

## 10 その他

### (1) 相談・苦情

介護保険では、利用者からの相談・苦情をう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		14年度		15年度	
	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	82	23.8%	73	17.8%	66	28.3%	37	17.8%
保険料に関すること	47	13.6%	26	6.3%	11	4.7%	14	6.7%
ケアプランに関すること	10	2.9%	15	3.6%	3	1.3%	9	4.3%
サービス供給量に関すること	8	2.3%	8	2.0%	5	2.1%	1	0.5%
介護報酬に関すること	5	1.5%	8	2.0%	2	0.9%	0	0.0%
その他制度上の問題に関すること	11	3.2%	19	4.6%	14	6.0%	10	4.8%
行政の対応に関すること	10	2.9%	18	4.4%	10	4.3%	2	1.0%
サービス提供・保険給付に関すること	143	41.4%	228	55.6%	119	51.1%	127	61.1%
その他(サービス提供者との人間関係等)	29	8.4%	15	3.7%	3	1.3%	8	3.8%
合計	345	100%	410	100%	233	100%	208	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。

平成15年6月「保健福祉サービス苦情調整委員」制度の実施に伴い、サービス調整委員会は廃止となった。

#### 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
14	77	12	89
15	14	2	16

15年度は5月までの件数

#### 相談・苦情別件数 (単位：件)

区分 年度	相談	苦情	合計
12	35	43	78
13	49	24	73
14	51	38	89
15	10	6	16

15年度は5月までの件数

保健福祉サービス苦情調整委員（第三者機関）

区や民間事業者がおこなう高齢者、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、意見表明をおこなう第三者機関を平成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。

受付件数（介護保険関連を含む）

（単位：件）

区分 年度	電話	来所	Eメール ・郵便	合計
15	100	11	3	114

平成15年6月からの件数

相談・苦情別件数（介護保険関連を含む）

（単位：件）

区分 年度	相談	苦情	合計
15	39	75	114

平成15年6月からの件数

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）

区分	12	13	14	15
認定調査に関すること	6	0	2	0
介護保険料に関すること	5	4	13	3

（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。

（単位：件）

区分	12	13	14	15
情報提供件数	5,208	4,952	6,912	9,530

（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。

回	15年度研修内容	参加人数
1	アセスメントからケアプラン（講演）	182
2	ケアプラン演習（4福祉事務所で実施）	138
3	地域で痴ほう高齢者を援助するには	121
4	老年症候群と高齢者筋力トレーニング	163
5	自立したADLの支援（要支援・要介護1）	82
6	入浴と排泄の自立を（要介護2・3）	82
7	座って食事が出来る環境を（要介護度4・5）	67

(4) 練馬区地域ケア会議

練馬区では、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28か所(平成16年4月1日現在)に地域型在宅介護支援センターを設置している。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、基幹型在宅介護支援センターに「練馬区地域ケア会議」を設置している。

(単位: 合計回数)

会議の種類	内 容	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	5
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	8
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	11
個別処遇検討会	・要援護者等の処遇の検討 ・やむを得ない措置の検討・判定	190
その他	・必要に応じ会議および催しを開催	0

(5) 広報

平成15年度における介護保険制度の区民等への周知は、下記のとおり実施した。

	タ イ ト ル 等	備 考
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
	同外国語<英語・中国語・ハングル>版	外国人登録係での配布
	同テープ版	各図書館・介護保険課窓口での貸し出し
	くらしいきいき介護保険(東京都作成したものに、練馬区の内容を追加して発行)	介護保険課および関係窓口にて配布、居宅介護支援事業者から利用者へ配布
	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
冊子	練馬区を所在地とする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
	介護保険居宅サービス事業者一覧(練馬区を事業実施地域としている区外の事業者を含む)	
	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	介護保険料の納付についてのご案内	納入通知書発送のときに同封
	ねりま区報「特集のページ(6月11日号、11月21日号)	新聞折り込み、公共施設等での配布
	団体説明会等講師派遣	7回派遣
	ホームページ	認定状況、介護保険に係るお知らせ等随時更新