

1.1 事業者

(1) 指定等

介護保険のサービスを提供する事業者には、それぞれのサービスごとに定められた基準のもとで、都道府県や区市町村が指定する「指定事業者」と、指定要件は満たしていないが一定の水準を満たすサービス提供が行えると、練馬区が個別に判断した「基準該当サービス事業者」がある。

「指定事業者」のうち、地域密着型サービス事業者・地域密着型介護予防サービス事業者および介護予防支援事業者は区市町村が指定する。

練馬区内に所在地のある指定居宅介護支援・介護予防支援事業者 各年4月1日現在

年	19	20	21	22
サービスの種類				
居宅介護支援	155	156	155	162
介護予防支援	4	4	4	4

練馬区内に所在地のある指定居宅サービス・介護予防サービス事業者 各年4月1日現在

年	19	20	21	22
居宅サービスの種類				
訪問介護	160(153)	151(145)	156(152)	159(157)
訪問入浴介護	5(5)	5(5)	6(6)	8(8)
訪問看護	34(34)	33(33)	32(32)	32(32)
訪問リハビリテーション	3(3)	6(6)	6(6)	6(6)
通所介護	74(70)	83(79)	95(86)	115(102)
通所リハビリテーション	10(9)	10(9)	10(9)	11(10)
短期入所生活介護	20(20)	21(21)	21(20)	22(21)
短期入所療養介護	10(9)	11(10)	9(9)	10(10)
特定施設入所者生活介護	21(21)	27(27)	29(29)	32(31)
福祉用具貸与	26(24)	26(26)	23(24)	22(23)
特定福祉用具販売	26(26)	24(24)	24(24)	24(24)
合計	389(374)	397(385)	411(397)	441(424)

注1:()内は指定介護予防サービス事業者の数

注2:基準該当サービス事業者(次ページ表に再掲)を含む。

練馬区内に所在地のある指定介護保険施設 各年4月1日現在

年	19	20	21	22
施設サービスの種類				
介護老人福祉施設	17(1,210)	18(1,272)	18(1,272)	20(1,362)
介護老人保健施設	5(520)	6(620)	6(620)	7(743)
介護療養型医療施設	5(279)	5(279)	5(279)	5(319)
合計	27(2,009)	29(2,171)	29(2,171)	32(2,424)

注:()内は各施設の介護保険の対象となる定員

練馬区登録の基準該当サービス事業者数

各年4月1日現在

年	19	20	21	22
サービスの種類				
訪問介護	1	1	1	1
通所介護	0	1	1	0
短期入所生活介護	1	2	1	1
合計	2	4	3	2

練馬区内に所在地のある地域密着型サービス事業者

各年4月1日現在

年	19	20	21	22
サービスの種類				
夜間対応型訪問介護	1(-)	1(-)	1(-)	1(-)
認知症対応型通所介護	17(16)	17(16)	16(15)	17(16)
小規模多機能型居宅介護	2(2)	3(3)	4(4)	6(6)
認知症対応型共同生活介護	14(14)	15(15)	16(16)	20(20)
合計	34(32)	36(34)	37(35)	44(42)

注：()内は介護予防指定事業者の数

(2) 指導監督

介護保険制度の適正な運営を図るため、介護サービス事業者等に指導監督を行う。

指導は、事業者等の育成・支援を念頭に、指定基準などで定められた介護給付等対象サービスの取扱いや介護報酬請求等についての周知徹底を方針としている。なお指導には、指導内容に応じた事業者等を集めて、講習等の方法で行う集団指導と、実地で面談方式により行う実地指導がある。

監査は、サービス提供や介護報酬請求について不正や著しい不当が疑われる場合に、事実関係を把握し、公正かつ適切な措置を採ることを主眼としている。通報・苦情、実地指導等で確認した情報をふまえ、指定基準違反等の確認について必要がある場合に行う。

指導監査の実績

実地指導 (単位：施設数)

年度	19	20	21
事業者の種類・区分			
居宅介護支援事業者	49	50	45
居宅サービス事業者	40	77	78
介護保険施設	3	5	0
地域密着型サービス事業者	18	12	18
基準該当サービス事業者	0	2	1

集団指導

年度	実施日および対象事業者
18	H18.11.1 地域密着型サービス事業者 H18.12.27 地域密着型サービス事業者 H19.1.19 居宅サービス事業者 H19.2.28 介護予防支援事業者
19	H19.6.19～H19.6.29 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者（4回） H19.11.9 地域密着型サービス事業者 H20.1.23 福祉用具貸与・特定福祉用具販売事業者 H20.2.25 介護予防支援事業者 H20.3.19～H20.3.25 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者（2回）
20	H20.11.20 地域密着型サービス事業者 H21.2.25 通所介護事業者 H21.2.25 地域密着型サービス事業者 H21.3.24～H21.3.25 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者（2回）
21	H21.6.19 介護老人保健施設 H22.1.25 地域密着型サービス事業者（認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護） H22.3.12 通所介護・認知症対応型通所介護事業者 H22.3.25 居宅介護支援事業者・訪問介護事業者（2回）

監査

20年度 2事業者

21年度 3事業者

12 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を行った行政処分不服がある場合は、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		18		19		20		21	
	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	35	16.9%	11	8.0%	12	9.8%	2	2.4%		
保険料に関すること	46	22.2%	19	13.8%	54	43.9%	22	26.8%		
ケアプランに関すること	3	1.5%	1	0.7%	1	0.8%	0	0%		
サービス供給量に関すること	2	1.0%	0	0%	1	0.8%	1	1.2%		
介護報酬に関すること	2	1.0%	0	0%	0	0%	0	0%		
その他制度上の問題に関すること	16	7.7%	6	4.3%	2	1.6%	0	0%		
行政の対応に関すること	18	8.7%	16	11.6%	14	11.4%	7	8.5%		
サービス提供・保険給付に関すること	70	33.8%	64	46.4%	31	25.2%	50	61.0%		
その他(サービス提供者との人間関係等)	15	7.2%	21	15.2%	8	6.5%	0	0%		
合 計	207	100%	138	100%	123	100%	82	100%		

保健福祉サービス苦情調整委員（区長の付属機関）

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区長の付属機関を平成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）

年度	18	19	20	21
区分				
相談	19	41	43	35
苦情（うち申立）	83 (14)	72(3)	52(3)	63(8)
合 計	102	113	95	98

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	18	19	20	21
区分				
要介護認定に関すること	0	1	2	0
介護保険料に関すること	3	1	1	0
その他	3	0	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	18	19	20	21
件数	13,028	12,469	16,199	11,040

(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21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	地域包括支援センターとの関係作りと連携の強化	159
2	「仕事で燃え尽きないために」としてメンタルケアについて学ぶ	133
3	つぼ押しとストレッチについての講座	101
4	利用者の退院に向けて病院関係者との連携を考えるシンポジウム	147
5	失語症の特徴とコミュニケーションの取り方を学ぶ	72
6	地域による助け合い活動などのインフォーマルサービスについて情報交換をおこなう	153

また、介護支援専門員資格は平成18年度の法改正により5年毎の更新が必要となった。練馬区では、介護支援専門員の維持・確保のため、平成21年度から介護支援専門員更新研修費の一部を助成した。

介護支援専門員資格更新研修助成実績

助成対象研修	21年度
専門研修 および に相当する科目(計53時間)の受講者	18人
専門研修 に相当する科目(計20時間)の受講者	48人

(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22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 21 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"> 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 	4
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 	50
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 	11
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 	281
その他	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じ会議および催しを開催 	0

（ 5 ）練馬区福祉人材雇用促進事業

平成21年度は、人材確保が困難な介護サービスおよび障害者サービスに従事する人材を確保し、定着を促進するため、緊急雇用対策の一環として雇用主（事業者）に対して助成を行った。助成概要は以下のとおり。

新規雇用助成

無資格者を新たに雇用し、必要な資格取得のために職務を免除し、かつ免除中も雇用契約に基づく賃金を支払う場合、人件費相当分と研修費の3分の2相当を助成した。

スキルアップ助成

既に雇用している従業員を資格取得のために有給により職務を免除し、その間、代替要員として新たに雇用を行う場合、従業員の研修費の3分の2相当と代替要員の人件費相当分を助成した。

事業所開設助成

新たに福祉サービス事業所を開設することに伴い、介護報酬請求システムの整備等のために職員を雇用する場合、雇用する人件費相当分を助成した。

新規雇用者数 149事業所（介護134、障害15）

	常勤雇用	非常勤雇用	新規雇用者合計
新規雇用助成	144人	102人	246人
スキルアップ助成	8人	0人	8人
事業所開設助成	19人	6人	25人
合 計	171人	108人	279人

(6) 行事・広報

平成 2 1 年度の介護保険制度に関する行事や広報活動は、下記のとおり実施した。

	タ イ ト ル 等	内 容 等
介護週間事業	パネル展示	アトリウム(11/9～15)
	福祉用具・住宅改修展示会	アトリウム(11/13～14)
	施設見学会(区民対象)	各施設(11/9～15)
	施設見学会(就職希望者対象)	各施設(11/3)
	介護予防フェスティバル講演会	文化センター 小ホール(11/12)
	認知症シンポジウム	多目的会議室(11/14)
	就職セミナー	多目的会議室(11/15)
	就職面接会	多目的会議室(11/15)
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 高齢者相談センター(地域包括支援センター)です!	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
	ねりま区報(介護保険特集号)	
	団体説明会等講師派遣	5回派遣
	ホームページ	介護保険に関係するお知らせ、統計データ等随時更新