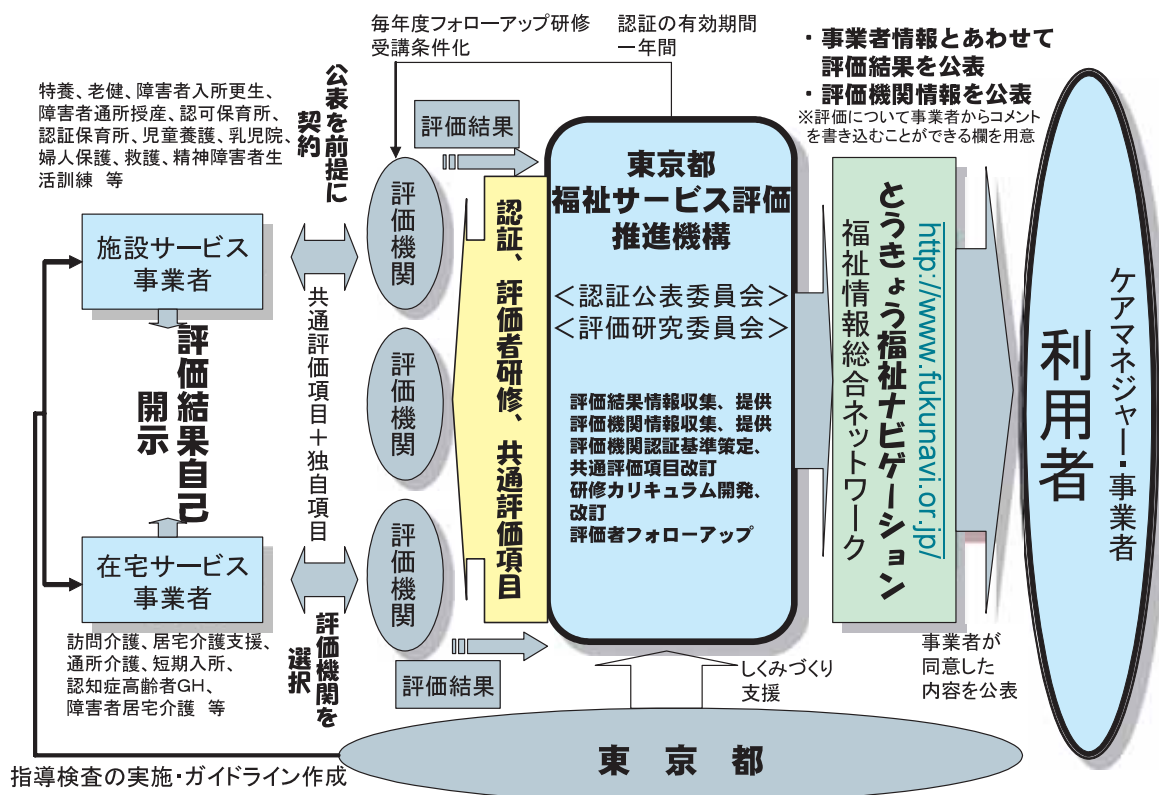


〈都における福祉サービス第三者評価の仕組み〉



資料：東京都福祉保健局指導監査部作成

【施策の方向】

- 引き続き福祉サービス第三者評価制度の普及・定着を進めるとともに、居宅系サービスにおける評価受審を促進するため、平成21年度より居宅系サービス事業者の事業実態に合わせた評価手法を導入します。
- さらに、事業者、利用者の双方がより分かりやすく有効に活用できる制度にするため、評価の仕組みや評価結果の公表方法について改善を行っていきます。

【主な施策】

・福祉サービス第三者評価システム〔福祉保健局〕

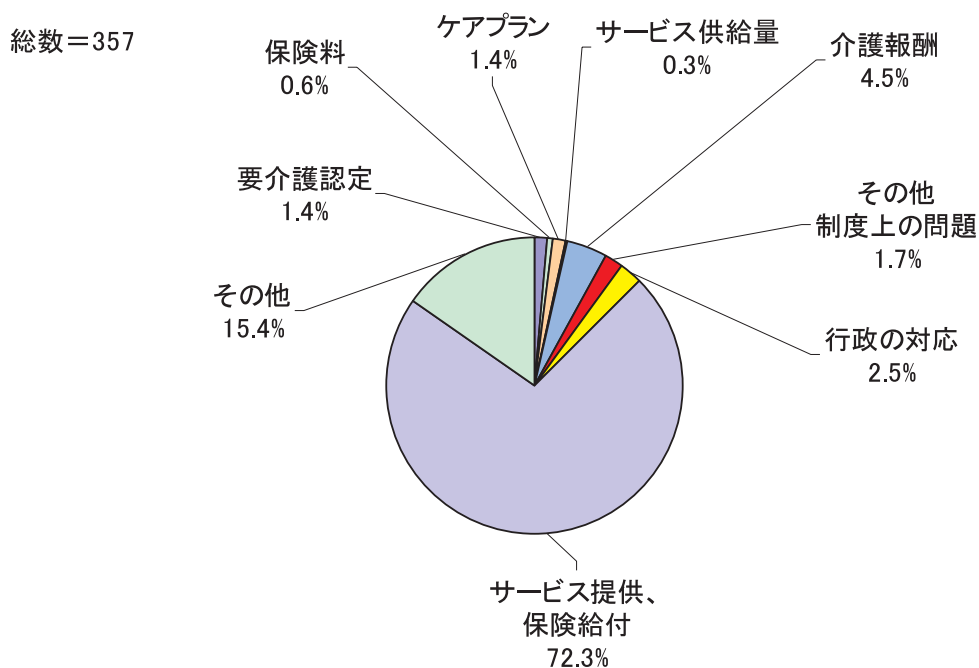
東京都福祉サービス評価推進機構を設置し、福祉サービスの第三者評価を実施する評価機関の設立や活動を支援するとともに、評価に関する情報を事業者だけでなく、区市町村や都民に分かりやすく提供することにより、第三者評価システムを広く普及、定着させていきます。

4 苦情処理業務の円滑な運営

【現状と課題】

- 介護保険法上、国民健康保険団体連合会が苦情処理機関として位置付けられています。
- 東京都国民健康保険団体連合会（以下「都国保連」という。）は、介護保険サービスの質の向上を図るため、様々な苦情・相談に対応しており、内容により事実関係を調査の上、介護サービス事業者に対し必要な指導・助言を行っています。また、その内容を取りまとめ、毎年度「苦情相談白書」として発行しています。
- 平成19年度、都国保連は、357件の苦情を受け付けました。

<都国保連において受け付けた苦情の分類項目別割合(平成19年度)>



資料：東京都国民健康保険団体連合会「東京都における介護サービスの苦情相談白書（平成19年度）」

（平成20年8月）

- 平成19年度、区市町村が受け付けた苦情は3,094件、都が受け付けた苦情は617件でした。区市町村及び都は、苦情受付状況を都国保連に報告し、連携を図っています。
- 都は、利用者及び家族等からの相談・苦情に対応するとともに、都国保連における苦情処理業務が円滑に行われるよう、支援しています。

【施策の方向】

- 都国保連における苦情処理業務が円滑に行われるよう引き続き支援し、利用者の保護を図ります。
- また、都国保連は、都や区市町村との連携を強化し、サービスの質の向上を図ります。
- 区市町村が行った行政処分に対する不服申立て（審査請求）については、介護保険法に基づき、東京都介護保険審査会が審理・裁決を行います。

【主な施策】**・ 都国保連における苦情処理体制の整備〔福祉保健局〕**

苦情処理担当職員の配置や苦情処理委員会の設置により、苦情に適切に対応し、介護サービスの質の向上を目指します。

・ 区市町村の苦情処理業務への支援〔福祉保健局〕

都国保連において、「介護サービス相談窓口担当者連絡会」の開催や「苦情相談白書」の発行を行います。