

おおさか介護サービス 相談センター だより

第46号

発行
2026(令和8)年
9月25日



介護を社会全体でささえる 介護保険制度

本紙では、第34号から12回にわたって、介護保険で利用できる主な居宅サービスや施設・居住系サービスを利用する際に、注意すべき点や利用のポイントについてご紹介してきました。

今回は、基本に戻って、知っているようで意外と知らない!?「介護保険制度」についてご紹介します。

介護保険とは

介護保険は介護が必要な方を社会全体でささえる制度です。

65歳以上のすべての方が、それぞれの能力を活かし、できるだけ自立した生活を送っていただくよう、また、介護が必要になっても自立した日常生活を支援する観点から作成されるケアプランに基づいて、必要な保健・医療・福祉サービスを提供します。

介護保険のしくみ

介護保険制度は、みなさまが住んでいる大阪市が保険者となって運営します。

40歳以上の方が被保険者となって保険料を納め、介護や支援が必要になったときに、要介護(要支援)認定を受け、利用料等を負担して介護保険サービスの提供を受けるしくみです。

第1号被保険者(65歳以上の方)

所得等に応じて、15段階の保険料を設定し、次の方が介護サービスを利用できます。

- ・入浴、排せつ、食事などの日常生活動作について常に介護が必要な方(要介護者)
- ・心身の状態が改善する可能性が高い方で日常生活の一部に支援が必要な方(要支援者)
- ・基本チェックリストに該当し、要支援者に相当する状態と認められる方(事業対象者)

第2号被保険者(40歳以上64歳までの方)

加入している医療保険の算定方法に基づいて保険料が決定され、次の方が介護サービスを利用できます。

- ・老化が原因とされる16種類の病気により、介護等が必要になった方(要介護者・要支援者)



介護サービスが必要になったら

① 申請をしましょう

大阪市認定事務センターへ「要介護認定・要支援認定」の申請を行ってください。

居宅介護支援事業者、介護保険施設、地域包括支援センターに依頼して申請を代行してもらうこともできます。

※大阪市認定事務センターでは、窓口にお越しいただくことなく、郵送で要介護(要支援)認定の申請の受付を行っています。

申請書類や手続きなどについては、大阪市認定事務センターにお問合せください。(TEL.06-4392-1700)

○申請に必要なもの

- ・介護保険要介護認定・要支援認定申請書
- ・介護保険被保険者証
- ・本人の個人番号(マイナンバー)確認書類(個人番号カード(裏面)写し、通知カード(表面)写し等)
- ・本人の身元確認書類(個人番号カード(表面)写し、運転免許証写し等)
- ・医療保険被保険者証、資格情報のお知らせ、資格確認書、いずれか1点の写し(40歳から64歳までの方の申請の場合のみ)



② 心身の状況などを調査(認定調査)

大阪市から委託を受けた認定調査員が、心身の状況などについて調査を行います。

必要に応じて、区役所の保健師が同行します。

○認定調査時の介添え制度

障がいにより意思疎通が難しい方、日本語の理解が困難な外国籍の方などが、安心して調査を受けられるよう、無料で通訳などが同席する大阪市独自の制度があります。

③ 主治医に意見を求めます(主治医意見書)

大阪市から主治医に心身の障がいの原因である病気などに関する意見書の作成を依頼します。

※手続きをしていただく必要はありません。

④ 専門家が審査(介護認定審査会)

認定調査の結果と主治医の意見書をもとに、保健、医療、福祉の専門家が、介護を必要とする度合い(要介護状態区分等)を審査・判定します。



⑤ 認定結果のお知らせ

○認定結果の通知

介護認定審査会の審査判定結果にもとづいて、大阪市が要介護・要支援認定を行い、本人にお知らせします。

○要介護状態区分等

要介護1～5 …… 介護サービスを利用できる方

要支援1・2 …… 介護予防サービス、総合事業のサービスを利用できる方

非該当(自立) …… 事業対象者(基本チェックリストに該当した方)は、総合事業のサービスのうち、短期集中型のサービス(サポート型訪問サービス、選択型通所サービス)を利用することができます。



⑥ ケアプランの作成

ケアマネジャー等にどんなサービスをどれくらい利用したいかを相談しましょう。

認定結果に応じたケアプランを作成してもらえます。

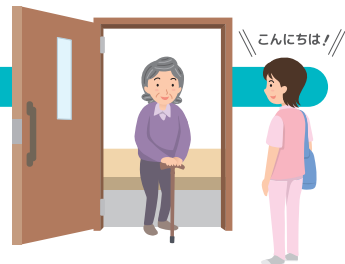
※申請日から認定日までの間にサービスを利用することもできますが、認定の結果によってはサービス利用額など全額自己負担となる場合があります。

認定の結果前にサービス利用が必要な場合は、必ずケアマネジャー等に相談しましょう。

⑦ サービスの利用

ケアプランにもとづいて、最適なサービスを利用します。原則として費用の1割、2割または3割は利用者の負担となります。

①から⑥までの手順によりサービスが利用できます。⑤で認定された有効期間内でサービスが利用でき、引き続き利用する場合は⑧の更新手続きを行ってください。



⑧ 更新手続き

認定の有効期間は、原則6か月(更新の場合は12か月)です。ただし、心身の状態によって48か月まで延長、3か月まで短縮される場合があります。

引き続きサービスを利用する場合は、有効期間満了の日の60日前から更新申請ができます。

なお、心身の状態が変化した場合、残りの有効期間にかかわらず、いつでも状態の区分の変更申請ができます。

介護サービスの利用のしかた

認定の結果に応じてケアプランを作成し、サービスを利用します。

ケアマネジャー(介護支援専門員)

介護の知識を広く持った専門家で、本人や家族の希望を聞き、本人に適したケアプランを作成し、利用者とサービス提供事業者の間に立って連絡調整をします。

要介護1～5の方 介護サービスを利用できる方

■ 居宅サービス(訪問介護、通所介護など)の利用 ⇒ 居宅介護支援事業所へ

- ① ケアマネジャーによるアセスメント(課題分析)
利用者の心身の状態や環境、生活状況などを把握し、課題を分析します。
- ② サービス担当者との話し合い
本人の状態に最も適したサービスを利用者・家族とサービス担当者で検討します。
- ③ ケアプランの作成
利用するサービスの種類や回数を決定します。
- ④ サービス提供事業者と契約
サービスを行うサービス提供事業者と契約を結びます。
- ⑤ 居宅サービスの利用
ケアプランにもとづいて、サービスを利用します。



■ 施設・居住系サービス(特養、老健など)の利用 ⇒ 介護保険施設へ

- ① 介護保険施設と契約
希望する施設を選び申し込みます。
- ② ケアプランの作成
施設のケアマネジャーが利用者に適したケアプランを作成します。
- ③ 施設・居住系サービスの利用
ケアプランにもとづいて、サービスを利用します。

要支援1・2の方 介護予防サービス、総合事業のサービスを利用できる方

■ 介護予防サービス・総合事業のサービスの利用 ⇒ 地域包括支援センター等へ

- ① 介護予防計画担当者によるアセスメント(課題分析)
利用者の心身の状態や環境、生活状況などを把握し、課題を分析します。
- ② サービス担当者との話し合い
目標を達成するための支援メニューを利用者・家族とサービス担当者で検討します。
- ③ 介護予防ケアプランの作成
目標を達成するためのサービスの種類や回数を決定します。
- ④ サービス提供事業者と契約
サービスを行うサービス提供事業者と契約を結びます。
- ⑤ 介護予防サービス、総合事業のサービスの利用
介護予防ケアプランにもとづいて、サービスを利用します。



非該当(自立)の方 事業対象者(基本チェックリストに該当した方)

■ 総合事業のサービスの利用 ⇒ 各区役所保健福祉課、地域包括支援センターへ

総合事業のサービスを利用できる方は、要支援者のほか、基本チェックリストに該当し要支援者相当と判断された事業対象者です。

事業対象者は、総合事業のサービスのうち、短期集中型のサービス(サポート型訪問サービス、選択型通所サービス)を利用することができます。

契約について

サービスを利用する際には、事業者と契約を結びます。契約の際には、後にトラブルにならないよう重要事項説明書や契約書は、その内容をよく確認しましょう。

事業者は利用者またはその家族に対して、重要事項説明書にもとづき、運営規程の概要や提供するサービスの内容とその料金・その他の費用の請求及び支払い方法、事故発生時や緊急時の対応、苦情処理体制や苦情相談窓口等について、説明のうえ同意を得ることになっています。

契約の際は、これらの項目について必ず確認し、不明なところは説明を受けてください。



介護保険サービスの利用で、悩んだり、困ったりしていることはありませんか？

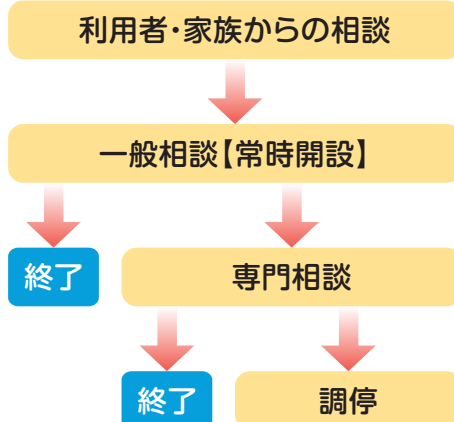
介護保険サービスの利用者・家族からの苦情・相談に対し、中立的な立場での電話・来所による一般相談のほか、相談の内容によっては、福祉・保健・医療・法律等、各分野の専門相談員による専門相談等を通じ、話し合いによる問題の解決を図ります。また、介護保険サービス提供事業者からの相談にも応じます。

【相談ができる方】

- 介護保険サービス等の提供を受けている又は受けようとしている
大阪市内の高齢者など(本人またはその家族)
- 介護保険サービス等を提供している大阪市内の事業者
- 大阪市内の利用者にサービスを提供している
大阪市外の実業家



相談の流れ



令和7年4月～令和8年3月 苦情相談件数 (1,972件) ※相談内容が複数の項目に該当する場合があり合計2,528件

(3)対象外の介護に関するトラブル 221件

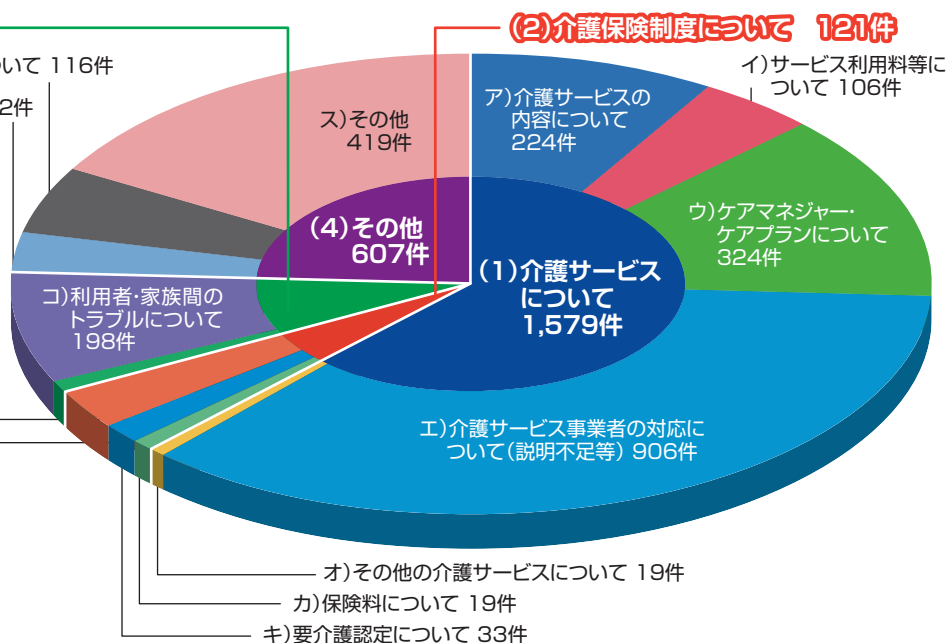
シ)区役所等公的機関の対応について 116件

サ)他の制度に関連すること(医療・障がい生保) 72件

ケ)事業者間・事業者内部のトラブルについて 23件

ク)カ)キ)を除く制度について 69件

	詳細	合計件数
(1)介護サービスについて		1,579
ア)介護サービスの内容について	224	
イ)サービス利用料等について	106	
ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて	324	
エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	906	
オ)その他の介護サービスについて	19	
(2)介護保険制度について		121
カ)保険料について	19	
キ)要介護認定について	33	
ク)カ)キ)を除く制度について	69	
(3)対象外の介護に関するトラブル		221
ケ)事業者間・事業者内部のトラブルについて	23	
コ)利用者・家族間のトラブルについて	198	
(4)その他		607
サ)他の制度に関連すること(医療・障がい生保)	72	
シ)区役所等公的機関の対応について	116	
ス)その他	419	
総合計		2,528



社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会 おおさか介護サービス相談センター

〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12番10号
(大阪市立社会福祉センター308)

TEL. 06-6766-3800・06-6766-3855

FAX. 06-6766-3822

ホームページ <https://kaigo-osaka.ne.jp>

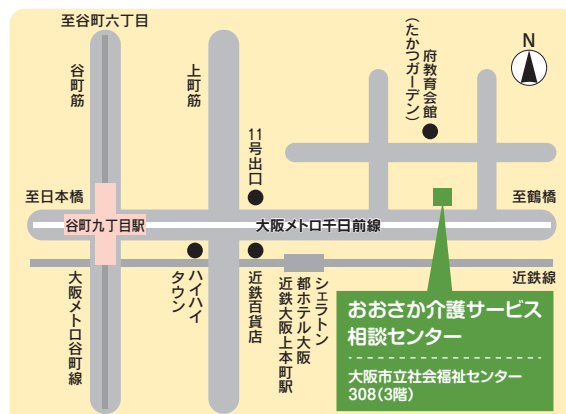
メールでのご相談も受け付けています。

相談日時

平日 午前9時から午後5時まで

※土曜・日曜・祝日・年末年始

(12月29日～1月3日)を除く



- 大阪メトロ「谷町九丁目駅」から徒歩約10分
- 近鉄「大阪上本町駅」から徒歩約5分
- 大阪シティバス「上本町六丁目東」バス停前

(近鉄11号出口を東へ)

※駐車場はありません