

集団指導

年度	実施日および対象事業者
20	H20.11.20 地域密着型サービス事業者 H21.2.25 通所介護事業者 H21.2.25 地域密着型サービス事業者 H21.3.24～H21.3.25 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者（2回）
21	H21.6.19 介護老人保健施設 H22.1.25 地域密着型サービス事業者（認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護） H22.3.12 通所介護・認知症対応型通所介護事業者 H22.3.25 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者（2回）
22	H22.11.26 苦情・事故対応（居宅サービス事業者） H22.12.17 地域密着型サービス事業者（認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護） H23.1.27 通所介護・認知症対応型通所介護事業者 H23.2.23 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者（2回）
23	H23.12.12 地域密着型サービス事業者（認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護） H24.1.12 通所介護・認知症対応型通所介護事業者 H24.2.23 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者・夜間対応型訪問介護事業者（2回） H24.3.21 居宅介護支援事業者

監査

22年度	2事業者
23年度	4事業者

12 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を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。

① 相談・苦情

区民からの相談や苦情は、総合福祉事務所内の高齢者相談センター（地域包括支援センター）、在宅介護支援センター併設の高齢者相談センター（地域包括支援センター）支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、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		20		21		22		23	
	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こと	12	9.8%	2	2.4%	1	1.3%	1	1.0%		
保険料に関すること	54	43.9%	22	26.8%	10	12.5%	1	1.0%		
ケアプランに関すること	1	0.8%	0	0%	1	1.3%	0	0%		
サービス供給量に関すること	1	0.8%	1	1.2%	0	0%	1	1.0%		
介護報酬に関すること	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		
その他制度上の問題に関すること	2	1.6%	0	0%	4	5.0%	5	4.7%		
行政の対応に関すること	14	11.4%	7	8.5%	4	5.0%	2	1.9%		
サービス提供・保険給付に関すること	31	25.2%	50	61.0%	47	58.6%	66	62.8%		
その他（サービス提供者との人間関係等）	8	6.5%	0	0%	13	16.3%	29	27.6%		
合 計	123	100%	82	100%	80	100%	105	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）

年度	20	21	22	23
区分				
相談	43	35	29	13
苦情（うち申立）	52(3)	63(8)	61(6)	54(7)
合 計	95	98	90	67

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）

年度	20	21	22	23
区分				
要介護認定に関すること	2	0	0	0
介護保険料に関すること	1	0	0	1
その他	0	0	1	0

(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。

情報提供件数 (単位：件)

年度	20	21	22	23
件数	16,199	11,040	13,313	13,475

(3) 介護支援専門員(ケアマネジャー)に対する支援

高齢者相談センター(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。

平成23年度介護支援専門員研修の実施状況 (単位：人)

回	研修内容	参加人数
1	「仕事で燃え尽きないために」としてメンタルケアについて学ぶ	100
2	訪問看護と連携し、在宅生活のチームケアを考える事例検討及びグループワーク	123

また、介護支援専門員資格は平成18年度の法改正により5年毎の更新が必要となった。練馬区では、介護支援専門員の維持・確保のため、平成21年度から介護支援専門員更新研修費の一部を助成した。

介護支援専門員資格更新研修費助成実績

助成対象研修	21年度	22年度	23年度
専門研修ⅠおよびⅡに相当する科目(計53時間)の受講者	18人	11人	15人
専門研修Ⅱに相当する科目(計20時間)の受講者	48人	48人	32人

(4) 練馬区地域ケア会議

練馬区では、区内4か所の総合福祉事務所に高齢者相談センター(地域包括支援センター)、区内22か所の在宅介護支援センターに併設して高齢者相談センター(地域包括支援センター)支所を設置している。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、高齢者相談センター(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。

平成 23 年度練馬区地域ケア会議の開催状況

(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 	8
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 	48
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 	41
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 	116
その他	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じ会議および催しを開催 	0

(5) 練馬介護人材育成・研修センター運営費の補助

専門性を持った介護従事者の育成と介護人材の確保を支援するため、社会福祉法人練馬区社会福祉事業団が設置する「練馬介護人材育成・研修センター」にかかる運営費の補助を行った。

実施事業および実績

① 人材育成事業

区内介護サービス事業所に勤務する従業員等を対象に、無料で受講できる研修を実施した。

実施回数：142回（74種類）

参加者数：延べ3,716人

② 人材確保事業

介護分野での就労を目指す方等を対象に、仕事セミナー・施設見学会・就職面接会を開催することで、区内の介護サービス事業者が介護従事者を確保する機会を設けた。

	実施回数	参加者数	採用者数
仕事セミナー	7回	273人	6人
施設見学会	1回	14人	
就職面接会	4回	137人	30人

③ 相談支援事業

練馬介護人材育成・研修センターに登録している事業所に雇用される介護従事者が、仕事や職場の人間関係等について相談できる常設の相談窓口を設けた。

また、メンタルヘルスに関する講習会を実施した。

【相談支援】 メンタルヘルス相談：18件

健康相談：51件

【講習会】 実施回数：5回

参加者数：延べ77人

(6) 練馬区介護人材等雇用促進事業

平成23年度練馬区介護人材等雇用促進事業は、失業を余儀なくされた離職者等に対して、介護・障害福祉の現場での就業機会を創出し、同時に資格を取得させることで、人材の確保および育成を図ることを目的として、人材派遣会社への業務委託により実施した。

① 委託業務の内容

区が委託した人材派遣会社が、失業を余儀なくされた対象者を派遣労働者として雇用し、区内の介護・障害福祉サービス事業所へ、最長6ヶ月間の人材派遣を行う。派遣中は勤務の一部として訪問介護員2級の養成講座を受講する。

② 新規雇用失業者数

33人

③ 訪問介護養成研修2級課程修了者数

29人

(7) 行事・広報

平成 23 年度の介護保険制度に関する行事や広報活動は、下記のとおり実施した。

	タイトル等	内容等
介護週間事業	パネル展示	アトリウム(11/7~13)
	福祉用具・住宅改修展示会	アトリウム(11/10~11)
	地域福祉講演会	勤労福祉会館(11/7)
	介護予防フェスティバル講演会	文化センター 大ホール(11/9)
	講演会	多目的会議室(11/12)
	就職面接会	多目的会議室(11/13)
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	介護保険課および高齢者相談センター(地域包括支援センター)の窓口での貸し出し
	介護サービスの正しい利用法	介護保険課および関係窓口にて配布
	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	納入通知書発送のときに同封
	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
	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!	高齢者相談センター(地域包括支援センター)・同支所および介護保険課にて配布
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(随時)	新聞折り込み、公共施設等での配布
	ホームページ	介護保険に関係するお知らせ、統計データ等随時更新