施設と同様に費用がかかることを考えると、決断することができず、迷っている。妻の収入は年金のみであるが、私は仕事をしているため年金とは別に収入があり、世帯分離もできないと言われた。こういった場合は生活保護の申請をすることになるのかわからないため、国保連に電話をした。	相談者の年収をはじめ、世帯分離や所得制限等様々な話をされるが、本会では相談者の金銭状況等を正確に把握することができないため、福祉事務所に相談するよう伝えた。また、入院中の病院の医療相談室を利用することも可能であることを併せて伝えた。
家族	母は今年誤嚥性肺炎で入院し、退院と同時にサービス付き高齢者向け住宅に入居した。契約時にサ高住から、入居後2週間は状態観察のために医療保険で訪問看護を受けてもらう決まりになっていると言われたが、そのような制度になっているのか。また、先月分の請求書が届き、訪問看護だけで3万円もの請求があった。訪問看護の料金の説明を受けておらず、このまま勝手にサービスを提供されて費用がかさむと支払いができなくなる。どうしたらよいか。	居宅サービス計画や訪問看護計画をもらっていないと言われたため、介護支援専門員と訪問看護事業所に対して計画内容の説明と計画書の交付を求めるとともに、訪問看護はサービス付き高齢者向け住宅の入居に当たって全利用者に強制されるものではなく、主治医が必要と判断し訪問看護指示書を発行してサービスが提供されるものであることを説明する。訪問看護の利用料金の説明を求めるとともに、今後必要となる費用の試算について、よく話し合うように伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>末期がんの妻を在宅で介護することになり、訪問診療医から自宅で介護するのが大変になったときに入院できる緩和ケア病棟がある病院を探しておいたほうがよいと言われた。市内や近隣の市の病院の情報を調べたい。介護支援専門員は医療関係者ではないためわからないと言う。どこに相談したらよいか教えてほしい。</p>	<p>相談者は訪問看護を利用していると言われたため、訪問看護師に相談するように伝える。病気の診断をしてもらった総合病院の医療相談室や市の保健所などに相談することもできることを伝えた。</p>
家族	<p>現在母が介護サービスを利用しているが、同じサービスを利用しているにもかかわらず請求金額が増えることはあるのか。</p>	<p>同じサービス内容でも、要介護度が上がれば請求額は増え、本人の所得が基準以上に上がれば負担割合が上がることを説明する。詳細は市に問い合わせるよう伝えた。</p>
本人	<p>今月65歳になり、市から介護保険料の決定通知書が届いた。仕事をしているので、これまでは給与からの天引きだったが市に問い合わせたところ、65歳になると直接支払ってもらわないといけないと言われた。会社からはこれまでどおり給与から天引きすると言われている。どちらの言い分が正しいのか。二重に支払うことにならないのか。</p>	<p>65歳になると第1号被保険者となり、年金から天引き、もしくは直接市に支払うことになる旨を説明し、二重に支払うことはないと伝える。会社に市から聞いた説明内容を伝え、介護保険料決定通知書を確認してもらうように伝えた。</p>
家族	<p>父は、サービス付き高齢者向け住宅に入居している。光熱費が値上がりし、家賃や医療費等を含めると総額で月に20万円位の支払いになる。父の年金は月13万円で貯蓄は30万円しかないのので、支払いを続けることができない。どこか施設を変わるなど検討しないといけないと思うが、どうしたらよいか。</p>	<p>担当の介護支援専門員に相談したか確認すると、相談したが、地域包括支援センターに相談するよう言われ、地域包括支援センターに相談したところ、国保連の苦情相談窓口を紹介されたと言われる。本会の苦情相談業務について説明する。また、地域包括支援センターには総合相談を担う役割があることを説明し、再度地域包括支援センターに相談するよう伝えた。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	父は先々月サービス付き高齢者向け住宅に入居した。入居に当たり、施設が提携している医院へ主治医を変更するように言われ、循環器疾患専門医院から提携医院に変更した。先日父の体調が悪いため、施設に無理を言って専門医院で診察を受けたところ、状態が悪化し救急入院となった。入院翌日に、施設と提携医院の主治医とで話し合いをしたところ、主治医から、私は循環器疾患専門医ではないため、入居後も専門医院に通院していると思っていたと言われ、施設が勝手なことを言って医院を変更させていたことが分かった。施設に対する苦情はどこに相談したらよいか。	医院に対する苦情であれば管轄の保健所となることを伝えると、相談者はサービス付き高齢者向け住宅に対する苦情であると言われたため市の窓口を案内した。
本人	私は一人暮らしで身内がない。将来の財産管理や終末期の相談に乗ってもらいたい、どこに相談したらよいか教えてほしい。	任意成年後見制度について説明し、介護支援専門員もしくは地域包括支援センターに相談するように伝えるが、介護支援専門員は希望に沿った人を紹介してくれず信用できない、地域包括支援センターは制度のことばかり言うので相談したくないと言われ、他の相談窓口の紹介を求められる。市の社会福祉協議会に相談してみるように伝え、連絡先を案内した。
家族	夫が5月に交通事故に遭い、9月に退院したが、筋力が低下しているのでリハビリを受けたい。	相談者に、病院関係者から退院後の治療や介護保険等についての説明がなかったか聞くと、何もなかったと言われる。介護保険サービスを利用するには、介護支援専門員に計画を立ててもらおうほうが良いことを説明し、地域包括支援センターの連絡先を伝えた。
家族	亡くなった父の介護記録の開示を施設に求めているが開示してもらえない。施設は、キーパーソンである弟の承諾が必要だと言うが、弟とは不仲のため話ができない。医療機関に医療のカルテは開示してもらえたのに、介護記録の開示をしてもらえないのはおかしい。私がキーパーソンではないというだけで開示してもらえないのは納得ができない。	本会では判断できる内容ではないと伝え、施設との契約内容に、介護記録の開示にはキーパーソンの承諾が必要という条件があるのではないかと確認し、弟と話をするか弁護士に相談するよう伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>独居暮らしの父が、初めて要介護認定の申請をして要支援1の認定を受けた。担当の地域包括支援センターの介護支援専門員から、どこの事業所も人手不足で、要介護度が高い利用者を優先するので、サービス提供が半月後になると言われた。今まで介護保険料を支払い続けてきたのに、必要な時に介護サービスを受けることができない制度に納得できない。</p>	<p>相談者にどのようなサービスの利用を求めているのか確認すると、週に1回の掃除や歩行器の福祉用具貸与だと言われる。担当の介護支援専門員に歩行器だけでも先に手続きをしてもらうよう相談し、現在のサービス事業所の状況を確認するように伝えた。</p>
不明	<p>特別養護老人ホームを利用しているが初めよりも金額が高くなっている。社会福祉法人の特養は金額が高いのか、また新築は金額が高くなるのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険の単位数は法人格や建物の新旧では変わらない旨を伝える。介護報酬の改定で単位数や加算が変わることはあるが、事業所からその説明を受けていないのであれば直接聞いてみてはどうかと伝えた。</p>
介護支援専門員	<p>利用者の居宅サービス計画の内容について相談したい。</p>	<p>介護支援専門員に対する後方支援を行う地域包括支援センターに相談するように伝えた。</p>
本人	<p>要介護認定の結果に納得がいかない。介護認定を再度受け直すことはできないのか。</p>	<p>要介護状態区分の変更申請をすることができることを説明し、保険者に申請手続きをするように助言した。</p>
本人	<p>ケアプランを自己作成したいと思い、区役所に相談したところ、区に毎月ケアプランを提出しなければならないと言われた。何を提出しなければいけないのか。市によっては利用者がケアプランを作ることができないのか。</p>	<p>介護保険の給付管理と請求について説明し、どの市町村においても、ケアプランの自己作成は可能であることを伝える。ケアプランの自己作成に当たって、給付管理等についても再度詳しく区に説明を求めるように助言した。</p>
本人	<p>入院時に医師より、区分変更申請を勧められたので、介護支援専門員と相談し申請を行ったが要介護認定結果、却下の通知が届いた。理由は心身の状態に変化は認められないとのこと。要介護度は4のままである。市にも確認し、再度の区分変更申請を行うことを説明されたが、結果に納得がいかない。調査してほしい。</p>	<p>本会の苦情相談窓口で対応できる内容を説明し、再調査を希望されるのであれば、府の介護保険審査会へ審査請求を行うよう案内した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	<p>介護サービスの統計（介護報酬の推移）を調べているが、市では公表していないとのことで国保連を案内された。</p> <p>また、介護保険の基本的な制度についても教えて欲しい。</p>	<p>本会の苦情相談窓口で対応している内容について説明をした。統計については、具体的な調査目的が確認できなかったため、厚生労働省が過去と現在の介護報酬を掲載しているホームページを案内した。制度については、市役所や地域包括支援センターで配布されているパンフレットで確認できることを説明し、具体的な相談については地域包括支援センターの総合相談の窓口で相談するように案内した。</p>
本人	<p>介護保険料が高いため負担が大きく、収入も少ないこともあり生活に支障が出ている。</p> <p>何とかならないか。</p>	<p>介護保険料は市町村ごとに決定されていることを説明した。本会の苦情相談窓口は介護保険サービスについて対応していることを説明し、お住いの市町村の介護保険料の担当窓口にご相談するよう案内した。</p>
家族	<p>夫は医療保険で、週2回病院でリハビリを受けている。通院で検査を行ったり薬をもらっており、医療保険の支払いが高くなっている。要介護認定を受けて要介護2の結果が出たので、医療保険のリハビリを介護保険に変更することはできないか。</p>	<p>病院でのリハビリは、医師の指示に基づいて治療の目的があるものであるため、個人の思いで介護保険サービスに変更することはできないことを説明する。介護保険サービスについては、担当の介護支援専門員にも相談するように伝えたと、要介護認定を受けたところなので、まだ介護支援専門員は決まっていられないと言われる。介護保険サービスを利用するためには、居宅サービス計画を立てなければならないため、地域包括支援センター等に相談するように助言した。</p>
家族	<p>これから介護サービスを利用するに当たって、居宅介護支援事業所と契約するのだが、介護支援専門員に対して自己負担はかかるのか。</p>	<p>居宅介護支援については全額が保険請求となり利用者の負担はないことを説明した。なお、介護サービスについては、利用したサービス費用の1割から3割を利用者が負担をすることになることも伝えた。</p>
家族	<p>妻が腰椎圧迫骨折で寝たきりになり、在宅で介護をするため、病院に勧められて介護保険の申請をした。</p> <p>4月18日に認定調査を受けたが、私の持病の腰痛が悪化し妻の介護をすることが困難になった。</p> <p>妻は4月19日より2週間ほどの入院となり、寝たきりで排泄も食事も全て介助が必要な状態である。</p> <p>退院時に認定調査を受けた時と状態が変わっていた場合にどうしたらよいのか。</p>	<p>要介護認定の結果が出るまでに状態が変わった場合には、区分変更申請を行うことができることを説明し、手続きについては担当の介護支援専門員に相談するように案内する。</p> <p>相談者は居宅介護支援事業所をまだ決めていないとのことから、入院先の医療相談の窓口、または地域包括支援センターに相談するように案内した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	妻は要介護認定を受けたが、介護サービスを利用する前に骨折で入院した。入院中にリハビリを行なって、入院前よりも状態がよくなり、あと半月ほどで退院できる予定である。この調子でいけば退院後に介護サービスを受ける必要はないだろうと思う。認定はそのままにしておいてもよいのか。認定を受けていたら余分に料金の支払いなどがあるのではないかと気になっている。	介護サービスを利用しなければ、利用料金は発生しないことを説明する。心身の状態に変化がなければ、介護保険の更新前に市町村から通知が届くため、その際に更新について検討するように伝えた。 担当の介護支援専門員はいないと言われたので、退院後に介護サービスを利用する場合は、居宅介護支援事業所と契約をして、担当の介護支援専門員に相談するように案内した。
家族	夫は、45歳でパーキンソン病である。介護保険サービスは65歳から利用できると思っていたが、知人から介護保険サービスが利用できるのではないかと言われた。介護保険サービスを利用できるか教えてほしい。	パーキンソン病は、介護保険の特定疾病に該当し、40歳以上であれば、要介護認定申請をして認定された場合に介護保険サービスを利用できることを説明する。
家族	亡くなった父親の介護保険料が年金から天引きされていたが、いつからいつまでの分かその仕組みがわからないので教えてほしい。	介護保険料については、市へ確認するように助言した。
家族	父親は他県から引越してきたばかりで、まだ転入届は提出していない。また、歩けないほど膝が悪く介護サービスがすぐに必要だと思うが、要介護認定の申請はしていない。何をどこから手続きをしたらよいかわからないので教えてほしい。	転入届を提出後、要介護認定の申請や介護サービスについては地域包括支援センターの高齢者総合相談窓口で相談するよう伝えた。
家族	親が病院に入院している。入院するまでは自立していたので、介護保険の申請をしたことがない。入院中に介護保険の申請ができるのか教えてほしい。	相談者の親の年齢は65歳以上であることを確認する。介護保険の申請から認定までの流れについて説明し、入院中に介護保険の申請をすることは可能であることを伝える。入院中に介護保険の申請をする場合は、病院の医療相談員に相談して手続きを行うことを助言した。
事業者・施設	訪問看護事業所で働いている職員からの相談である。人員基準が満たされないまま、働いている訪問看護事業所が稼働している。人員基準が満たされないまま請求を行うことは違法ではないのか聞きたい。	人員基準については指導権限のある市に相談するよう助言した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	要介護や要支援の認定を受けることに伴い医療費が免除になるような制度はないのか。	介護保険と医療保険を利用し、自己負担額が所得に応じた上限額を超えた場合に支給される高額医療合算サービス費があることを説明し、高額医療合算サービス費の詳細な内容や医療費の免除制度については、市へ相談するように伝えた。
本人	膝の手術をして医療のリハビリテーションを受けている。要介護度の認定があり、市から交付された介護保険被保険者証を持参すると、職員から医療のリハビリを続けてみてはどうかと言われた。介護保険の認定を受けた後も、医療でリハビリを受け続けてもいいのか。	介護保険のリハビリテーションに移行するかどうかは、身体の状態に応じて医師が判断するので、主治医に相談するよう助言し、同時に介護支援専門員にも相談するよう伝えたが、まだ決まっていないと話されたので、お住まいの地域包括支援センターに相談するように伝えた。