

## 7 介護保険相談窓口受付状況

(令和7年7月～9月分・累計)

福祉部介護保険課  
令和7年10月31日現在

1 受付件数  
(令和7年度累計) 341 件  
723 件

### 内訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	7～9月分	127	0	127
(2)保険料		1	0	1
(3)ケアプラン		1	0	1
(4)サービス供給量		0	1	1
(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		59	5	64
(9)その他		528	1	529
合 計		716	7	723

## 2 主な介護保険相談の内容(令和7年7月～9月分)

相＝相談 苦＝苦情

区分	相談等の内容(概要)	対応
(1)要介護認定	相 相談者は夫婦二人暮らしで、胸椎圧迫骨折により、自宅療養をしている。家事が大変になってきたため、介護保険の手続について教えてほしい。	介護保険の申請から認定までの流れや主治医意見書、在宅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。センターの職員が自宅を訪問し、介護保険の申請手続を承ることも可能である旨伝える。
	相 相談者は膝の人工骨頭置換術を行う予定である。家族から介護保険の相談に行くように言われた。今から用意できることはあるか。手術後2週間ほどで転院し、転院先で3か月間リハビリする予定である。	「わたしたちの介護保険」を用いて各介護サービスとその特徴、申請からサービス利用までの流れを説明。手術後、落ち着いた頃に申請してもらうことで、退院後の在宅サービスの準備が円滑に進むことを伝える。管轄の高齢者あんしん相談センターの役割機能の説明と、紙おむつ助成、一時家事支援事業の参考情報を提供した。
	相 相談者の母は、末期のすい臓がんにより入院中である。現在、抗がん剤の治療中であるが、病院から、介護保険の手続を勧められた。	介護保険の申請から認定までの流れや所要期間、主治医意見書、在宅サービス(福祉用具)などについて説明する。本人の主治医等も確認できしたことから、介護保険申請を行うこととし、所管に繋いだ。
(2)保険料	相 相談者は、区から介護保険料納入通知書が送られてきた。介護保険料は払わなければならないのか。払わないとどういうことになるのか教えてほしい。	介護保険は、医療保険と同様社会保険制度の位置付けである旨を説明。40歳以上の方が加入し保険料を納める仕組みであり、介護保険料が支払われずに滞納期間が長期化することで、介護サービスを利用する際に自己負担割合が引き上げられる旨を説明する。未納を続けた場合の督促についての質問があつたため説明した。
(3)ケアプラン	相 相談者は他区の居宅介護支援事業所ケアマネジャーである。区被保険者で、第2号被保険者である利用者を担当することになった。当該利用者は、現在PT(理学療法士)とOT(作業療法士)からリハビリを受けていますが、この度OTが退職することになったことで、OTによるリハビリだけ他の事業所で受けることを検討している。サービス提供時間が收まりさえすれば、複数事業所を利用することは問題ないか。また、他区では、看護師が無料で利用者を訪問し状態を確認するといった独自事業があるが、区でも行っているか。	複数事業所を利用することに関しては、算定上は可能であるが、医師からの指示書に基づき、目標を達成するために、事業所間で密に連携を取り合う等、管理が必要になることを伝えた。従って事業所は1か所とすることが望ましいことを伝えると、相談者からも、いずれは1か所にまとめられるようにしたいと話がある。また、区独自事業としての看護師の訪問に関しては、保健サービスセンターの事業を紹介した。

区分	相談等の内容(概要)	対応
(8)サービス提供、保険給付	苦 相談者の父は、現在他県の病院でリハビリ療養中であり、要介護5の認定を持っている。特養への入所申し込みの際、担当ケアマネジャーにサポートを依頼したが、「入院中は支援しない。」と言われ、相談に乗ってもらえなかった。相談者の兄が住む他市の特養にも問い合わせると、施設職員から「特養の受け入れ相談に関してはケアマネジャーからしか受け付けていない。」と言われてしまつたため、再度ケアマネジャーにサポートを依頼したが、やはりサポートしてもらえなかった。他市の入所は諦めたが、区の特養も申し込み結果が低い順位であった。要介護5であるのにも関わらず順位が低いのは、ケアマネジャーによる書類に不備があるからではないのか。以前依頼していたケアマネジャーに戻すことも含め、区として対応して欲しい。	特養入所申し込みに関する手続は、ケアマネジャーに加え、入院中であれば、医療相談員に相談することを説明した。特養申し込み結果の順位に関しては、区で書類の不備の有無も含めて確認できることを説明。また、他市の特養申し込みについては、区から担当ケアマネジャーの事業所に連絡し、管理者より対応を依頼することを提案すると納得する。区から当該事業所の管理者に連絡し相談概要を報告すると、相談者へは説明を繰り返したが、理解が得られていなかったようだ、との見解であった。管理者から他市の地域包括支援センターに連絡し支援を依頼すること、その後相談者への丁寧な説明を行うこととなつた。
	相 相談者の母のケアマネジャーが、母を訪問していないようである。担当者が変わったという連絡はあった記憶がある。母の認知症状も進んでいる気がしており、また、足腰も弱くなっているため相談したい。	区で確認を行ったところ、要支援2の認定を受けていることがわかる。相談者に、管轄の高齢者あんしん相談センターの運営法人が4月から変更となったことを説明したうえで、新しい担当者より連絡をするよう調整する旨伝える。相談終了後、高齢者あんしん相談センターに対応を依頼すると、訪問予定であり、すぐに相談者に連絡する、とのことであった。
	相 相談者の要介護2の認定を持つ母は、有料老人ホームに入居しているが、先日、施設ケアマネジャーに車いすの利用を依頼したところ、全額自費と言われてしまった。どういうことか教えてほしい。	介護付き有料老人ホーム(特定施設入居者生活介護)に入居している場合は、居宅療養管理指導を除く他の居宅サービスは利用できない旨を説明し納得された。
(9)その他	相 相談者の母に要介護2の認定結果が届いた。この後はどうしたらいいのか。	認定結果に同封の「文京区居宅介護支援事業所マップ」及び「文京区介護・医療機関情報検索システム」を参考にしてもらい、相談者から直接事業所にケアマネジメントを依頼するしくみであることを説明。自宅近隣の事業所や電話での対応などを参考に選定し、今後の生活について相談するよう説明した。参考として、当方で把握しているケアプラン空き情報から複数の事業所情報を提供する。
	相 相談者の母は、介護保険の認定申請を行い、結果待ちの状態である。先日、熱中症で入退院したが、高熱のため再度入院した。退院の予定は決まっていないが、仮に認定結果より先に退院した場合、介護サービスは使えるのか。	認定結果が出る前の介護サービスの利用については、住所を管轄する高齢者あんしん相談センターが相談窓口であることを説明する。退院時の車いすの一時使用については、近隣地域活動センターの車いすの貸出があることを案内した。