

## 刊行にあたって

介護保険の運営主体である自治体の財政状況は、年々、厳しさを増しつつあります。

厚生労働省の発表によれば、令和6年には、出生率が過去最低となり、出生数が初めて70万人割れになったとのことで、将来、制度を支える側の人口が更に減少する見込みです。

一方、サービスを受ける側については、令和7年には、団塊の世代が全て75歳以上となる、いわゆる「2025年問題」を迎えており、わが国の高齢化も益々、進んでいる状況です。

一方、サービスを提供する介護職員については、厚生労働省が令和6年7月に公表した「第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数」によれば、令和8年度には、令和4年度より25万人多い240万人、令和22年度には更に32万人多い272万人を確保する必要があるとされており、介護現場での人材確保、定着等が大きな課題になっています。今後は介護ロボットやICT機器の導入など介護事業所における業務の効率化をさらに推進していく必要があると言われています。

東京都では、令和7年4月から、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、具体的に、カスタマー・ハラスメントの防止に取り組むことになりました。介護サービスの分野においても、最近では、利用者・家族による介護職員への身体的・精神的暴力、セクシャルハラスメントなどが発生し、介護職員の離職などにもつながって、継続的で円滑な介護サービスの提供に支障をきたす恐れも生じてきています。

介護職員においても、自らの心身を守り、安心して働き続けることができるよう、ハラスメントへの対応を学ぶ重要性が増しているため、今年度は、介護現場における予防策・対応策のポイント等を掲載し、介護サービスの質の向上に寄与することを目的とし、「介護現場での利用者・家族によるハラスメントについて」をテーマとして、特集を組んでいます。

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いただければ幸いです。

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

令和7年10月

東京都国民健康保険団体連合会  
理事長 佐藤 広