



# 「東京都における介護サービス の苦情相談白書」

## 介護保険制度創設 20 周年号の発行を迎えて

「初代 委員長としての私」

社会福祉法人浴風会 理事長 京極高宣 氏

(初代苦情処理委員会委員長 平成 12 年度～平成 16 年度)

「事実」を掘り起こす大事さ難しさ

学校法人「日本リハビリテーション学舎」理事長 宮武剛 氏

(苦情処理委員会委員長 平成 28 年度～)

20 周年特別号の発刊に寄せて

東京都福祉保健局高齢社会対策部 介護保険課長 大竹智洋 氏



## 「初代 委員長としての私」



社会福祉法人浴風会 理事長 京極高宣氏  
(初代苦情処理委員会委員長 平成12年度～平成16年度)

平成12年度から実施された東京都における介護サービスの苦情相談事業が20周年を迎えたことを、初代苦情処理委員長として心からお慶び申し上げます。

周知のとおり、介護サービスにおける苦情解決の最終対応は、介護保険法に規定されて各都道府県の国保連合会が所管することになっていました。しかし、その内容や形式について何ら定めがなく、当初は各都道府県においては戸惑いと不安が隠せなかったことも事実です。今はもう影は潜めましたが、苦情件数の少ない知事がうちの県は県民が満足している証拠だと喜んでいただいていた例もあったと聞いています。権利意識の高い県では苦情件数は決して少なくありませんでした。

さて、東京都は革新自治体の雄として社会福祉に関して数々の輝かしい先駆的実績を誇っていましたが、今般必ずしも方針が定まっていなかったようでした。そこで、元東京都副知事の牧野洋一氏が、都国保連合会理事長として清瀬市所在の日本社会福祉事業大学にわざわざ足を運ばれ、学長の私に委員長就任を要請されました。私も都の福祉行政とは重要なところで長年関係をもたせていただいていたことから喜んでお引き受けした次第です。

お蔭様で平成12年度に発足した苦情処理委員会においては優れた委員メンバーと事務スタッフに恵まれ、私も大いに力を発揮することができ、白書の刊行、各種研修会などで全国的にも注目されて成功を取ってきました。議論においては、国、都、市区町村との関係や当事者の状況を正確に把握し、対応を慎重かつ適切にしてきたつもりです。

私としては「苦情」を単なる災いなどと消極的に捉えるのではなく、処遇改善の糧として積極的に活用するという観点で取り組む必要性を訴えてきました。したがって苦情の内容を介護サービスの種類、苦情内容、苦情発信者などをマトリックスとして捉えて、苦情統計を体系的に整備してきました。そのため他道府県と比べて、東京都の苦情相談白書は社会福祉研究者から高い評価を保つことができました。

小生は、平成17年4月より国立社会保障・人口問題研究所長となり、後任を橋本泰子先生に譲り、委員長を退きました。その後も東京都苦情処理委員会は豊かな活動を続け、白書創刊20周年を迎えることができたことは、革新自治体東京都にふさわしいものとして、私としても慶賀に堪えません。どうか今後とも介護保険事業の最前線で頑張っている東京都が全国のモデルとしてさらに新たな対応を樹立されることを期待しております。

## 「事実」を掘り起こす大事さ難しさ



学校法人「日本リハビリテーション学舎」 理事長 宮武 剛 氏  
(苦情処理委員会委員長 平成28年度～)

2000年度施行の介護保険制度に伴走して「東京都における介護サービスの苦情相談白書」は20周年を迎えた。積み上げられた白書は、制度と運営に対する注文・批判と改善・改良の長い対話の記録である。

21世紀初頭の介護分野での措置制度から社会保険への大転換は、介護サービスの飛躍的な増大を促し、その質の向上策や利用者の保護策が不可欠になった。

1997年制定の介護保険法は、各都道府県の国民健康保険団体連合会に「苦情処理委員会」を設け、利用者・家族等の訴えに対処し、必要な際は「指導・助言」を行うように求めた。スウェーデン発祥の「オンブズマン」（護民官の意味）のように「是正勧告」の権限はなく、「オンブズマン的な役割」と評された。

東京都国保連は、1万件超の疑義・苦情が殺到した初年度から大部な白書を地道にまとめ発行してきた。苦情の総件数と推移、申立人・申立ルート・相談方法、苦情の種別やサービスごとの苦情内容など、制度設計と運営の在り方を考えるうえで必須の基礎統計・資料である。

しかも、要介護認定、保険料、ケアプラン、介護報酬、各種サービスなど「分類項目別の主な事例」を丁寧に列挙する。利用者の制度への理解不足ゆえの事例もあれば、逆に事業者のルール軽視・無視も目立つ。利用者の骨折、誤嚥、褥瘡、肺炎等の発生、それに対する事業所・従事者の対処など、時には死に至る事例も含め、千差万別の苦情にどう対応したか、を簡潔に紹介している。

とりわけ重要な事例には申立ての概要、事業者調査結果、指導助言内容を詳しく報告している。利用者・家族側、サービス提供側の言い分、保険者の対応はいずれも錯綜し、調査員たちはその間に分け入り懸命に事実を探る。捜査でも裁判でもないが、真実に迫る難しさと大事さを教えてくれる。

同時に、多岐にわたる相談事例を通じて、要介護者と家族の悩み、在宅や施設の現場を支える介護職員らの苦労とやりがいもうかがえる。質量ともに全国の範となる白書と言って過言ではないだろう。

私事で恐縮だが、毎日新聞・論説委員時代の95年、「介護保険とは何か＝福祉・医療の変革を迫る新システム」（保健同人社）、97年にも「介護保険のすべて＝社会保障再編成の幕開け」（同）を出版した。その間一貫して苦情対応機関には「是正勧告権」を付与すべきだ、と主張してきた。

東京都国保連による白書群は、その権限を担うにふさわしい活動の歴史である。そう評価するのは身びいきにすぎるだろうか。

## 20周年特別号の発刊に寄せて

東京都福祉保健局高齢社会対策部  
介護保険課長 大竹 智洋 氏

平成12年に、「利用者本位・自立支援・選択（自己決定）」を理念としてスタートした介護保険制度は、20年が経過し、いまや高齢者の介護を国全体で支える社会保障の仕組みとして、国民の間に定着しています。

そして、この介護保険制度を維持していく上で欠かすことのできない苦情処理という業務に、20年という長きにわたり、真摯に取り組まれてこられたことに感謝を申し上げますとともに、この度20周年特別号を発刊されたことをお慶び申し上げます。

この間、時代は平成から令和へと移り、新しい時代が幕を開けましたが、我が国では、高齢化と人口減少が同時に進みます。そして、この世界に類を見ない規模と速度で進む高齢化への対策は、待ったなしの状況です。さらに、新型コロナウイルス感染症という新たな問題にも直面しております。

東京都では、「地域で支え合いながら安心して暮らし続けることができる東京」の実現に向け、今後とも介護保険制度を安定的かつ持続可能なものとしていくため、必要な制度改正を国に提言するとともに、介護サービス基盤の整備や医療・介護連携に向けた広域調整の取組、介護人材の確保・定着・育成に向けた取組等を推進し、地域の特性・実情に応じた地域包括ケアシステムの構築を推進する区市町村を支援していきます。

また、東京都国民健康保険団体連合会における、苦情処理担当職員の配置や苦情処理委員会の設置により、苦情に適切に対応し、介護サービスの質の向上を目指す取組を支援するとともに、「介護サービス相談窓口担当者連絡会」の開催や「苦情相談白書」の発行といった取組への支援を通じて、区市町村の苦情処理業務の円滑化を図っていきます。

ところで、東京都でも、介護保険法の規定に基づき、区市町村の行った要介護（要支援）認定、介護保険料等に関する行政処分に対する不服申立ての審理・裁決を行う第三者機関として、東京都介護保険審査会を設置しています。

貴会や区市町村等で行う苦情処理業務と、都で行う不服審査業務は、苦情処理業務の円滑な運営を図る上で、車の両輪であると言っても過言ではありません。

貴会と東京都が、来る20年もお互いに密に連携し、知恵を出し合いながら、介護保険制度をより良いものにするとともに、誰もがいくつになっても輝ける長寿「Chōju」の社会を築くことを祈念し、私のご挨拶とさせていただきます。