

## 「介護サービスに係る苦情検索システム」のご利用の前に

東京都国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）が運営する「介護サービスに係る苦情検索システム」（以下「本システム」という。）をご利用される前に、以下をご確認下さいますようお願い申し上げます。

### 1. 本システムの目的

本システムは、個人情報の保護に留意しつつ、介護サービス事業者、利用者、区市町村及び東京都等が、介護サービスに係る苦情事例を検索することにより苦情の概要及び傾向を把握できるようにして、将来の苦情の防止及び解決に役立てるとともに、介護サービスの質の維持向上に資することを目的としています。法的責任に係わる判断を示すものではありません。

本システムの目的に沿ってご利用頂きますようお願い申し上げます。

### 2. 本システムにより検索できる苦情事例

本システムにより検索できる苦情事例は、以下の事例です。

- ① 連合会申立対応事例：介護保険法第 176 条第 1 項第 3 号の規定に基づき、連合会において対応した苦情事例及び介護予防・日常生活支援総合事業に係る区市町村からの委託に基づき対応した苦情事例です。
- ② 区市町村等受付事例：区市町村又は東京都から匿名化された上で連合会に提供のあった苦情事例のうち、介護サービスの提供又は介護保険給付に係るものです。

### 3. 各事例の内容

- ① 実際の事例を基にしていますが、実際の事例を簡略化し、また表現を一部修正した事例の概要であって、実際の事例そのものではありません。
- ② 各事例は、各苦情当時の法令が基になっており、現在の法令の下では、苦情の内容も指導助言等の対応も異なる可能性があります。
- ③ 各事例は、各苦情に係わる個別的で具体的な事実関係が基になっており、異なる事実関係の下では、苦情の内容も指導助言等の対応も異なる可能性があります。

### 4. 連合会申立対応事例に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供方法等についての公表

本システムにより検索できる連合会申立対応事例は、個人情報の保護に関する法律が定める「匿名加工情報」であり、この情報に含まれる個人に関する情報の項目とその提供の方法等は次のとおりです。但し、事例によって、提供する情報の項目は、次に掲げる情報の項目の範囲内で一部異なります。また、掲載した情報の取扱いには、同法第 4 章第 2 節の定める義務（識別行為の禁止等）が生ずることに御留意をお願い申し上げます。

#### (1) 個人に関する情報の項目

- ① 利用当事者の年齢区分、性別、申立人との続柄・関係、要支援・要介護度等の心身の状態。
- ② 申立人その他の親族の利用当事者との続柄・関係、要支援・要介護度等の心身の状態。
- ③ 被申立人の職員の性別、職種及び従業上の地位。
- ④ 被申立人以外の事業者の職員の職種及び従業上の地位。
- ⑤ 苦情の内容（苦情の主訴、苦情に係る介護サービスの種別、苦情に係る介護サービスその他のサービスの利用状況、苦情の原因となった事実及び苦情に係る利用当事者・家族の生活状況）。
- ⑥ 苦情申立に係る事実調査の結果及び改善指導の内容。

#### (2) 情報提供の方法

随時作成し、作成の都度、本システムに掲載し継続的に提供（公開）する方法です。但し、掲載後に修正又は削除することがあります。

#### (3) 安全管理措置

- ① 匿名加工情報の作成者・関与者、作成場所及び作成機器の制限措置
- ② 加工方法等情報等の安全管理措置
- ③ 匿名加工方法の利用の制限措置並びに加工方法等情報等の複製、送信及び閲覧等の制限措置
- ④ 職員等の守秘義務及び本人識別行為の禁止義務等の遵守措置
- ⑤ 職員の研修の実施
- ⑥ 本システムへの匿名加工情報の掲載等を委託する業者への監督措置
- ⑦ 定期点検・評価の実施
- ⑧ 苦情受付体制の整備等

### 5. 本システムの利用制限等

本システムの運営管理上必要がある場合は、本システムのご利用を制限し又は本システムの運用を停止することがあります。

### 6. 本システムに関するお問い合わせ又は苦情申出先

本システムに関するお問い合わせ又は苦情申出先は、

介護福祉部 介護相談指導課 電話03-6238-0173です。

皆様のご意見を踏まえて適宜改善して参ります。但し、個々の苦情事例の内容についてのご質問にはお答えできません。