

## 刊行にあたって

介護保険制度は、平成12年度の創設から20年が経過し、サービス利用者は制度創設時の3倍を超え、介護サービス事業所数も着実に増加し、介護が必要な高齢者の生活の支えとして定着、発展してきました。

しかし、いわゆる団塊の世代が75歳以上となる2025年には、都内の65歳以上高齢者は約327万人、見守りや支援が必要な認知症高齢者は約56万人になると推計されています。

また、いわゆる団塊ジュニア世代が65歳以上となる2040年に高齢者人口がピークを迎える一方、生産年齢人口は減少し続け、認知症や一人暮らし高齢者の割合も高くなると推計されるなど、介護サービスへの需要は更に増加、多様化して、利用者本位のサービス提供がより困難になると想定されています。

現在、令和3年度を始期とする第8期介護保険事業（支援）計画の策定が進められています。利用者本位を理念とする介護保険制度を維持、発展させていくためには、「地域包括ケアシステム」の深化・推進や、年齢に関わりなく意欲がある限り誰もが社会に貢献していける「全世代型社会保障」の実現が急務であるとともに、苦情相談を、利用者の権利擁護、サービスの質の向上に繋げていくことが極めて重要です。

創刊から20号目となる令和2年版「苦情相談白書」では、これら厳しい介護現場の状況を踏まえ、利用者本位のサービス提供を継続していくため、特集テーマとして「事業安定に向けたリスクマネジメント」を取り上げています。また、過去の苦情事例や適切なサービス提供に向けた留意点を掲載するなど、介護サービスの質の向上、苦情の発生予防などに役立つ情報も掲載しました。

今後も、介護保険制度が真に利用者の立場に立って運用され、高齢者が地域で安心して暮らせる社会の実現に向け、「苦情相談白書」を介護サービスに携わる関係者の皆様にご活用頂ければ幸いです。

最後に、現在、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により、社会・経済に極めて深刻な影響が及んでおり、都民の生活を支える介護サービス事業者の皆様におかれては、利用者等の感染防止に向け、多大なるご尽力を頂いております。心より感謝を申し上げます。

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

令和2年10月

東京都国民健康保険団体連合会  
理事長 安藤 立美