

1 2 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、地域包括支援センター（総合福祉事務所内）地域包括支援センター支所（在宅介護支援センター併設）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	16年度		17年度		18年度		19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	43	34.4%	49	25.3%	35	16.9%	11	8.0%
保険料に関すること	13	10.4%	10	5.2%	46	22.2%	19	13.8%
ケアプランに関すること	0	0%	4	2.0%	3	1.5%	1	0.7%
サービス供給量に関すること	1	0.8%	1	0.5%	2	1.0%	0	0%
介護報酬に関すること	0	0%	2	1.0%	2	1.0%	0	0%
その他制度上の問題に関すること	3	2.4%	11	5.7%	16	7.7%	6	4.3%
行政の対応に関すること	3	2.4%	8	4.1%	18	8.7%	16	11.6%
サービス提供・保険給付に関すること	59	47.2%	101	52.1%	70	33.8%	64	46.4%
その他(サービス提供者との人間関係等)	3	2.4%	8	4.1%	15	7.2%	21	15.2%
合 計	125	100%	194	100%	207	100%	138	100%

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。

相談・苦情別件数（介護保険関連のみ）

（単位：件）

区分	年度			
	16	17	18	19
相談	40	27	19	41
苦情(うち申立)	58 (2)	84 (4)	83 (14)	72 (3)
合計	98	111	102	113

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 \ 年度	16	17	18	19
要介護認定に関すること	0	1	0	1
介護保険料に関すること	1	1	3	1
その他	1	0	3	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	16	17	18	19
件数	10,931	22,512	13,028	12,469

(3) 介護支援専門員(ケアマネジャー)に対する支援

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。

(単位:人)

回	19年度研修内容	参加人数
1	困難ケースを乗り切るために、ケアマネジャーの役割・関わり方をどうするか、基本に立ち返って考える	181
2	「練馬区における訪問介護サービスの算定について」	307
3	「医療と介護の連携を考える」	109
4	「成年後見制度の基礎知識」	106
5	リフレッシュ体操と交流会	80
6	「障害者自立支援法と高齢者」	159
7	退院時カンファレンスでの内容の確認や、カンファレンスのあり方を考える	166
8	「ケアプラン適切化」(ケアマネジメントの原点に立ち返る)	191

(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地域包括支援センター、区内19か所に地域包括支援センター支所（在宅介護支援センター併設）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、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。

(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	6
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	30
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	4
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	200
その他	<ul style="list-style-type: none">必要に応じ会議および催しを開催	1

(5) 広報

平成19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
	同テープ版	各図書館・介護保険課窓口での貸し出し
	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
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「特集のページ」(6月1日号、11月11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	2回派遣
	ホームページ	介護保険に関するお知らせ、統計データ等随時更新