介護保険だより

令和８年１１月号
群馬県国民健康保険団体連合会

令和８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８年１０月６日（火）に「令和８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中嶋常務理事



来賓挨拶をする群馬県介護高齢課鳥塚課長

始めに、本会介護サービス苦情処理委員会の大山委員長が、『国保連合会の苦情・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。



講演する大山委員長



講演する髙村氏

続いて、髙村浩法律事務所の髙村弁護士が『介護保険サービス事業者における個人情報の適切な取扱い』と題し、個人情報の基本的なところから詳細なところまで、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。

- 個人情報の取扱いについて、認識の範囲が狭かったことがあり、個人情報の理解をもっと深めたいと思います。
- 大変勉強になりました。職員のプライバシー保護研修の参考になりました。
- 国保連への苦情や相談、受理等の流れについて実例を交えたご説明だったので、大変参考になりました。ご家族に対しても説明が不足しないようまたタイミングが遅れないように説明を行っていきたいと思います。個人情報の取り扱いにも今以上に注意していきたいと思いました。とても丁寧にご説明して頂きましたが難しい内容であったため、何ヶ所か要点を絞った重点的な内容であれば分かりやすかったと思いました。
- 今回の研修で、苦情はサービスを見直すきっかけになると改めて感じました。家族への早めの連絡や職員間での情報共有に加え、個人情報についても普段の何気ない取り扱いがトラブルにつながることがあるため、注意が必要だと思いました。今後も職員間で確認しながら、安心してもらえる対応につなげていきたいと思います。
- 個人情報の適切な取り扱いについて、介護現場で起こりやすい具体例を挙げていただいたので、とても分かりやすい内容だった。
- 仕事の合間で研修に参加できるので web にて参加する事ができとてもよかったです。ただ

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。



