

## 苦情相談白書の発行について

<b>1 発行の目的</b>	東京都国民健康保険団体連合会は、介護保険制度における苦情対応関係機関である区市町村、東京都、東京都国民健康保険団体連合会に寄せられた苦情等について、「介護保険に関する苦情等の状況調査」（以下「状況調査」という。）を実施し、毎月取りまとめを行っている。 「苦情相談白書」は、この取りまとめ結果を、更に集約・分析し、介護サービスに関する問題点の把握・共有化をとおして、介護サービスの質の向上と介護サービス従事者の資質の向上を図ることを目的として発行する。
<b>2 調査対象</b>	状況調査の対象は、介護保険に関し各機関が受け付けた次の苦情等の情報とし、単なる「問合せ」や苦情的要素を含まない「相談」等は除いている。 (1) 制度及び行政（国、都、区市町村）に対する苦情、不服 (2) 事業者のサービスに関する利用者等からの苦情 (3) その他、制度上の運営に関する苦情や不満、批判的意見等
<b>3 状況調査の調査期間</b>	平成28年度は、平成28年4月1日受付分から平成29年3月31日受付分までである。 なお、比較掲上している平成26年度、27年度についても4月1日から翌年3月31日受付分である。
<b>4 調査方法等</b>	(1) 状況調査は、統計情報と事例情報に分けて実施した。 (2) 統計情報及び事例情報は、状況調査の調査項目として設定した区分により、「①要介護認定、②保険料、③ケアプラン、④サービス供給量、⑤介護報酬、⑥その他制度上の問題、⑦行政の対応、⑧サービス提供、保険給付、⑨その他」の9項目の分類ごとに集計・分析を行った。 また、「⑧サービス提供、保険給付」については、サービスの質に直接関わる事項なので、47のサービス種類ごとに、その苦情内容を更に8項目に分類した。 (3) 地域密着型通所介護については平成28年4月からサービス提供が開始された。 (4) 事例情報は、「主な苦情事例」として分類項目ごとに、毎月の状況調査の事例情報から抽出した。 また、東京都国民健康保険団体連合会に寄せられた苦情のうち、特に対応が困難だった事例は、その対応が十分に把握できるよう、特定の様式により作成した。

## 凡例

### 表中の記号

- 該当がないもの。  
0.0% 単位未満のもの（数値が微小のためデータに反映されないもの）。  
空白 データがないもの。

### 図・表の注釈

- \*介護給付費実績とは、請求を受けて審査決定され、実際に支払を行った事業者数やサービス提供を受けた利用者数のことである。  
\*記載されている数値は、数値が微小のためデータに反映されない場合や、小数点第2位を四捨五入しているため、「合計」が一致しない場合がある。

### 事例中の法規の略語

- 東京都条例第41号 東京都指定介護老人福祉施設の人員、設備及びに運営の基準に関する条例（平成24年3月30日東京都条例第41号）  
東京都条例第42号 東京都介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営の基準に関する条例（平成24年3月30日東京都条例第42号）  
東京都条例第52号 東京都指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準に関する条例（平成26年3月30日東京都条例第52号）  
東京都条例第111号 東京都指定居宅サービス等の事業の人員、施設及び運営の基準に関する条例（平成24年10月11日東京都条例第111号）

本白書に収録した苦情事例は実例をもとにしておりますが、個人情報の保護に十分配慮して記述しております。