

9 相談・苦情への対応

(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		H24		H25		H26		H27		H28	
	件数	構成比	件数	構成比								
要介護認定に関する事	1	0.3%	0	0%	1	3.4%	0	0%	1	4.0%		
保険料に関する事	257	84.8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ケアプランに関する事	1	0.3%	1	2.3%	1	3.4%	0	0%	0	0%	0	0%
サービス供給量に関する事	0	0%	1	2.3%	0	0%	1	2.1%	0	0%		
介護報酬に関する事	1	0.3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
その他制度上の問題に関する事	5	1.7%	2	4.7%	0	0%	2	4.2%	0	0%		
行政の対応に関する事	4	1.3%	1	2.3%	1	3.4%	3	6.2%	1	4.0%		
サービス提供・保険給付に関する事	22	7.3%	26	60.5%	22	75.9%	35	72.9%	21	84.0%		
その他（サービス提供者との人間関係等）	12	4.0%	12	27.9%	4	13.8%	7	14.6%	2	8.0%		
合計	303	100%	43	100%	29	100%	48	100%	25	100%		

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	H24	H25	H26	H27	H28
相談		11	21	18	5	21
苦情（うち申立）		67(9)	52(1)	86(9)	62(6)	64(3)
合計		78	73	104	67	85

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	H24	H25	H26	H27	H28
要介護認定に関すること	0	0	0	1	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