

介護保険だより

令和7年11月号

群馬県国民健康保険団体連合会

令和7年度介護保険事業所苦情処理研修会を開催しました

去る令和7年10月7日（火）に「令和7年度介護保険事業所苦情処理研修会（主催／本会）」を群馬県市町村会館において開催いたしました。

集合形式とZoomを用いたWeb形式の複合方式で開催し、多くの方にご参加いただきました。



主催者挨拶をする本会堀越常務理事



来賓挨拶をする群馬県介護高齢課関根課長

始めに、群馬県労働政策課の橋本氏が、『群馬県カスタマーハラスメント防止条例について』と題し、カスタマーハラスメントのない社会に向けて、条例制定の背景などをご講演いただきました。

次に、本会介護サービス苦情処理委員会の大山委員長が、『国保連合会の電話相談』と題し、本会に寄せられた苦情相談の内容について、具体的な事例を紹介しながら講演を行いました。

参加者の方々は、スライド及び配布された資料を確認しながら熱心に聞き入っていました。



講演する橋本氏



講演する大山委員長



講演する板橋氏



講演する舟木氏

続いて、弁護士法人龍馬の板橋弁護士と舟木弁護士が『介護保険サービス契約を巡る紛争予防』と題し、利用者側と事業所側での契約上で起こりうるトラブルの原因や背景、また法的問題について裁判事例などを交えながら、分かりやすく丁寧に解説をいただきました。

参加者へのアンケート結果では、次のようなご意見等をいただいておりますので、掲載させていただきます。

- ・ カスタマーハラスメントの具体例や制度開始の状況など勉強になりました。
- ・ 久々に訴訟の内容、判決結果の話が聞けて良かった。もっと色々なケースの内容・結果が聞きたい。
- ・ 研修会というと総論が多いが具体的説明があり分かりやすかったです。
- ・ 研修会に参加して改めて身を引き締めて業務に取り組む気持ちになりました。
- ・ 弁護士による契約やハラスメントについての対応は詳しく説明して頂けて分かりやすかったです。継続的にこのような研修をお願いいたします。
- ・ 普段、サービス事業に追われていますが、このような研修を受けることで改めて見直しが出来て良かったと思います。勉強することが出来ました。

今回いただいたご意見等も参考にさせていただき、来年度も研修会を開催する予定です。皆さまのご参加をお待ちしています。

お問い合わせ先

〒371-0846

群馬県前橋市元総社町 335 番地の 8

群馬県市町村会館 2 階

群馬県国民健康保険団体連合会（介護保険課介護保険係）

TEL 027-290-1319（直通）

FAX 027-255-5077

受付時間 8：30 ～ 17：15（12：00 ～ 13：00 を除く）

※17：15 以降はお電話をいただいても繋がらないことがあります。

ホームページ <https://www.gunmakokuho.or.jp>

★群馬県以外の事業所様については、所在都道府県の国保連合会にお問い合わせをお願いします。

インターネット



国保連合会