

6 介護保険相談窓口受付状況

(令和7年10月～12月分・累計)

福祉部介護保険課
令和7年12月31日現在

1 受付件数 246 件
(令和7年度累計 969 件)

内訳

内 容	種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	10～12月分	58	0	58
(2)保険料		1	0	1
(3)ケアプラン		0	0	0
(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		24	4	28
(9)その他		159	0	159
合 計		242	4	246

2 主な介護保険相談の内容(令和7年10月～12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 相談者夫婦は、かかりつけ医からそろそろ介護保険の申請をしておくよう助言された。介護保険全般について説明してほしい。	「わたしたちの介護保険」を用いて申請から認定までの流れや主治医意見書、デイサービスを含めた在宅サービスなどについて説明した。同日、夫婦とも介護保険申請を行う。
	相 相談者の母は要介護2の認定を受けて、介護保険サービスを利用していたが、先日誤嚥性肺炎で入院することになった。退院時期は未定である。今後、認知症が進行してしまう気がするが、介護保険の見直しはどうしたらよいか。	介護保険の区分変更申請はいつでも可能であるが、その時期も含めて、病院の主治医や医療相談員と相談するよう伝える。
(8)サービス提供、 保険給付	相 相談者は、居宅介護支援事業所の管理者である。居宅サービス計画書について、利用者の確認は押印ではなく、署名でも可能と考えているが、サービス利用票についてはどうか。	利用者が確認することが重要であるので、押印以外に署名でも問題ないことを伝える。
	苦 相談者の母の担当ケアマネジャーは、勤務していた居宅介護支援事業所を退職し、新たに自身で事業所を開設すると聞いていたため、母の新たな担当ケアマネジャーは、これまでの事業所内での変更になると思っていた。しかし、何の相談もないまま、新規開設した事業所に担当が移ることになった。当該ケアマネジャーは、これまでも必要業務を怠る等、不信な点が多かった。この度、入所施設からショートステイ施設に移るため、施設で待ち合わせをしていたが、認識の相違があり、当該ケアマネジャーとは落ち合うことが出来なかった。一方、当日誤って自宅を訪問した当該ケアマネジャーが在宅中の他の家族に契約書のサインを求め、母と父の帰宅を待たずに退去した。当該ケアマネジャーには契約解除の意向を伝えた。	上記内容は関係部署で共有することを伝え、当該ケアマネジャーには今後の事務及び引継について、誠意ある対応を行うよう申し送ることを伝える。相談者に、居宅介護支援事業の空き情報を確認し、複数事業所の情報を提供する。 当該ケアマネジャーからは、相談者に対し、契約に関する事業所変更手続について説明不足であった。面談等の約束についてもやり取りが混在し、思い込みで遂行してしまったことを反省している。契約書の取り交わしを解除し、利用者の不利益ないよう、新ケアマネジャーに引継ができるよう対応すると話があった。 当該ケアマネジャーが退職した事業所管理者から、引き続き当該利用者を担当することとなったと報告があり、利用者に不利益が生じないように運営していくと話があった。
	苦 相談者は、他区被保険者だが、区内のデイサービスを利用している。送迎車内で、隣席の利用者が、自分の太ももや膝を触ってきて精神的なストレスを感じている。管理者に送迎車の時間をずらすか、当該利用者だけ個別に対応するよう依頼したが、管理者からの回答は不十分であると感じた。区から事業所に対して伝えてほしい。	相談者に対し、区から事業所に事実確認を行うとともに丁寧な対応を行うよう申し送りすると伝える。管理者不在のため事業所職員に相談概要を伝えると、管理者は相談概要を把握しており、相談者と対象利用者の席を離すことで相談者の了承を頂いていると認識していたが、再度管理者から相談者に対し、丁寧に対応するように伝える、との回答を得た。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	<p>相談者の姉は他県在住で、アルツハイマー型認知症である。独居のため、現在は区内の相談者宅で過ごしている。住所地で介護認定を受けているが、今は区内デイサービスに通っている。近々住民票も区内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。</p>	<p>現在の住所地から転出する際に、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し、転入する際にそれを提出することで、原則6か月間はその内容が引き継がれる。引き続き区で介護保険サービスを利用できることを説明する。</p>
	<p>相談者の母は要介護2の認定を受けているが、認知症も進行しており、区分変更申請中である。介護保険で車いすを借りることはできるか。</p>	<p>要介護2の認定を受けていれば、介護保険サービスとして車いすを借りることができることを説明する。担当ケアマネジャーに相談するよう伝える。</p>
	<p>家族に要介護2の認定が出た。ケアマネジャーの選定はこれからだが、早めにショートステイを利用したいと考えている。利用するにあたっては、区役所に行って申し込めば良いのか。</p>	<p>ショートステイの利用についてはケアマネジャーに相談し、ケアプランに位置付ける必要がある。ショートステイ利用が決定しているのであれば、ケアマネジャー選定を行い、ショートステイを含めたサービス全般の相談を始めるよう説明した。</p>
	<p>他区在住の母に要介護2の認定が出た。近く、区内の相談者宅に同居して介護サービスを利用したいと考えている。ケアマネジャーの決め方を教えてほしい。住所を区内に異動する予定はない。</p>	<p>地域密着型サービス等、一部のサービスを除き、住所地に関係なく介護サービスを利用することができることを説明。相談者宅近隣の居宅介護支援事業所に直接連絡し、ケアプランの依頼と今後の生活全般の相談をするよう伝える。</p>
	<p>相談者の父は遠方の有料老人ホームに入居している。食事を受け付けられないようになり、施設から主治医と相談するよう助言を受け、施設から看取りプランに移行したいと言われた。看取りプランはよくあることなのか。</p>	<p>有料老人ホームでは、本人が終末期にあって残された時間が限られていると医師が判断すると、通常のケアから看取りケアへの移行が提案される。施設側はケアの内容について同意を得る必要があるため、内容に不明点や疑問があれば、納得されるまで確認するよう伝える。</p>