

国保連 NO.76

介護サービス通信



内 容

- P2~4 ●介護人材の確保に向けて
第2回 介護人材確保のための戦略について
株式会社カラース
代表取締役 田尻 久美子 氏
- P5 ●保険者から 立川市
- P6 ●介護給付適正化事業における確認票等の送付について
- P7 ●令和7年度介護サービス事業者支援研修「WEB配信」
- P8 ●介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
(令和7年4月~令和7年6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2回 介護人材確保のための戦略について

株式会社カラーズ 代表取締役 田尻 久美子

1. はじめに

前回の記事では、介護人材不足の現状と入職経路の状況、近年利用が増加している雇用仲介事業の多様化について書かせていただきました。

今回は、「介護人材確保のための戦略」をテーマに書かせていただきます。といいましても、私は介護事業経営者であって採用支援会社ではありません。専門家としての知見はありませんので、私自身が実際に取り組んできた採用戦略をもとにご参考になりそうな点を述べさせていただきます。

2. 介護事業者にとっての「人」

介護事業はいわゆる労働集約型産業であり、事業活動の大部分を「人」に依存しています。サービスの品質も売上も、すべては「人」次第です。

そのため、「介護人材確保」は、介護事業を継続する上で非常に重要な事項として、経営者が率先して取り組むべきだと考えます。また、人材確保は一朝一夕に解決できる魔法があるわけでもありません。日々の現場の忙しさの中でも毎日コツコツとした活動を実施することが、後々の採用につながってくることを実感しています。

3. 「どんな人と働きたいのか」と「どんな会社なのか」を明確に

人材採用は、単に人が多く採用できればいいのではありません。自社と求職者の間で「働く人に求めること」と「働く職場に求めること」のミスマッチがあれば、せっかく採用しても早期離職につながりかねません。

まずは、「採用したい人物像」を経営者をはじめ採用活動にかかわるメンバーで共有しておく必要があります。また、選考する上での必須事項やNG事項についても共有しておきます。

それと同時に、自社が「どんな会社なのか」をわかりやすく表現しておくことも肝要です。理念や職場環境、社風、働く人に求めることをわかりやすく表現されている必要があります。弊社では、これらを「データでみるカラーズ」として表形式で掲載しています。

【データでみるカラーズ記載例】



4. 会社のストーリーを伝える

会社データだけでなく、自社の魅力を「経営者の言葉」や「日々の活動の様子」などの生きた情報として継続的に発信していくことも重要であると考えています。弊社の場合は、ホームページ上に創業経緯や経営者の想いを長文で記載しているとともに、日々の活動の様子をInstagramやFacebookを通じて発信しています。求職者の方にいかに「その会社のリアル」を感じていただけるかが重要です。

「お客様」と「働く人」の両方が幸せを感じられる会社作り

突然ですが、私が介護業界に入ったきっかけをお話させていただきます。

私はもともとIT業界に勤めており、仕事にも職場にも恵まれ、充実した生活を送っていました。そんな中24歳の時にひとつの転機がありました。

それは母の死です。私にとって太陽のような存在だった母は、膠原病を患い闘病生活の後亡くなりました。そのころの私は社会人になって数年目で自分の生活に精一杯。なおかつ病気や介護に関する知識は皆無で、母が亡くなったときは茫然自失の状態でした。

「もっとできることがあったのでは…」という後悔の念から、「これからは母に出来なかった分、助けを必要としている人たちの支えになる仕事をしたい」と一念発起し介護業界に飛び込みました。

介護業界に入ると、新たな衝撃が待ち受けていました。それは「働く人を大切にしない」と「やる気のある人が次々と業界を離れてしまう現実」でした。働く人が楽しそうに仕事をしていない、イコール、お客様にいいサービスを提供できているとは考えにくい状況でした。

このままではいけない。これからますます助けが必要となる高齢者の方は増えていくのに、社会が立ち行かなくなってしまうのでは、という危機感を持ちました。

そんな中、「自分たちで質の高い介護サービスを作り、広げていきたい」という志を同じくするメンバーで設立されたのが株式会社カラースです。お客様と働く人の両方が幸せを感じられる会社づくりを実践していきたいと日々活動しております。



創業の想いをホームページに掲載



会社の舞台裏をリアル発信。公式の“裏”アカウントも公開

5. 協働化で採用活動に取り組む

介護事業者が抱える運営課題（人材確保、教育・研修、業務運営など）を、各社が有する知見と経営資源を相互に活用して解決を図る「東京城南BASE.」という民間事業者の協働化事業を行っています（現在、加入4社）。その活動の中で、令和6年度に共同での採用活動を実施しました。具体的には、ハローワークと共同で「東京城南BASE. 4社合同ツアー型説明会」を開催。主に介護未経験の方などを対象として、介護事業所2社をめぐって働いている様子を見学したり、現場で働くスタッフからQ&A形式で仕事の様子をお伝えするものです。2コースそれぞれ10名定員で募集したところ、合計20名の満員、なんとキャンセル待ちが10名発生するほどの盛況でした。

参加者アンケートでも満足度100%で、「介護の現場を見られて働くイメージがしやすかった」「それぞれの会社の特色やこだわりを知ることができた」「複数の事業所がつながって活動するのはとても良い取り組みだと思った」など好評を得るとともに、2名の面接につながりました。こうした連携による活動だからこそ、1社ではできない複数社の見学が行え、求職者にとっても魅力と感じていただくことができました。

6. 地域活動が採用につながる

地域との関係づくりがのちのち採用につながってくることもあります。弊社では、商店街や地元企業、町会等の関係性を大切にしており、日頃から様々な地域活動に参加することで顔の見える関係性を構築してきました。それは、採用を目的にしたものではありませんでしたが、そういった関係性があるからこそ、「地元で介護の仕事に興味がある人があるんだけど」「飲食店で働いているんだけど、ヘルパーに興味あるみたい」などの情報を提供していただき、これまでも商店街関係者の方からヘルパーや看護師をご紹介いただき採用につながっています。

7. 直接雇用を増やす取り組み

最近では、人材紹介会社や成功報酬型の募集情報等提供事業者（掲載費無料で雇用が成立した際に仲介手数料が発生する求人サイトなど）を経由した応募が増え、採用にかかるコスト負担の増加にお困りの介護事業者も多いのではないのでしょうか。

弊社では、人材紹介会社等を介さない直接雇用の充実を図ることを目的として、人材紹介会社や募集情報等提供事業者に対する採用費用がかからない応募および社員紹介採用で入社した社員に対して、入社支度金の支給があることを自社の採用サイトに掲載しました。すると、いままでほとんど応募がなかった自社採用サイトから次々と応募が来るようになりました。

また、社員紹介採用（リファラル採用）については、自社で働く社員とつながりのある人材の紹介を促進し、自社の企業理念や組織風土、業務内容にあった社員の採用機会の拡大をはかり、つながり意識をもって意欲的に働く人材を採用することを目的として、積極的に施策展開しています。採用活動を目的とした会食に対する補助や、面接や採用につながった場合の手当支給などを行っています。

リファラル採用の社内掲示ポスター



8. 最後に

人材確保策としていくつか実例を紹介させていただきました。弊社では自社で介護職員初任者研修の講座を開講しており、その受講生経由で入職して長く定着している職員も多いです。

つまり人材確保策は、ひとつ「これだけで大丈夫」というよりも、様々な施策を実施し、その効果を分析しながら、継続していくことが重要ではないかと考えます。

この魅力ある介護の仕事を多くの人に伝えられるよう、これからも取り組んでいきたいと思ひます。

次回、第77号（令和8年1月30日発行）にて
【第3回】「介護人材の定着促進の重要性について」を掲載いたします。
ぜひ次号もご覧ください！

保険者から

(立川市保健医療部介護保険課)

～本市の苦情相談の現状と市の取組みについて～

1. 保険者の現状について

立川市の人口は、令和7年4月1日現在において、186,641人、そのうち65歳以上の人口は46,111人で、高齢化率は24.7%です。また、要支援・要介護認定者数は、令和7年1月末現在において9,187人、第1号被保険者数45,232人に対する認定率は20.3%です。

市内の介護サービス事業所数は（令和7年4月1日現在。介護予防・日常生活支援総合事業を除く。）は、居宅介護支援事業所が46か所、地域密着型サービス事業所が56か所です。

2. 保険者の相談窓口について

介護サービスに関する相談窓口としては、保健医療部介護保険課の事業者係や介護給付係のほか、地域包括支援センター、福祉相談センターがあり、市民からの介護サービスの相談に対して対応にあたっています。

3. 介護サービスに関する利用者等からの苦情内容について

介護サービスに関する利用者からの主な苦情内容としては、サービスの提供に関するものが最も多く、適切なサービスが行われたのかといった点について、相談を受けるケースが多くなっています。また、介護サービス事業所の管理者や従業員の態度について不満があるといった相談を受けるケースもあります。

4. 保険者における苦情相談の対応について

苦情相談を受けるにあたっては、利用者と介護サービス事業者の双方から丁寧に話を伺い、中立的な立場で調整を行うようにしています。また、必要な場合には介護サービス事業者を訪問し、状況の確認や聞き取り調査等も行っています。市が保険者として適切な判断を行い、必要な助言や指導を行うことで、市民が安心して介護サービスを受けられる環境が整うものと考えています。

5. 保険者としての取組について

本市では、介護人材の確保や育成をはかるため、様々な取組を行っています。事業者への補助事業としましては、市内の介護サービス事業所で介護職員として継続して3か月以上就労していることを条件に、介護サービス事業者が負担する、介護職員初任者研修及び介護福祉士実務者研修の受講に要する費用、また、介護福祉士の資格取得に要する費用を助成しています。外国人の雇用に関しましては、市内の介護サービス事業所を運営する法人に対し、外国人介護人材の受入れに要する経費の一部を助成しています。介護人材の定着を図る取組としましては、介護職員永年勤続表彰を行っています。令和6年度は介護福祉士などの資格を有し、市内の介護事業所等に25年以上勤務された方々18名を表彰しました。今後もこうした取組を通じ、市内の高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けられるよう、介護を支えるために必要な人材の確保・育成に取り組んでまいります。



インターネット請求を行う介護事業所等の皆様へ 介護給付適正化事業における確認票等の送付について

確認票等の送付方法の変更について

▶これまで本会からお送りする「確認票」「審査結果」は紙媒体で送付しておりましたが、
令和7年10月送付分から、原則、インターネット請求を行っている介護事業所等へは、
介護電子請求受付システム※へアップロードいたします。

- ▶なお、確認票の回答方法(FAX)については、
変更はございません。
- ▶代理人請求の場合、代理人様におかれましては、
該当事業所へ展開していただきますようお願いいたします。

※電子請求受付システムでは「お知らせ」に表示され、ログインすることで確認できます。
また、国保中央会の伝送通信ソフトをご利用の事業所様におかれましては、伝送通信ソフトの「連絡文書」で受信(取得)が可能です。
その他、市販の伝送ソフトをご利用の事業所様におかれましては、ソフトメーカーにご確認ください。

(参考)確認票取得方法記載マニュアル

- 介護電子請求受付システム操作マニュアル(事業所編)
「1.2.基本操作」⑧添付ファイルのダウンロード方法 または
「2.状況照会及び通知文書取得」をご覧ください。
※代理人の方は「代理人申請電子請求受付システム」ではなく「介護電子請求受付システム」から取得し、
該当事業所へ展開してください。
取得するファイルはzip形式です。
解凍(展開)してから操作するよう、ご注意ください。
- 国保中央会介護伝送ソフト 伝送通信ソフトマニュアル「2.5.連絡文書を受信したら」をご覧ください。
取得するファイル形式は
「解凍後保存」を選択した場合、PDF形式となります。(そのまま使用できます。)
「保存」を選択した場合、zip形式となりますので、解凍(展開)してから操作するよう、ご注意ください。

(参考)介護給付適正化事業とは

- ▶介護給付適正化事業については、国、都及び区市町村の連携において、各区市町村が介護給付の適正化対策として、縦覧審査等を実施しています。
- ▶本会では保険者から事務を受託し、一部の適正化事業を行っております。

(参考)厚生労働省
「介護給付の適正化に
ついて」より抜粋

●介護給付の適正化を図ることにより、利用者に対する適切な介護サービスを確保するとともに、不適切な給付が削減されることは、介護保険制度の信頼感を高めるとともに、介護給付費や介護保険料の増大を抑制することを通じて、持続可能な介護保険制度の構築に資するものである。

- ◆本会での適正化事業(確認票送付対象)はホームページの以下のメニューに記載しています。
https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/request_screening1.html
- ◆適正化事業含む、過誤申立についてはホームページの以下のメニューに記載しています。
https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/request_adjustment.html

〈お問い合わせ先〉 介護福祉部 介護保険課 TEL 03-6238-0207 (直通)

令和7年度 介護サービス事業者支援研修 《WEB配信》

視聴
無料

昨今の情勢から、介護職の連携のみならず、多職種における連携を深めることが求められています。その一方で、多職種連携について学ぶ場が少なく、ベテラン職員で補っているという声もあります。

本研修では、多様な職種の間を生じる連携について学び、各職種の役割への理解を深め、それをもって現場での連携をより円滑にとることができるようにすることを目的とし、介護サービスの質の向上を支援します。

対象者：都内介護（予防）サービス事業所、施設、
介護予防・日常生活支援総合事業事業所の
従事者等で、どなたでも視聴可能。

テーマ及び講師

円滑な多職種連携を 行うための体制づくり ～介護現場におけるチームケアの運用法～ (約90分)

株式会社ねこの手
代表取締役
伊藤 亜記 氏



配信期間

令和7年12月上旬～令和8年2月下旬（予定）

申し込み方法 ・ 利用方法

その他詳細や申し込み方法・利用方法につきましては、国保連のホームページのほか、
「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン」にて、追ってお知らせいたします。

「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン」のご登録がお済みでない方はこちら

ホーム ▶ 介護事業所等の皆様 ▶ メールマガジンについて

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



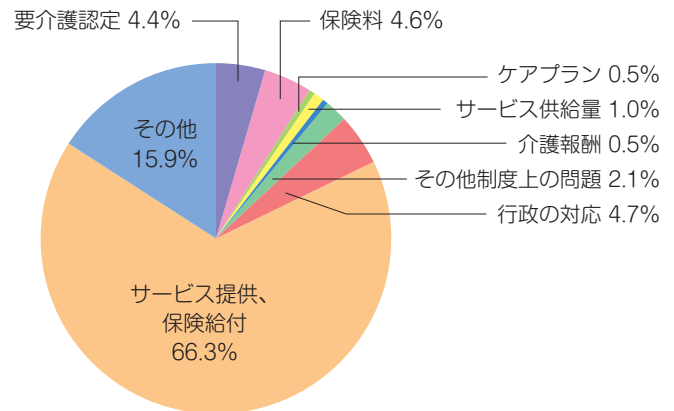
介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和7年4月～令和7年6月受付分〉

国保連では、都内区市町村、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7年4月から令和7年6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	425 件
国保連	186 件
合 計	611 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	26 件 (6.1%)	1 件 (0.5%)	27 件 (4.4%)	・ 介護支援専門員から適切な説明や助言などが無い。	
(2) 保険料	28 件 (6.6%)	0 件 (0.0%)	28 件 (4.6%)	・ 介護保険を利用していないのに保険料が高い。	
(3) ケアプラン	2 件 (0.5%)	1 件 (0.5%)	3 件 (0.5%)	・ 介護保険料を払っているのに、短期入所生活介護を利用できない。	
(4) サービス供給量	5 件 (1.2%)	1 件 (0.5%)	6 件 (1.0%)	・ 入院中の介護タクシー利用代が高すぎる。	
(5) 介護報酬	2 件 (0.5%)	1 件 (0.5%)	3 件 (0.5%)	・ 訪問看護員の介護報酬を下げた国の考えに納得がいかない。	
(6) その他制度上の問題	10 件 (2.4%)	3 件 (1.6%)	13 件 (2.1%)	・ 介護保険料を払っているのに、医療保険適用になると介護保険が使えなくなるのか。	
(7) 行政の対応	5 件 (1.2%)	24 件 (12.9%)	29 件 (4.7%)	・ 介護保険申請をしたいと相談したが、地域包括支援センターに断られた。	
内 訳	(8) サービス提供、保険給付	260 件 (61.2%)	145 件 (78.0%)	405 件 (66.3%)	
	居宅介護支援	60 件	30 件	90 件	・ 介護支援専門員から適切な説明や助言などが無い。
	訪問介護	18 件	9 件	27 件	・ 訪問看護員がプライベートなことに立ち入ってくる。
	訪問看護	7 件	6 件	13 件	・ 訪問看護利用時の故障に伴う費用負担について。
	通所介護	32 件	5 件	37 件	・ 職員から不適切な発言が多々あった。
	短期入所生活介護	7 件	7 件	14 件	・ 短期入所生活介護利用時、床ずれがあった。
	特定施設入居者生活介護	31 件	36 件	67 件	・ 運営懇談会の開催回数や食事・衛生管理等について不満がある。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	52 件	30 件	82 件	・ 施設を退所させられた際の管理者の対応に納得がいかない。
	認知症対応型共同生活介護	5 件	6 件	11 件	・ 面会のルールを一方的に変更された。
	その他のサービス	48 件	16 件	64 件	・ 入院中の地域包括支援センター職員の対応に不満がある。
(9) その他	87 件 (20.5%)	10 件 (5.4%)	97 件 (15.9%)	・ 介護支援専門員から家族への連絡不足。	
合 計 ((1) ～ (9))	425 件 (100.0%)	186 件 (100.0%)	611 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。

〈お問い合わせ先〉 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（令和7年10月に令和7年版を発行予定）

【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。

苦情対応の基本的な
ノウハウを掲載!!

【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 介護サービス向上のために



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