

## 第3節 介護保険

### 1 介護保険

平成12年4月の介護保険制度施行から9年を経過し、平成21年度は第4期介護保険事業計画の初年度に当たる。第3期計画では、制度の基本理念である高齢者の「自立支援」と「尊厳の保持」を基本としつつ、制度を持続可能なものとするための大きな見直しがあったが、第4期計画は、介護従事者処遇改善のための報酬改訂やより所得に応じた保険料段階を目指し7段階から10段階へ見直すなど、第3期計画がより充実されたものとなった。

#### (1)介護保険法

##### <目的・事業内容>

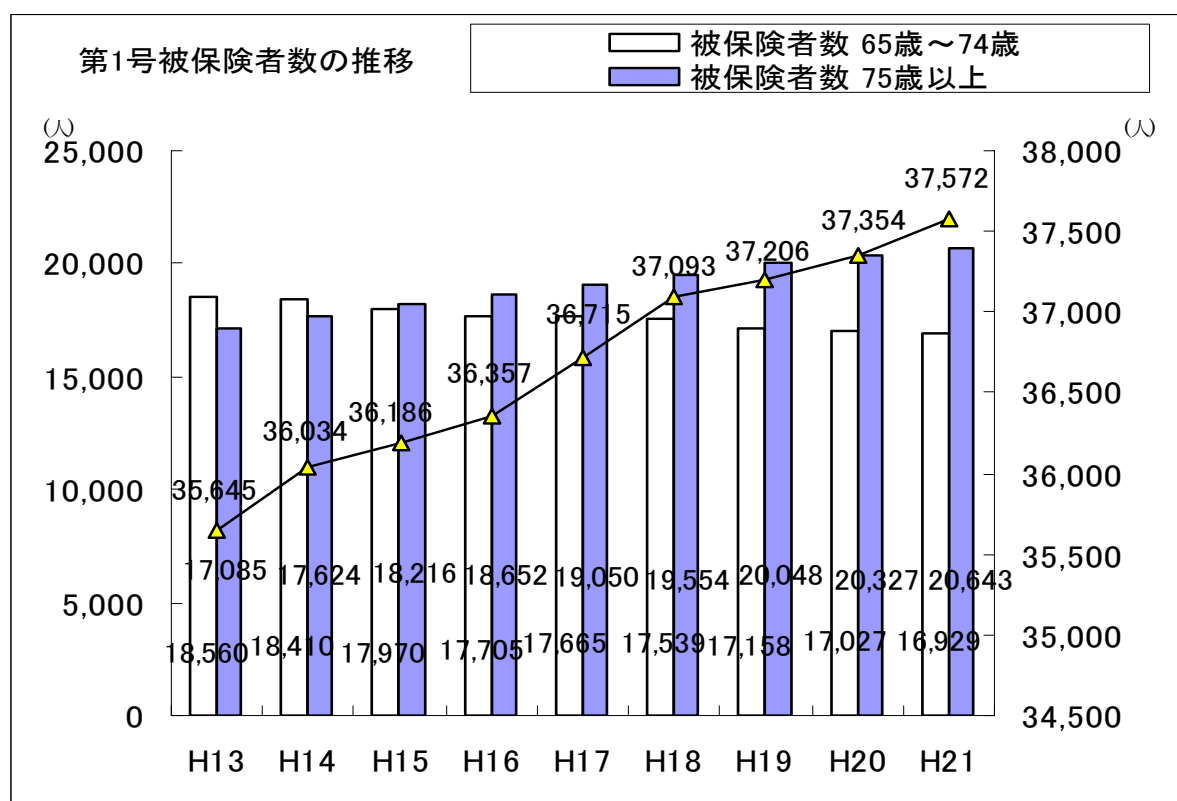
介護保険制度は、国民の共同連帯の理念に基づいて、要介護者及び要支援者等が尊厳を保持し、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むために必要な介護サービスを保険給付等として行うことにより、国民の保健・医療・福祉の向上を図ることを目的とする。

##### <対象者>

	第1号被保険者	第2号被保険者
対象者	65歳以上の人	40歳以上65歳未満の医療保険加入者
受給対象者	要介護・要支援認定を受けた人	加齢による病気（特定疾病）が要因で要介護・要支援認定を受けた人

##### <第1号被保険者数の推移>

第1号被保険者数は年々増加の傾向にあり、平成15年度以降は後期高齢者が前期高齢者を上回っている。



(各年度3月末現在)

<実績>

①介護保険料の収入状況（平成21年度賦課分）

保険料を納める方法には、年金保険者（社会保険庁、共済組合等）が公的年金を支払う際に保険料を天引きし、一括して市に納める方法（特別徴収）と、市から送付される納付通知書で納める方法や口座振替等の方法（普通徴収）がある。

（単位：円）

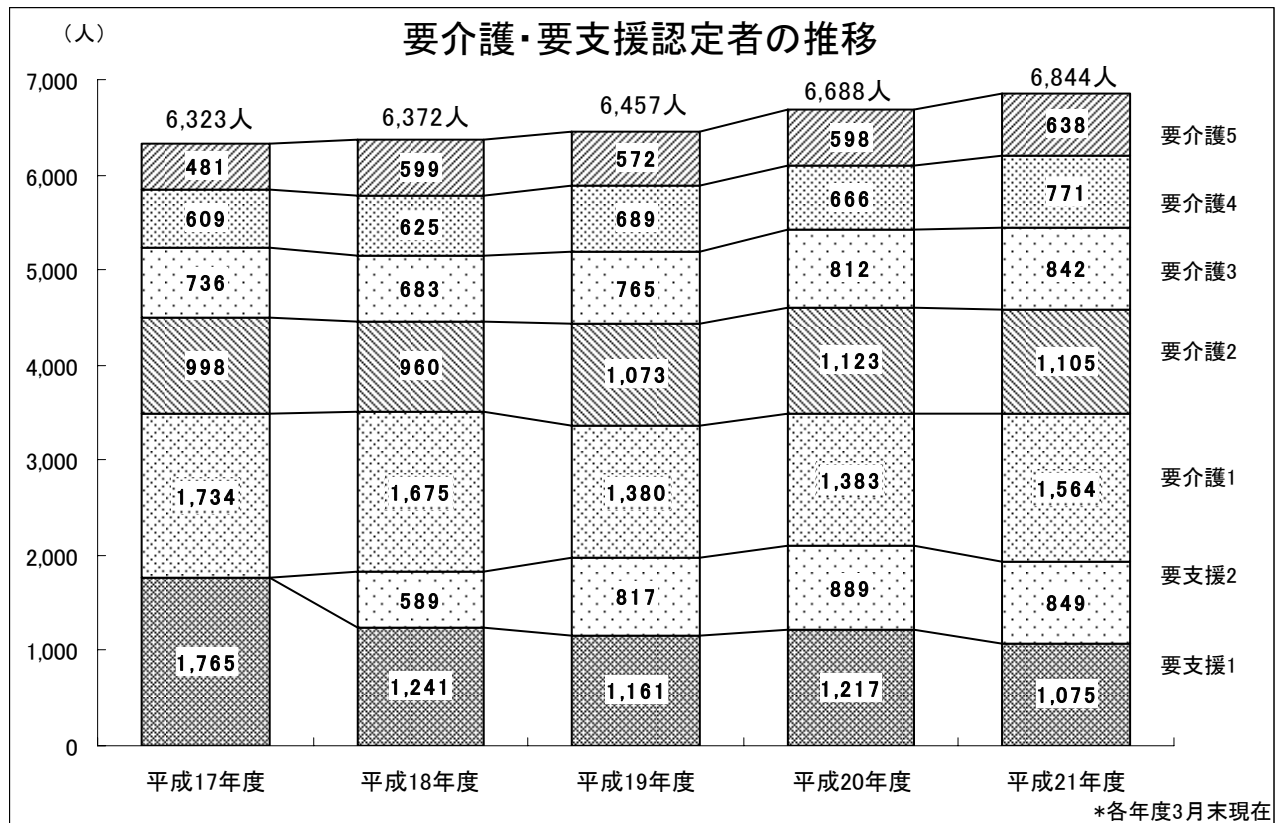
	調定額	収入済額	還付未済額	収入率（%）
特別徴収	1,357,500,220	1,357,500,220	1,017,850	100.00
普通徴収	177,581,800	157,159,090	97,830	88.50
合計	1,535,082,020	1,514,659,310	1,115,680	98.67

※ 収入済額には還付未済額を含まない。

②要介護認定実施状況

年度	19	20	21
申請数	6,809	7,108	7,272
審査会開催回数	185/年	193/年	199/年

※ 平成21年度の認定申請件数は、新規1,732件、更新4,823件、区分変更670件、転入47件を合わせて7,272件あり、月平均約606件の申請があった。



平成18年度の介護保険制度改正により、「要支援1」「要支援2」という新たな区分が設けられ、これまでの6段階の区分から7段階となった。これまでの「要介護1相当」に該当した人については、状態の維持改善の可能性が高いかどうかの審査を行い、「要介護1」か「要支援2」の判定を行った。

平成17年度～平成21年度の認定者数（第2号被保険者を含む。）の推移をみると、要支援1・2、要介護1の認定者が過半数を占めている。

③介護サービスの給付状況

根拠法令等	介護保険法	所管課	長寿社会推進課
		負担割合	(施設サービス) 国 20/100 県 17.5/100 市 12.5/100 保険料 50/100 (施設以外のサービス) 国 25/100 県 12.5/100 市 12.5/100 保険料 50/100

平成18年4月の介護保険制度の改正に伴いサービスの内容が見直され、「介護予防サービス」が新たに創設されるとともに、要介護状態となっても可能な限り住み慣れた自宅や地域で生活を継続できるようにするため、「地域密着型サービス」の展開を図っている。

(平成21年4月審査～平成22年3月審査分 計)

		件数		給付費(千円)
		回/年		
訪問介護	回/年	166,954	639,744	
訪問入浴介護	回/年	1,672	18,652	
訪問看護	回/年	16,991	118,915	
訪問リハビリテーション	回/年	6,888	35,327	
通所介護	回/年	105,233	777,664	
通所リハビリテーション	回/年	103,075	783,631	
福祉用具貸与	人	11,116	133,024	
短期入所生活介護	日/年	23,043	181,672	
短期入所療養介護	日/年	6,696	67,816	
居宅療養管理指導	件	5,247	43,487	
特定施設入居者生活介護	人	2,006	360,643	
居宅介護支援	件	25,975	321,011	
福祉用具購入	人	368	11,923	
住宅改修	人	319	32,596	
<b>居宅サービス計</b>	—	—	<b>3,526,104</b>	
介護予防訪問介護	回/年	11,555	229,576	
介護予防訪問入浴介護	回/年	38	287	
介護予防訪問看護	回/年	3,210	18,392	
介護予防訪問リハビリテーション	回/年	2,382	10,994	
介護予防通所介護	回/年	5,940	180,519	
介護予防通所リハビリテーション	回/年	4,202	150,190	
介護予防福祉用具貸与	人	2,774	19,044	
介護予防短期入所生活介護	日/年	1,095	6,643	
介護予防短期入所療養介護	日/年	207	1,694	
介護予防居宅療養管理指導	件	772	6,443	
介護予防特定施設入居者生活介護	人	303	30,911	
介護予防支援	件	19,196	81,114	
介護予防福祉用具購入	人	277	7,189	
介護予防住宅改修	人	331	33,845	
<b>介護予防サービス計</b>	—	—	<b>776,842</b>	
夜間対応型訪問介護	回/年	19	457	
認知症対応型通所介護	回/年	10,774	78,278	
小規模多機能型居宅介護	人	3,125	535,193	
認知症対応型共同生活介護	人	2,496	593,867	

地域密着型特定施設入居者生活介護	人	581	98,563
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	人	242	61,784
介護予防認知症対応型通所介護	回/年	454	2,903
介護予防小規模多機能型居宅介護	人	405	24,574
介護予防認知症対応型共同生活介護	人	11	2,545
<b>地域密着型サービス計</b>	—	—	<b>1,398,165</b>
介護老人福祉施設	人	2,903	1,253,283
介護老人保健施設	人	24,574	1,579,960
介護療養型医療施設	人	2,545	1,183,755
<b>施設サービス計</b>	—	—	<b>4,016,997</b>
特定入所者介護サービス費	—	—	383,742
高額介護サービス費	—	—	214,176
高額医療合算介護サービス費	—	—	509
審査支払手数料	件/年	150,841	11,313
<b>総計</b>	—	—	<b>10,327,848</b>

## (2) 介護保険円滑化特別対策事業

### 社会福祉法人等による生計困難者に対する介護保険サービスに係る利用者負担額減免措置事業

根拠法令等	大牟田市介護保険利用者負担額の社会福祉法人による軽減制度に対する助成事業実施要綱	所管課	長寿社会推進課
		負担割合	県3/4 市1/4

#### <目的・事業概要>

特に生計が困難な低所得者に対し、介護保険サービスを提供する社会福祉法人が利用料を軽減し、かつ一定の要件を満たす場合、助成を行うもの。

#### <実績>

区分 年度	実施 法人数	事業対象 者数 (人)	補助額 (千円)				事務費	事業費 合計
			訪問介護	通所介護	短期入所	特別養護 老人ホーム 入所		
19	0	11	0	0	0	0	3	3
20	2	11	21	0	13	0	2	36
21	2	4	17	0	10	0	3	30

## (3) 地域包括支援センターの運営

根拠法令等	介護保険法第115条の39	所管課	長寿社会推進課
		負担割合	国 40.5/100 県 20.25/100 市 20.25/100 保険料 19/100

#### <目的・事業概要>

介護保険制度の改正により地域で暮らす高齢者を、介護・福祉・医療などさまざまな面から総合的に支援するため、H18年4月に4カ所の地域包括支援センターを設置した。地域包括支援センターの主な業務は、地域で暮らす高齢者を支援するための地域やさまざまな機関とのネットワークづくり、総合相談・権利擁護事業、ケアマネジャー支援事業、介護予防ケアマネジメント事業などである。

・地域包括支援センター設置状況

包括センター名	事業所住所	担当校区
中央地域包括支援センター	有明町2丁目3番地 長寿社会推進課内	大牟田、大正、上官、平原、白川、 中友
北部地域包括支援センター	大字手鎌1300番地42 手鎌地区公民館内	手鎌、明治、吉野、上内、倉永
東部地域包括支援センター	大字三池629番地2 三池地区公民館内	三池、銀水、羽山台、高取
南部地域包括支援センター	馬込町1丁目20番地1 駛馬地区公民館内	みなと、諏訪、駛馬北、駛馬南、 笹原、川尻、天道、玉川

①地域とのネットワークづくり

地域資源やニーズを把握するため、民生委員・児童委員協議会や校区公民館連絡協議会などの会議や地域の行事などに参加した。特に民生委員・児童委員協議会へは、役員会・校区会長会ばかりでなく、各校区の会議へ出向き、連携強化をはたらきかけた。また、「徘徊模擬訓練」、「もの忘れ相談検診」に参加し、認知症や高齢者の見守り等について、取り組みを継続している。この他、定期的に「地域包括だより」を発行し、市民啓発を行った。

②総合相談支援・権利擁護事業

高齢者本人やその家族、近隣に暮らす人などから、介護・福祉・医療、高齢者虐待などさまざまな相談について下記のとおり対応した。そのほか、認知症などで判断力が不十分な人の権利と財産を守るために成年後見制度に関する相談に対応するとともに、申立てる人がいない場合の市長申立てなどを行った。

<実績>

・相談件数（4月～3月）

	中央地域包括 支援センター	北部地域包括 支援センター	東部地域包括 支援センター	南部地域包括 支援センター	総計
介護保険	140	181	315	335	971
虐待	41	43	17	11	112
成年後見	38	40	40	81	199
予防プラン	9	46	65	7	127
地域支援	13	17	47	20	97
福祉事業	4	15	9	6	34
ケアマネジャー支援	18	11	8	13	50
認知症	75	98	89	173	435
施設入所	51	39	22	36	148
医療・疾病	31	69	44	75	219
地域の困り事	27	17	27	15	86
その他	134	118	28	43	323
計	581	694	711	815	2,801

・虐待に対する対応

虐待の通報〈届出〉件数	30件
うち虐待として対応した件数	23件
うちやむを得ない措置	2件
緊急保護	5件

・虐待の内容（重複あり）

身体的虐待	16 件
介護・世話の放棄・放任	5 件
心理的虐待	6 件
性的虐待	0 件
経済的虐待	6 件

・成年後見制度市長申立て

申立て済	13 件
後見等開始	8 件

### ③ケアマネジメント支援事業

ケアマネジメントの質の向上とケアマネジャーの資質・専門性の向上のため、H21年度は、地域単位（地域包括支援センターごと）で大牟田市介護支援専門員連絡協議会と主任ケアマネジャーとの協働で以下の研修を行った。研修は、研鑽の場にとどまらず、ケアマネジャー同士が気軽にコミュニケーションをとり、お互いが抱えている悩みや処遇困難事例を相談できるような「場」としても活用した。

▽中央地域包括支援センター

	期 日	内 容
第1回	H21年9月2日	介護事業者のリスクマネジメント
第2回	H21年10月16日	対人援助のこころのあり方について（南部合同）
第3回	H22年3月26日	デイケア施設におけるリハビリテーション（南部合同）

▽北部地域包括支援センター

	期 日	内 容
第1回	H21年11月13日	施設ケアマネとしてここが知りたい（東部合同）
第2回	H22年2月24日	施設ケアプランを皆で考えよう（東部合同）
第3回	H22年3月29日	ケアマネジャーに必要なアセスメント『基礎編』

▽東部地域包括支援センター

	期 日	内 容
第1回	H21年7月23日	21年度介護保険通所系サービス（通所介護・通所リハ）
第2回	H21年11月13日	施設ケアマネとしてここが知りたい（北部合同）
第3回	H22年2月24日	施設ケアプランを皆で考えよう（北部合同）

▽南部地域包括支援センター

	期 日	内 容
第1回	H21年10月16日	対人援助のこころのあり方について（中央合同）
第2回	H22年1月29日	バリテーションとは
第3回	H22年3月26日	デイケア施設におけるリハビリテーション（中央合同）

### ④介護予防ケアマネジメント

ア. 予防給付（要支援1・2プラン作成状況）

介護予防サービスにかかる要支援1・2と認定された人に対する介護予防プランを地域包括支援センターにおいて作成した。また、地域包括支援センターの出先機関（サブセンター）として位置づけた介護・予防相談センターと連携し、増加する作成件数に対応することにより効果的な事業の推進を図った。

要支援1・2プラン作成件数

(単位：件)

			中央地域包括 支援センター	北部地域包括 支援センター	東部地域包括 支援センター	南部地域包括 支援センター	合計件数
委 託	居宅	新規	64	41	61	82	248
		継続	1,723	1,281	1,547	2,017	6,568
直 営	包括	新規	36	34	62	44	176
		継続	1,182	1,111	1,066	910	4,269
	サブセ ンター	新規	83	84	78	94	339
		継続	1,722	1,742	1,663	2,499	7,626
合計			4,810	4,293	4,477	5,646	19,226

イ. 特定高齢者把握事業

本市に居住する65歳以上の人(要支援及び要介護の認定を受けている人は除く)に基本チェックリストを交付し、特定高齢者の候補者を把握した。さらに、その特定高齢者候補者に対し、生活機能評価の健診を行うことで特定高齢者を把握した。

(平成21年度末までの把握数)

チェックリスト取得者数	19,791人
特定高齢者候補者数	7,794人
特定高齢者数	1,455人

⑤大牟田市地域包括支援センター運営協議会

地域包括支援センターの設置及び運営にあたり、中立性、公正性を確保するとともに、センターの適正かつ円滑な運営を図ることを目的として、平成17年9月に「大牟田市地域包括支援センター運営協議会」を設置し、センターから提出された事業計画・事業報告、収支予算・決算等により、適正に運営がなされているかについて確認を行っている。

<実績>

年度	19	20	21
区分			
開催回数	5	5	5

・平成21年度開催状況

期	日	内 容
第1回	H21年6月1日	○委員改選(任期：平成21年6月1日～平成23年5月31日) ○平成20年度地域包括支援センター事業報告及び決算報告について ほか
第2回	H21年7月30日	○平成21年度地域包括支援センター事業実施状況について(4～6月) ほか
第3回	H21年11月11日	○平成21年度地域包括支援センター事業実施状況について(7～9月) ○地域包括支援センターの充実について ほか
第4回	H22年2月4日	○平成21年度地域包括支援センター事業実施状況について(10～12月) ほか
第5回	H22年3月24日	○平成22年度地域包括支援センター事業計画(案)について ○平成22年度地域包括支援センター事業予算(案)について ほか

#### (4) 介護予防・相談センターの運営

根拠法令等	介護保険法第115条の39	所管課	長寿社会推進課
		負担割合	国 40.5/100 県 20.25/100 市 20.25/100 保険料 19/100

##### <目的・事業概要>

地域包括支援センターと連携し、地域において各種相談の受付を行うとともに、介護予防事業、高齢者福祉事業の適用にあたり、相談者、事業利用希望者等を訪問し実態調査も行った。

また、介護予防事業のうち筋力アップ教室等の開催も行った。

##### ・設置状況

介護予防・相談センター名	事業所住所	担当校区
大牟田市社会福祉協議会	瓦町9番地3	上官・平原
天光園	橘1494番地1	吉野・上内・倉永
延寿苑	歴木1807番地1291	三池・高取
サン久福木	久福木894番地	銀水・羽山台
サンフレンズ	沖田町510番地	駛馬南・笹原・川尻
やぶつばき	青葉町130番地2	駛馬北・天道・玉川
大牟田医師会	不知火町2丁目144番地	大牟田・大正
こもれび	中町1丁目4番地1	手鎌・明治
済生会大牟田	田隈810番地	白川・中友
美さと	南船津町1丁目10番地	みなと・諏訪

##### ・活動状況

区分	年度		
	19	20	21
訪問調査件数(延件数)	2,081	1,938	1,807
事業費(千円)	18,259	17,160	17,163

#### (5) 介護予防事業及び任意事業の推進

根拠法令等	介護保険法第115条の38	所管課	長寿社会推進課
		負担割合	(介護予防事業) 国 25/100 県 12.5/100 市 12.5/100 保険料 50/100 (任意事業) 国 40/100 県 20/100 市 20/100 保険料 20/100

##### <目的・事業概要>

平成18年4月より施行された改正介護保険法に基づき地域支援事業が創設され、介護予防事業(特定高齢者向け、一般高齢者向け)及び任意事業に取り組んだ。



### ①介護予防事業(特定高齢者向け事業)

要支援、要介護等の要介護認定を受けていないが、現状が継続すると要介護状態になるリスクの高い高齢者に対し、地域包括支援センターのケアマネジメントに基づき、事業を実施した。

#### ア. 筋力アップ教室事業

マシントレーニングを3ヵ月間(25回シリーズ)にわたり実施した。

年度	19	20	21
延利用者数	118	124	183
事業費(千円)	8,348	8,715	14,476

#### イ. 口腔ケア(口腔機能向上)教室事業

参加者の口腔状態を把握し、個別プログラムにより口腔清掃の指導、摂食・嚥下機能に関する訓練などを5ヵ月間(10回シリーズ×11教室)にわたり実施した。

年度	19	20	21
延利用者数	51	93	88
事業費(千円)	1,612	3,489	4,153

#### ウ. 介護予防通所事業

身体機能の低下、閉じこもり、認知症、うつ等のおそれのある高齢者を対象とし、介護予防を目的としたアクティビティ(運動、教養、趣味等の作業活動)を実施した。

年度	19	20	21
延利用者数	180	176	150
事業費(千円)	10,603	10,832	9,490

#### エ. 生活管理指導員派遣事業

在宅生活の継続を図るため、日常生活で障害になる事柄について、生活管理員(ヘルパー等)が自宅に訪問し指導助言を行った。

年度	19	20	21
延利用者数	62	65	51
事業費(千円)	2,470	2,586	2,287

### ②介護予防事業(一般高齢者向け事業)

特定高齢者に該当しない高齢者に対し、在宅生活等の継続や地域の交流を目的として、事業を実施した。

#### ア. 健康づくり市民サポーター養成研修事業

介護予防事業(運動機能向上・低栄養改善・口腔機能向上等)や救急法、筋力トレーニングやストレッチの方法の研修を3ヵ月間にわたり実施し、研修修了後、筋力アップ教室や口腔ケア教室等において、指導者の補助や記録等を行うボランティアを養成した。H16年度より養成している。

年度	19	20	21
養成者数	11	11	5
事業費(千円)	126	414	122

イ. よかば〜い体操普及事業

＜巡回教室・体験教室＞

家庭でできる運動器の機能低下防止の体操を地域において行い、予防に対する意識付けと機能の維持・向上を図った。

区 分	年 度		21	
	20	21	巡回教室	体験教室
延 実 施 回 数	121	309	211	575
延 利 用 者 数	1,795	3,552	4,140	6,358
事業費 (千円)	618	2,163	1,683	5,175

＜指導者養成事業＞

地域交流施設や地域の団体等で「よかば〜い体操」を実施できるようにするため、専門の指導者を養成した。

区 分	年 度	19	20	21
養 成 者 数		28	41	28
事業費 (千円)		206	141	173

ウ. 歯にかみ巡回教室

地域に講師を派遣し、口腔ケアの大切さや嚥下機能を高めるトレーニング法について啓発、指導し、口腔機能等の維持・向上を図った。H21年度より実施した。

区 分	年 度	21
延 実 施 回 数		28
延 利 用 者 数		515
事業費 (千円)		252

エ. 介護予防地域活動組織支援事業 (いきいきクラブ・ふれあい教室事業)

ボランティア主導型の健康づくりやレクリエーション等を地域及び保健所において実施した。

区 分	年 度	19	20	21
利 用 者 数		327	341	224
事業費 (千円)		120	120	470

オ. 老人クラブ介護予防活動支援事業

大牟田市老人クラブ連合会に委託し、介護予防に資する運動に係る大会や教養講座等を開催した。21年度からは、老人クラブ生きがいと健康づくり事業 (まちに花を育てる運動等) を追加した。

区 分	年 度	19	20	21
事業費 (千円)		2,000	2,000	3,593

カ. 地域交流拠点活動推進事業

高齢者の介護予防について地域の特性や住民の支援を活用し、地域による介護予防に係る事業を実施することにより、本市における介護予防の推進を図った。

区 分	年 度	
	20	21
実 施 事 業 所 数	4	6
事業費 (千円)	8,000	12,000

(事業費のうち、6,000千円は国の全額補助にて実施)

### ③任意事業

特定高齢者に該当しない高齢者に対し、在宅生活等の継続等を目的として、事業を実施した。

#### ア. 自立支援配食サービス事業

ひとり暮らしの人や高齢者世帯のみの世帯の人で、心身の状況により食事の用意が困難な高齢者を対象に、生活の自立と質を確保するとともに、安否確認も合わせて実施した。

区 分	年 度		
	19	20	21
延 利 用 者 数	389	352	368
総 配 食 数	52,376	45,292	42,833
事業費 (千円)	7,857	6,794	6,425

#### イ. 成年後見制度利用支援事業

身寄りがなく、認知症等により判断能力が不十分な高齢者に対し支援を行うため、制度の紹介を行うとともに、審判請求ができない方に対しては市が申立てを行った。

区 分	年 度		
	19	20	21
市 長 申 立 件 数	7	13	13
事業費 (千円)	268	638	358

### (6) 介護用品給付サービス事業(紙おむつ給付)

根拠法令等	大牟田市介護用品給付サービス事業実施要綱	所 管 課	長寿社会推進課
		負担割合	市10/10

在宅で寝たきりや認知症等により排尿、排便の支援が必要な高齢者及び介護者の負担及び費用負担の軽減を図るため、紙おむつを支給している。H7年2月から実施している。

H18年度からは、介護保険市町村特別給付として実施している。

区 分	年 度		
	19	20	21
利 用 実 人 員	480	531	598
事業費 (千円)	8,682	9,129	10,704

### (7) 介護費用適正化事業

根拠法令等	介護保険事業関係業務実施要綱	所 管 課	長寿社会推進課
		負担割合	市10/10

#### <目的・事業概要>

適切なケアプランの確保のため、適正化システムを活用し、ケアプランの作成件数、サービスの給付実績等のデータに基づきサービスの提供実績の確認、過剰なサービスの提供や過度の利用者掘り起こしが行われていないかなどの視点から確認を行った。

## (8) 制度の適正運営等の取組み(あんしん介護創造事業)

根拠法令等	大牟田市あんしん介護相談員派遣事業実施要綱	所管課	長寿社会推進課
		負担割合	国 40.5/100 県 20.25/100 市 20.25/100 保険料19/100

利用者の権利擁護を促進し安心して介護サービスを利用できる介護環境を構築することを目的として、介護サービスの質の確保・向上を図る「あんしん介護創造事業」に取り組んでいる。このことにより、高齢者が安心してサービスを利用できる介護環境づくりを進めている。

### <目的・事業概要>

市民公募によるあんしん介護相談員が市内の介護保険施設を訪問し、サービス利用者の話を聞き、相談活動により疑問や不満・不安の解消を図るとともに、施設等との意見交換や電話相談などに取り組んでいる。

## (9) 大牟田市介護給付費準備基金

根拠法令等	大牟田市介護給付費準備基金条例	所管課	長寿社会推進課
		負担割合	保険料(第1号被保険者)

### <目的・事業内容>

大牟田市では、平成12年度に「大牟田市介護給付費準備基金」を設置している。介護保険会計においては、保険料を3年ごとに見直すことにより、事業運営期間(3年間)の財政の均衡を図る中期財政運営を行っているが、事業運営を行う中で各年度終了後に剰余金が生じた場合は、基金に積立てを行い適正に管理を行っている。また、介護給付費等が不足した場合には、基金を活用し、不足分の財源に充てることとされている。

平成21年4月に第1号被保険者の保険料基準額を見直すにあたり、保険料の上昇を抑えるため、基金の一部を介護給付費の財源として活用している。基金現在高は下表のとおりとなっている。

### <実績>

平成21年度の基金異動額

(単位:円)

年度当初額	積立額	処分額	21年度決算に伴う 基金高
778,250,120	18,326,859	0	796,576,979

## (10) 制度の周知

制度に対する市民の理解を深め、将来にわたって制度の安定運営を図るために、『かいごほけん白書』を作成したり、『広報おおむた』や市公式ホームページに掲載する等による制度周知のほか、学習会等へ講師派遣を行い制度の説明や相談に応じている。

### <出前講座実績>

講座名	年度		
	19	20	21
防ごう!高齢者虐待	1	1	0
よかば〜い体操で健康に!〜介護予防でぴんぴん・しゃんしゃん〜	23	6	9
地域密着型サービスで安心の生活を〜住み慣れた地域で暮らし続けるために〜	1	2	1
頼りになります!地域包括支援センター	1	1	6
超高齢社会における大牟田市の介護保険〜高齢者のくらしを応援します〜	2	5	3

もっと活用！わかりやすい成年後見制度	1	1	3
認知症になってもだいじょうぶ	—	—	14
小規模な高齢者福祉施設の見学	—	—	0

### (11)相談・苦情への対応

介護保険サービスを利用者が安心して適切に利用できるよう、相談・苦情窓口を設置している。受け付けた相談・苦情は、地域ケア会議を開催するなど関係機関とも協力・連携し迅速かつ適切に解決処理に当たっている。

### (12)情報開示の状況

介護保険における認定手続きの透明性を確保するとともに、利用者の心身の状態に基づき適切な保健・医療・福祉サービスが提供されることを目的として、被保険者や居宅介護支援事業者等に介護認定関係資料の開示を行っている。なお、平成18年度より介護予防プラン（要支援1・2）作成のための情報開示は、中央地域包括支援センターで対応している。

#### <実績>

年度	対象	内 訳		
		認定調査結果表	主治医意見書	審査判定の経過等
19	個人	9	6	2
	事業者	2,155	2,052	638
20	個人	23	7	9
	事業者	2,241	2,188	686
21	個人	9	4	3
	事業者	2,773	2,794	1,003

