

## 刊行にあたって

2019年に確認された新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の世界的な感染拡大により、2020年3月にはWHOがパンデミックに相当すると発表し、我が国においても、翌4月以降、数次に亘る緊急事態宣言を行うなど、社会・経済に極めて深刻な影響が及んでいます。

このような状況下において、介護サービスに携わるエッセンシャルワーカーの皆様におかれては、利用者の生活、健康を守るために感染防止対策など様々な取組にご尽力を頂いております。

また、医療関係機関、保健所及びこれらを所管する区市町村等においても、不眠不休の治療や看護、PCR検査、ワクチンの接種など感染拡大の防止に向けて懸命に取り組んで頂いており、心より感謝を申し上げます。

今回の新型コロナウイルス感染症への対応においては、ライフラインを支える病院や介護施設等における事業継続計画（BCP）の重要性、事業継続の困難性が浮き彫りとなりました。本会も、診療報酬等の審査支払を通じて医療・介護事業の継続に寄与する団体として、引き続き緊急事態における事業継続に向けた取組の強化を図り、医療・介護事業者や区市町村をはじめとする関係機関の皆様とともに、都民生活の安定に努めてまいります。

令和3年版の「苦情相談白書」では、「介護事業所・施設における感染症対策」を特集テーマとして取り上げ、ウィズコロナ・アフターコロナの時代のニューノーマルとしての感染症対策に資するものとしております。

今後も、介護保険制度が真に利用者の立場に立って運用され、高齢者が地域で安心して暮らすことのできる社会の実現に向け、「苦情相談白書」を介護サービスに携わる関係者の皆様にご活用頂ければ幸いです。

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。

令和3年10月

東京都国民健康保険団体連合会  
理事長 安藤 立美