

1 2 その他

(1) 相談・苦情

介護保険では、利用者からの相談・苦情を受けるしくみが制度的に位置づけられている。また、保険者である練馬区に行った行政処分に不服がある場合は、東京都が設置する介護保険審査会に審査請求を行うことができる。

相談・苦情

区民からの相談や苦情は、総合福祉事務所や介護保険課などの区の窓口のほか、国民健康保険団体連合会、東京都、地域の在宅介護支援センター、居宅介護支援事業者、サービス提供事業者、介護保険施設、消費生活センターなどさまざまな機関で受け付けている。

東京都国民健康保険団体連合会へ報告した苦情の状況調査の集計結果

分 類	15年度		16年度		17年度		18年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
要介護認定に関すること	37	17.8%	43	34.4%	49	25.3%	35	16.9%
保険料に関すること	14	6.7%	13	10.4%	10	5.2%	46	22.2%
ケアプランに関すること	9	4.3%	0	0%	4	2.0%	3	1.5%
サービス供給量に関すること	1	0.5%	1	0.8%	1	0.5%	2	1.0%
介護報酬に関すること	0	0%	0	0%	2	1.0%	2	1.0%
その他制度上の問題に関すること	10	4.8%	3	2.4%	11	5.7%	16	7.7%
行政の対応に関すること	2	1.0%	3	2.4%	8	4.1%	18	8.7%
サービス提供・保険給付に関すること	127	61.1%	59	47.2%	101	52.1%	70	33.8%
その他(サービス提供者との人間関係等)	8	3.8%	3	2.4%	8	4.1%	15	7.2%
合 計	208	100%	125	100%	194	100%	207	100%

保健福祉サービス苦情調整委員（第三者機関）

区や民間事業者がおこなう高齢者、障害者、子ども等を対象とした保健福祉サービスの利用に関する区民からの苦情申立を受け、調整に必要な調査や是正勧告、意見表明をおこなう第三者機関を平成15年6月に設置した。苦情調整委員（弁護士等学識経験者）3名と専門相談員2名で構成されている。

なお、15年5月までは「介護保険サービス調整委員会」が設置されていたが、「保健福祉サービス苦情調整委員」制度の実施に伴い廃止となった。

相談・苦情別件数（介護保険関連のみ）（単位：件）

年度 \ 区分	15	16	17	18
相談	35	40	27	19
苦情(うち申立)	57(3)	58(2)	84(4)	83(14)
合計	92	98	111	102

平成 15 年度は 6 月からの件数

<参考> 介護保険サービス調整委員会 相談・苦情受付件数

相談・苦情別件数（単位：件）

年度 \ 区分	相談	苦情(うち申立)	合計
15	10	6(0)	16

平成 15 年度は 5 月までの件数

審査請求

保険者（練馬区）の行った要介護認定に関する行政処分や保険料の賦課徴収などに関する行政処分に不服がある場合には、第三者機関として東京都に設置されている介護保険審査会に審査請求を行うことができる。

審査請求受理件数（単位：件）

区分 \ 年度	15	16	17	18
要介護認定に関すること	0	0	1	0
介護保険料に関すること	3	1	1	3
その他	0	1	0	3

(2) 情報提供

ケアプランを作成するために必要な認定調査票および主治医意見書等の情報を、被保険者や主治医の同意の上、居宅介護支援事業者等へ提供する。

(単位：件)

区分 \ 年度	15	16	17	18
情報提供件数	9,530	10,931	22,512	13,028

(3) 介護支援専門員(ケアマネジャー)に対する支援

地域包括支援センターを中心に、包括的・継続的なケアマネジメントを実現するための後方支援を行っている。ケアプランの作成を担うケアマネジャー等の資質向上を

目的として、職務上必要な知識や技術の習得を支援するため、日常的な個別指導・相談や研修等を実施している。

(単位:人)

回	18年度研修内容	参加人数
1	「介護予防ケアプランの作成のために」	147
2	「対人援助技術を活かした自立支援」	122
3	「虐待と思われる場合の対応について」	113
4	「対人援助技術を活かした自立支援 part2」と交流会	110
5	「医療との連携を考える」講義とグループワーク	121
6	「介護予防研修」	110
7	「高齢者精神の捉え方」	117

(4) 練馬区地域ケア会議

練馬区では、区内4所の総合福祉事務所に地域包括支援センター、区内19か所(平成18年4月1日現在)に在宅介護支援センターを設置している。地域における高齢者等に対し、保健・医療・福祉にかかわる各種サービスを総合的に調整し、また地域ケア体制の構築をしていくために、地域包括支援センターに「練馬区地域ケア会議」を設置している。

(単位:合計回数)

会議の種類	内 容	開催数
全体会	<ul style="list-style-type: none"> 練馬区と構成員(サービス事業者および民生委員等)との情報交換、研修等 要援護者等の支援体制の整備 	4
在宅介護支援センター会	<ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターと在宅介護支援センターの運営に関する情報交換、研修等 在宅介護支援センターの資質の向上 	34
介護サービス事業者会	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険情報の情報交換、研修等 介護サービス事業者の資質の向上 	3
個別処遇検討会	<ul style="list-style-type: none"> 要援護者等の処遇の検討 やむを得ない措置の検討・判定 	218
その他	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じ会議および催しを開催 	1

(5) 広報

平成18年度における介護保険制度の区民等への周知は、下記のとおり実施した。

	タイトル等	備考
パンフレット	すぐわかる介護保険	介護保険課および関係窓口にて配布
	同テープ版	各図書館・介護保険課窓口での貸し出し
	介護保険制度改革の概要 介護保険法改正と介護報酬改定 (厚生労働省作成パンフレット)	介護保険課および関係機関窓口にて配布
	介護保険のご案内	新たに65歳になる方に送る被保険者証に同封
	練馬区の介護保険料	4月、6月の納入通知書発送のときに同封
	みんなハツラツ！介護予防	介護保険課および関係窓口にて配布
	地域密着型サービス利用ガイド	介護保険課および関係窓口にて配布
冊子	練馬区内の指定居宅介護支援事業者一覧	介護保険課および総合福祉事務所窓口にて配布
	練馬区内の介護保険サービス事業者一覧	
	練馬区内の介護保険施設等一覧	
	東京都及び近郊県の介護保険施設一覧 (埼玉・千葉・神奈川・茨城・群馬・栃木)	
その他	介護保険料についてのご案内	納入通知書発送のときに同封
	ねりま区報「特集のページ」(4月1日号、12月11日号) 「特集号」(5月21日号)	新聞折り込み、公共施設等での配布
	団体説明会等講師派遣	4回派遣
	介護保険地域密着型サービスシンポジウム	練馬公民館で開催
	ホームページ	認定状況、介護保険に係るお知らせ等随時更新