

7 介護保険相談窓口受付状況

(令和7年4月～6月分・累計)

福祉部介護保険課
令和7年7月31日現在

1 受付件数 382 件
(令和7年度累計 382 件)

内 訳

内 容		種 別	1相 談	2苦 情	合 計
(1)要介護認定	4～6月分		61	0	61
(2)保険料			0	0	0
(3)ケアプラン			0	0	0
(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			29	4	33
(9)その他			287	0	287
合 計			377	5	382

2 主な介護保険相談の内容(令和7年4月～6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	相談者は透析治療を続けながらも介護保険は申請せずに単身生活を送っていたが、左ひざを骨折したことに伴い、入院中である。退院後に介護サービスを利用したいので申請の流れを教えてください。	新規申請から介護サービス利用までの流れを説明するとともに、申請から認定結果が出るまで、現在1か月を超える旨を説明。入院中であれば、第一義的支援者は病院となるため、医療相談員に介護保険の申請及び退院後の生活について相談するよう助言した。
	相	相談者と同居する母は足が悪く、最近は躓くことが多くなっている。整形外科に通っているが、脳も調べてもらったところ、そちらは特に問題はなかった。主治医から、介護保険の申請を勧められたので、手続について教えてください。	「わたしたちの介護保険」、「高齢者あんしん相談センターのチラシ」を用い、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、管轄の高齢者あんしん相談センターを案内する。
	相	相談者の夫は、現在自分の身の周りのことはできているが、相談者が急に入院することになった場合、一人になってしまう。いざという時のために、どうすればよいか。	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。当面の相談窓口として、高齢者あんしん相談センターを案内し、同センターの役割や機能を説明する。
(8)サービス提供、保険給付	苦	相談者の母は通所介護事業所を利用しているが、以前よりも対応が悪くなったと感じている。先日、母の体調が良くないため通所しないと言われた。母のケアに手がかるからという理由は口にはしない。相談者も自宅で母を見ることができない日であり、介護者を無視した発言である。	区から担当ケアマネジャーと当該通所介護事業所に事実確認をし、改めて報告することを伝える。通所介護事業所によると、本人の体調が不安定であることから自宅で様子を見てもらいたいという考えからの発言であり、家族と話し合って対応したいと思っているとのことである。相談者に、事業所の発言の趣旨や連絡ノートの活用等を提案すると、ケアマネジャーに依頼し、他の通所介護事業所に変更することにしたということであった。
	苦	相談者の父が利用している複合系サービス事業所において、他利用者にはされていない加算が父には加算されていることが判明した。この加算に関する説明は受けていない。以前も当該事業所での請求誤りがあり返金されたことがある。現在問い合わせ中だが、誤りであった場合は介護報酬も返還となるのか。	加算誤りということであれば、介護報酬について事業所から区へ過誤申し立てをすることとなる。区から事業所に対し、相談者への丁寧な説明を促すことができると伝えるが、相談者は、利用者が特定されるため希望しないと話した。事業所からの説明を受けて納得がいけないことがあれば、再度区に相談するよう伝えた。

区 分	相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	相 相談者は訪問介護サービスを利用しているが、散歩の同行等、柔軟な利用ができない。介護保険外で類似したサービスはないか。	社会福祉協議会の「いきいきサポート」の情報を提供する。希望に合致し、契約することになれば、担当ケアマネジャーにも報告するよう伝える。
	相 相談者の家族は肺炎で入院し、要介護5の認定を受けた。現在は自宅療養中であるが、これからどうしたらよいか。	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。認定結果に同封した「文京区居宅介護支援事業所マップ」を参照してもらいながら、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伝える。「文京区介護・医療機関情報検索システム」で、居宅介護支援事業所の空き情報が確認できることを併せて案内する。
	相 相談者は75歳で独居である。近々人工股関節の手術を受ける予定でおり、退院後のために、介護用の電動ベッドを借りる方法を知っておきたい。	介護保険の認定申請を行い、要介護2以上の認定結果が出れば、介護用ベッドをレンタルすることができる旨を説明する。相談者は、今は元気なので、全額自己負担でも構わない、と話したため、「ハートページ」を用い、福祉用具貸与・特定福祉用具販売事業所に問い合わせるよう伝える。
	相 転院する際の介護タクシーの運賃補助があれば利用したい。	介護保険サービスに、タクシー代の支給及び補助はないことを説明する。障害福祉サービスにはタクシー運賃の割引及び福祉タクシー券があるが、いずれも対象があることを伝え、理解を得る。
	相 要介護認定を持っている。院内介助サービスを利用したいので申請方法を教えてほしい。	院内介助サービスは、要支援2以上の認定を持っている方のうち、医療機関受診時の待ち時間における介護保険給付外の見守り等が必要な方に提供するサービスである。条件を満たす方が対象になり、担当のケアマネジャーを通じて区に申請する必要があるため、まずは担当ケアマネジャーに相談するよう伝える。