

8 介護保険相談窓口受付状況  
(令和7年度累計)

福祉部介護保険課  
令和8年3月31日現在

1 受付件数 1,242 件

内 訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定		257	0	257
(2)保険料		2	0	2
(3)ケアプラン		3	0	3
(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		0	0	0
(8)サービス提供、保険給付		115	12	127
(9)その他		852	1	853
合 計		1,229	13	1,242

## 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	<p>同居の母が、同じ話を何回もしたり、同じものを買ってきたりするようになった。認知症が進んでいると思われるが、内科医の検査は拒否している。しかし友人からデイサービスの話聞き、興味を示し始めている。介護保険の手続きについて教えてほしい。</p>	<p>介護保険のパンフレットで介護保険の申請から認定までの流れやサービスなどについて説明する。申請、相談の窓口として、高齢者あんしん相談センターを併せて案内する。</p>
	<p>相談者は、来月両ひざ関節の手術を予定している。術後はリハビリを行い、しばらくは杖歩行になると言われている。介護保険を利用できるならば、その手順を教えてほしい。</p>	<p>介護サービスを利用するには申請及び認定を受ける必要があるため、申請から認定までの流れやサービスなどについて説明した。申請の時期については、病院相談員に相談するよう助言する。また相談窓口として、高齢者あんしん相談センターの情報を提供した。</p>
	<p>相談者の父は家族三人暮らしで、1年前に癌の手術を行い、自宅療養中である。最近、入浴が大変になってきたため、介護保険で何か支援をしてもらいたい。</p>	<p>介護保険の申請から認定までの流れやサービスなどについて説明する。申請、相談の窓口として、高齢者あんしん相談センターを案内する。併せてセンターの職員が自宅を訪問し、申請手続きを行うことも可能である旨伝える。</p>
	<p>相談者の母は脳梗塞を発症し、2週間の入院を経て自宅退院した。すり足歩行ではあるものの麻痺はなく、一人で外出、買い物ができる状況である。主治医からは転倒注意の指示が出ているため、玄関の段差解消や手すりがあれば安全と考えている。介護保険について知りたい。</p>	<p>介護保険の各種サービスについて説明し、サービスを利用するには申請及び認定を受ける必要があることを伝える。併せて申請からサービス利用までの流れや高齢者あんしん相談センターの役割機能等を説明。住宅改修及び福祉用具レンタル品については給付係住宅改修相談員に同席を求め、具体例をあげながら説明を行った。</p>
	<p>介護認定の有効期限が切れる頃に、区役所から何か知らせが届くのか。現介護度の有効期限は再来月末である。</p>	<p>有効期限の60日前を目安に郵送でお知らせしている。サービスを利用中の方であれば有効期限前に申請書を提出し、更新の認定を受けてもらう必要があることを伝える。来月中旬になっても書類が届かない場合は、再度問い合わせてもらおうよう伝える。</p>

区 分	相談等の内容(概要)		対 応
(3)ケアプラン	相	相談者の家族は骨折のため入院し、要介護4の認定を受けた。現在は退院し、自宅で介護保険サービスを利用しながら生活している。当初はヘルパーに身体介護を依頼することが多かったが、怪我からかなり回復している。ケアプランの見直しは、半年や一年単位と聞いているが、そろそろ身体介護中心から家事援助でもよいと思っている。	ケアマネジャーは原則、月1回は利用者宅を訪問し、現状のサービスが適切かどうかを確認するモニタリングを行なう必要があることを説明する。次回のモニタリング訪問の際に、担当ケアマネジャーに相談してみるよう伝える。なお、介護区分の見直しについてもいつでも可能であることから、主治医に相談するよう勧める。
(8) サービス提供、 保険給付	相	相談者の母は、特別養護老人ホームに入所中である。元々腎臓に疾患を患っていたが、急激に悪化し、主治医からは透析治療を進言された。すると施設側から透析治療が開始になったら退所扱いになると告げられてしまった。文京区内で透析対応の特別養護老人ホームの情報があれば教えてほしい。	通常、特別養護老人ホーム間の転所は難しい旨を説明。その上で、医療行為が必要な方の受け入れが相談できる施設を複数お知らせする。仮に退所せざるを得ない状況になったとしても、現施設には移行支援の責務は残されているので介護医療院への転所の可否も含め相談するよう助言した。相談者は、より詳しく特別養護老人ホームの情報について聞きたいとの意向を示したので担当係に相談を繋げる。
	相	相談者は、転倒による坐骨骨折で入院し、その後退院した。担当ケアマネジャーが決まり、書類をもらったが、よく意味が分からない。自宅のカレンダーには訪問リハビリとヘルパーの予定が記入されている。年金暮らしであるため支払いができるのか不安である。支払うことになる費用を知りたいが、何度ケアマネジャーに連絡しても連絡が取れない。	持参した書類を確認し、各サービスの説明を行った。また、現在の介護サービスは退院後間もない状態に計画されていると想定でき、今後状態が変化すればプランは必要時に変更される仕組みを伝え、月に一度訪問する担当ケアマネジャーに都度相談するよう助言する。相談内容について、区から担当ケアマネジャーに丁寧な対応を依頼することができるかと伝え、希望したため、ケアマネジャーに連絡。伝えているが忘れてしまうようであるため、引き続き丁寧な対応をする旨回答を得る。
	苦	相談者は、近所のコンビニエンスストア前に介護事業所の送迎車が路上駐車されているのを見かけ、運転手に注意をしたが、謝罪もなく去ってしまった。事業所名は聞き出すことができたため連絡をすると、対応した管理者からも謝罪なく言い訳に終始した。区から指導してほしい。	区から事業所に事実確認をする旨説明し、了承を得る。当該事業所の管理者に連絡し、上記相談内容を伝え、事業所として適切な対応を求めると、管理者は了承した。

区分	相談等の内容(概要)	対応
(9)その他	相 相談者の両親はともに、他県で要介護認定を受け、近くの介護付き有料老人ホームに入所している。実家は空家状態で、相談者が管理しているが、処分するつもりである。そこで、両親の住民票を相談者宅に移すつもりであるが、その場合、介護保険はどうなるのか。	転出する際に、その時点の要介護区分等を記載した受給資格証明書の交付を申請することができ、当区へ転入する際に、その受給資格証明書を提出することで、原則6か月間はその内容が引き継がれることを説明した。
	相 相談者の夫は、脊柱管狭窄症と腰椎圧迫骨折で入院中である。先日、要介護3の認定を受けたが、これからどうしたらよいか。自宅で面倒を見たいと思っている。	在宅で介護保険サービスを利用するためには、ケアマネジャーを選定する必要があることを説明する。居宅介護支援事業所一覧を用い、相談者から直接、事業所にケアマネジメントを依頼してもらう仕組みであることを説明する。退院の予定が決まった段階でまた相談するよう伝える。
	相 相談者の夫は脳梗塞を発症し、要介護2の認定を受けた。現在は、病院でリハビリ中であり退院の目途は立っていない。病院側から、自宅にベッドを入れるようにと言われたがどうすればよいか。	ベッドのレンタルも含めて、在宅で介護保険サービスを利用するためには、ケアマネジャーを選定する必要があることを説明する。当面は治療やリハビリに専念し、具体的に退院の予定が決まった段階であらためて相談してもらうよう伝える。
	相 相談者の妻が亡くなった。死亡の届出をするにあたり、役所での手続きをケアマネジャーに頼むことはできるのか。自身は出向くことができない。	死亡届は、主に親族、同居者、成年後見人などが提出できるが、葬儀会社が代行して役所へ持参するケースもある。ケアマネジャーはその代行範囲に含まれないことと、業務外であることを理解いただく。介護保険課では、還付金が発生した場合に郵送で通知する。通知が届いた際は手続きしてもらうよう案内する。死亡届の提出有無について戸籍係に対応を引き継ぐ。
	相 相談者の両親は共に要介護4の認定を受け、他県の有料老人ホームに入居している。今後、区に呼び寄せようと考えているが、区で施設に入る場合、どのような施設があるのか聞きたい。	介護保険施設(3種別)とグループホーム、有料老人ホームの特徴と入居対象を説明する。ハートページ、全国有料老人ホーム協会のチラシを提供し、参考にってもらうよう伝えた。特別養護老人ホームの申請書を求められたため、高齢者相談係に対応を繋いだ。