

刊行にあたって

「昭和」、「平成」そして「令和」へと国民皆保険・皆年金を前提とする社会保障制度が確立されてから半世紀が過ぎ、少子高齢化の進展、雇用環境の変化や貧困・格差の問題など社会は大きく変化しています。

団塊世代がすべて75歳以上となる2025年も間近に迫る中、「安心の支えあい」である社会保障制度の基本理念を守りながら、進化させ、新しい時代の要請にあった制度に再構築していくことが求められています。

介護分野では、介護保険制度の創設から19年が経過し、介護サービス利用者数は既に3倍を超え、介護保険料も約2倍となっています。給付と負担のバランスを図りつつ利用者の視点に立った切れ目のないサービス提供を行うことが課題となっており、現在、地域包括ケアシステムの深化・推進や介護保険制度の持続可能性の確保に向けた取組などが進められています。

一方、都内での苦情相談のうち介護サービス提供等に関する苦情相談件数は、介護サービス適正化の取組等により着実に減少してきましたが、平成20年度から1500件前後で横ばいとなり、平成27年度からは増加傾向となっています。利用者の急増に対し、人材不足等の影響もあり、適切な対応が厳しくなっている事業者側の状況が伺えます。

このような状況の中、令和元年版の「苦情相談白書」では、苦情対応の基本となる「介護サービスの苦情対応とリスクマネジメント」を特集テーマとして取り上げ、過去の苦情事例をもとに、苦情の発生予防と介護サービスの向上に役立つ情報を掲載しております。

本会に寄せられた苦情相談の中には、苦情対応に追われ、職員がストレス等によって休職に至る事例も報告されており、慢性的な人材不足の中、安定的な事業運営の観点からも、適切な苦情対応と日々のリスクマネジメントは極めて重要です。

過去の苦情事例には、介護サービスの適正化を図るためのヒントが詰まっています。

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。

令和元年8月

東京都国民健康保険団体連合会
理事長 安藤 立美