

# 介護サービスで困ったら 早めにご相談ください



困ったときや苦情があるときは、早めに窓口にご相談ください

サービスに関する説明や情報が**不十分**



契約内容と実際のサービスが**違う**



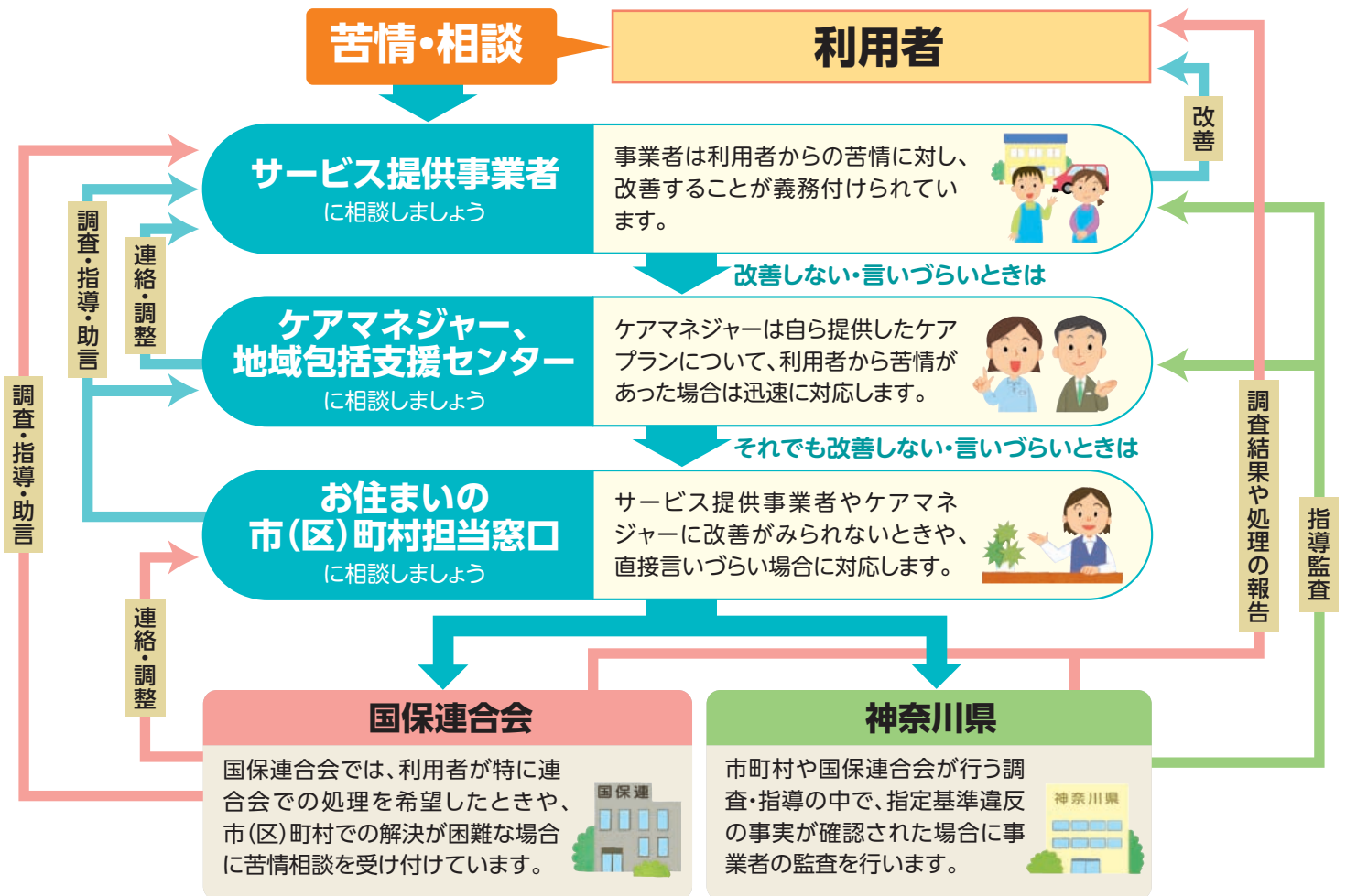
利用している施設の対応に**不満**がある



サービスの質に**問題**がある



上記のようなときは、身近な窓口にご相談ください



※サービス提供事業者・ケアマネジャーを通さず、直接、市(区)町村担当窓口や国保連合会に苦情申し立て・相談することもできます。

## ☑ チェックしましょう

## 信頼のおける事業者を選びましょう!!

信頼のおける事業者を選ぶために、以下のようなことに注意して「契約」しましょう。

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> サービスの詳しい内容が書かれた書類(重要事項説明書)を渡し、わかりやすく説明してくれましたか? | <input checked="" type="checkbox"/> 苦情や相談、質問があったときに、聞いてくれる担当者がいますか?                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> サービス利用料や支払方法、サービスをキャンセルしたときの料金などを説明してくれましたか?    | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの利用日や曜日を変えたいとき、希望に添って対応してくれますか?                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 利用したいときに事業所が開いていますか?(例えば、日曜日や連休、年末年始など)         | <input checked="" type="checkbox"/> 体調が急に悪くなったときや、事故が起こったときなど、どのような対応してくれるのか、説明してくれましたか? |

## 苦情・相談窓口

- サービス提供事業者
- 居宅介護(介護予防)支援事業者
- 市(区)町村
- 神奈川県
- 神奈川県国民健康保険団体連合会

# 介護保険を利用するまでの流れ

サービスを利用するためには市(区)町村に申請して「介護や支援が必要である」と認定されることが必要です。原則として申請をしてから30日以内に認定結果が通知されます。

## 要介護認定は本人の状態から判定します

要介護認定は、今の本人の状態に「どのくらいのサービスが必要か」を客観的に判断します。そのため、見た目の「大変そうだ」という状況や家族構成などは認定結果に反映されません。ただし、こうした個別の要因については、サービス利用に必要なケアプランを作るときに考慮されます。



### 申請

市(区)町村の担当窓口で「**要介護認定**」の申請をします。



#### 申請に必要なもの

- 要介護・要支援認定申請書
- 介護保険被保険者証
- 健康保険被保険者証  
[第2号被保険者(65歳未満)の場合]

※本人や家族のほか成年後見人、地域包括支援センター、または省令で定められた居宅介護支援事業者などが申請を代行することもできます。

### 認定調査

市(区)町村の担当職員などが自宅を訪問し、本人と家族に**聞き取り調査**を行います。不公平感がないよう、全国共通の調査票で行われます。



※新規の認定調査は市(区)町村が、更新の場合は市(区)町村もしくは省令で定められた事業者が行います。

### 一次判定

調査結果をコンピュータにより分析し、要介護状態区分を導き出します。

### 主治医意見書

主治医が介護を必要とする原因になる傷病などについて記載し、判定の資料とします。



### 二次判定

保健、医療、福祉の専門家による「介護認定審査会」で、**一次判定の結果**や**特記事項**(認定調査時の調査票に盛り込めない事柄を記入したもの)、**主治医意見書**をもとに総合的に審査し、「要介護1~5」、「要支援1・2」、「非該当」のいずれかに決定します。



### 認定結果の通知

介護を必要とする度合い(要介護状態区分)などが記載された**認定結果通知書と保険証が届きます**ので、内容を確認しておきましょう。

- 要介護5
- 要介護4
- 要介護3
- 要介護2
- 要介護1
- 要支援2
- 要支援1
- 非該当

### 要介護1~5の人

自立した生活を支援するために、介護保険の「**介護サービス**」が利用できます。

### 要支援1・2の人

今の状態の維持・向上のために、介護保険の「**介護予防サービス**」が利用できます。

### 非該当の人

市(区)町村が行う「**地域支援事業**」が利用できます。

※介護保険のサービスは利用できません。

## ポイント! 認定調査を正しく受けるために

- **できるだけ本人の体調がよいときに受けましょう**  
季節や時間帯で心身の状態が変わることがあります。正しく調査を受けるために、体調のよい時間帯を選ぶようにしましょう。
- **家族などの介護する人がいる場合は同席してもらいましょう**  
家族などがある場合は、今の状態を正しく伝える手助けになります。また、ひとり暮らしなどの場合は、信頼できる知り合いや民生委員などに同席を頼むのもよいでしょう。
- **調査前にメモをとっておきましょう**  
言いにくいこと、うっかり忘れてしまいそうなことは、メモを準備して渡すのもよいでしょう。
- **使用している補装具などがあれば伝えましょう**  
いつも使っている杖や補装具などがあれば、調査員に伝えましょう。



## ポイント! 主治医意見書について

- **主治医は介護の面でも強い見方です!**  
普段から受診していて、本人の心身の状態をよく理解してくれている主治医は、意見書を作成するときに心強い味方になります。
- **今の状態を把握してもらいましょう**  
介護を必要とする人の心身の状態は変わりやすいので、介護保険の利用を申請するときには、今の状態を知ってもらうために受診しておきましょう。



## ポイント! 要介護認定の有効期間

- **認定には有効期間があります**  
認定の有効期間は、原則として、新規の場合は6か月、更新認定の場合は12か月です(申請日から月の末日までの日数+有効期間)。また、認定は申請日(更新認定の場合は、前回認定の有効期間満了日の翌日)から有効です。
- **認定の更新について**  
認定は、有効期間満了前に更新手続きが必要です。更新の申請は、認定の有効期間満了日の60日前からできます。

## こんなときは 認定結果に納得できないとき

認定結果に疑問や不服がある場合は、まずは**市(区)町村の窓口**にご相談ください。その上で納得できない場合は、60日以内に、都道府県に設置の「**介護保険審査会**」に申し立ててください。



介護保険のサービスについては、市(区)町村の介護保険担当へお問い合わせください

# 介護保険に関する市（区）町村等の苦情・相談窓口一覧

平成23年4月1日現在

## 政令市の窓口

市 区	担当課(係)	電話番号
横浜市(本庁)	健康福祉局事業指導室	045-671-2356
鶴見区	高齢・障害支援課	045-510-1770
神奈川区	高齢・障害支援課	045-411-7019
西区	高齢支援課	045-320-8491
中区	高齢・障害支援課	045-224-8163
南区	高齢・障害支援課	045-743-8184
港南区	高齢・障害支援課	045-847-8495
保土ヶ谷区	高齢・障害支援課	045-334-6394
旭区	高齢・障害支援課	045-954-6061
磯子区	高齢・障害支援課	045-750-2494
金沢区	高齢・障害支援課	045-788-7868
港北区	高齢・障害支援課	045-540-2325
緑区	高齢・障害支援課	045-930-2315
青葉区	高齢・障害支援課	045-978-2479
都筑区	高齢・障害支援課	045-948-2306
戸塚区	高齢・障害支援課	045-866-8452
栄区	高齢支援課	045-894-8547
泉区	高齢支援課	045-800-2436
瀬谷区	高齢・障害支援課	045-367-5714
川崎市(本庁)	介護保険課	044-200-2678
川崎区	高齢者支援課	044-201-3282
大師地区健康福祉ステーション	介護保険係	044-271-0161
田島地区健康福祉ステーション	介護保険係	044-322-1996
幸区	高齢者支援課	044-556-6689
中原区	高齢者支援課	044-744-3136
高津区	高齢者支援課	044-861-3269
宮前区	高齢者支援課	044-856-3238
多摩区	高齢者支援課	044-935-3185
麻生区	高齢者支援課	044-965-5146
相模原市(本庁)	介護保険課	042-769-8321

## その他市町村の窓口

市 町 村	担当課(係)	電話番号
横須賀市	介護保険課	046-822-8253
鎌倉市	高齢者いきいき課	0467-61-3947
逗子市	介護保険課	046-873-1111
三浦市	高齢介護課	046-882-1111
葉山町	福祉課	046-876-1111
厚木市	介護保険課	046-225-2240
大和市	介護保険課	046-263-1111
海老名市	高齢介護課	046-235-4952
座間市	介護保険課	046-252-7719
綾瀬市	高齢介護課	0467-70-5636
愛川町	健康長寿課	046-285-6938
清川村	保健福祉課	046-288-3861
平塚市	介護保険課	0463-21-8790
藤沢市	介護保険課	0466-50-3527
茅ヶ崎市	高齢福祉介護課	0467-82-1111
秦野市	高齢介護課	0463-82-9616
伊勢原市	介護高齢福祉課	0463-94-4711
寒川町	高齢介護課	0467-74-1111
大磯町	保険福祉課	0463-61-4100
二宮町	高齢障がい課	0463-71-3311
南足柄市	高齢介護課	0465-73-8057
中井町	福祉介護課	0465-81-5548
大井町	介護福祉課	0465-83-8011
松田町	健康福祉課	0465-83-1226
山北町	福祉課	0465-75-3644
開成町	保険健康課	0465-84-0320
小田原市	高齢介護課	0465-33-1872
箱根町	健康福祉課	0460-85-7790
真鶴町	介護健康課	0465-68-1131
湯河原町	介護課	0465-63-2111

## 県 庁

事業者の指定	居宅	介護保険課	045-210-4840	指定事業者の監査	介護保険課	045-210-4820
	特養等	高齢施設課	045-210-4851	事業者の指定・監査以外に関する問い合わせ	高齢福祉課	045-210-4835
	特定等	高齢施設課	045-210-4856			

## 国保連合会の苦情・相談窓口

今日から始めよう、  
自分の心と  
からだの  
健康づくり

神奈川県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談課

〒220-0003 横浜市西区楠町27番地1 FAX.045-317-9959

**TEL.045-329-3447 TEL.0570-022110** (苦情専用)

受付時間／午前8時30分～午後5時15分(土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く) 発行:平成23年8月