

刊行にあたって

我が国では、世界に類を見ないスピードで少子高齢化が進んでおり、近い将来、世界のどの国も経験したことのない超高齢化社会を迎えます。東京においても、平成32年をピークに人口は減少に転じ、平成37年には、4人に1人が65歳以上の高齢者になると予測されています。

団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、医療・介護・予防・生活支援・住まいを地域の中で一体的に提供する「地域包括ケアシステム」を各地域の実情に応じて構築していくことが重要です。

そこで、平成27年4月からは、介護保険制度の持続可能な社会保障制度の確立を図るため、地域の多様な主体・人材を活用し、区市町村が主体的に生活支援、介護予防の充実を図るため、「介護予防・日常生活支援総合事業」いわゆる新しい総合事業がスタートし、平成29年度までには全ての区市町村で実施されることとなっております。

このような中、『苦情相談白書』平成28年度版では、今後、地域における在宅や施設での看取りの増加が見込まれることから、「看取り介護、ターミナルケアに関する留意点」を特集テーマとして取り上げ、過去の苦情事例を基に苦情の予防とサービスの質の向上に役立つ情報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28年8月

東京都国民健康保険団体連合会

理事長 福永 正 通