

# こんにちは！

## 板橋区介護保険苦情相談室です

令和2年3月25日 発行

今号では、特別養護老人ホーム、老人保健施設等の介護保険施設に入所する時や、ケアマネジャーの選定、ケアプランを作成する時等のチェックポイントについて取り上げます。

### 1. 特別養護老人ホームや老人保健施設に入所するときに確認しておきたいこと

特別養護老人ホームや老人保健施設などの入所施設に入った場合、介護保険が適用される通常の介護サービス費以外にも、居住費・食費や、日常生活費、病院に入院した際に一定期間、居室（あるいはベッド）を確保しておくための費用などがかかります。また、施設のサービスや対応に疑問や苦情がある場合、どのようにしたらいいか。これらの費用や手続きの方法を、確認しておくで安心です。

#### ① 居住費・食費はいくらぐらいかかるのか？

施設での食費・居住費について、確認しましょう。

居住費・食費の負担軽減措置について確認しましょう

**注意！**

一定の要件を満たせば、費用の負担軽減措置が受けられます。

※詳細は、板橋区介護保険課給付係（☎3579 - 2356）までお問合せください。

#### < 居住費・食費の負担軽減措置の対象になる方 >

該当要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人および世帯全員が住民税非課税である（別世帯となっている配偶者を含む）</li> <li>・現金、預貯金、有価証券等の資産の合計額が、単身 1,000 万円、夫婦 2,000 万円以下</li> <li>・介護保険料の滞納による給付減額に該当していない</li> </ul>
------	--

#### ② 入院時に、居室（あるいはベッド）はどのくらいの期間、確保しておいてもらえるものか？

**注意！**

特別養護老人ホームは 3 か月まで。老人保健施設は入院したら退所扱いになり、退院後戻るときの場合は再入所の手続きをとることになります。

入院したときに、居室（あるいはベッド）は、何日くらいまで確保しておいてもらえるか、確認しましょう。

#### ③ 特別養護老人ホームで、入院したときの居室料の費用負担は、いくらぐらいかかるものか？

**注意！**

原則として、施設が設定した居室料を請求されます。ただし、上記の費用負担軽減措置の対象になっている方は、一定期間（6 日間）内であれば、介護保険適用内の負担額になります。

入院したときの居室料の費用負担がいくらぐらいになるか、確認しましょう。

#### ④ 介護保険給付外の日常生活費としては、どのような費用がかかるのか？

個人の日用品、理美容代金、レクリエーション活動にかかわる材料費などを確認しましょう。

#### ⑤ 施設のサービスや対応に疑問や苦情があるときには、どうしたらいいか？

苦情相談窓口や苦情相談担当者名などを確認しておきましょう。

施設に苦情を申し出た場合の対応方法について、確認しておきましょう。

## 2. ケアマネジャー、ケアプランなどに関して、確認・注意しておきたいこと

ケアマネジャー（介護支援専門員）は、介護保険サービスの利用に必要なケアプランの作成、介護が必要な方や家族の相談を受けるとともに、介護サービス事業所、医療・介護・福祉関係機関等との連絡調整などの役割を担っています。

ケアプランは、自分らしさを大切にしながら、できる限り自立した生活を送り続けるための基本となるものです。目標や希望などをできるかぎり明確にするためにも、ケアプラン作成には積極的に参加するようにし、より自分に合ったサービスを受けられるよう、以下のようなことに注意しながら進めていただきたいと思います。

### ①ケアマネジャーが所属する居宅介護支援事業者と契約をする時など。

- 居宅介護支援事業者の契約書、及び居宅介護支援に関する詳しい内容などが記載されている重要事項説明書を受け取る際には、できるだけ記載内容について確認し、よくわからない点や疑問点について、説明を求めましょう。
- 契約の解約をすることになった場合には、具体的にいつまでにどのようにすればいいのか、確認しておきましょう。

### ②ケアマネジャーがケアプランを作成する時や、ケアプランの内容に関して、疑問や不安などがある時。

- どのような課題（ニーズなど）があるか、よく相談、検討などし、わかりやすく説明してくれましたか？
- 必要ないと思うようなサービスが組み込まれていませんか？
- 自己負担額などの料金について、わかりやすく説明してくれましたか？
- 介護保険以外の福祉サービスや、ボランティア活動などの支援の可能性についても、検討などしてくれていますか？

### ③サービスを利用中の時

- 1ヶ月に1度（要支援1・2の場合 3ヶ月に1度）訪問して、ご利用者本人やご家族に面会し、ご利用者本人の様子を確認してくれていますか？
- ご利用者本人の心身状態・生活状況、ご本人やご家族の希望が変わった際など、適宜ケアプランの見直しや、サービス事業者変更・追加などの検討にも対応してくれていますか？
- 介護サービスの内容や介護サービス事業者などへの不満や、苦情の相談などにも、応じてくれますか？
- 現在の担当ケアマネジャーを、他のケアマネジャーに変更することも可能です。今まで利用していたサービスについては、担当ケアマネジャーが変更となっても、そのまま利用することもできます。（このようなことを、ケアマネジャーは説明してくれましたか？）

## 板橋区介護保険苦情相談室

— 介護保険サービスの苦情や相談などを受け付けています —

住所：〒173-8501 板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所北館2階 高齢者総合相談窓口⑭番 健康生きがい部介護保険課

電話：3579-2079 FAX：3579-3402

相談受付：月曜日～金曜日 9時～17時（土日・祝日・年末年始を除く）