

国保連 NO.78

介護サービス通信



内容

- P2~3 ●介護サービス苦情処理委員長に就任して思うこと
明治学院大学社会学部社会福祉学科
教授 和氣 康太 氏
- P4 ●令和8年3月発行
「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～」のご案内
- P5~6 ●令和8年度 介護報酬改定のポイント
- 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7年4月～令和8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7年版 —令和6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



介護サービス苦情処理委員長に 就任して思うこと

明治学院大学社会学部社会福祉学科 教授 和氣 康太

この度、東京都国民健康保険団体連合会の介護サービス苦情処理委員長に就任しました和氣康太と申します。現在、東京都港区白金にある明治学院大学の社会学部社会福祉学科で教員をしています。専門は社会福祉学と社会老年学で、社会福祉学では特に社会福祉政策・計画論、地域福祉論、社会福祉調査論を専門にして研究をしてきました。また、若い時には研究員として、アメリカの社会福祉大学院にも留学していたことがあり、高齢者保健福祉サービスの国際比較研究も専門にしています。いまは、イギリスの、主に高齢者を対象としたコミュニティケアについて研究をしています。

さて、私が専門にしている社会福祉学は、社会科学のなかの一領域を形成していますが、純粋な学問研究というよりも、実学的な側面が強い学問研究であるといつてよいと思います。つまり、それは、大学という名の象牙の塔のなかにもって研究をするのではなく、大学の外の世界、すなわち私の場合であれば福祉の現場との「対話」を繰り返しながら、その現場の役に立つように研究を深めていくということです。

私は、これまでこのような考え方のもと、さまざまな福祉の現場と関わりながら福祉の研究を行ってきました。そしてこの度、東京都国民健康保険団体連合会が担っている「介護サービス苦情処理委員会」に関わらせていただくことになりましたので、学識経験者（大学教員）として、いままでの経験を活かし、できるだけ本会に貢献をしたいと考えています。

福祉の領域では「苦情処理」は、人権擁護の一環として考えられています。したがって、介護保険制度の一環としての苦情処理は、単なる消費者（カスタマー）からの苦情（クレーム）への対応ではなく、利用者（要支援・介護高齢者、認知症高齢者など）の人権をいかに擁護するか、すなわち「権利保障」の視点から考えることが重要になります。

利用者の権利保障というと、福祉の領域では真っ先に朝日訴訟（1957年～1967年）が思い浮かびます。いうまでもなく、朝日訴訟は、結核患者で岡山療養所に収容されていた朝日茂さんが国、具体的には当時の厚生省を相手に起こした訴訟で、そこでは生活保護制度による最低生活保障（生活保護費）の水準の低さが問題となりました。この裁判では、憲法第25条第1項の「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」という「生存権」保障について争われ、実に10年間に渡って裁判が続きましたが、最高裁判所の判決は天賦人権説ではなく、プログラム規定説にもとづく判決でした。つまり、生活保護による最低生活保障は、憲法第25条第2項の「国は、すべて

の生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない」という、国の義務に対して反射的に生じる権利、いわゆる「反射的受益権」ということになったのです。

したがって、20世紀の措置制度のもとでは生活保護だけでなく、たとえば要介護の高齢者が老人福祉法に規定される特別養護老人ホームに入所する場合も、自らその入所先を決めることができませんでしたし、そこで受ける介護サービスに何らかの問題があった場合でも、一部の自治体の福祉オンブズマン制度などを除けば、苦情を申し立てることは認められていませんでした。

こうした状況が大きく変化したのが、介護保険法（1997年）に基づく介護保険制度の施行であり、またそれに続く社会福祉法（2000年）の成立による措置制度から契約制度への移行でした。特に21世紀に入って本格的に始動した介護保険制度は、戦後の福祉パラダイムの転換の先鞭をつけた制度であり、これによってわが国の福祉サービスは、利用者がサービスを選択できるようになって、利用者主体の制度へと変化しました。そして、介護保険法第176条では国民健康保険団体連合会の介護保険事業関係業務が定められ、さらにそのなかの第1項に「指定居宅サービス等の質の向上に関する調査、指導及び助言」が規定されることになりました。なお、この「サービス等の質の向上」の文言には苦情処理が含まれると解釈されています。

つまり、利用者が必要なサービスを選択できる権利、そのサービスを必要に応じて利用できる権利、そしてその利用したサービスに問題があった場合に苦情を申し立てる権利が、介護保険制度では保障されていると考えられるわけです。その意味では、朝日訴訟における反射的受益権の時代から、利用者の権利保障という点では大きく前進したと言えます。

しかしながら、苦情申し立ての件数は、介護保険制度の政策規模の割合に比して少ないように思います。同じ権利擁護の一環としての成年後見制度は、その利用促進計画を自治体が策定するなど、利用者が同制度を積極的に利用することが促進されているにもかかわらず、苦情処理制度はその利用が促進されているとは思えない状況があります。

苦情申し立ては、福祉サービスの質を向上させるための重要な制度であるにもかかわらず、その件数が少ないということは、その大切な機会を喪失していることとなります。また、権利侵害にあたる事案が、実は介護サービスが提供されている現場で潜在化しているのではないかという疑念にもつながってきます。私としては、微力ではありますが、苦情申し立ての個々の事案への対応だけでなく、このような現在の状況を少しでも変えるために尽力してみたいと思っています。

令和8年3月発行 「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～」のご案内

国保連では、介護サービスの苦情対応を的確に行い、サービスの質の向上を図るため、平成15年度から「介護サービス向上のために」を作成し、令和8年3月に最新版を発行いたしました。介護事業者及び関係機関の皆様がいつでもご覧いただけるように国保連ホームページに掲載しております。

新規に開設する介護事業者及び区市町村等に配布しております。

【令和8年3月発行「向上のために」の内容】

1 介護保険制度における苦情対応

介護保険制度における苦情対応の位置付けや役割、事業者の責務を記載しています。

2 苦情・相談対応のポイント

「苦情を未然に防止するための取組み」、「苦情への対応」、「個人情報の取扱い」及び「カスタマーハラスメントへの対応」のポイントについて解説しています。

3 実際の苦情対応事例から学ぶ

共通する苦情の要因ごとに7事例を掲載し、対応のポイントを掲載しています。

【共通する苦情の要因】

- | | |
|--------------------|--------------------|
| (1) 利用者、家族への説明の不足 | (2) 利用者の状態把握の不足 |
| (3) 利用者、家族の要望把握の不足 | (4) 記録の不備 |
| (5) 情報共有・連携・検討の不足 | (6) 事業者からの不適切な契約解除 |
| (7) 苦情対応が不適切 | |

4 事故発生時等の対応

事故発生時、状態悪化時に事業者が適切に対応していくためのポイントを整理しています。

国保連ホームページ

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

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

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

令和8年度 介護報酬改定のポイント

■介護職員等処遇改善加算の拡充（令和8年6月から）

令和8年度の介護職員等処遇改善加算について、これまでより対象のサービスが広がり、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅介護支援などについても算定対象となり、加算率も引き上げられました。

また、処遇改善加算I、IIの上乗せ分として、処遇改善加算Iロ、IIロの区分が新設されています。

介護職員等処遇改善加算の拡充②

加算率

サービス区分	介護職員等処遇改善加算					
	I		II		III	IV
	Iイ	Iロ	IIイ	IIロ		
訪問介護	27.0%	28.7%	24.9%	26.6%	20.7%	17.0%
夜間対応型訪問介護・定期巡回・随時対応型訪問介護看護	26.7%	27.8%	24.6%	25.7%	20.4%	16.7%
訪問入浴介護★	12.2%	13.3%	11.6%	12.7%	10.1%	8.5%
通所介護	11.1%	12.0%	10.9%	11.8%	9.9%	8.3%
地域密着型通所介護	11.7%	12.7%	11.5%	12.5%	10.5%	8.9%
通所リハビリテーション★	10.3%	11.1%	10.0%	10.8%	8.3%	7.0%
特定施設入居者生活介護★・地域密着型特定施設入居者生活介護	14.8%	15.9%	14.2%	15.3%	13.0%	10.8%
認知症対応型通所介護★	21.6%	23.6%	20.9%	22.9%	18.5%	15.7%
小規模多機能型居宅介護★	17.1%	18.6%	16.8%	18.3%	15.6%	12.8%
看護小規模多機能型居宅介護	16.8%	17.7%	16.5%	17.4%	15.3%	12.5%
認知症対応型共同生活介護★	21.0%	22.8%	20.2%	22.0%	17.9%	14.9%
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設・短期入所生活介護★	16.3%	17.6%	15.9%	17.2%	13.6%	11.3%
介護老人保健施設・短期入所療養介護（介護老人保健施設）★	9.0%	9.7%	8.6%	9.3%	6.9%	5.9%
介護医療院・短期入所療養介護（介護医療院）★・短期入所療養介護（病院等）★	6.2%	6.6%	5.8%	6.2%	4.7%	4.0%

サービス区分	介護職員等処遇改善加算（新設）
訪問看護★	1.8%
訪問リハビリテーション★	1.5%
居宅介護支援・介護予防支援	2.1%

※介護職員等処遇改善加算を除く加減算後の総報酬単位数に上記の加算率を乗じる。加算率はサービス毎の常勤換算の職員数に基づき設定。

※介護予防についても同様の措置を講ずる場合には★を付記

（参考）第253回社会保障審議会介護給付費分科会資料抜粋（令和8年1月16日開催）

【介護請求について】

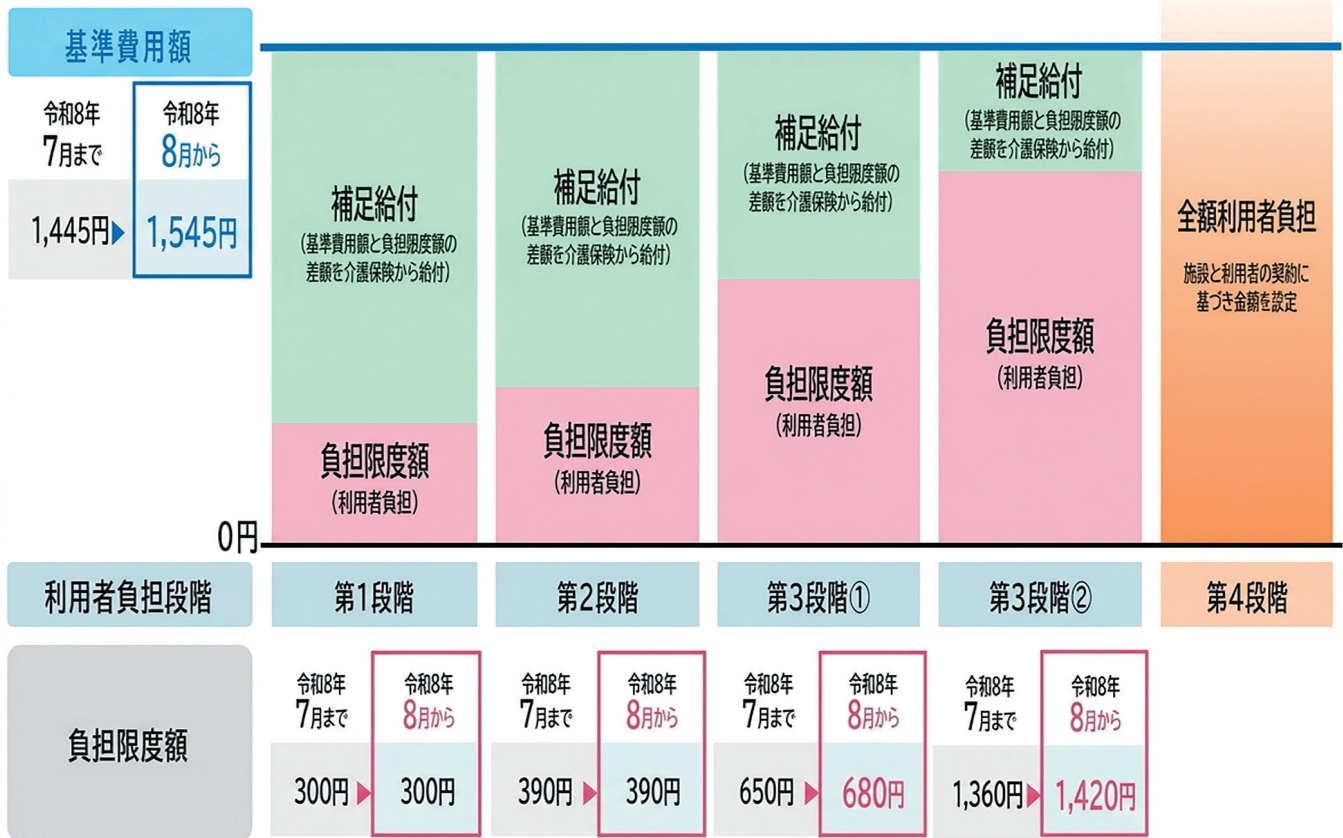
処遇改善加算にかかる計画書を提出された事業者については、届出と同じ内容のサービスコードで**令和8年7月審査以降**ご提出ください。

事業者からの請求内容と東京都から連携される事業所台帳が相違した場合、審査で全件返戻となり支給額がなくなる可能性がありますので、十分にご注意ください。

■基準費用額(食費)の見直し(令和8年8月から)

8月から施設系サービスを中心に基準費用額(食費)の見直しも行われます。これは、物価上昇や食材費の高騰を踏まえ、現行の基準では施設側の負担が大きくなっている状況に対応するものです。今回の見直しは「基準費用額(施設側の設定額)」と「負担限度額(利用者負担上限)」の両方に関する内容です。

令和8年9月審査以降の請求分については利用者の最新の介護保険負担限度額認定証を確認のうえ、ご提出いただくようお願いいたします。



(参考) 第253回社会保障審議会介護給付費分科会資料抜粋(令和8年1月16日開催)

〈介護請求に関するお問い合わせ先〉 介護福祉部 介護保険課 TEL 03-6238-0207

「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、配信しております。

主な内容

- ① 介護報酬請求の留意点
(よくあるお問い合わせやエラーへの対応等)
- ② 苦情対応事例の紹介
(実際に起こった事例をもとに、
対応のポイントをご紹介)
- ③ 研修会のご案内
(国保連が開催する参加費無料の研修についてご案内)
- ④ 国保連が発行する刊行物のご案内
(苦情相談白書、介護サービス通信等)
- ⑤ その他、東京都からのお知らせ等

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。

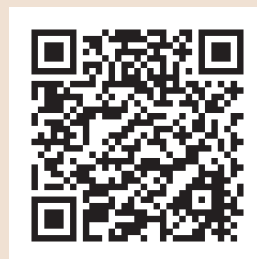
登録方法

国保連ホームページでご案内しています。

◎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](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

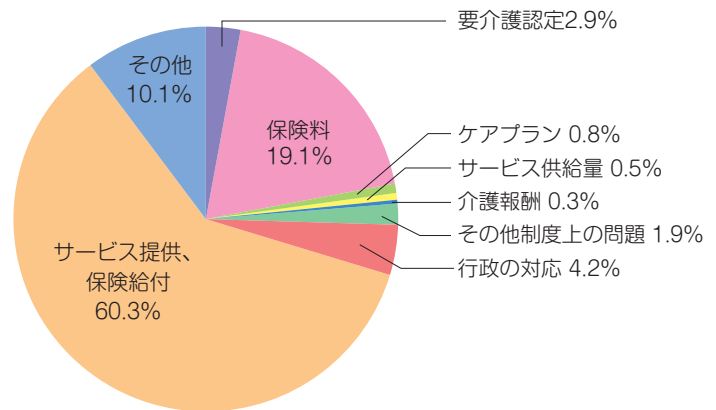
介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和7年4月～令和8年3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。
令和5年度と令和6年度を比較すると、合計件数は17%増加していますが、
令和6年度と令和7年度を比較すると、合計件数は5%減少しています。

1 苦情等の件数

都内区市町村・東京都	2,103 件
国保連	826 件
合計	2,929 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	78 件 (3.7%)	6 件 (0.7%)	84 件 (2.9%)	・ 要介護認定の認定結果について納得できない。	
(2) 保険料	559 件 (26.6%)	1 件 (0.1%)	560 件 (19.1%)	・ 介護保険料が高額である。	
(3) ケアプラン	17 件 (0.8%)	6 件 (0.7%)	23 件 (0.8%)	・ 居宅サービス計画の見直しや区分変更申請を実施してくれない。	
(4) サービス供給量	12 件 (0.6%)	2 件 (0.2%)	14 件 (0.5%)	・ 人員が不足しているためケア不足を感じる。	
(5) 介護報酬	3 件 (0.1%)	5 件 (0.6%)	8 件 (0.3%)	・ 請求書の内容に不満がある。	
(6) その他制度上の問題	49 件 (2.3%)	6 件 (0.7%)	55 件 (1.9%)	・ 被保険者証に有効期限の記載がないことについて不満がある。	
(7) 行政の対応	35 件 (1.7%)	89 件 (10.8%)	124 件 (4.2%)	・ 送付された文書が分かりにくい。	
(8) サービス提供、保険給付	1,073 件 (51.0%)	692 件 (83.8%)	1,765 件 (60.3%)		
	居宅介護支援	236 件	157 件	393 件	・ 介護支援専門員からの連絡が遅い。
	訪問介護	95 件	55 件	150 件	・ 訪問介護の時間が足りない。
	訪問看護	43 件	38 件	81 件	・ サービス中に電話対応が入り、中断したことに不満がある。
	通所介護	108 件	29 件	137 件	・ 利用者の体調が急変した時の対応に不満がある。
	短期入所生活介護	36 件	27 件	63 件	・ 利用者が怪我をして帰って来たのに説明がない。
	特定施設入居者生活介護	113 件	126 件	239 件	・ 離脱事故が起きた際の施設の対応に不安がある。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	197 件	159 件	356 件	・ 処方された薬についての説明がない。
	認知症対応型共同生活介護	40 件	28 件	68 件	・ 職員の不適切な言動に不満がある。
その他のサービス	205 件	73 件	278 件	・ 病気を理由に利用を断られたことに不満がある。	
(9) その他	277 件 (13.2%)	19 件 (2.3%)	296 件 (10.1%)	・ 介護事業所の送迎車が歩行者の通行を妨げている。	
合計 ((1) ~ (9))	2,103 件 (100.0%)	826 件 (100.0%)	2,929 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。

〈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



国保連介護サービス通信

国保連における介護保険関係業務に関する情報等や、都内区市町村、東京都福祉局介護保険課等からの連絡事項をお伝えしています。

- 【掲載内容】 ●介護報酬請求事務に関する情報
●介護サービスの質の向上に役立つ情報 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の方は是非ご覧ください。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8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

苦情対応の基本的なノウハウを掲載!!



東京都における介護サービスの苦情相談白書

令和6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「介護現場での利用者・その家族によるハラスメントへの対策」

長年、介護保険サービスに携わってきた筆者が、介護現場におけるハラスメントについて、現場目線での予防策・対応策のポイントを挙げ、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7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!!



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