

## 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、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	年 度		17		18		19		20	
	件数	構成比	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	49	25.3%	35	16.9%	11	8.0%	12	9.8%		
保険料に関すること	10	5.2%	46	22.2%	19	13.8%	54	43.9%		
ケアプランに関すること	4	2.0%	3	1.5%	1	0.7%	1	0.8%		
サービス供給量に関すること	1	0.5%	2	1.0%	0	0%	1	0.8%		
介護報酬に関すること	2	1.0%	2	1.0%	0	0%	0	0%		
その他制度上の問題に関すること	11	5.7%	16	7.7%	6	4.3%	2	1.6%		
行政の対応に関すること	8	4.1%	18	8.7%	16	11.6%	14	11.4%		
サービス提供・保険給付に関すること	101	52.1%	70	33.8%	64	46.4%	31	25.2%		
その他(サービス提供者との人間関係等)	8	4.1%	15	7.2%	21	15.2%	8	6.5%		
合 計	194	100%	207	100%	138	100%	123	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	17	18	19	20
相談	27	19	41	43
苦情（うち申立）	84 (4)	83 (14)	72 (3)	52(3)
合 計	111	102	113	95

## 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	17	18	19	20
要介護認定に関すること	1	0	1	2
介護保険料に関すること	1	3	1	1
その他	0	3	0	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	17	18	19	20
件数	22,512	13,028	12,469	16,199

## (3) 介護支援専門員(ケアマネジャー)に対する支援

高齢者相談センター（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。

平成 20 年度介護支援専門員研修の実施状況 (単位:人)

回	研修内容	参加人数
1	交流・グループワーク	138
2	ケアプランへのプロセス アセスメントの基礎	215
3	品川区の取り組みと実践者の体験から質の高い認知症ケアについて学ぶ	270
4	ケアマネジメントのための医療の基礎知識	188
5	リハビリ出前相談についての講座	114
6	ケアプラン研修	290

#### (4) 練馬区地域ケア会議

練馬区では、区内4か所の総合福祉事務所に高齢者相談センター（地域包括支援センター）、区内19か所の在宅介護支援センターに併設して高齢者相談センター（地域包括支援センター）支所を設置している。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、高齢者相談センター（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。

平成20年度練馬区地域ケア会議の開催状況

(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"> <li>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</li> <li>要援護者等の支援体制の整備</li> </ul>	5
在宅介護支援センター会	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>在宅介護支援センターの資質の向上</li> </ul>	49
介護サービス事業者会	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険情報の情報交換、研修等</li> <li>介護サービス事業者の資質の向上</li> </ul>	4
個別処遇検討会	<ul style="list-style-type: none"> <li>要援護者等の処遇の検討</li> <li>やむを得ない措置の検討・判定</li> </ul>	361
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じ会議および催しを開催</li> </ul>	0

(5) 広報

平成20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	介護保険課および高齢者相談センター(地域包括支援センター)の窓口での貸し出し
	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
	こんにちは 地域包括支援センターです！ (在宅支援課所管)	高齢者相談センター(地域包括支援センター)・同支所および介護保険課にて配布
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 (随時)	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	5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