

苦情相談白書の発行について

1 発行の目的	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・共有化を通して、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。
2 調査対象	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
3 状況調査の調査期間	令和5年度は、令和5年4月1日受付分から令和6年3月31日受付分までである。なお、比較掲上している令和3年度、令和4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。
4 調査方法	(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、48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) 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については、特に対応が困難だった事例における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。 (4) 統計情報は、毎月提出された状況調査を取りまとめ集約した結果を、「Ⅷ資料等」に以下のとおり掲載した。 ・介護保険に関する苦情等の状況調査結果（統計情報） 令和5年4月～令和6年3月（累計）……………様式4 ・苦情分類項目別対応状況 令和5年4月～令和6年3月（累計）……………様式5 ・サービス種類別苦情内容 令和5年4月～令和6年3月（累計）……………様式6

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所数やサービス提供を受けた利用件数のことである。
*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、端数を四捨五入しているため、「合計」が一致しない場合がある。

略語

看護小規模多機能型居宅介護（複合型サービス）は、「複合型サービス」と表記している。
介護予防・日常生活支援総合事業は、「総合事業」又は「総合事業サービス」と表記している。

事例中の法規等の略語

- 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111号 東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備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）
区市町村条例 指定権者である区市町村が制定している条例

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、個人情報の保護等の観点から、内容及び表現の一部を削除又は変更しております。