

7 介護保険相談窓口受付状況

(令和8年4月～6月分・累計)

福祉部介護保険課
令和8年7月31日現在

1 受付件数 277 件
(令和8年度累計 277 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		51	0	51
(2)保険料			0	0	0
(3)ケアプラン			1	0	1
(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			22	4	26
(9)その他			199	0	199
合 計			273	4	277

2 主な介護保険相談の内容(令和8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、がんの告知を受け、今後の生活に向けた準備等を行っている。入退院を繰り返すことになりそうだが、自宅に戻った際の生活に不安があるため、介護保険について知っておきたい。	介護保険の申請からサービス利用開始までの流れを案内し、サービスの種類についても併せて説明した。申請のタイミングについては病院の相談員等に相談してみるよう助言した。申請から認定結果が出るまでに、1か月半程度を要するが、すぐにサービスの利用を開始したい場合は、暫定利用が可能であることを注意事項と併せて説明した。また、高齢者あんしん相談センターの機能を説明し案内をした。
	相	相談者の近隣住民に、89歳になる高齢者がいる。介護保険を勧めたい。	住所地を管轄する高齢者あんしん相談センターを案内し、同センターに連絡することで、手続きのために職員が自宅を訪問することも可能である旨を伝えた。
	相	相談者の妹は、57歳の第2号被保険者である。昨年、右大腿骨骨頭壊死により、人工関節の手術を行った。手足の痺れもあり、歩行器を使っている。介護保険の申請はできるか。	65歳未満の第2号被保険者の場合、介護保険の申請をするには、特定疾病の要件を満たす必要があることを説明した。まずは、ご本人の病状がこの要件に該当するかどうか、主治医に相談してみるよう勧めた。
	相	相談者は、有効期間が満了した介護保険被保険者証を持参し来庁。少し前に玄関で転倒し、右手を骨折してしまった。玄関のアプローチや上がり框に手すりを付けたいが、どうしたらよいか。	手すりの取付費用の助成についても案内したうえで、改めて介護保険の認定申請を勧め、住所地を管轄する高齢者あんしん相談センターを案内した。
(8)サービス提供、保険給付	苦	相談者は自宅で母の介護をしている。担当ケアマネジャーとは、以前から連絡が取れない状況が続いていた。母の状態について尋ねても、デイサービス事業所で会い確認できているため問題ないと話す。母の状態が明らかに悪化していると感じ、要介護区分変更申請を依頼していたがなかなか対応してもらえずやっと変更申請ができたところ、介護度が上がっていた。もっと早くに介護度が上がっていたら、より多くのサービスを使えたはずである。さらに、この度ケアマネジャーから事業所を廃止する予定なので新しいケアマネジャーを紹介すると言われた。新しいケアマネジャーとは契約も済み問題ないが、これは運営基準違反ではないか。	相談者に対し、相談内容を関係部署で共有することを説明した。その後の区の対応方針に関しては連絡不要とのことを踏まえ、関連部署と情報共有を行い対応は終結となった。

区 分		相談等の内容(概要)	対 応
(9)その他	相	相談者と同居する母の認知症が進んできた。そろそろ施設入所を視野に入れているが、特別養護老人ホームに申し込むことは可能か。	特別養護老人ホームへの新規入所申し込みは、原則として要介護3以上が対象となる。将来の特別養護老人ホームへの入所を視野に入れ、まずはショートステイ利用から始め、施設に慣れながら本人の状態に応じて老人保健施設、特別養護老人ホームと段階的に施設選定を検討していく方法を提案した。
	相	相談者の母は要介護1の認定を受けている。将来的には施設入所を検討しているが、どのような施設があるのか知りたい。	介護サービス事業者ガイドブック「ハートページ」を用いて介護保険施設3種及び認知症グループホーム、有料老人ホーム等の特徴と対象を説明した。
	相	相談者の家族は要介護認定を受けているが、令和8年8月末で有効期間が切れる予定である。現在、訪問リハビリサービスを利用しているが、仮に更新手続きを行わなかった場合、リハビリはどうなるのか。	介護保険の更新手続きを行わず、有効期間が満了した場合は、介護保険サービスとしての訪問リハビリテーションは利用できなくなる。その場合、医療保険でリハビリテーションの利用が可能かどうかについて、主治医に確認する必要があるため、介護保険の更新申請手続きを行うよう勧めた。
	相	父が近く転院することになった。介護タクシーを利用する予定だが、費用助成はあるのか。	介護保険にタクシー代の支給及び助成はないことを伝えた。転院に際し、介護タクシーが必要であれば、病院相談員に相談することで、手配を依頼できる可能性もあると助言した。身体障害者手帳4級を保持していることから、運賃割引利用の可否についても確認を勧めた。
	相	相談者のパートナーは、要介護1の認定を受けているが、特に介護保険サービスを利用していなかった。しかし、そろそろ必要性を感じてきたので、どうすればよいか教えてほしい。	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した。区として特定の居宅介護支援事業所を斡旋することはできないため、「介護・医療機関情報検索システム」の居宅介護支援事業所の空き情報から複数の事業所を案内した。