

こんにちは！

板橋区介護保険苦情相談室です

令和6年3月25日発行

今号では、苦情相談業務として対応した事例をもとに、広く区民への周知が望まれる事業・制度の内容や、サービス利用のポイント等について、Q&A形式でわかりやすく解説します。

Q1

在宅での介護を担当してもらっている現在のケアマネジャーから他の事業所のケアマネジャーに変更してもらおう予定です。変更時期はいつでもよいのでしょうか？

A1

ケアプラン（居宅介護サービス計画）は、ひと月ごとに作成されます。現在担当しているケアマネジャーにより、すでに今月のケアプランが作成されています。このため、今月いっぱいには現在のケアマネジャーで、翌月から次に担当するケアマネジャーへと変更された方がよりサービス利用がスムーズかと思われます。同時に、ケアマネジメント（居宅介護支援）の契約書を確認いただき、契約解除（月途中なども含む）に関して、キャンセル規定（内容や金額など）の記載も併せて確認することも重要です。

Q2

福祉用具のレンタル（貸与）は、試してみてもダメだったら、変更してもらえますか？初めて使ってみるのでお試してみたいなことができると、とても助かるのですが…？

A2

福祉用具は、レンタル可能な商品と購入する商品に分けられています。車いすや介護用ベッドなどはレンタルの対象となっている一方で、排せつ用具や入浴用具など再利用に抵抗感が生じる、レンタルに馴染まない商品などは購入の対象となっています。必要に応じて、福祉用具のお試し（デモ）を実施可能としている福祉用具事業所もあります。お試し期間があるか、どのくらいの期間なのかを福祉用具事業所に確認することをお勧めします。

Q3

介護度が要支援2で、ケアマネジャーは地域包括支援センターの職員です。ケアマネジャーと気が合わず、他の職員の対応にも納得がいかないため、他の地域包括支援センターに変更したいのですが、それは可能ですか。

A3

地域包括支援センターは住所ごとに管轄を定められているので、他の地域包括支援センターに依頼することはできません。ケアマネジャーの変更については、管轄地域の包括支援センターにご相談ください。

（板橋区では地域包括支援センターを「おとしより相談センター」と名付けています。）

Q4

母親が住宅型有料老人ホームに入居しています。エレベーターに乗るのに少し手伝いをしてほしかったので、近くで他の人を介護していた職員に声をかけましたが、対応してもらえなかったことに納得いきません。

A4

住宅型有料老人ホームは介護付有料老人ホームとは違い「高齢者の集合住宅」とされ、施設側に義務づけられているのは食事の提供に限ります。介護が必要になった場合は、在宅時と同様に、入居者が訪問介護等の外部の居宅介護サービスと契約し、施設の職員ではなく外部の介護職員に日々の生活の支援をしてもらいます。入居者の方と契約している外部の訪問介護ヘルパーであれば、サービス提供中に契約外の方の手伝いはできません。

Q5

親が「定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス」を利用しています。今月は、月のうち半分は入院し、その間サービスは利用していません。この場合、月の利用料の請求は、入院日数を除く日割り計算の金額にならないのでしょうか。

A5

「定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス」は、定期的な介護・看護職員の訪問や臨時・緊急の随時対応も受けられます。利用料は、利用回数に関係なく1か月単位での一定額（自己負担の1割～3割）が決められています。ただし、①利用開始や利用終了が月の途中の場合、②区分変更で要介護度が変わった場合、③ショートステイを利用した場合には、日割り計算での算定による請求になります。しかし、1か月に満たない入院の場合は日割り計算とはならず、1か月分の請求になります。

Q6

生活保護を受給しています。特別養護老人ホームのショートステイを利用しているのですが、経済的に苦しく毎月の食費や居室の費用負担が重くて大変です。介護保険施設の食費・居住費の費用負担が軽減される「負担限度額認定証」の適用を受けていますが、そのほかに費用負担を軽減できる制度はないのでしょうか。

A6

「生計困難者等に対する利用者負担軽減事業」という制度があります。この制度適用の届け出（東京都に届け出）をしている事業所に限りませんが、サービス提供を受けた場合に本来の利用者負担額から減額されます。対象となる方は、一定の要件を満たす必要がありますので、詳細は、担当のケアマネジャーにご相談ください。

板橋区介護保険苦情相談室

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：03-3579-2079 FAX：03-3579-3402

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）