

刊行にあたって

介護保険制度は、創設から17年が経過し、都内のサービス利用者は制度創設時の3倍を超え、130万人に達しており、介護サービス事業所数も着実に増加し、介護が必要な高齢者やそのご家族の生活を支える制度として定着してきております。

一方で、団塊の世代が75歳以上となる2025年や、団塊ジュニア世代が65歳以上となり、高齢者数がピークを迎える2040年を見据えて、「地域包括ケアシステムの推進」と「介護保険制度の持続可能性の確保」に必要な見直し・介護納付金への総報酬割の導入が進められております。

平成29年度改正では、高齢者の自立支援と要介護状態の重度化防止、地域共生社会の実現を図るとともに、制度の持続可能性を確保することに配慮し、サービスを必要とする方に必要なサービスが提供されるよう、保険者機能の強化の取組み、介護医療院の創設、現役世代並み所得者の利用者負担割合の見直しなどの改正が行われております。

このような中、平成29年度版の『苦情相談白書』では、平成29年5月に改正個人情報保護法が全面施行されたことから、「介護サービスと個人情報の保護」を特集テーマとして取り上げ、過去の苦情事例を基に予防とサービスの向上に役立つ情報を掲載しております。

苦情対応は、概して多くの時間と労力を要するものですが、苦情の傾向から起こりやすい問題を把握し、予め必要な措置を講じておくことにより、事故やトラブルを未然に回避できる場合があります。

また、苦情の集約・分析結果から、制度や事業の問題点を把握し、介護サービスの質の向上に役立てることも可能です。

高齢者が地域で安心して暮らせる社会の実現に向けて、介護保険制度が真に利用者の立場に立って運用され、一層利用しやすい制度となるよう、介護サービスに携わる関係者の皆様に『苦情相談白書』をご活用いただければ幸いです。

最後に、発行にあたり、ご尽力いただきました関係者の皆様に、心からお礼を申し上げます。

平成29年8月

東京都国民健康保険団体連合会

理事長 福永 正 通