

## 10 その他

### (1) 相談・苦情

介護保険では、利用者からの相談・苦情を処理す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、東京都に審査請求を行うことができる。

#### ① 相談・苦情

練馬区では、平成12年4月の制度開始にあわせて、介護保険課内に相談係を設け、区民の相談や苦情に対応した。また、13年4月からは、各総合福祉事務所に介護保険の相談機能の一部を移管して基幹型在宅介護支援センターを設置し、体制の強化を図った。

区民からの苦情や相談は、介護保険課や総合福祉事務所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。

介護保険課で受けた介護保険に係る苦情の受付状況（平成12年度）（単位：件）

要介護認定 に関すること	ケアプラン の内容	サービスの 内容	利用者負担に 関すること	保険料に関 すること	その他	合計
123	30	89	32	710	75	1,059

#### ② 介護保険サービス調整委員会（第三者機関）

介護保険サービスに関する区民等からの改善要望について、区民の身近なところで円滑かつ公平な調整を行い、介護保険サービス利用者の権利および利益を擁護するために、平成12年5月に設置した。

委員会は弁護士等学識経験者3名と調査員2名で構成されている。

受付件数（単位：件）

区分	電話	来所	合計
12年度	56	22	78

※ 申立件数7件（調整終了5件）を含む。

相談・苦情別件数（件数：件）

区分	相談	苦情	合計
12年度	49	45	94

※ 1件で相談と苦情があったものもあるため、受付件数より多くなっている。

③ 審査請求

保険者（練馬区）の行った要介護認定に関する処分、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。

不服審査請求受理件数 (単位：件)

区 分	認定調査に関すること	介護保険料に関すること
12年度	6	5

(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。また、被保険者本人からの請求により要介護認定結果に係る個人情報を提供している。

情報提供件数

12年度	5,208人分
------	---------

(3) 介護支援専門員（ケアマネジャー）に対する支援

ケアプランの作成を担う介護支援専門員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。

① 講演会

		参加者数
第1回	福祉用具および住宅改修等の基礎知識	123名
第2回	高齢の痴ほうの方への援助 ～医学的観点からの痴ほうの理解～	112名
第3回	～高齢の痴ほうの方への個別対応～	129名
第4回	～痴ほう性高齢者の権利擁護について～	98名

② 勉強会

第1回	「疥癬（かいせん）」に関する勉強会	121名
-----	-------------------	------

(4) 調査員研修

認定調査員を対象に研修を実施し、調査内容の向上を図る。

年 度	回 数	延べ参加者数
11年度	9	397人
12年度	8	139人

(5) 審査会委員研修

新任の介護認定審査会委員に対して、審査判定の要点および手順などの研修を行う。

審査会委員研修

(単位：人)

年 度	新任研修 (区主催)	新任研修 (都主催)	合議体の長を対象と する研修(都主催)
11年度	215	209	
12年度	123	7	38

(6) 広報

平成12年度における介護保険制度の区民への周知は、下記のとおり実施した。

① パンフレット等

タ イ ト ル 等	配布部数等
すぐわかる介護保険	20,000部
同外国語<英語・中国語・ハングル>版、テープ版	各100部、20巻
介護保険・保険者証を受け取ったあなたへ	第1号被保険者全員
介護保険料の納付についてのご案内	110,000部
介護保険ここが知りたい(制度編)	2,000部
介護保険ここが知りたい(介護保険料編)	1,200部
介護保険サービス提供事業者一覧(居宅サービス編)	4,000部(毎月改訂)
介護保険サービス提供事業者一覧(介護保険施設版)	500部(年1回発行)
介護保険サービスハンドブック	1,000部
ねりま区報「介護保険特集号」(3月21日号)	263,000部

② ポスター

平成12年10月からの保険料納付開始に向けてポスターを作成