

国保連 NO.75

介護サービス通信



内容

- P2~4 ●介護人材の確保に向けて
第1回 介護人材と雇用仲介事業の現状
株式会社カラース
代表取締役 田尻 久美子 氏
- P5~6 ●介護保険審査増減単位数通知書の見方について
- P7 ●Tokyo国保連介護情報メールマガジンのご案内
- P8 ●介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
(令和6年4月~令和7年3月受付分)
- P9 ●国保連のホームページからダウンロードできる
情報について

本誌について、ご意見ご感想をお寄せください

✉ kaigo-opinion@tokyo-kokuhoren.or.jp
東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 宛

サービス種類別に豊富な苦情事例を紹介!!

令和6年版 —令和5年度実績— 「東京都における介護サービスの苦情相談白書」

国保連では、一年間に東京都、区市町村、国保連に寄せられた介護サービスに関する苦情等を集約し、苦情相談白書を発行しています。

苦情相談白書は国保連ホームページからご覧いただけます。

URL:https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/nursing_white_paper/index.html

ホーム▶介護事業所等の皆様▶
4 介護苦情対応関係▶
4-5 介護サービスの苦情相談白書



介護人材の確保に向けて

第1回 介護人材と雇用仲介事業の現状

株式会社カラス 代表取締役 田尻 久美子

1. はじめに

はじめまして。株式会社カラスの田尻と申します。東京都大田区で訪問介護をはじめ居宅介護支援、福祉用具貸与・販売、訪問看護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護などの在宅介護サービスを提供している中小事業者です。

一介の介護事業者の私が「介護人材確保」という大きなテーマで寄稿させていただくことになり、「さぞ人材確保に成功しているのだろう」と思われるかもしれませんが、決してそんなことはありません。年々迫りくる生産年齢人口減少の波に大いに翻弄されながら、試行錯誤を続けております。

他方、ご縁があって厚生労働省労働政策審議会職業安定分科会労働力需給制度部会をはじめ労働政策に関連するいくつかの会議体に関わらせて頂いております。それらを通じて、雇用仲介事業や職業紹介、人材派遣、人材確保など最近の雇用を取り巻く状況について知見を得ることができました。それらをもとに、介護人材について3回にわたってご紹介していきたいと思っております。

第1回 介護人材と雇用仲介事業の現状(今回)

第2回 介護人材確保のための戦略について

第3回 介護人材の定着促進の重要性について

2. 介護人材不足の状況

厚生労働省が発表した第9期介護保険事業計画に基づく推計によると、介護人材は2026年度には240万人、2040年度には約272万人必要になると予測されています。2022年度時点での介護職員数は約215万人であることから、2040年度までに約57万人の増加が必要であり、毎年約3.2万人ペースで増える必要があるとされています。

ところが、令和6年12月25日に厚生労働省が発表した令和5年「介護サービス施設・事業所調査」の結果によると、令和5年10月1日時点で介護職員数は約212.6万人と、前年から約2.9万人減少に転じてしまいました。要因としては、生産年齢人口の減少による働き手の不足が顕在化していることや、賃上げが進んでいる他産業との競争が激化していることなどが挙げられています。

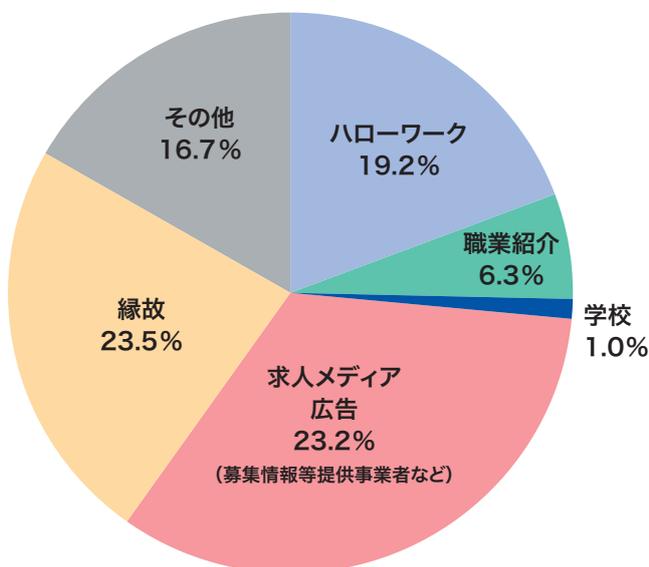
3. 入職経路の状況

令和6年9月12日の厚生労働省社会保障審議会介護給付費分科会では、介護職員・訪問介護員の有効求人倍率が示されています。それによると、介護職員の有効求人倍率は、施設介護員で3.24倍、訪問介護職では14.14倍でした。同年度における全産業の有効求人倍率が1.29倍であることを鑑みると、介護人材の確保が極めて厳しい状況であるの是一目瞭然です。

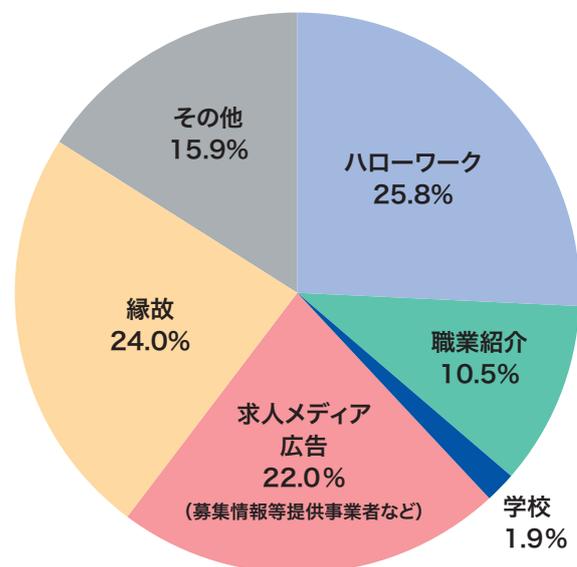
そのため、単にハローワークに求人票を出すだけでは、介護人材の充足は困難な状況です。以下の医療・福祉分野における入職経路の割合をみても、新卒を除く求職者の入職経路は、ハローワークが25.8%、職業紹介が10.5%、学校が1.9%、求人メディア・広告が22.0%、縁故が24.0%、その他が15.9%となっており、ハローワークを経由した入職は全体の約4分の1に留まっています。

入職経路(新卒以外)

全産業



医療・福祉のみ

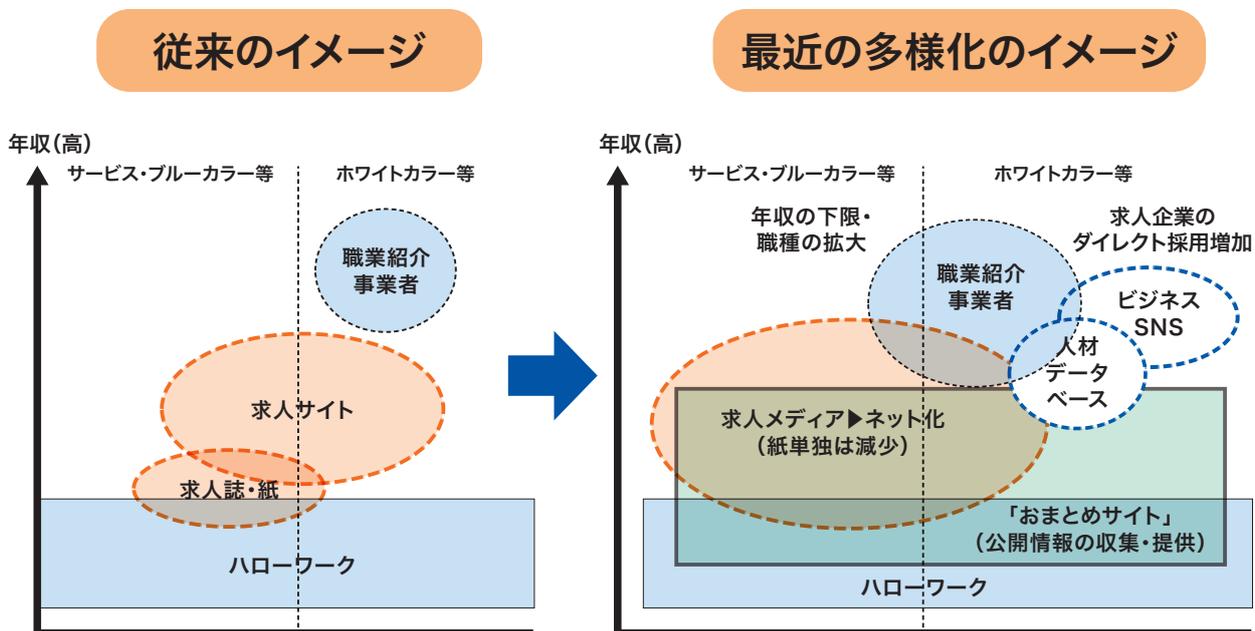


出典：厚生労働省労働政策審議会職業安定分科会労働力需給制度部会 第372回資料
資料2-1 雇用仲介事業の現状(概況)
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_41128.html

4. 多様化する雇用仲介事業

求職者と求人者との間を取り持ち、マッチングする雇用仲介事業も多様化が進んでいます。従来は、ハローワークや求人誌・紙が中心で、民間職業紹介事業者は高年収職種のみを取り扱っていたものが、近年は民間職業紹介事業者の取り扱う範囲が広がり存在感も増えています。また、求人メディアはインターネット化するとともに、求人者と求職者との間における雇用関係の成立をあっせんする「職業紹介」とは異なって、企業の募集情報を収集してまとめて掲載したり、労働者になろうとする者の情報を収集して求人企業に提供するなどの「募集情報等提供事業者」といわれる業態も増えています。

雇用仲介事業の多様化のイメージ



出典：厚生労働省労働政策審議会職業安定分科会労働力需給制度部会 第372回資料
資料2-1 雇用仲介事業の現状(概況)
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_41128.html

5. 求職者の動向を知り人材確保戦略へ

これまで述べたように、「介護人材の圧倒的な不足」の一方、「求職者の求職方法と雇用仲介事業の多様化」が進み、今後ますます介護人材の確保は難しくなってくると思われます。

しかし、私たち介護事業者にとって人材は生命線でもあり、経営戦略そのものです。労働市場の状況や動向を踏まえた上で、自社にマッチする介護人材確保策を講じていく必要があります。

今回は、具体的な介護人材確保の戦略について、いくつかの実践例を挙げていきたいと思えます。



田尻 久美子

株式会社カラース 代表取締役

IT企業に8年勤務したのち、利用する人と働く人の両方が幸せを感じられる会社づくりを目標に株式会社カラースを設立。東京都大田区で「多世代共生の地域づくり」を経営理念として在宅介護サービス、子ども・子育て支援、障がい福祉サービス、教育研修事業を行う。「制度」「世代」「障がいの有無」を超えた地域のつながり作りを目指して活動。

一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会 理事

厚生労働省労働政策審議会職業安定分科会労働力需給制度部会委員

介護保険審査増減単位数通知書の見方について

※介護給付費請求の手引き（国保中央会）より一部抜粋

この通知書は、各事業所から請求のあった「介護給付費請求明細書」について、国保連合会の審査により減単位（または増単位）となったものを一覧表に作成しているものです。

給付管理票に実績が記載されていないもの 事由記号=A

介護保険審査増減単位数通知書

事業所番号 1370000000

令和7年4月審査分

令和7年4月30日

事業所名 介護事業所

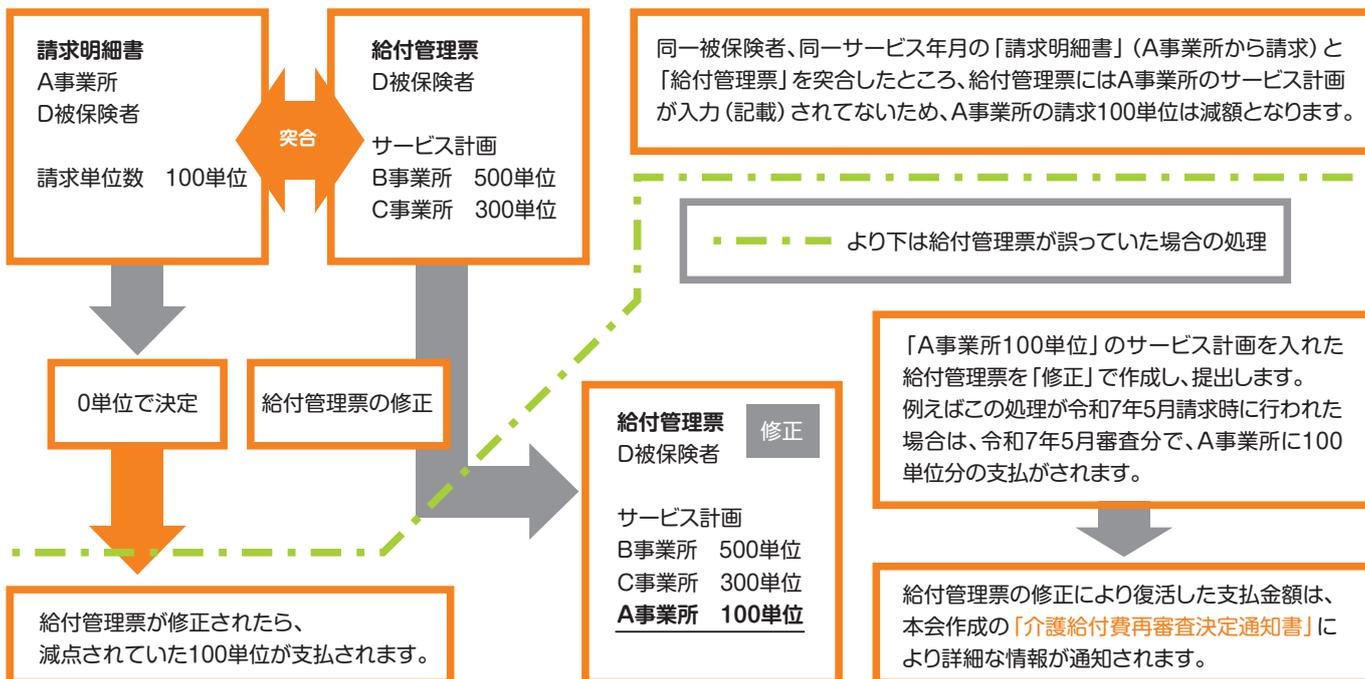
1 頁
東京都国民健康保険団体連合会
東京都介護給付費等審査委員会

保険者番号	被保険者番号 被保険者氏名	サービス 提供年月	サービス 種類コード	サービス 項目コード	増減単位数	事由	内容	連絡事項
130000	0000000001 かこ 知	R7.3	15	2241				
130000	0000000001 かこ 知	R7.3	15	5051				
130000	0000000001 かこ 知	R7.3	15	5301	-4,924	A	給付管理票に実績が記載されていないもの 確定単位数(0)請求単位数(4924)	

原因／請求された請求明細書の被保険者の給付管理票は居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターから提出されているが、その中に該当のサービス事業所の該当サービスの実績（計画単位数）が入力（記載）されていない場合。この場合、一覧表の内容欄に表示される確定単位数は0単位となります。

対応／請求明細書の請求内容に誤りがなければ（サービス年月やサービスコード等に誤りがなければ確認）居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに連絡し、給付管理票に実績を入れてもらう必要（このとき給付管理票は「修正」で提出します）があります。減単位された（0単位となった）請求明細書については、返戻となっているわけではない（0円で決定している）ので、再請求する必要はありません。給付管理票が正しく修正されれば、給付管理票が修正された年月の審査分で減単位されていた金額がサービス事業所に支払われます。

「給付管理票に実績が記載されていないもの」についての具体例（請求明細書に誤りが無かった場合）



介護保険審査増減単位数通知書

事業所番号 1370000000

令和7年4月審査分

令和7年4月30日

事業所名 介護事業所

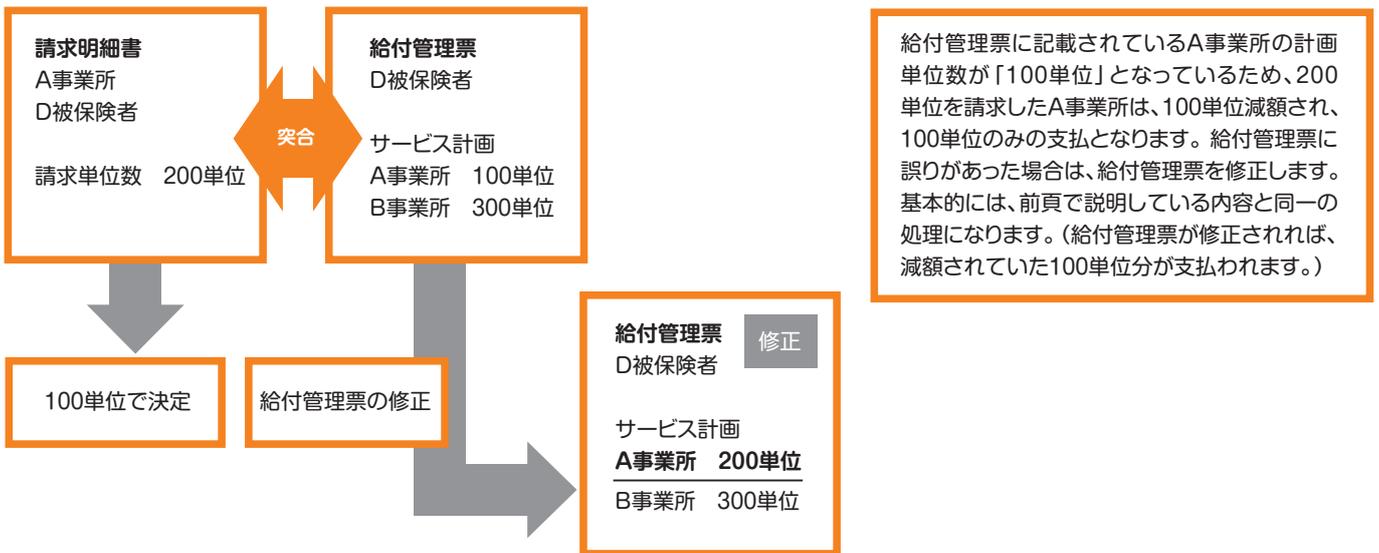
1 頁
東京都国民健康保険団体連合会
東京都介護給付費等審査委員会

保険者番号	被保険者番号 被保険者氏名	サービス 提供年月	サービス 種類コード	サービス 項目コード	増減単位数	事由	内容	連絡事項
130000	0000000002 かこ ｼﾞの	R7.3	16	2101				
130000	0000000002 かこ ｼﾞの	R7.3	16	5301				
130000	0000000002 かこ ｼﾞの	R7.3	16	5605	-1,088	B	給付管理票の実績を超えるもの 確定単位数(5427)請求単位数(6515)	

原因／請求された請求明細書の被保険者の給付管理票は居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターから提出されていて、その中に該当のサービス事業所の該当サービスの実績（計画単位数）が入力（記載）されているが、その給付管理票の計画単位数が請求明細書の請求単位数よりも少なかった場合。
この場合、確定単位数は給付管理票の計画単位数と同じ単位数になります。

対応／基本的な対応については、「給付管理票に実績が記載されていないもの」と同様となります。

「給付管理票の実績を超えるもの」についての具体例（請求明細書に誤りが無かった場合）



※給付管理票の単位数は、限度額管理対象外単位数は含みませんが、増減単位数通知書の内容欄の確定単位数及び請求単位数には限度額管理対象外単位数を含む単位数が表示されております。

「Tokyo国保連介護情報メールマガジン」のご案内

国保連が介護情報をメールで配信しているのをご存じですか？



「東京都国保連合会介護福祉部」では、
介護事業等に関する情報等をお届けするため、

「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン」を
毎月1回程度配信しております。

主な内容

- ① 介護報酬請求の留意点
 - ② 「苦情相談白書」掲載内容のご案内
 - ③ 「介護サービス通信」のご案内
 - ④ 「介護サービス事業者支援研修」のご案内
 - ⑤ 国保連が対応した苦情事例のご紹介
- その他、担当者の実務に役立つ情報などをわかりやすく掲載し、配信しています。

登録方法

国保連ホームページのご案内しています。

◎登録無料（いつでも登録、解除できます）

URL:https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/complaints_mailmagazine.html

ホーム>介護事業所等の皆様>
4-4メールマガジンについて



是非この機会にご登録ください！

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護相談指導課 TEL 03-6238-0173

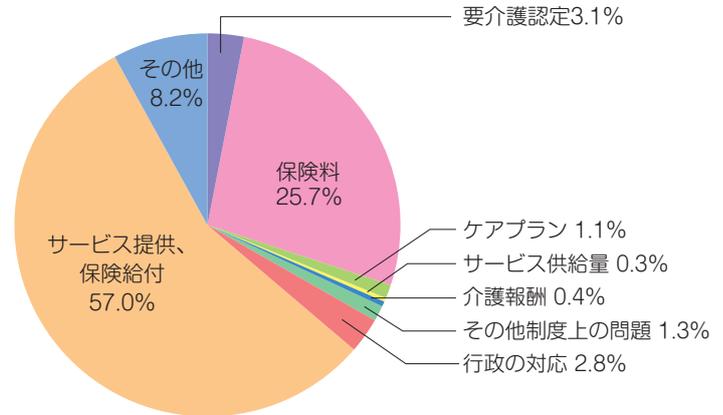
介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和6年4月～令和7年3月受付分〉

国保連では、区市町村、東京都及び国保連にて受け付けた苦情等を毎月集計しています。
ここでは、令和6年4月から令和7年3月受付分の累計を掲載しています。

1 苦情等の件数

都内区市町村・東京都	2,380 件
国保連	709 件
合 計	3,089 件



2 苦情内容

分類	都内区市町村・東京都	国保連	合 計	主 な 内 容	
(1) 要介護認定	89 件 (3.7%)	8 件 (1.1%)	97 件 (3.1%)	・ 立ち合いを希望していた家族に連絡がつかないまま調査を実施したことに不満がある。	
(2) 保険料	788 件 (33.1%)	5 件 (0.7%)	793 件 (25.7%)	・ 介護保険料の納付書が届いたが高額で払えない。	
(3) ケアプラン	24 件 (1.0%)	11 件 (1.6%)	35 件 (1.1%)	・ 説明が足りないままサービスを受けさせられたことに不満がある。	
(4) サービス供給量	8 件 (0.3%)	0 件 (0.0%)	8 件 (0.3%)	・ 短期入所生活介護を思うように利用できない。	
(5) 介護報酬	6 件 (0.3%)	7 件 (1.0%)	13 件 (0.4%)	・ 加算の内容について知りたい。	
(6) その他制度上の問題	29 件 (1.2%)	11 件 (1.6%)	40 件 (1.3%)	・ 要介護認定を受けたが、利用したいサービスがない。	
(7) 行政の対応	71 件 (3.0%)	17 件 (2.4%)	88 件 (2.8%)	・ 介護支援専門員を探す相談をしているが、話が進まないことに不満がある。	
(8) サービス提供、保険給付	1,142 件 (48.0%)	620 件 (87.4%)	1,762 件 (57.0%)		
	居宅介護支援	267 件	131 件	398 件	・ 介護支援計画書をなかなか変更してくれないことに不満がある。
	訪問介護	115 件	47 件	162 件	・ 利用している訪問介護事業所の対応に不安がある。
	訪問看護	48 件	35 件	83 件	・ キャンセル料が高すぎる。
	通所介護	89 件	37 件	126 件	・ 利用者同士のトラブルについて、事業所の対応に不満がある。
	短期入所生活介護	51 件	26 件	77 件	・ 情報の共有が遅い。
	特定施設入居者生活介護	110 件	108 件	218 件	・ 職員に対する不信感と不満がある。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	222 件	120 件	342 件	・ 入所当事者の受診後の説明内容に納得がいかない。
	認知症対応型共同生活介護	35 件	31 件	66 件	・ 利用当事者に対する言葉づかいが悪く、改善を求めても対応してくれない。
その他のサービス	205 件	85 件	290 件	・ 事業所内での情報共有が不十分なため、何度も連絡が来ることに不満がある。	
(9) その他	223 件 (9.4%)	30 件 (4.2%)	253 件 (8.2%)	・ 事業所からいきなり請求書が送られてきたことに不満がある。	
合 計 ((1) ~ (9))	2,380 件 (100.0%)	709 件 (100.0%)	3,089 件 (100.0%)		

注) 数値はそれぞれの単位未満での四捨五入のため、計に一致しない場合がある。(以降の構成比(割合)数値も同様)

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護相談指導課 TEL 03-6238-0173

国保連のホームページからダウンロードできます！ サービスの質の向上にお役立てください!!

<https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp>

東京都国保連

検索



東京都における介護サービスの苦情相談白書

令和5年度に都内区市町村、東京都、国保連に寄せられた苦情・相談等の事例や、国保連が申立てを受け付けた苦情の調査結果を「苦情相談白書」として取りまとめています。

【掲載内容】

●特集ページ「介護事業所・施設における事故防止・リスクマネジメント」

長きにわたり介護保険サービスに携わってきた筆者が、苦情発生を含め介護事業者に求められる事故防止策とリスクマネジメントのポイントを挙げ、苦情対応の留意点を解説

●サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント

長く介護業界に携わっている筆者が、その知識と経験を踏まえ、共通する苦情の要因ごとに、事業所や職員が留意すべき対応のポイントを、わかりやすく解説

●苦情件数、サービス利用件数、事業者数、苦情の発生率の推移等

●都内区市町村、東京都、国保連に寄せられた苦情内容と対応結果

●国保連の苦情対応事例の紹介 等

【発行】令和6年10月

【ホームページ掲載場所】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-5 介護サービスの苦情相談白書



サービス種類別に
豊富な苦情事例を紹介!!



国保連介護サービス通信

国保連における苦情対応等介護保険関係業務に関する情報等や、都内区市町村、東京都等からの連絡事項をお伝えしています。

【掲載内容】 ●介護サービス苦情相談に関する情報

●介護報酬請求事務に関する情報 等

【発行】年3回(5月・9月・1月)

【ホームページ掲載場所】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-6 国保連介護サービス通信



請求事務等に関する
最新情報を掲載!!



介護サービス向上のために — 苦情をサービス改善の契機に —

介護サービスの苦情対応に関するマニュアルが整備されていない事業者が見受けられることから、サービス事業者の皆様が苦情対応を的確に行えるよう、標準的な苦情対応の指針をわかりやすく解説しています。

【掲載内容】 ●苦情・相談対応のポイント

●実際の苦情対応事例から学ぶ 等

【発行】令和5年3月

【ホームページ掲載場所】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-7 介護サービスの向上のために



苦情対応の基本的な
ノウハウを掲載!!



〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護相談指導課 TEL 03-6238-0173