

刊行にあたって

平成27（2015）年国勢調査による10月1日現在の我が国の人口は1億2709万人となりました。一方、日本の将来推計人口（平成29年推計）（国立社会保障・人口問題研究所）によりますと、今後は長期の減少過程に入り、2053年には1億人を割って9924万人、2065年には8808万人となり、老年人口割合（高齢化率）は、平成27（2015）年の26.6%から2065年には38.4%へと上昇すると推計されています。

目前には、団塊の世代が全員75歳以上となり、社会保障の需要が急速に膨らむ2025年が迫る中、平成30（2018）年度は診療報酬、介護報酬の同時改定の年でありました。生産年齢人口は減少し続け、医療や介護に要する費用が現役世代に大きな負担となることから、いかに費用の膨大を抑えつつ、必要とするニーズに対応するか、医療と介護の切れ目のない連携が求められているところです。

また、平成30年度から都道府県が区市町村とともに保険者となって、国民健康保険事業の健全な運営の中心的な役割を果たすことになり、国民健康保険制度創設以来、半世紀ぶりの大改革の時期でもありました。

このような状況の中、平成30年度版の「苦情相談白書」では、介護保険制度が創設から18年を経過し、制度として定着してきたものの、介護サービスに伴う事故などにより訴訟に至るケースもあることから、「裁判例から介護サービスの苦情対応を学ぶ」を特集テーマとして取り上げ、過去の裁判例を基に予防とサービスの向上に役立つ裁判例とその解説を掲載しております。

苦情対応は、概して多くの時間と労力を要するものですが、苦情の傾向から起こりやすい問題を把握し、予め必要な措置を講じておくことにより、事故やトラブルを未然に回避できる場合があります。

また、苦情の集約・分析結果から、制度や事業の問題点を把握し、介護サービスの質の向上に役立てることも可能です。

高齢者が地域で安心して暮らせる社会の実現に向けて、介護保険制度が真に利用者の立場に立って運用され、一層利用しやすい制度となるよう、介護サービスに携わる関係者の皆様に「苦情相談白書」をご活用いただければ幸いです。

最後に、発行にあたり、ご尽力いただきました関係者の皆様に、心からお礼を申し上げます。

平成30年8月

東京都国民健康保険団体連合会
理事長 安藤立美