
介護保険ホットライン 2010 報告書

2010.06.23～25

どうしたらいいのだろう？

概要版

1. 東京、大阪、富山で、ボランティア・スタッフ延べ 185 人とともに 市民電話相談を同時開設しました

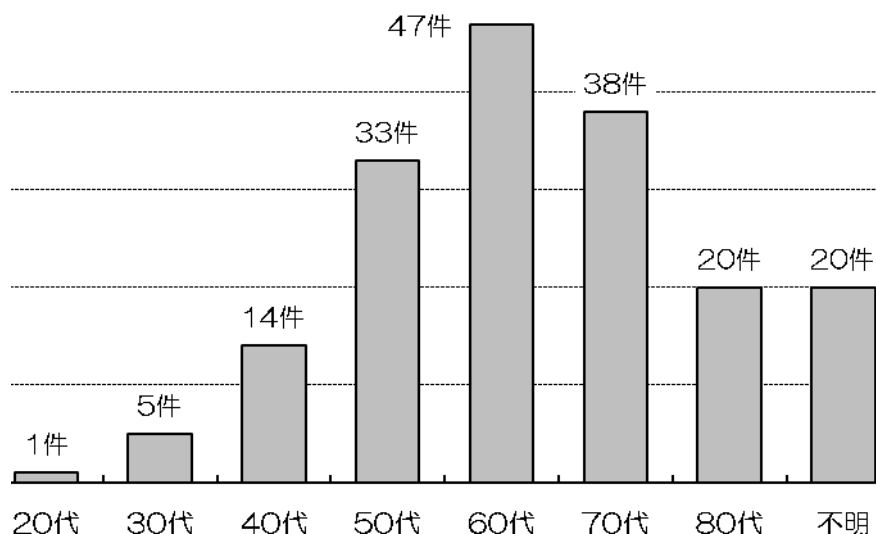
介護保険ホットライン企画委員会（東京）	開設日	2010 年 6 月 23～25 日
高齢社会をよくする女性の会・大阪	開設日	2010 年 6 月 24～26 日
一般社団法人認知症の人と家族の会富山県支部	開設日	2010 年 6 月 23～25 日

2. 1 都 1 道 2 府 22 県から、合計 178 件の相談を受けつけました

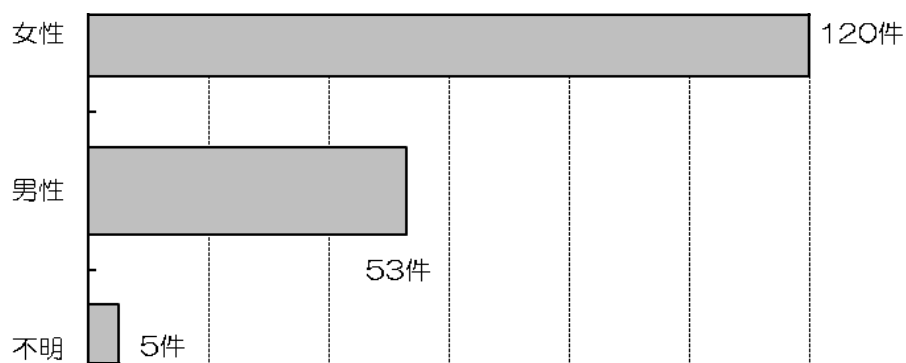
3. 相談時間は、合計 56 時間 56 分になりました

4. 相談を寄せた人たちは…

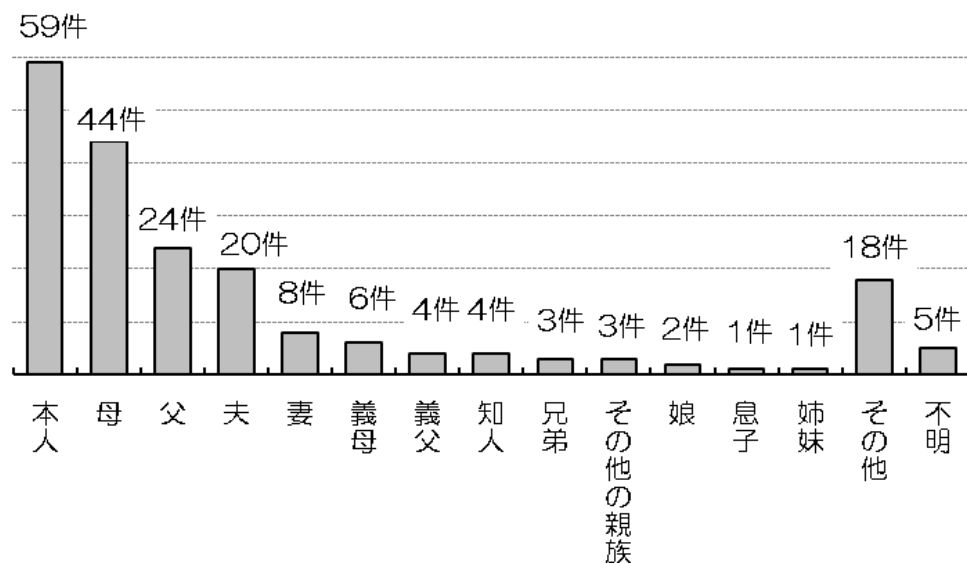
4-1 50 代以上が約 8 割、70 代以上も 3 割超



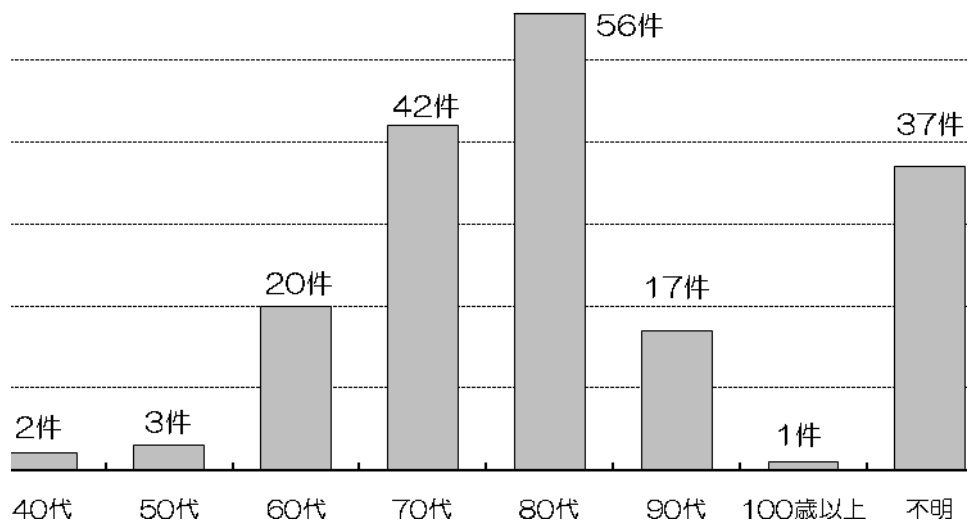
4-2 女性が約 7 割



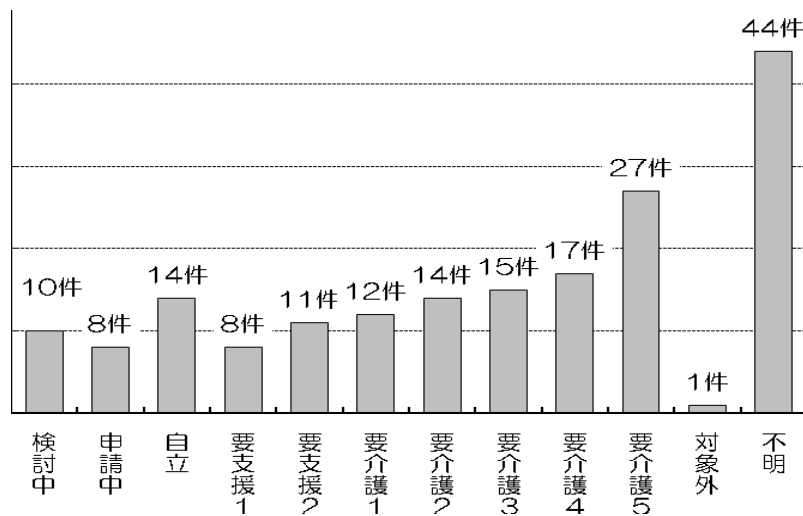
4-3 介護が必要な人は、本人が約 3 割、実母が約 2 割



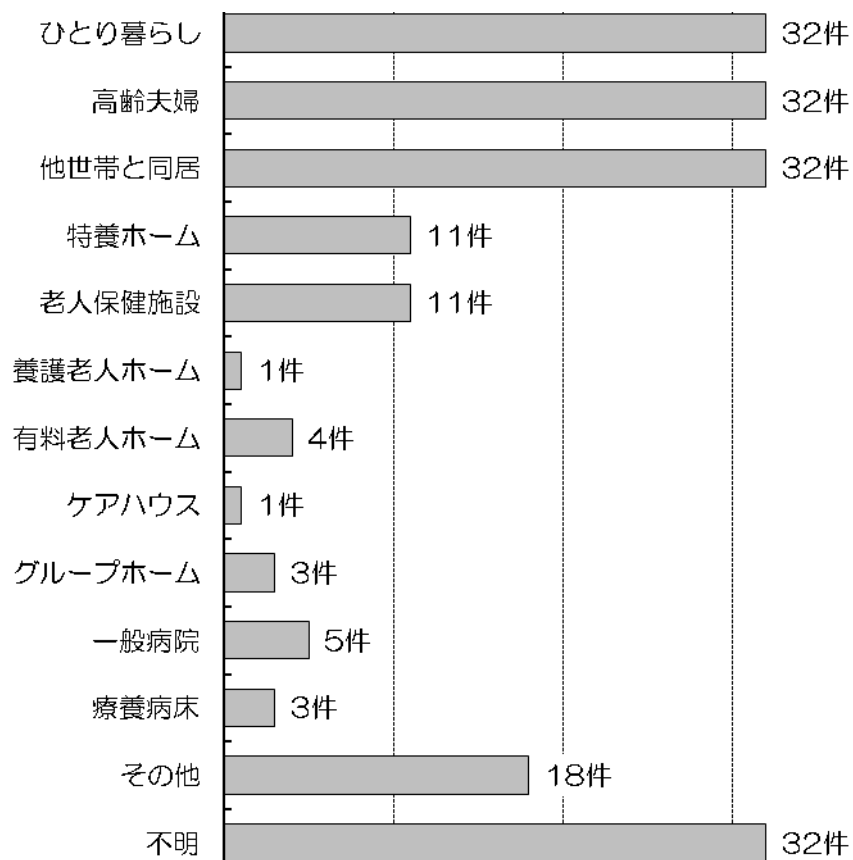
4-4 介護が必要な人の年代は、80 代がトップ



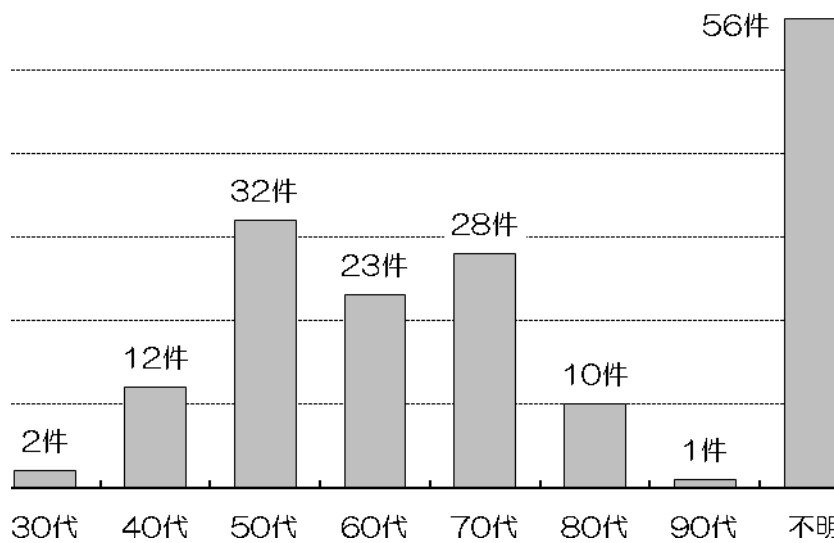
4-5 介護が必要な人の認定ランクは、要介護5がトップ



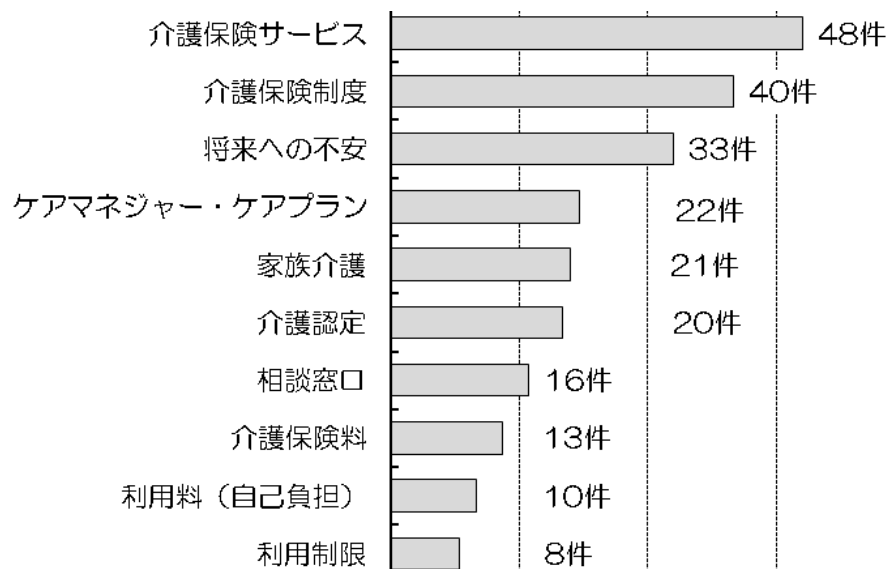
4-6 介護が必要な人の住まい方は、自宅が半数以上



4-7 介護している人の中心は 50 代から 70 代で、80 代の介護者も 6.1%に



11. 寄せられた相談は介護保険サービス、介護保険制度、そして将来への不安



4-8 利用している介護保険サービスは、ホームヘルプ・サービス、デイサービスが多い

4-9 相談スタッフが感じた相談の性格は、不満、苦情、悩み

4-10 ホットラインの前に他機関に相談している人は約 3 割

Ⅱ 相談内容からみる介護保険ホットライン 2010（概要）

1. サービスを利用するには？

1-1 利用できるのだろうか？

- ☐ 介護保険を使うには、どうしたらいいのか？（70代）
- ☐ 手伝ってもらえると助かるのだが…（70代）
- ☐ ひとり暮らしで倒れた時には、どうやって利用するのか？（70代）
- ☐ 付き添いを頼めますか？（80代）
- ☐ 将来、利用できるのか不安だ（60代）
- ☐ 介護保険は頼りになるのだろうか？（年代不明）

1-2 どこに相談したらいいだろう？

- ☐ 頼れる人がいない（70代）
- ☐ 将来が不安だ（80代）
- ☐ 何も知らないので、教えてほしい（年代不明）
- ☐ どのようにすればいいのか、わからない（80代）
- ☐ どんなサービスがあるのか知りたい（80代）
- ☐ いつになったら利用できるのか？（年代不明）
- ☐ 情報がない（40代）

1-3 利用しない

- ☐ 介護保険は利用したくない（60代）
- ☐ 国民年金だけでは、利用できない（50代）
- ☐ 1割の利用料すら払えない（年代不明）

2. 介護認定（要支援認定・要介護認定）

2-1 介護認定の申し込み

- ☐ 申請のことを知らなかった（80代）
- ☐ 本人が拒否している（年代不明）
- ☐ 前倒しで利用できることを教えてくれなかった（年代不明）

2-2 訪問調査

- ☐ 内部疾患の調査項目がない（年代不明）
- ☐ 調査員は複数で（年代不明）

2-3 主治医意見書

- ☐ 「通院していないと書けない」と言われた（年代不明）

2-4 認定通知

- ☐ 結果が出ない（60代）

- ☐ 時間がかかりすぎる（60代）
- ☐ 相談していいのだろうか？（60代）

2-5 認定ランク

- ☐ 認定ランクが変わるときは、理由を明記すべき（60代）
- ☐ 「これ以上軽くなったら退所です」（60代）
- ☐ 要支援になり、サービスが利用できなくなった（70代）
- ☐ 非該当になった（40代）
- ☐ 不安で、生きていても仕方がない（年代不明）
- ☐ 「要支援くらいかも」と言われた（年代不明）
- ☐ 要支援認定と要介護認定の一本化を（年代不明）
- ☐ 必ず軽くなるのではないか？（20代）

2-6 区分変更申請

- ☐ 「すぐに更新だから、しなくていい」と言われた（60代）
- ☐ 区分変更も緊急時には償還払いでサービスを（年代不明）

2-7 市区町村の対応

- ☐ 「お金がないし、（認定ランクは）上がりません」と言われた（70代）

3.介護保険料

3-1 年金からの天引き（特別徴収）

- ☐ 年金から引かれるのは本当か？（年代不明）
- ☐ 「生活する前に保険料を払え」ということだ（60代）
- ☐ 納得できない（70代）
- ☐ 泥棒にあっていような気がする（年代不明）
- ☐ 負担ばかりが増える（年代不明）
- ☐ 掛け金の返金はあるのだろうか？（70代）

3-2 払っているのだろうか？

- ☐ 払っているのかどうか不安だ（50代）

3-3 負担段階

- ☐ 年収 80 万円で区分する理由がわからない（60代）
- ☐ 収入は変わらないのに、高くなった理由は？（年代不明）
- ☐ 所得に応じた定率制に（年代不明）

3-4 未払い

- ☐ ペナルティは3倍（50代）

3-5 特別会計

- ☐ 特別会計のプール金は還元されないのか？（年代不明）

4.利用料

4-1 払えない

- ☐ とてもサービスは利用できない（年代不明）
- ☐ このままでは死ぬしかない（年代不明）
- ☐ 利用料が払えないので、家族手当を支給してもらいたい（70代）

4-2 貸付金

- ☐ 貸付金を借りることはできないだろうか？（70代）

4-3 利用限度額

- ☐ 超過分は全額負担ではなく、5割負担や3割負担に（年代不明）

4-4 事業所加算

- ☐ 特定事業所加算でサービスがグレードアップするのか？（年代不明）

5.ケアプラン、ケアマネジャー

5-1 ケアプラン

- ☐ ケアプランを理解できない（80代）

5-2 ケアマネジャー

- ☐ 「あなたは要介護3のレベルではない」と言われた（60代）
- ☐ 「介護保険を使えば、楽になりますよ」と言われた（60代）
- ☐ 「ケアプランはとても難しいですよ！」と言われた（年代不明）
- ☐ 「もっとひどい認知症の人もある」と言われた（年代不明）

5-3 居宅介護支援事業所

- ☐ プライバシーをのぞかれるだけ（年代不明）
- ☐ 希望していないことを勧める（60代）
- ☐ 独立型事業所がいい（60代）
- ☐ サービス提供事業所はケアプランに口をはさむことができない（年代不明）
- ☐ 人格を傷つけるような言葉（年代不明）
- ☐ ケアプランを立てない（60代）

5-4 地域包括支援センター

- ☐ ケアマネジャーは半年に1回しか来ない（60代）
- ☐ 要支援認定のケアプラン料を引きあげてほしい（80代）

5-5 ケアマネジャーから

- ☐ 視覚障害者は「散歩」が利用できるか？（年代不明）
- ☐ スキルアップしたい（40代）

6.介護予防

- ☐ もっとわかりやすくできないか？（20代）
- ☐ 「まだまだ元気じゃないか」と言い放たれた（年代不明）

7. ホームヘルプ・サービス（介護予防訪問介護／訪問介護）

7-1 生活援助

- ☐ 本当に利用できないのだろうか？（年代不明）
- ☐ 杓子定規にしないで（50代）
- ☐ 掃除は本人の動線部分のみ（70代）
- ☐ 役所は「ケアマネジャーさんとよく話し合ってください」と言うばかり（70代）
- ☐ 「1時間にしてほしい」と言われた（80代）
- ☐ 買い物同行を、雨の日は外出できないという理由で断られた（年代不明）
- ☐ 手紙の代筆をお願いしたい（80代）

7-2 身体介護

- ☐ 夏は毎日入浴したい（60代）

7-3 通院等乗降介助

- ☐ 「お連れするのは玄関まで」（60代）
- ☐ 細切れのサービスを改善できないのだろうか？（70代）
- ☐ 付き添いの家族を同乗させてほしい（70代）
- ☐ 病院内は保険適用にならない（年代不明）

7-4 24時間サービス

- ☐ 24時間利用できるようにしてもらいたい（50代）
- ☐ 早朝、夜間はなかなか来てもらえない（50代）

7-5 同性介助

- ☐ 「年を取ったら、男も女もない！」と言われた（年代不明）

7-6 医療的ケア

- ☐ インスリン注射をしてもらえない（50代）

7-7 ホームヘルパー

- ☐ 「ポータブルトイレが一番」と言われた（60代）
- ☐ 介護家族を追い込まないで（60代）
- ☐ ホームヘルパーの質をもっとあげて（50代）
- ☐ ホームヘルパーが育たないのは、利用者や家族の責任でもある（70代）
- ☐ ホームヘルパーの賃金を上げるには、どうしたらいいのか？（80代）

7-8 ホームヘルパーから

- ☐ 移動時間も介護報酬の対象に（30代）

8.訪問入浴（介護予防訪問入浴介護／訪問入浴介護）

- ☐ 事業所の都合でたびたび中止（40代）

9.訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション／訪問リハビリテーション）

- ☐ 「訪問リハビリと訪問介護はセットで」と言われた（60代）
- ☐ 通所リハビリか、訪問リハビリか（80代）

10.居宅療養管理指導（介護予防居宅療養管理指導／居宅療養管理指導）

- ☐ 東京と他の地域で料金が違う（60代）

11.デイサービス（介護予防通所介護／通所介護）

- ☐ 月1回ならやめてほしいと言われた（年代不明）
- ☐ 有名企業も小企業も同じなのか？（30代）
- ☐ マッサージで圧迫骨折（70代）
- ☐ 利用者間のトラブル（年代不明）

12.ショートステイ

（介護予防短期入所生活介護／短期入所生活介護、
介護予防短期入所療養介護／短期入所療養介護）

- ☐ 受け入れ先がない（70代）
- ☐ 「緊急時だけにしてほしい」と言われている（30代）
- ☐ 「空き状況にあわせて入院を考えろ」とまで言われた（年代不明）
- ☐ 利用実績を作るため、デイサービスも利用（年代不明）
- ☐ 「嫌なら別の場所へどうぞ」と言われた（50代）
- ☐ 事業者と地域包括支援センターが同じ法人（60代）
- ☐ まとめた日数を利用できない（年代不明）
- ☐ 「15日以上は利用できない」と言われた（年代不明）
- ☐ スタッフに中年男性が増えた（年代不明）
- ☐ 近隣に利用を非難される（60代）

13.福祉用具

福祉用具レンタル（介護予防福祉用具レンタル／福祉用具レンタル）、福祉用具購入

- ☐ どうして金額が違うのか？（50代）
- ☐ 施設に持ち込めないのは不便（20代）

14.小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能型居宅介護／小規模多機能型居宅介護）

- ☐ 利用限度額をすぐを超えてしまう（70代）

15.グループホーム（介護予防認知症対応型共同生活介護／認知症対応型共同生活介護）

- ☐ 遠方にあり、頻繁に行くことはできない（50代）
- ☐ 通院に付き添ってもらえるのか？（50代）
- ☐ 市町村で現実に合わせてもっと柔軟な対応を（30代）
- ☐ 低所得者対策はないのか？（年代不明）

16.有料老人ホーム（介護予防特定施設入居者生活介護／特定施設入居者生活介護）

- ☐ 「不足分はマンションを売り払ってください」と言われた（年代不明）
- ☐ 貯金がどんどん減っている（80代）
- ☐ 断られたらと思うと、片付けを頼めない（80代）
- ☐ 協力病院（60代）

17.高齢者専用賃貸住宅

（外部サービス利用型介護予防特定施設入居者生活介護／外部サービス利用型特定施設入居者生活介護）

- ☐ 「高齢者ビジネス」だった（年代不明）

18.特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）

18-1 待機

- ☐ なかなか入所できない（40代）
- ☐ 必要な時に利用できないのは、契約不履行では？（70代）
- ☐ 安心して入居できる施設を（80代）

18-2 施設探し

- ☐ 施設探しには限界がある（70代）
- ☐ 胃ろうがあっても入居できるところはあるだろうか？（40代）

18-3 施設の対応

- ☐ 対応が悪くて、うつ気味（年代不明）
- ☐ 能力不足なのか？（年代不明）
- ☐ いろいろと不安が多い（60代）
- ☐ 薬はやめてほしいとお願いしたが…（年代不明）
- ☐ 注射で対応すると連絡が入る（年代不明）

18-4 新型特養

- ☐ ユニット型施設の見直し予定はないのか？（20代）
- ☐ 自分のときには新型特養は利用できない（年代不明）

18-5 介護事故

- ☐ 謝罪の言葉がほしい（50代）

19.老人保健施設（介護老人保健施設）

19-1 入居を断られた

- ☐ 胃ろうを理由に断られた（70代）

19-2 通院するなら退所

- ☐ 「通院するなら一度、退所しなければならない」と言われた（年代不明）
- ☐ 医療保険を使うと退所なのか？（40代）
- ☐ 「通院は退所してから行って下さい」と言われた（30代）
- ☐ 医療機関を受診するにはどうしたらいい？（年代不明）
- ☐ 介護保険と医療保険が同時に使えない（50代）
- ☐ 法律に抜け道がある（30代）

19-3 医療費の全額自己負担

- ☐ 医療費の全額自己負担は厳しい（50代）

19-4 入居期間

- ☐ ずっと居られるわけではない（年代不明）
- ☐ 転々とすることになるのだろうか？（40代）
- ☐ 「そろそろ3ヵ月になるので」と言われた（60代）
- ☐ 認知症の進行で、退所を言われるのが不安（60代）
- ☐ 施設のルールに従わなければならない（50代）

20.療養病床（介護療養施設）

20-1 負担額

- ☐ 経済的にもうぎりぎり！（70代）

20-2 医療保険

- ☐ 医療保険と介護保険のどちらがいいのか？（60代）
- ☐ 介護保険と医療保険の両方は使えないのか？（60代）

20-3 転換廃止

- ☐ なくなるというのは本当なのか？（70代）

20-4 部屋タイプ

- ☐ 部屋タイプに迷っている（30代）

20-5 退去勧告

- ☐ 長期化を理由に退院を求められている（60代）

21.介護保険外サービス

21-1 紙おむつ

- ☐ 紙おむつを安く買える制度はあるか？（60代）
- ☐ 独居者はおむつの支給がない（年代不明）
- ☐ 紙おむつのサービスはやっているだろうか？（年代不明）

21-2 移送サービス

- ☐ 移送サービスを介護保険で利用できるようにしてもらいたい（60代）

21-3 生活支援サービス

- ☐ 頼む気持ちになれない（年代不明）
- ☐ 自治体の独自サービスは高い（年代不明）

22.介護タクシー

- ☐ 介護タクシーについて教えてほしい（70代）
- ☐ 介護タクシーの基本料金を全国一律に（年代不明）
- ☐ 必要な支援を提供してもらいたい（70代）

23.認知症

23-1 サービスを断られる

- ☐ 大声を出すので、断られてしまう（70代）
- ☐ このままでは殺人沙汰になる（50代）

23-2 どうしたらいい？

- ☐ ぼけてきたのではないかと？（60代）
- ☐ わけが分からない状態（70代）
- ☐ 医師は「しかたがない」と言うだけ（50代）
- ☐ 物忘れが激しくなっている（年代不明）
- ☐ 親族は関わりたがらない（50代）
- ☐ ついイライラしてしまう（年代不明）
- ☐ 海に飛び込みたい（年代不明）

23-3 成年後見制度

- ☐ 成年後見人とはなにか？（70代）

23-4 診断

- ☐ 認知症を調べてくれるところは？（70代）

23-5 後悔

- ☐ もっと早く気づけばよかった（50代）

24.家族介護

24-1 介護者支援はないのか？

- ☐ 男の介護は難しい（60代）
- ☐ 除雪のための支援はないだろうか？（50代）
- ☐ 介護家族の支援策を（年代不明）

24-2 介護疲労

- ☐ 罪を犯す人の気持ちがわかる（50代）
- ☐ 身体が重く、鎧を着ているよう…（50代）
- ☐ 家事がつらい（70代）
- ☐ とても疲れている（60代）
- ☐ 早く施設に入ってもらいたい（60代）
- ☐ 公正証書遺言（70代）
- ☐ 多重介護への非協力（60代）

24-3 介護態勢

- ☐ 自宅の環境整備ができない

24-4 サービスの拒否

- ☐ 介護する父親が意見を聞き入れない（60代）

24-5 将来の不安

- ☐ 自分が倒れたら、どうなるのだろうか？（70代）
- ☐ この先いつまで続くかわからない（年代不明）

25.介護労働

- ☐ 将来性を知りたい（50代）
- ☐ 給料は本当に上がるのか？（20代）
- ☐ 介護職員への要求が多すぎる（20代）

26.地域福祉

- ☐ 「見守り」という言葉をやめてほしい（年代不明）
- ☐ 民生委員は評判が悪い（60代）
- ☐ 地域福祉権利擁護事業は利用できない（年代不明）

27.補装具

- ☐ 補装具を作るには…（70代）

28.医療保険

28-1 入院

- ☐ 薬を減らしてもらいたい（年代不明）
- ☐ 治療費が払えない（40代）
- ☐ 退院を迫られている（50代）

28-2 胃ろう

- ☐ 胃ろう拒否で大きな精神的苦痛（30代）

28-3 在宅診療

- ☐ かかりつけ医に在宅診療を頼んだが、返事がない（70代）

28-4 高額療養費制度

- ☐ 世帯分離したら、高額療養費制度が受けられない（年代不明）

29.生活保護

29-1 受給できない

- ☐ 月2万円の年金（60代）
- ☐ 「働けるうちは働いたらどうだ」と言われた（60代）
- ☐ 「自給自足でやれないわけがない」と相手にしてくれない（50代）
- ☐ 「自宅も車もあるので無理」と言われた（60代）
- ☐ 月収9万円では却下されるのだろうか？（年代不明）

29-2 受給条件

- ☐ 生活保護を勧められたが…（80代）

29-3 返済

- ☐ 過払分の分割返済（60代）

30.介護保険制度

30-1 わかりづらい

- ☐ 「介護の社会化」と言いながら、家族介護に依存（年代不明）
- ☐ 80歳の老人に「ショートステイ」はわからない（60代）
- ☐ 手続きが煩雑すぎる（50代）

30-2 利用しづらい

- ☐ 医療保険と同じように使えるようにしてほしい（60代）

30-3 制度に不満

- ☐ 制度はでたらめ（60代）
- ☐ 透析があると通所・施設サービスは利用できない（50代）
- ☐ 在宅では看られない制度（60代）

- ☐ 特別会計は黒字だ（年代不明）

30-4 制度に不安

- ☐ 軽い人が利用できないのは困るし、人手不足も心配だ（年代不明）
☐ 国の保険だけでは不安（年代不明）
☐ 経済的に不安（40代）

30-5 制度への要望

- ☐ 寝たきりで動けない人に重点を（70代）
☐ 利用者は高齢者ばかりではない（年代不明）
☐ なくしてもらいたい（年代不明）

30-6 契約書

- ☐ 「この情報は、必要に応じて関係者に提供する」とはなにか？（60代）

30-7 「介護サービスの情報公表」制度

- ☐ インターネットはできない（年代不明）
☐ 法人単位で調査を（60代）

30-8 情報提供

- ☐ 税制控除など経済面の情報提供を（60代）
☐ もっと相談窓口を作るべきできないか？（年代不明）

30-9 経済的負担

- ☐ 妻の施設利用にお金がかかるから…（50代）

30-10 未利用の場合

- ☐ 在宅介護の経費を認めてもらいたい（80代）

30-11 事業者から

- ☐ 僻地対策も入れてもらいたい（30代）
☐ 介護予防サービスの追加で余分な支出（60代）
☐ 介護サービス事業には「介護事業法人」を（60代）

介護保険ホットライン企画委員会

NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン

NPO法人暮らしネット・えん

NPO法人サポートハウス年輪

高齢者介護情報誌『Better Care』編集部

全国マイケアプラン・ネットワーク

東京ボランティア・市民活動センター

市民福祉情報オフィス・ハスカップ

〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-15-24 ヒカリビル5F 『Better Care』編集部気付

TEL:090-5786-8700（市民福祉情報オフィス・ハスカップ） FAX:03-3303-4739