

介護保険ホットライン 2008 報告書

『このままでは将来が不安!』 概要版

主 催 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
 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
 市民福祉情報オフィス・ハスカップ

開設期間 2008年6月12日・13日・14日
 開設時間 10時～16時
 開設場所 東京ボランティア・市民活動センター会議室

1. 相談件数 合計 101 件
2. ボランティア・スタッフ 45 人 (3日間のべ 90 人)
3. 合計相談時間 2,061 分 (34 時間 21 分)
4. 平均相談時間 1 件平均 20.4 分
5. 相談者の住む都道府県 1 都 11 県 (合計 101 件)

青森県 1 件	茨城県 2 件	栃木県 1 件	群馬県 1 件	埼玉県 6 件
千葉県 5 件	東京都 54 件	神奈川県 15 件	長野県 1 件	新潟県 1 件
愛知県 1 件	兵庫県 1 件	不明 12 件		

相談してきた人の過半数は 60 歳以上

6. 相談者の年代 (合計 101 件)

90代 1 件 (1.0%)	80代 7 件 (6.9%)	70代 23 件 (22.8%)
60代 22 件 (21.8%)	50代 22 件 (21.8%)	40代 7 件 (6.9%)
30代 2 件 (2.0%)	不明 17 件 (16.8%)	

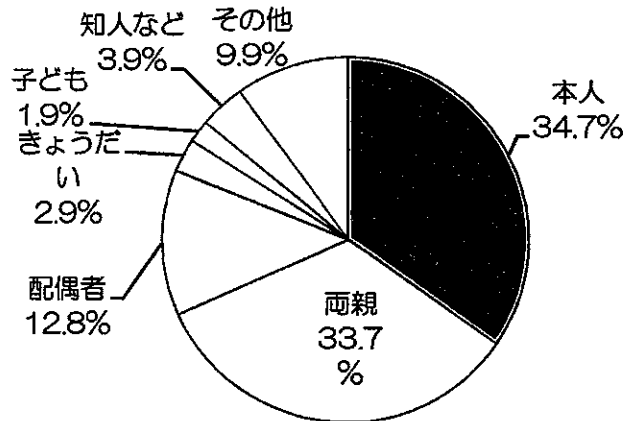
男性からの相談が増加

7. 相談者の性別 (合計 101 件)

女性 50 件 (49.5%)	男性 48 件 (47.5%)	不明 3 件 (3.0%)
-----------------	-----------------	---------------

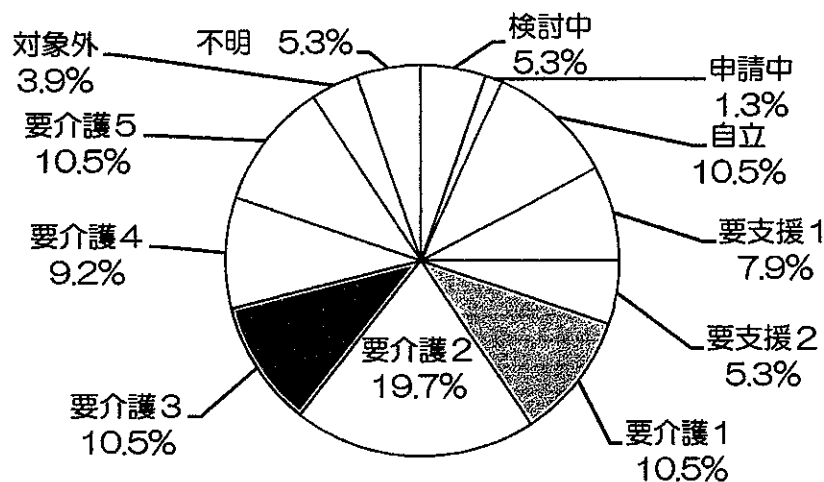
自分についての相談が3割超

8. 誰についての相談ですか？ (合計 101 件)



本人	35 件	34.7%
母	25 件	24.8%
父	9 件	8.9%
妻	8 件	7.9%
夫	5 件	5.0%
きょうだい	3 件	3.0%
息子	2 件	2.0%
知人	2 件	2.0%
親族	1 件	1.0%
祖母	1 件	1.0%
その他	10 件	9.9%
合計	101 件	100.0%

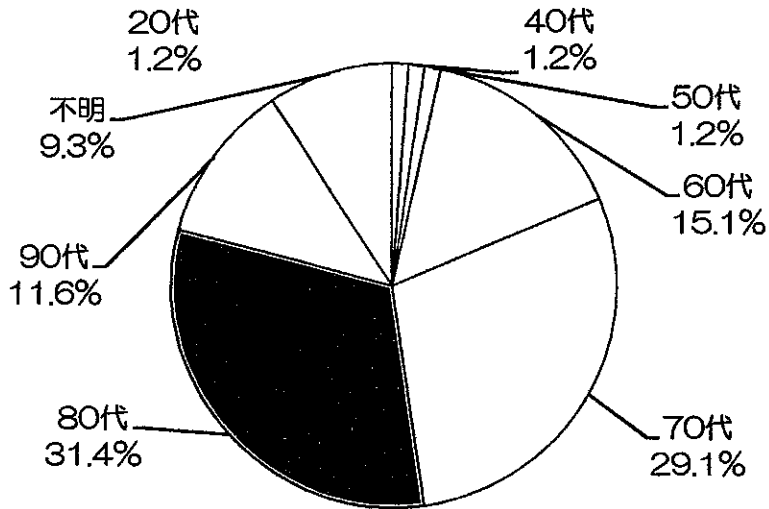
9. 相談の対象となる人の認定状況 (合計 76 件 相談件数の 75.2%)



検討中	4 件	5.3%	要介護1	8 件	10.5%	認定対象外	3 件	3.9%
申請中	1 件	1.3%	要介護2	15 件	19.7%	不明	4 件	5.3%
自立	8 件	10.5%	要介護3	8 件	10.5%	合計	76 件	100.0%
要支援1	6 件	7.9%	要介護4	7 件	9.2%			
要支援2	4 件	5.3%	要介護5	8 件	10.5%			

介護されている人は70代、80代が中心

10. 介護されている人の年代



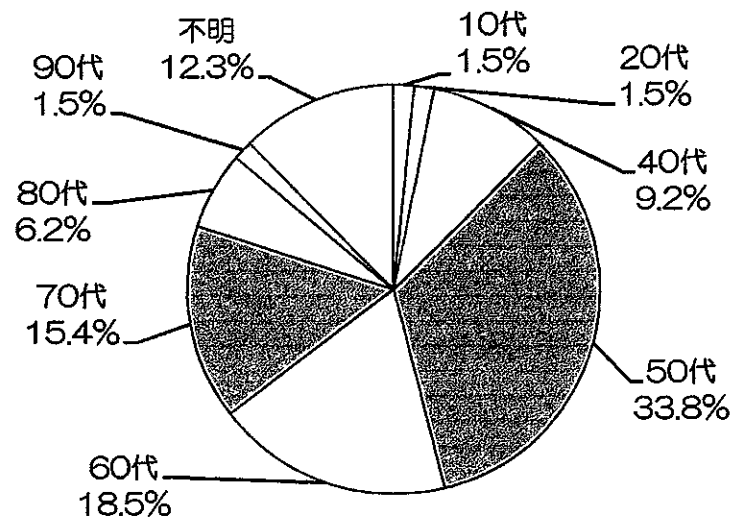
20代	1件	1.2%
40代	1件	1.2%
50代	1件	1.2%
60代	13件	15.1%
70代	25件	29.1%
80代	27件	31.4%
90代	10件	11.6%
不明	8件	9.3%
合計	86件	100.0%

10~40代 2件 (2.4%)
 60代以上 75件 (87.2%)
 70代以上 62件 (72.9%)

介護している人は50代がトップ

11. 介護している人の年代 (合計65件 相談件数の64.4%)

10代	1件	1.5%
30代	1件	1.5%
40代	6件	9.2%
50代	22件	33.8%
60代	12件	18.5%
70代	10件	15.4%
80代	4件	6.2%
90代	1件	1.5%
不明	8件	12.3%
合計	65件	100.0%



10~40代 8件 (12.3%)
 60代以上 27件 (41.5%)
 70代以上 15件 (23.1%)

介護が必要な人の約半数は高齢世帯

12. 介護される人の暮らし方 (合計 87 件 複数回答あり)

高齢世帯	42 件 (48.3%)
施設サービス	1 件 (1.1%)
居住系サービス	6 件 (6.9%)
医療機関	3 件 (3.4%)

高齢夫婦世帯	22 件	25.3%
ひとり暮らし	20 件	23.0%
他世帯と同居	20 件	23.0%
在宅-不明	2 件	2.3%
老人保健施設	1 件	1.1%
有料老人ホーム	2 件	2.3%
ケアハウス	1 件	1.1%
グループホーム	3 件	3.4%
一般病院	1 件	1.1%
療養病床	1 件	1.1%
病院-不明	1 件	1.1%
不明	8 件	9.2%
その他	5 件	5.7%
合計	87 件	100.0%

相談の中心は、 ホームヘルプ・サービスと ケアマネジメント

13. 相談が寄せられた 介護保険サービス (合計 110 件 複数回答あり)

在宅サービス	70 件 (63.6%)
居住系サービス	8 件 (7.3%)
施設サービス	6 件 (5.5%)

ケアマネジメント	26 件	23.6%
ホームヘルプ・サービス	33 件	30.0%
訪問入浴	3 件	2.7%
訪問看護	1 件	0.9%
訪問リハビリ	5 件	4.5%
居宅療養管理指導	2 件	1.8%
デイサービス	13 件	11.8%
デイケア	4 件	3.6%
ショートステイ	3 件	2.7%
グループホーム	3 件	2.7%
有料老人ホーム	5 件	4.5%
福祉用具レンタル	5 件	4.5%
住宅改修	1 件	0.9%
特別養護老人ホーム	4 件	3.6%
老人保健施設	2 件	1.8%
合計	110 件	100.0%

困っているのはサービスの制限

14 相談のテーマ (合計 234 件 事務局分類 複数回答あり)

不満を表明する相談が多かった

15 相談の性格

(合計 173 件 相談スタッフ分類 複数回答)

相談	33 件	19.1%
不満	29 件	16.8%
怒り	22 件	12.7%
問い合わせ	19 件	11.0%
意見	18 件	10.4%
苦情	16 件	9.2%
悩み	14 件	8.1%
要望	13 件	7.5%
情報提供	7 件	4.0%
迷い	1 件	0.6%
その他	1 件	0.6%
合計	173 件	100.0%

4割の人がすでにどこかに 相談していた

16. 電話をかける前に他の機関に
相談しましたか? (合計 101 件)

相談した	42 件	41.6%
相談していない	29 件	28.7%
不明	30 件	29.7%
合計	101 件	100.0%

利用制限	22 件	9.4%
介護認定	21 件	9.0%
保険料負担	20 件	8.5%
市区町村対応	19 件	8.1%
家族介護	18 件	7.7%
サービスの質	17 件	7.3%
ケアプラン	15 件	6.4%
利用方法	14 件	6.0%
障害者サービス	11 件	4.7%
将来への不安	10 件	4.3%
医療ケア	10 件	4.3%
認知症	8 件	3.4%
権利擁護・成年後見	7 件	3.0%
厚生労働省対応	6 件	2.6%
介護保険外負担	6 件	2.6%
遠距離介護	6 件	2.6%
経済的負担	5 件	2.1%
都道府県対応	4 件	1.7%
生活保護	3 件	1.3%
介護労働	3 件	1.3%
利用料	2 件	0.9%
契約内容	2 件	0.9%
介護事故	2 件	0.9%
通院介助	1 件	0.4%
院内介助	1 件	0.4%
医療費控除	1 件	0.4%
合計	234 件	100.0%

相談内容からみる介護保険ホットライン 2008 (事例抜粋)

7.ホームヘルプ・サービス

サービスが減ってしまった！

利用を減らされた

ALSの夫を在宅介護している。人工呼吸器、胃ろう、気管切開があり、ホームヘルプ・サービスを週6回利用していたが、カテーテル交換などで入院。退院後、ケアマネジャーから、要介護認定が要介護5から3になり、状態もよくなったので、ホームヘルプ・サービスが利用できないと言われ、今は訪問入浴とホームヘルプ・サービス週2回のみとなり、吸引ビン、吸引用カテーテルの洗浄、消毒は家族ができると判断された。(60代・女性)

「ホコリでは死なない」と言われた

脳血管障害で要介護3の認定を受けている。家の中ではつえを使い、やっと動ける状態で数年間、外出できないでいる。毎日、ホームヘルパーに来てもらっているが昨年、事業所に調査が入った。市と県の調査の結果、ホームヘルパーの毎日利用はダメ、掃除は週に2～3回で、「ホコリでは死なない」と言われた。入浴も週2回と言われ、それ以上利用したいなら自費と言われた。利用限度額は残っているのに、なぜ、自費になるのだろうか？(60代・女性)

一体、どこに相談したらいいのだろうか？

80代の母は要介護2で、ホームヘルパーのみ利用してきた。昨年夏、ケアマネジャーと事業所から「風呂場とトイレの掃除は、本人と一緒にやることになっている」、「一緒に出来ないなら、実費をいただく」と言われた。しかし、母は足腰が痛むのでできないと言っている。その後、今度は「お宅は同居だから、生活援助そのものが提供出来ない」と言われ、身体介護とデイサービスに変更した。しかし、買い物に付き添って、母がふらついてても手を差し伸べてくれない。一体どこに相談すればいいのだろうか？(50代・女性)

利用していて不安なことは……

ホームヘルパーが辞めてしまうのが一番の心配

夫は寝たきりで、酸素療法、胃ろう、尿カテーテルをしている。ホームヘルプ・サービスは週3回だが、浣腸、排便、オムツ交換、体位変換は相談者ひとりではできない。障害者サービスも自費サービスも利用している。しかし、ホームヘルパーが続かないため、相談者は病院に行くこともできない。一番の心配は、ホームヘルパーが辞めてしまうのではないかとということ。事業所が少ないうえ、どの人も慣れた頃に辞めてしまう。睡眠時間は1日3～4時間で、痰が

詰まるのが心配で外出もできない。(70代・女性)

生活援助が利用できない！

杓子定規なダメが多すぎる

ホームヘルパーに買い物を頼んだら、地域包括支援センターの社会福祉士に「本人にホームヘルパーが同行しないとダメ」と言われた。法律に書いてあるというが、本当なのだろうか？ ホームヘルパーが訪問している時は、1～2分でも本人が家を出るのはダメと言われた。あまりにも杓子定規ではないか？(70代・男性)

夫が元気だから利用できない

要支援1だが、ケアマネジャーから、夫が元気なのでホームヘルパーは使えないと言われた。同じ派遣先から自費でホームヘルパーに週1回、来てもらっている。内部疾患のため、掃除機が重たくて使えない。動作も話もゆっくりとしかできない。夫は現役で働いているが、もうすぐ70代になる。(60代・女性)

同居する子どもが就職活動ができない

相談者は80代で、骨折入院して要介護2だったが、その後、要支援2になった。しかし、かがむことが出来ず、掃除機もかけられない。夫は90代近くで要介護度3。同居する子どもが面倒をみてくれているが、就職活動をしたいくても、ホームヘルパーに来てもらえないので、困っている。(80代・女性)

サービスがなくては、同居できない

ひとり暮らしの母は、室内は手すりです歩き、外出は車いす。きょうだい同居することを考えているが、ケアマネジャーから、同居すると洗濯、食事準備、買い物などすべてにホームヘルパーが入れなくなると言ってきた。しかし、きょうだいも働いている。せめて日中独居時の食事などへの援助がないと困るし、同居もできない。(60代・男性)

家族は体力的にも大変だ

父は要介護2、母は要介護1の認定を受け、食事作りにホームヘルパーが来ているが、今後毎食は使えないと言われた。相談者夫婦は共働きで、日曜日は妻が三食とも両親の分も作っているが、それだけでも体力的にも大変だ。また、父は車イスとベッドを借りていたが昨年、ベッドのレンタルは打ち切られた。(50代・男性)

同居するとサービスが利用できない？

ひとり暮らしの80代後半の父親は要介護2で、在宅酸素療法を受けている。このままひとり暮らしをさせるわけにはいかないので、相談者が退職して同居する予定でいる。今はデイサービス、ホームヘルプ・サービス、訪問看護を利用しているが、相談者が同居することにより、サービスが利用しづらくなるのではないか。相談者自身も障害があり、父親と同居しても仕事

が見つからないのではないかと不安があるが、これ以外に選択肢はないと思っている。(50代男性)

通院等乗降介助が利用できない！

会社を休んでつきそっている

親は難病だが、住んでいる自治体には利用できるサービスがない。月2回の通院のたびに、相談者が会社を休んで付き添っている。なんとかならないだろうか？(40代・男性)

デイケアに通うのに利用できないのか？

80代で要介護3の母はデイケアを利用しているが、施設に送迎サービスはない。本人はタクシーの乗降もできるが、見守りが必要な状態。送迎に「通院等乗降介助」が利用できるだろうか？(50代・女性)

11.ショートステイ

2ヵ月前の申し込みでは急な時に利用できない

相談者夫婦は親を介護している。急に出掛けなければならない場合などに、ショートステイを利用したいが、ケアマネジャーに相談したところ、2ヶ月前の申し込みと言われた。これでは利用できない。どのようにしたらいいのか聞きたい。また、2ヶ月前からの申し込みというのはおかしい。制度的になんとかならないのか？(50代・男性)

13.有料老人ホーム、ケアハウス（特定施設入居者生活介護）

職員配置基準

有料老人ホームの職員基準は、介護保険では1：3だが、有料老人ホームでは1：2.5、まれに1:1.5などもあるようだ。費用負担と職員配置は比例しているとも思えるが、1：3をクリアすれば介護保険の対象になるのか？ また、1.5人を担保できる根拠は、契約書、重要事項説明書のどこに書いてあるのだろうか？(80代・男性)

サービスが提供されなくなったときにはどんな対応があるのか？

有料老人ホーム入居後、胃ろうやりハビリテーションが保障されなくなったときには、どんな対応をしてもらえるのか？(80代・男性)

事故をめぐる係争中

母はケアハウスに入居しデイサービスなどを利用していたが、転倒骨折して入院中。介護保険

では契約書などが送られてくるが、説明がない。ケアマネジャーのことは事故があって初めて知った。事故後の対応が不適切だったため、現在、係争中だ。(50代・女性)

14.グループホーム

虐待に泣き寝入り

グループホームで親が骨折、虐待、介護放棄を受けたことで、施設に話し合いを要望したが、管理職の対応が不十分で、職員に責任転嫁をしてしまう。対応策を求めて、市、県に苦情申し立てし、18項目の情報開示請求をしたが、2項目しか回答がなかった。現在、介護放棄は収まったが、グループホーム管理者から誹謗中傷があり、親に対してグループホームから出て行けとも言っている。他の利用者が同じような目にあっているが、対応方法がわからないため、泣き寝入りをしている。(年代不明・女性)

家族しか事実を知らない

80代の母はグループホームに入所して6年目になる。しかし、ホームでは座らせるか、寝かせるかで、何もしていない。スタッフもそのほうが楽だ。他の利用者にも虐待の跡のようなアザがあるのを見た。骨折して歩けなくなった人もいる。経営者に訴えても、動いてはくれない。スタッフもあくどい経営者だと言うが、自分が職を失うのでたてつかない。市の介護保険課にも相談したが、調査は事前予告して行くのでとりつくろうことができる。かえって何ともないと擁護する。他のグループホームに変わることはできないので、家族は看てもらえるだけでもよかったとあきらめている。グループホームでは本人は何も言えず、家族しか事実を知らない。行政はあてにならない。(50代・女性)

15.老人保健施設

次のところがみつからない

70代のきょうだいは、脳血管疾患と心臓疾患で入院後、老人保健施設を2ヶ所変わった。次の施設を探していたが、3ヶ所から説明なく断られた。説明を求めたところ、「入居者がいっぱいでは手が回らない」、「尿カテーテル(医療処置)がある」とのことだった。県にも相談したが、ダメ。サービス提供拒否の禁止に反しているのではないかと。現在、別の老人保健施設を待機中。特別養護老人ホームも9ヶ所に申し込んでいる。(70代 男性)

16.特別養護老人ホーム

10年待ちと言われた

90代の祖母は認知症で要介護5。相談者の母が働きながら、ひとりで介護してきた。70歳になろうとする母は、仕事と腰痛を抱えての介護で、倒れそうになっている。役所に相談したところ、特別養護老人ホームに申し込むように助言されたので、書類を取り寄せ17ヶ所に申し込んだが、500~1000人の待機者がおり、入所まで長いと3~10年もかかってしまうと説明された。特別養護老人ホーム少なすぎると思うので、意見として取り上げて欲しい。また、今後どうしたらよいか、教えてほしい。(40代 男性)

減免制度を適用しない新型ユニット

新型ユニット特養は食費・居住費の負担が12~16万円くらいで、待機者が定員の5倍くらいいる。従来型特養は食費・居住費の負担が7~9万円くらいで、待機者が定員の倍くらいいる。ホテルコストについては施設裁量なので、県は何もいえないという。しかし、新型ユニットはホテルコストが高すぎる。また、ひとつの施設は食費について減免制度を適用していない。本来なら課税状況により、第1段階~第4段階と食費の減額制度が適用されるが、その施設は食費が6万3000円くらい。また、このように高額をとるからといって、質の良いケアをしているわけではない。現在、県とも交渉中だが、全施設において、減免制度が適用されるよう法整備してほしい。(70代・男性)

22.このままでは将来が不安だ！

経済的な不安

生活保護も受けられない！

70代で独身だが、どうしようもない状態。公営住宅に暮らし、特別養護老人ホームは申し込めず、孤独死と背中合わせ。貯金300万円では生活保護も受けられない。ここが終の棲家と考えると不安。成年後見人にしてもお金がかかる。せめて公的サービスがひとり暮らし高齢者の見回りだけでもしてほしい。(70代・女性)

蓄えが底をついてしまうのが不安

ガンで入退院を繰り返しながら、在宅生活をしている。福祉事務所では、預金があるため、生活保護対象にならないと言われた。公営住宅に応募しても落選ばかり。家賃の値下げもしてもらえず、生活を切りつめ、迷惑をかけないように暮らしている。蓄えが底をついてしまうのが不安だが、だれもきちんと対応してくれない。こうした現状があることを国や行政に伝えてほしい。(60代・女性)

ひとりの不安

保証人がみつからない

働いているが、所得が少ないため、生活保護を受けている。借家の更新があるが、保証人になっている遠方の親せきも生活が苦しいらしく、今回は頼むのが難しい。NPOなどで、保証人になってくれるところがあると聞いたが、具合が悪くなった時や、死後の弔いなどにも不安がある。役所にはすでに相談した。(70代・女性)

相談する人がいない

両親は亡くなり、きょうだいも遠方に暮らすひとりだけ。「近くに身内がないのだから、帰ってくれば」というが、何もすることがないので、帰っても仕方がない。今は団地でひとり暮らし。誰も話す人がいない。このような場合、誰に相談したらよいか教えてほしい。介護保険料を払うのが嫌なのではない。うまく使いたい。(60代・男性)

誰にも助けてもらえない

70代の夫はがんで、相談者も心臓病を患っている。子どもがいないので、ひとりになった時が不安だ。88歳の夫が介護していた妻を殺してしまった事件を聞いて、自分もそうなるのではないかと感じた。役所にも地域包括支援センターにも相談したが、人手がないので対応できないと言われた。民生委員も何もしないし、社会福祉協議会もボランティアがいない。誰にも助けてもらえない。(70代・女性)

23.家族介護

現金給付を認めてほしい

70代の父は在宅酸素で要介護3、障害者手帳も持っている。トイレに行くなど動くと血中酸素が落ちてしまい、常時見守りが必要な状態。母は仕事を辞めさせられ、相談者と交互に介護している。相談者はホームヘルパーの資格を持っているが、家族介護には給付がない。経済的にも苦しいため、家族介護でも給付されるよう制度を改善してほしい。(年代不明 男性)

どうやって利用を説得したらいいのだろう？

会社を辞めて、80代の親を介護している。要介護1から要介護2と重くなってきているが、本人が内向的でサービスを嫌がるため、介護保険は利用していない。歩けないため、トイレ介助が必要。デイサービスを利用しながら、勤め先を探したいと思っているが、どうしたらサービスを利用するよう説得できるだろうか？(40代・男性)

働くことができず、困っている

90代の父は要支援2で、通院には付き添いが必要。80代の母は足の具合が悪く、家事がで

きない。相談者は毎日、両親の手伝いに通っているが、他人を家に入れたくないと言われ、サービスが利用できない。働くことができず困っているが、両親の支援をすることでホームヘルパーとしての報酬を得ることはできないのか？（年代不明・女性）

介護家族を支援してくれるところは？

親は脳血管障害で要介護5だが、入院中で医療保険と障害者認定で1割負担、高額医療も適用されず、全く介護保険が使えない。毎月22万円の負担（差額ベッド含む）で経済的にも精神的にも大変。介護家族を支援してくれるところを教えてください。（40代・女性）

もっと家族の負担を減らしてほしい

90代の親を介護していて、疲れている。施設をもっと増やしてほしい。この国は道路と命のどちらが大切なのかと思う。もっと社会保障にまわしてもらいたいが、何かといえば消費税を上げるとか言う。ドイツでは現金支給があり、家族介護を労働とみなしていると聞いた。もっと家族の負担を減らしてほしい。安心して暮らせる制度にしてほしい。（60代・女性）

サービスを提供する人たちが親身になってくれない

母は訪問してくれる医師やホームヘルパーへの拒否が激しく、薬の服用も嫌がる。きょうだいと交替で介護する予定だが、きょうだいの住む自治体の医師やケアマネジャーはあまり親身になってくれない人たちだ。介護保険を利用しながら介護していきたいと思っても、介護保険サービスを提供する人たちに問題がある。（年代不明 女性）

定期的に訪ねているけれど……

他県に住む両親はふたり暮らし。相談者は定期的に訪ねている。母は70代で要介護度2だが、足が不自由なため、トイレ介助が必要な状態。ホームヘルパーを勧めても、父が自分でやると主張するが、実際はできないのに頑として受け付けない。デイサービスは利用している。市の介護保険担当、ケアマネジャーが何度も来ているらしい。（40代・女性）

酒でも飲まないとやってられない

失業期間に80代で要介護4の母を介護しはじめて、5年近くなる。相談者は先行きに不安を覚え、アルコール依存傾向となり、主治医からは母よりも危ないと言われている。母をホームにいて、自分の生活を立て直したいが、どこもいっばいで入れない。有料老人ホームを利用する経済的余裕はない。また、同居家族がいるため生活援助が利用できなくなった。酒でも飲まないとやってられない。（50代・男性）

25.働く立場から

保険者はホームヘルパーについて利用者を指導すべきだ

ホームヘルパーとして働いているが、お手伝いだと思っている利用者に、介護保険の財源がどうなっているかなども含めて、保険者がしっかり指導をするべきだ。(年代不明・女性)

ケアマネジャーは診療内科に通っている人が多い

ケアマネジャーは心療内科に通っている人が多くなり、大変な状況になっています。経営者はお金儲けのことしか考えていない！ ホームヘルパーもケアマネジャーも、資格を持って仕事をしているのです。(年代不明・女性)

介護報酬は給与にならない

介護保険は仕組みに問題がある。税金も使うのだから、何でも民間ではダメだ。ホームヘルパーの給与が少ないから、人が辞めていく。介護報酬は契約先が取ってしまうからだ。(70代・男性)

ストレスで体調を崩して休業中

ホームヘルパーとして勤務していたが、ストレスのため体調を崩して現在休業中。90代の男性利用者にサービス提供中に、セクハラ発言をされたり、後ろから抱きつかれたりしたが、サービス提供責任者からは「歳だから寂しいのよ」と言われ、適切に対応してもらえなかった。体調が回復したあと、介護の仕事に戻るかどうか迷っている。(50代・女性)

働く人たちに光を

社会福祉法人併設事業所は行政と癒着して順調な経営だが、小規模事業所の経営は難しい。介護職への待遇の悪さなど、社会全般が弱者に厳しく、やさしさ、思いやりが見られない。介護保険制度が趣旨どおりに利用者本位に運用され、そこで働く人々にも光が当てられる方向で改善されていくことを望んでいる。(40代・男性)

介護保険ホットライン企画委員会

企画委員会事務局 160-0022 新宿区新宿1-14-6 御苑ビル3F 『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

介護保険ホットライン 2006 報告書『利用者は何に困っているのか?』(2006.09 発行)

介護保険ホットライン 2007 報告書『サービスが利用できない!』(2007.08 発行)

参考 介護保険ホットライン報告書 目次

I	数字からみる介護保険ホットライン 2008	……………1
II	相談内容からみる介護保険ホットライン 2008	……………9
	1. 介護保険制度について	
	2. 介護認定について	……10
	3. 介護保険料	……16
	4. 介護保険特別会計	……22
	5. 介護保険事業計画	……24
	6. ケアマネジャー	
	7. ホームヘルプ・サービス	……28
	8. 訪問入浴サービス	……33
	9. デイサービス	……34
	10. デイケア	……35
	11. ショートステイ	
	12. 福祉用具	……36
	13. 有料老人ホーム、ケアハウス	
	14. グループホーム	……38
	15. 老人保健施設	
	16. 特別養護老人ホーム	……39
	17. 市区町村の独自サービス	……40
	18. 認知症	
	19. 障害者サービス	……41
	20. 苦情解決機関	
	21. 福祉サービスの第三者評価	……42
	22. このままでは将来が不安だ！	
	23. 家族介護	……44
	24. 相談先	……47
	25. 働く立場から	……48
	26. 医療サービス	……50
	27. 後期高齢者医療制度	
	28. 成年後見制度	……51
III.	介護保険ホットラインに寄せられた資料	
	1. 特別養護老人ホームのホテルコストについて（介護保険とよなか市民会議）	……53
	2. 東京都北区に住民監査請求をしました（東京都北区・東間一夫）	……57
	3. わたしたちが望むケアマネジメントについて（ケアマネジメントを考える会）	……61