

## 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		H25		H26		H27		H28		H29	
	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	3.4%	0	0%	1	4.0%	0	0%	0	0%
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	1	2.3%	1	3.4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
サービス供給量に関する事	1	2.3%	0	0%	1	2.1%	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	4.7%	0	0%	2	4.2%	0	0%	0	0%	0	0%
行政の対応に関する事	1	2.3%	1	3.4%	3	6.2%	1	4.0%	1	4.3%	1	4.3%
サービス提供・保険給付に関する事	26	60.5%	22	75.9%	35	72.9%	21	84.0%	22	95.7%	22	95.7%
その他(サービス提供者との人間関係等)	12	27.9%	4	13.8%	7	14.6%	2	8.0%	0	0%	0	0%
合計	43	100%	29	100%	48	100%	25	100%	23	100%	23	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	H25	H26	H27	H28	H29
相談		21	18	5	21	22
苦情(うち申立)		52(1)	86(9)	62(6)	64(3)	71(11)
合計		73	104	67	85	93

### 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	H25	H26	H27	H28	H29
要介護認定に関すること	0	0	1	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

平成 29 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	認知症フォーラム	区役所多目的会議室（10/28）
	あなたの元気度測定	石神井公園区民交流センター（11/8）
	ケアマネジャーに聞く「介護なんでも相談会」	石神井公園区民交流センター（11/8） 区役所アトリウム（11/9～10） 光が丘区民センター（11/13）
	福祉用具展示会・電動車いす体験試乗会	石神井公園区民交流センター（11/8） 区役所アトリウム（11/10） 光が丘区民センター（11/13）
	介護サービス実践発表会	ココネリ 3 階（11/9）
	介護サービスパネル展示・地域密着型サービス情報ブース	区役所アトリウム（11/9～14）
	住宅改修展示・バリアフリー改修相談会・介護用品特売市	区役所アトリウム（11/10）
	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（11/10）
	認知症サポーター養成講座	区役所多目的会議室（11/11）
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	介護保険課および地域包括支援センターの窓口での貸し出し
	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	保険料決定通知書発送時に同封
	こんにちは 高齢者相談センター（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
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	
	練馬区内の地域密着型サービス事業者一覧	
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	介護保険に係るお知らせ、統計データ等随時更新