



介護サービスで お困りの方は ご相談ください



困った時や苦情があるときは、ご相談ください

サービス提供事業者

事業者は利用者からの苦情に対し、改善することが義務付けられています。まずご相談ください。



担当のケアマネジャー・地域包括支援センター

サービス提供事業者やケアプラン等への苦情に迅速に対応します。



お住まいの市(区)町村の介護保険苦情担当

サービス提供事業者やケアマネジャーに相談しにくいときや、制度全般に対応します。



国保連合会

介護サービスの質の向上へむけての苦情等に対応します。

※要介護認定、保険料等に関するもの、謝罪をもとめるもの、医師の判断に関するもの、契約の法的有効性に関するもの等、苦情相談の対象とならないものがあります。



信頼のおけるサービス提供事業者を選びましょう!!

信頼のおけるサービス提供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。

- 職員の言葉づかいや態度はていねいで、気持ちの良いものですか?
- どんな介護をするかなどが書かれた書類(重要事項説明書)を受け取りましたか?
- あなたの質問や要望を聞いてもらえますか?
- 利用者や家族のプライバシーは守られていますか?
- サービスをキャンセルしたいとき、その料金(キャンセル料)について説明してもらえましたか?
- 苦情があるときや緊急時の対応は、明記されていますか?

チェック!

神奈川県国保連合会のホームページ
をご覧ください

<https://www.kanagawa-kokuho.or.jp>

検索



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

令和6年度 介護保険改正点のお知らせ



介護保険は、3年ごとに制度改正が行われます。介護保険の安定した制度運営のために、ご理解とご協力をお願いいたします。

◆令和6年4月から

■令和6～8年度(第9期)の介護保険料が決まりました

新しい介護保険料が決まりました。第8期(令和3～5年度)と比べて多段階の設定になったことで、より所得に応じた介護保険料になりました。所得の低い人に対しては、引き続き負担軽減が図られています。



■介護報酬が改定されました(一部のサービスは令和6年6月に改定)

介護報酬の改定で介護保険サービスにかかる費用が変わったため、サービスを利用したときに支払う利用者負担も変わります。

ただし、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、居宅療養管理指導については、令和6年6月に介護報酬が改定されています(介護予防サービスも同様です)。



■介護予防ケアプランの作成を、介護予防支援の指定を受けた居宅介護支援事業者にも依頼できるようになりました

これまでの地域包括支援センターに加えて、市区町村から介護予防支援の指定を受けた居宅介護支援事業者にも、介護予防ケアプランの作成を依頼できるようになりました。*介護予防・生活支援サービス事業のみ利用の場合は、引き続き地域包括支援センターに依頼します。



■福祉用具貸与の対象用具のうち一部は、利用方法(借りる、または購入する)を選択できるようになりました

福祉用具貸与での利用が長期間になる場合は、借りて利用するより購入した方が費用を抑えられることがあります。利用者の負担を軽減し、福祉用具の適切な利用と安全確保の観点から、利用方法(借りる、または購入する)を選択できるようになりました。

購入する場合は、特定福祉用具販売として、一年間(4月1日～翌年3月31日)で10万円を上限に、利用者負担分を除いた購入費が介護保険から給付されます。

選択の対象となる福祉用具は、要介護度にかかわらず次のとおりです。

●固定用スロープ	●歩行器(歩行車を除く)	●単点杖(松葉づえを除く)と多点杖

利用方法の選択は、利用者が決めることができます。福祉用具専門相談員またはケアマネジャーは、利用者が選択できることについて十分説明し、選択にあたって必要な情報の提供、また医師等の意見や利用者の身体状況等をふまえた提案を行うことになっています。

◆令和6年8月から

■介護保険施設を利用したときの居住費等の基準費用額などが変わりました

施設を利用したサービスで支払う居住費等、食費には基準になる額(基準費用額)が決まっています。近年の光熱水費の高騰に対応して、在宅で生活する人との負担の均衡を図る観点などから、居住費等の基準費用額が変わりました(食費の基準費用額などは変わりません)。

■基準費用額(1日につき)

	ユニット型個室	ユニット型個室的多床室	従来型個室		多床室	
			介護老人保健施設 介護医療院 短期入所療養介護	介護老人福祉施設 短期入所生活介護	介護老人保健施設 介護医療院 短期入所療養介護	介護老人福祉施設 短期入所生活介護
令和6年7月まで	2,006円	1,668円	1,668円	1,171円	377円	855円
令和6年8月から	2,066円	1,728円	1,728円	1,231円	437円	915円

これに伴って、低所得の人の施設利用が困難とならないように、下表の負担限度額を超えた分は介護保険から給付される「特定入所者介護サービス費等」も金額が変わりました(第1段階で多床室利用の場合は変わりません)。

■負担限度額(1日につき)

利用者負担段階		ユニット型個室	ユニット型個室的多床室	従来型個室		多床室
				介護老人保健施設 介護医療院 短期入所療養介護	介護老人福祉施設 短期入所生活介護	
第1段階	生活保護受給者等	820円	490円	490円	320円	0円
	高齢福祉年金受給者	880円	550円	550円	380円	
第2段階	世帯全員が住民税非課税 課税年金収入額+非課税年金収入額+その他の合計所得金額が80万円以下の人	820円	490円	490円	420円	370円
		880円	550円	550円	480円	430円
第3段階①	課税年金収入額+非課税年金収入額+その他の合計所得金額が80万円超120万円以下の人	1,310円	1,310円	1,310円	820円	370円
		1,370円	1,370円	1,370円	880円	430円
第3段階②	課税年金収入額+非課税年金収入額+その他の合計所得金額が120万円超の人	1,310円	1,310円	1,310円	820円	370円
		1,370円	1,370円	1,370円	880円	430円

次の①②のいずれかに該当する場合は、特定入所者介護サービス費等の支給対象になりません。

- ①住民税非課税世帯でも、世帯分離している配偶者が住民税課税
- ②住民税非課税世帯(世帯分離している配偶者も非課税)でも、預貯金等が下記の金額を超える場合
第1段階: 単身1,000万円、夫婦2,000万円 第3段階①: 単身550万円、夫婦1,550万円
第2段階: 単身650万円、夫婦1,650万円 第3段階②: 単身500万円、夫婦1,500万円
*40～64歳の第2号被保険者は、利用者負担段階にかかわらず単身1,000万円、夫婦2,000万円

その他、第9期中に次の改定が予定されています

令和7年8月から、介護老人保健施設の「その他型」及び「療養型」、介護医療院の「Ⅱ型」において、月額8,000円相当の多床室の室料負担が導入されます。
*低所得の人には、利用者負担が増加しないよう給付が行われます。

『見てわかる! かんたん! 介護保険 動画』

介護保険制度のしくみを動画で説明しています。ぜひご覧ください。こちらのURL、二次元コードから動画がご覧になれます

<https://vimeo.com/826791150/83efbd9bab>



🌻 介護保険のサービスについては、市(区)町村の相談窓口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

①市(区)町村の苦情・相談窓口

令和6年4月1日現在

市(区)町村	担当課	電話番号
横浜市(本庁)	介護事業指導課	☎045(671)3461
	高齢施設課	☎045(671)3923
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・障害支援課	☎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(341)1138
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)2313
戸塚区	高齢・障害支援課	☎045(866)8452
栄区	高齢・障害支援課	☎045(894)8547
泉区	高齢・障害支援課	☎045(800)2436
瀬谷区	高齢・障害支援課	☎045(367)5714
川崎市(本庁)	高齢者事業推進課	☎044(200)2910
川崎区	高齢・障害課	☎044(201)3282
大師地区健康福祉ステーション	高齢・障害担当	☎044(271)0161
田島地区健康福祉ステーション	高齢・障害担当	☎044(322)1996
幸区	高齢・障害課	☎044(556)6689
中原区	高齢・障害課	☎044(744)3136
高津区	高齢・障害課	☎044(861)3269
宮前区	高齢・障害課	☎044(856)3238
多摩区	高齢・障害課	☎044(935)3187
麻生区	高齢・障害課	☎044(965)5146

市(区)町村	担当課	電話番号
相模原市	介護保険課	☎042(707)7058
横須賀市	介護保険課	☎046(822)8253
平塚市	介護保険課	☎0463(21)8790
鎌倉市	介護保険課	☎0467(61)3950
藤沢市	介護保険課	☎0466(50)8270
小田原市	高齢介護課	☎0465(33)1827
茅ヶ崎市	介護保険課	☎0467(81)7164
逗子市	高齢介護課	☎046(873)1111
三浦市	高齢介護課	☎046(882)1111
秦野市	高齢介護課	☎0463(82)9616
厚木市	介護福祉課	☎046(225)2240
大和市	介護保険課	☎046(260)5170
伊勢原市	介護高齢課	☎0463(94)4722
海老名市	介護保険課	☎046(235)4953
座間市	介護保険課	☎046(252)7719
南足柄市	高齢介護課	☎0465(73)8057
綾瀬市	高齢介護課	☎0467(70)5636
葉山町	福祉課	☎046(876)1111
寒川町	高齢介護課	☎0467(74)1111
大磯町	福祉課	☎0463(61)4100
二宮町	高齢介護課	☎0463(71)5348
中井町	健康課	☎0465(81)5546
大井町	福祉課	☎0465(83)8024
松田町	福祉課	☎0465(83)1226
山北町	保険健康課	☎0465(75)3642
開成町	福祉介護課	☎0465(84)0316
箱根町	福祉課	☎0460(85)7790
真鶴町	健康長寿課	☎0465(68)1131
湯河原町	介護課	☎0465(63)2111
愛川町	高齢介護課	☎046(285)6938
清川村	子育て健康福祉課	☎046(288)3861

②市の相談(事業者の指定に関する内容)窓口

市	担当課	内容	電話番号
横浜市	介護事業指導課	居宅サービス	☎045(671)3413
		地域密着型サービス	☎045(671)3466
	高齢施設課	施設特養・老健サービス 特定施設	☎045(671)3923 ☎045(671)4117
川崎市	高齢者事業推進課	訪問介護等	☎044(200)2469
		通所介護等	☎044(200)2544
		施設サービス	☎044(200)2633

市	担当課	内容	電話番号
相模原市	福祉基盤課	全サービス	☎042(769)9226
横須賀市	指導監査課 施設介護サービス担当	施設系 地域密着型サービス	☎046(822)8162
		指導監査課 居宅介護サービス担当	居宅系 ☎046(822)8393

③神奈川県内の相談(②の地域以外の事業者の指定に関する内容等)窓口

県	担当課	電話番号(代表)	事業者の指定	担当グループ	内線番号
神奈川県	高齢福祉課	☎045(210)1111	事業者の指定(居宅(特定施設・短入生・短入療を除く))	在宅サービスグループ	4841
			事業者の指定(特養・居宅(短入生))	福祉施設グループ	4851
			事業者の指定(老健等・居宅(特定施設・短入療))	保健・居住施設グループ	4856



受けよう特定健診 健康づくりのスタートライン!

国保連合会の
苦情・相談窓口

神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係

〒220-0003 横浜市西区楠町27番地1

☎045-329-3447 受付時間:午前8時30分~午後5時15分(土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く)