

## 刊行にあたって

介護保険制度は発足から15年が経過し、高齢者やそのご家族の生活を支える制度として定着しました。

一方、急速な少子高齢化の進展とともに介護需要は増加し続けており、団塊の世代が後期高齢者となる平成37年に向け、介護が必要な状態になっても、住み慣れた地域で生活を継続できる環境を整備すること及び給付と負担のバランスを図り制度の持続可能性を確保していくことが喫緊の課題となっています。

こうした中、平成25年12月に制定された「持続可能な社会保障制度の確立を図るための改革の推進に関する法律」を受け、平成26年6月には「地域における医療及び介護の総合的な確保の促進に関する法律」が制定され、介護保険の分野では、「地域包括ケアシステムの構築」と「費用負担の公平化」を柱とする制度改正が行われました。

平成27年4月からスタートした第6期介護保険事業（支援）計画期間においては、全国一律に行われてきた予防給付の訪問介護、通所介護サービスが、区市町村が実施する「新しい介護予防・日常生活支援総合事業」に移行し、地域の実情に応じた多様なサービスが提供されます。住民に身近な区市町村の裁量が拡大することにより、地域の利用者からの要望や苦情を事業に反映しやすくなり、より大きな介護予防効果も期待できます。

苦情対応には、概して多くの時間と労力を要しますが、苦情の傾向から、起こりがちな問題を把握し、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。

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、制度に携わる関係者の皆様に『東京都における介護保険サービスの苦情相談白書』をご活用いただければ幸いです。

最後に、本白書の発行にあたり、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27年8月

東京都国民健康保険団体連合会

理事長 福永正通