

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。

相談・苦情

区民からの相談や苦情は、総合福祉事務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、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。

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	12年度		13年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
要介護認定に関すること	82	23.8	73	17.8
保険料に関すること	47	13.6	26	6.3
ケアプランに関すること	10	2.9	15	3.6
サービス供給量に関すること	8	2.3	8	2.0
介護報酬に関すること	5	1.5	8	2.0
その他制度上の問題に関すること	11	3.2	19	4.6
行政の対応に関すること	10	2.9	18	4.4
サービス提供・保険給付に関すること	143	41.4	228	55.6
その他(サービス提供者との人間関係等)	29	8.4	15	3.7
合計	345	100	410	100

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、利用者の権利および利益を擁護するために設置した。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 年度	電話	来所	合計
12	56	22	78
13	58	15	73

相談・苦情別件数 (単位：件)

区分 年度	相談	苦情	相談 + 苦情	合計
12	33	29	16	78
13	50	12	11	73

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。

審査請求受理件数 (単位:件)

年度	認定調査に関すること	介護保険料に関すること
12	6	5
13	0	4

(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

12年度	5,208人分
13年度	4,952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。

(単位:人)

	研修内容	参加者数
1	訪問介護の現状と問題点	79
2	老人の心理～痴ほう老人を中心に	52
3	介護保険制度における住宅改修と福祉用具の取扱い	41
4	具体的事例にみる成年後見制度	39
5	高齢者のQOLについて	38

(4) 練馬区地域ケア会議の設置

練馬区では平成13年度から区内4所の総合福祉事務所に基幹型在宅介護支援センター、区内24ヵ所(平成14年9月1日現在)に地域型在宅介護支援センターを設置した。地域における要援護高齢者等に対し、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、その基幹型在宅介護支援センターに「練馬区地域ケア会議」を設置した。

(単位：合計回数)

会議の種類	目的	開催数
全体会	・練馬区との構成員(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
地域型在宅介護支援センター会	・基幹型、地域型の在宅介護支援センターの運営に関する情報交換、研修等 ・地域型在宅介護支援センターの資質の向上	4
介護サービス事業者会	・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	16
処遇検討会	・要援護者等の処遇の検討 ・やむを得ない措置の検討・判定	53
研修会・講演会	・必要に応じ会議および催しを開催	5

(5) 広報

平成13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。

	タイトル等	配布部数等
パンフレット	すぐわかる介護保険	8,000部(増刷) 30,000部(改訂版)
	同外国語<英語・中国語・ハングル>版、テープ版	各50部、20巻
	介護保険のご案内	第1号被保険者
	介護保険サービスハンドブック	1,000部
冊子	介護保険ここが知りたい(制度編)	1,000部
	介護保険ここが知りたい(介護保険料編)	1,000部
	介護保険居宅サービス事業者一覧	3,600部(毎月改定)
	練馬区内の介護保険施設等一覧	1,500部 (2~3ヵ月に1回改定)
	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)	1,000部 (3~4ヵ月に1回改定)
	介護保険サービス提供事業者一覧(居宅サービス版)	5,000部(年2回発行)
	介護保険サービス提供事業者一覧(介護保険施設版)	1,000部(年1回発行)
その他	介護保険料の納付についてのご案内	110,000部
	ねりま区報「介護保険特集号」(3月21日号)	8,000部(増刷)