

9 相談・苦情への対応など

(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が行った行政処分に対する不服がある場合には、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。

① 相談・苦情

区民からの相談や苦情は、地域包括支援センター、各総合福祉事務所高齢者支援係、介護保険課など区の窓口のほか、国民健康保険団体連合会、東京都、居宅介護支援事業者、サービス提供事業者、介護保険施設、消費生活センター等で受け付けている。

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	年度		H27		H28		H29		H30		R01	
	件数	構成比	件数	構成比	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事	0	0%	1	4.0%	0	0%	1	3.2%	1	3.4%		
保険料に関する事	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ケアプランに関する事	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
サービス供給量に関する事	1	2.1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
介護報酬に関する事	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
その他制度上の問題に関する事	2	4.2%	0	0%	0	0%	2	6.5%	0	0%	0	0%
行政の対応に関する事	3	6.2%	1	4.0%	1	4.3%	0	0%	1	3.4%		
サービス提供・保険給付に関する事	35	72.9%	21	84.0%	22	95.7%	27	87.1%	25	86.3%		
その他(サービス提供者との人間関係等)	7	14.6%	2	8.0%	0	0%	1	3.2%	2	6.9%		
合計	48	100%	25	100%	23	100%	31	100%	29	100%		

② 保健福祉サービス苦情調整委員（区長の附属機関）

区や民間事業者が行う高齢者、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、意見表明を行う区長の附属機関を平成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。

相談・苦情別件数（介護保険関連のみ）

（単位：件）

区分	年度	H27	H28	H29	H30	R01
相談		5	21	22	32	12
苦情（うち申立）		62(6)	64(3)	71(11)	46(2)	70(10)
合計		67	85	93	78	82

③ 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等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	H27	H28	H29	H30	R01
要介護認定に関すること	1	0	0	0	0
介護保険料に関すること	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0

（2）行事・広報

令和元年度の介護保険制度に関する行事や広報活動は、つぎのとおり実施した。

タ イ ト ル 等		実施・配布方法
介護週間事業	介護サービス等パネル展示	区役所アトリウム(11/9～15)
	介護事業所見学ウィーク	参加事業所※48か所(11/9～15)
	あなたの元気度測定	はつらつセンター ※光が丘、関、豊玉、大泉(11/9) ココネリホール(11/13)
	【体操教室】いきいき健康体操スペシャル	はつらつセンター関(11/9)
	【介護予防講座】ぬり絵で脳を活性化	はつらつセンター大泉(11/9)
	【体操教室】ゆる体操～笑いがあふれるカンタン運動～	はつらつセンター豊玉(11/10)
	認知症サポーター養成講座&N-impro（ニンプロ）体験	はつらつセンター光が丘(11/11)
	【介護予防講座】フレイル予防の秘訣～みんなで取り組む通いの場～	はつらつセンター豊玉(11/11)
	福祉用具展示会	区役所アトリウム(11/12) ココネリホール(11/13)
	住宅改修展示会・廃材を活用した手作り体験コーナー	区役所アトリウム(11/12)
	介護について学び、考える講演会	ココネリホール(11/13)
	健康長寿はつらつフェスティバル講演会	練馬文化センター 大ホール(11/14)
認知症フォーラム	区役所地下多目的会議室(11/16)	
パンフレット・冊子	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
	地域密着型サービスってなんだろう!?	
	介護保険スタートガイド	
	介護保険のご案内	新たに65歳になる方に送付する被保険者証に同封
	練馬区の介護保険料	保険料決定通知書発送時に同封
	こんにちは 地域包括支援センターです！	地域包括支援センターおよび関係窓口にて配布
練馬区内の介護保険サービス事業者一覧	介護保険課窓口にて配布	
その他	介護保険料のご案内	保険料決定通知書発送時に同封
	ねりま区報（随時）	新聞折り込み、公共施設等での配布
	ホームページ	介護保険に関するお知らせ、統計データ等随時更新