

令和8年3月18日 第九期第5回介護保険制度 推進委員会 福祉部高齢者福祉課

令和7年度品川区介護保険制度推進委員会モニタリング等調査部会について

1. 日時等

日時 令和8年2月16日（月）10時00分～12時00分

委員 【部会長】 品川区介護保険制度推進委員会委員 中越 勝
 【部会委員】 品川区介護保険制度推進委員会委員 中村 徳善
 元民生委員協議会大井第二地区会長 卷山 鞆彦
 元品川区公立学校長 宮下 和子（欠席）

2. 介護保険に関する苦情の処理状況について

(1) 件数等

令和7年2月～令和8年1月分（1件）区へ寄せられた苦情について報告を行った。

(2) 苦情事例

事例①) 対象サービス： 通所介護

申立人： その他（匿名）

内容：事業所の従事者が利用者から現金を受け取っている場面を目撃したため第三者による調査を希望する。

対応：区から事業所へ事実確認を行い、現金を受け取ったこと、既に事業所から謝罪文を添えて全額返金したことを認めた。本件については、区としても不適切な行為と捉え、速やかな事故報告書の提出と再発防止の徹底を指示した。

【主な意見・質問】

- ・金品の受け取り自体は違法ではないということか。第三者の誤解を招くということか。（委員）
- ・直ちに違法となるということではないが、金品を渡すことにより優遇を受けられるなど公平性を損なう恐れがあるため、区としては不適切と捉えている。（区）
- ・受け取った金品は事業所内で保管していたのか。（委員）
- ・保管せずに個人として受領していた。（区）
- ・事業所において寄附として受領することはありえる。施設に対して金品により感謝の意を示したいという方も一定数いるが、介護保険制度の趣旨に照らしても、例えば、ケアマネジャーは金品の受け取りを禁止されていると思う。同様に、介護サービスを提供する職員も受領しないようにしており、もし受け取ったとしても、明確に返還する形をとっている。どうしても金品によりたい場合は、目的を明確にした上で寄附の方法により申し込んでいただく仕組みを整えている。（委員）

(3) モニタリングアンケート調査結果について

毎年度実施している介護サービス利用者向けのモニタリングアンケートについて、令和7年度の調査結果の概要を報告した（詳細は資料3-2を参照）。