

こんにちは！ 板橋区介護保険苦情相談室です

令和 7 年 3 月 25 日発行

板橋区介護保険苦情相談室はご利用者やご家族から電話や区役所庁舎窓口で、さまざまな介護保険サービスにかかわるご相談や苦情などを受け付けています。

今号では、苦情相談室に寄せられた苦情相談事例をもとに、「1 苦情相談室相談者の声」及び「2 Q&A 形式による介護保険サービスに関する情報」をわかりやすくご紹介します。

1 苦情相談室相談者の声

苦情相談事例の中から、「介護保険サービス利用にかかわる苦情・相談の声」として以下の 5 例を取り上げ、ご紹介します。

●ケアマネジャーのマネジメントに関する声

入院後要介護 4 と認定され、日に 2 回ヘルパーが訪問してくれ、その時は助かった。ただ、スクーターで出かけるまで回復した今も、日に 1 回ヘルパーさんが来る。ケアマネジャーの意向に従わなければダメなのか。

●入院中の福祉用具レンタルに関する声

5 月に入院。在宅復帰は難しく、ケアマネジャーの給付管理は 5 月末で終了。その情報がケアマネジャーから福祉用具業者に伝わっておらず、入院後もベッドが設置されたまま。6 月分として 10 割の自費請求をされた。

●ケアマネジャーの対応に関する声

最近担当のケアマネジャーが変わったが、その担当者になってから電話がつながりにくく、訪問も少なくて相談しづらい。ケアマネジャーによって、こんなにも対応が異なるものなのか。

●施設の入浴担当職員に関する声

特別養護老人ホームのショートステイを利用した。風呂に入ったとき、脱衣場に男性職員がいてとても嫌だった。女性が入浴するときには、同性の職員が担当するよう改善してほしい。

●デイサービス管理者の対応に関する声

デイサービスの管理者から「利用をやめてもらう」などと言われ、本人が傷つき、不快な思いをした。本人を傷つけることのないよう、話の内容や説明の仕方、言葉遣いには十分気をつけてほしい。



2 Q & A形式による介護保険サービスに関する情報

苦情相談事例をもとに、介護保険サービスに関する情報を Q&A 形式でわかりやすく紹介します。

Q1.在宅で初めて介護のサービスを使うことになった。手元にいろいろな契約書があって、ケアマネジャーにいくら支払うのかが分からない。ケアマネジャーに支払うお金は1か月いくらか。

A1.ケアマネジャーの主な仕事は相談やケアプラン作成、給付管理である。利用料金は全額介護保険でケアマネジャーの所属する居宅介護支援事業所に支払われる。利用者の費用負担はない。

Q2.親が現在、介護付き有料老人ホームに入所中。最近当事者の介護認定が要介護1から要介護3へ変更となったので、利用料金が上がるとの連絡があった。要介護度が変わると利用料金は値上がりするのか。



A2.要介護度が上がった(今回は要介護1から要介護3)場合、国で決められた介護報酬単位が上がり、利用者の負担料金も値上がりする。契約書や重要事項説明書の料金表等を確認するよう助言した。

Q3.介護付き有料老人ホームに入居している。歩行が不安定のため食堂から居室に戻るまで、職員に付き添ってほしいと頼んだら、別途料金を徴収すると言われた。それはおかしいのではないか。

A3.介護付き有料老人ホームは心身状況に応じて必要な介護を受ける場合、すべて「特定施設入居者生活介護費」として一括で徴収される介護費用に含まれるため、別途料金を徴収されることはない。



板橋区介護保険苦情相談室

住 所：〒173-8501 東京都板橋区板橋二丁目66番1号
板橋区役所北館2階 ⑭番窓口 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(土・日・祝・年末年始を除く)9時～17時