

国保連 NO.61

介護サービス通信



内容

- p2 ● 保険者から 稲城市
- p3~4 ● 介護給付費の過誤調整について
- p5~6 ● 令和2年度介護サービス事業者支援研修開催概要
- p7~8 ● 「介護サービスに係る苦情検索システム」のご案内
- p9~10 ● 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

「介護サービスに係る苦情検索システム」のご案内

国保連では、介護サービス事業者及び保険者等の利便性を考慮して、苦情事例をキーワード等で簡便に検索できる「介護サービスに係る苦情検索システム」(以下「本システム」という。)を一般公開しています。本システムは国保連ホームページからご利用いただけます。
URL : https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/system_and_white_paper/system/index.html

HOME>介護事業所等の皆様>介護サービスに係る苦情検索システム & 介護サービスの苦情相談白書
その他詳細は本通信P7~P8をご覧ください。

国保連ホームページでご覧いただけます!

令和元年版 —平成30年度実績— 「東京都における介護サービスの苦情相談白書」



国保連では、一年間に東京都、区市町村、国保連に寄せられた介護サービスに関する苦情等を集約・分析した苦情相談白書を発行しています。苦情相談白書は国保連ホームページからご覧いただけます。

URL : https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper.html

HOME>介護事業所等の皆様>各種資料>介護サービスの苦情相談白書

※令和2年版は、令和2年10月末発行予定です。

新型コロナウイルス禍における介護予防～稲城市～

稲城市は、多摩丘陵の緑や多摩川の清流に代表される豊かな自然環境に恵まれ、首都圏の近郊の住宅都市として発展してきました。現在、土地区画整理事業などの都市基盤整備を進めており、今後10年間においても人口の増加が見込まれています。

人口は、令和2年4月1日現在で91,706人、そのうち65歳以上の高齢者は19,574人で高齢化率は21.3%です。前期高齢者は9,820人、後期高齢者は9,754人と前期高齢者の方が多く、また、要支援・要介護認定者数は、令和2年3月末現在において2,938人、認定率は15%と低い状況です。稲城市は、「介護支援ボランティア制度発祥のまち」として、介護予防を推進してきており、健康寿命は比較的長く（男女とも都内2位）、若い元気な高齢者の多いまちです。

稲城市の面積は、約18平方キロメートルで、4つの日常生活圏域を設定し、圏域ごとに、地域包括支援センター、(看護)小規模多機能型居宅介護、認知症高齢者グループホームを整備し、また2圏域ごとに定期巡回・随時対応型訪問介護看護、認知症対応型デイサービス等の地域密着型サービスを整備して、市民が地域で長く住み続けられるように地域包括ケアシステムの構築を進めてきました。

今般の新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛により、高齢者の生活は、大きな影響を受けました。介護サービスの利用者、事業者双方から、介護サービスの提供等についての問い合わせや相談が多くありました。

稲城市では、軽度者の通所サービスの利用控えや介護予防体操などの自主グループの活動の自粛などにより、高齢者の体力の低下と地域とのつながり（社会的孤立）について心配しました。感染拡大前後では、高齢者の1週間あたりの身体活動時間は約60分（約3割）も減少しているという調査結果（※）が報告されています。

稲城市では、3月の初めに自宅で取り組める介護予防のための運動のきっかけづくりとして、体操プログラムをメール配信でお知らせしたり、4月には介護予防体操の動画を作成して、体力を自分で確認できるフレイルチェックリストとともに稲城市ホームページに掲載したり、また継続して活用していただけるよう、毎週メールによる動画配信などを行ってきました。

また、6月には、介護予防体操などの自主グループや通いの場の再開支援のための手引きを作成し、各グループへ郵送し、必要に応じて稲城市や地域包括支援センター等がグループに出向くなどの再開支援を進めており、7月末には稲城市内90グループ中、6割の54グループが再開しています。

地域支援事業の総合事業の通所型サービスA及びCについては、感染予防対策を徹底しつつ介護予防のサービスを継続するために、利用者数を減らして運営している事業者に対しては、利用者負担なしの稲城市独自の加算である「感染症対策加算」を設定したり、感染を恐れて通所を控える利用者に対しては、電話による「安否確認サービス」などを新設したりするなど、総合事業の小回りの利く特色を生かし、稲城市の地域の実情にあった新型コロナウイルス禍における介護予防を模索しながら進めています。



※国立長寿医療研究センターによる調査2020年4月

介護給付費の過誤調整について

近年、制度改正等により請求が複雑になってきており、事業所の皆様からの請求誤りによる過誤の申立が増加傾向にあります。本会では、保険者からの過誤申立があった翌月に、過誤の決定金額を審査決定した金額から差し引く過誤調整を行っています。

事業所の皆様が過誤の申立を提出するときの注意点についてご説明いたします。

介護給付費の過誤の申立について

既に本会へ請求し、審査決定されている請求内容に誤りを発見したら……

- 請求内容に漏れを見つけてしまった
- 実績の無いサービスを請求してしまった
- 指導・監査などにより、訂正をしなくてはならなくなった……など



保険者へ過誤の申立をし、取り下げを行っていただくこととなります。

請求内容の誤りが発見された場合は、決定された明細書を取り下げて、改めて正しい請求内容の明細書を再提出することになります。※再請求できない場合もあります。

過誤処理の決定（介護給付費過誤決定通知書）を待たずに再請求することが可能です。

同月過誤：過誤処理月に再請求分の提出をすることにより、同月内の処理で金額の調整を行うことができます。※本会ホームページ〈介護過誤調整〉をご覧ください。

URL：https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/examination/adjustment.html

HOME>介護事業所等の皆様>本会における審査について>過誤調整

●過誤の申立をするところは……

- 取り下げを行う利用者の保険者（介護保険を取り扱う課の過誤担当者）へ過誤の申立の連絡をしてください。
 - 被保険者番号がHで始まる場合は福祉事務所へ連絡をしてください。
 - 過誤申立事由には《請求誤り》《その他取下》などがあります。
- ※保険者ごとに手続き方法、締切日が異なりますので、詳しくは各保険者へお問い合わせください。

●過誤申立件数・金額が多いときは……

- 再請求できる場合は必ず同月過誤をしていただくようお願いいたします。
 - 保険者に差額調整を確実にやりたい旨をお伝えいただき、保険者から本会への過誤申立提出月を確認し、その提出月の翌月1～10日（必着）までに正しい明細書を再提出してください。
- ※毎月の請求件数、支払金額より過誤申立件数・金額が多い場合は、事前に本会にご相談ください。
- ※過誤調整後、支払決定額がマイナスとなった場合、本会へ返還していただくこととなります。

●過誤申立のサービス提供年月が古いときは……

再請求分が時効に係ることがありますので、保険者にご確認ください。

●東京都以外（他県）の利用者の過誤の申立は……

取り下げを行う他県利用者の保険者（介護保険を取り扱う課の過誤担当者）へ過誤の申立の連絡をしてください。同月過誤を行っていない保険者がありますので、他県保険者の過誤担当者にご確認ください。

●過誤の申立をしていないのに「介護給付費過誤決定通知書」に記載がされているときは……

▶支援事業所から給付管理票（取消）の提出があった場合に過誤申立事由《その他取下》として記載されます。

この場合、実際にサービスの提供実績があった利用者については支援事業所にご確認ください。サービス事業所は明細書を再提出する必要があります。（支援事業所の給付管理票（新規）の提出も必要です。）

▶保険者縦覧審査により、本会から事業所に内容確認をして、過誤となった場合に過誤申立事由《同月取下》として記載されます。再請求ができる場合は、明細書を訂正して再提出する必要があります。

●再請求分の請求単位数がプラスになるとき……

再請求分の請求単位数がプラスになるときは、先に支援事業所に給付管理票の〈修正〉を依頼し、ご調整ください。〈修正〉された翌月に過誤調整をできるよう申立をご提出ください。給付管理票が〈修正〉されていない場合、請求単位数をプラスした明細書を再提出されても、低い単位数での決定となります。

※給付管理票の修正と過誤処理及び再請求は同月に行えませんのでご注意ください。

※加算など請求単位数に影響のないときなど、〈修正〉が必要とならない場合があります。

◆過誤決定額合計が審査決定額合計より金額が大きい場合は、支払額がマイナスとなり、未調整過誤額となります。本会へそのマイナス金額を一括で返還していただくこととなります。（1円でも1千万円でも一括となります。）また、本会では高額の未調整過誤額については早期に返還していただいておりますのでご注意ください。

◆計画的に過誤の申立を行ってください。保険者・月分・利用者が多い場合は、複数月に分けて同月過誤を行い、支払額がマイナスにならないように調整していただくことをお勧めいたします。

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護福祉課 TEL 03-6238-0207

令和2年度 介護サービス事業者支援研修《動画配信》

高齢者人口の増加に伴い、医療ニーズの高い中重度の要介護者や認知症高齢者が増加しています。そうした中で、介護サービスにおいては、利用者の心身を支える技術がより重要となっています。ケアスキルは、利用者の身体ケアだけでなく、利用者はもとより家族を含めた心身を支える技術と広く捉えることができ、苦情の発生予防や早期対応、解決にもつながる重要なスキルといえます。

本研修では、「利用者の尊厳の保持と自立支援のアセスメント（仮）」「身体的ケアの実践方法（仮）」をテーマに、利用者及び家族との信頼関係の構築、不安解消につながる心と身体のケアについて、下記のとおり講演を行い、介護サービスの質の向上を支援します。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響から、講演の《動画配信》による開催となります。動画視聴のご利用は無料となっておりますので、是非とも、お申し込みのうえ、ご利用ください。

対象者：都内介護（予防）サービス事業所、介護予防・日常生活支援総合事業事業所の従事者等

講演概要及び配信内容

約60分	<h3>利用者の尊厳の保持と自立支援のアセスメント（仮）</h3> <p>宮崎県立看護大学特任教授 佐藤 信人 氏</p> <p>【講演概要】</p> <p>介護保険制度の下で行われるサービスは、その理念である「尊厳の保持と自立した日常生活の実現の支援」のために行われる必要がある。そのためにアセスメントを行い、具体的なケアのプランが作成され、サービスが実施される。こうした基本は多忙な日常業務の中に埋没しがちだが、時には振り返って確認することが重要だ。</p> <p>本研修では、介護保険制度の理念に関わる「利用者の尊厳の保持と自立支援のアセスメント」について講演を行う。</p>
約120分	<h3>身体的ケアの実践方法（仮）</h3> <p>学校法人敬心学園 職業教育研究開発センター 研究員 佐々木 宰 氏</p> <p>【講演概要】</p> <p>事業所等で働く人は研修等の教育を受けて現場に出ているが、基本的な介護技術を学んでも、時間に追われる現場では「尊厳の保持」「利用者本位」といった理念に結びつけ、状況に応じて技術を応用する余裕がない人が多いのではないかと。</p> <p>例えば「自立支援」とは「自分ひとりでできるようになること」ではなく、「自分らしく暮らすこと」「自分の心や体に合ったペースで動くこと」、つまり「利用者本位」である。立ち上がり、歩行、寝返りから家事などの生活援助まで、日々の動きや判断を「利用者本位」で行うためには、普段の自分は何を考えてどのようなタイミングで体に触れているか、利用者がどう感じているか等を話し合ってみることが大切だ。</p> <p>本研修では、身体的ケアの実践方法に関して、講演に加えて具体的な動作等も交え紹介する。</p>

配信期間

令和3年 1月中旬 ～ 令和3年 2月下旬（予定）

諸事情により期間が変更となる場合があります。

申込み方法・利用方法

申込み方法・利用方法につきましては、国保連のホームページのほか、**「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン」**にて、追ってお知らせいたします。

「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン」のご登録が
お済みでない方はこちら



主な内容

- 1 介護報酬請求の留意点
- 2 「苦情相談白書」の案内
- 3 「介護サービス通信」の案内
- 4 「介護サービス事業者支援研修」の案内

その他、国保連が対応した苦情事例をわかりやすく掲載、担当者の実務に役立つ情報などを配信しています。

登録方法

国保連ホームページでご案内しています。

◎登録料無料

URL : https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/mailmagazine/index.html

HOME>介護事業所等の皆様>メールマガジンについて



〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護相談指導課 TEL 03-6238-0173

「介護サービスに係る苦情検索システム」のご案内

お知らせ

国保連では、

「介護サービスに係る苦情検索システム」

を一般公開しています。

1 目的

介護サービスに係る苦情検索システム（以下「本システム」という。）は、介護サービス事業者、保険者等の皆様が介護サービスに係る苦情事例を検索することにより、苦情の概要及び傾向を把握でき、今後の苦情の防止及び解決に役立てるとともに、介護サービスの質の維持向上に資することを目的としています。

※苦情事例については法的責任に係わる判断を示すものではありません。



2 検索できる苦情事例

本システムにより検索できる苦情事例は、以下の事例です。

● 連合会申立対応事例

介護保険法第 176 条第 1 項第 3 号の規定等に基づき、国保連において対応した苦情事例。

● 区市町村等受付事例

区市町村又は東京都から匿名化された上で国保連に提供のあった苦情事例のうち、介護サービスの提供又は介護保険給付に係るもの。

本システムの特徴は、次ページをご覧ください。

3

本システムの特徴



本システムは、

- 介護サービス種類
- 申立人（利用当事者、配偶者、子等）
- 要介護（支援）度 等

の検索項目を選択することで、該当する苦情事例の検索が簡単に行えます。また、検索ワード（例：転倒、誤薬、感染症、説明不足、契約解除 等）から気になる事柄をフリーに検索し、事例を閲覧することも可能です！！

●(1)連合会申立対応事例・検索項目●

介護サービス種類			
申立人	利用当事者		
利用当事者要介護・要支援度			
検索ワード (フリー検索)	苦情内容		と
	事業者調査結果		と
	指導助言内容		と
事例番号			

検索 検案件数：15件 表示件数 10件 ▼ 先頭頁 前頁 1 ▼ 次頁 最終頁

事例番号	介護サービス種類	申立人	利用当事者要介護・要支援度	タイトル	詳細	PDF
71	訪問看護	利用当事者	要介護2	要請していたサービスが実施されず、個人情報をスマートフォンで写された	詳細	🗑️
91	居宅介護支援 訪問介護	利用当事者	要介護1	要支援2になったら必要なサービスが受けられない	詳細	🗑️
116	訪問看護	利用当事者	要介護2	サービスに対する苦情を言ったら、契約解除と言われた	詳細	🗑️
194	介護老人福祉施設	利用当事者	要介護1	施設は説明もなく勝手に生活のルールを変更した	詳細	🗑️
257	居宅介護支援	利用当事者	要介護1	交代した介護支援専門員は居宅サービス計画作成に際し相談も説明もない	詳細	🗑️
288	居宅介護支援	利用当事者	要介護3	突然契約解除を強制されているが、理由に納得できない	詳細	🗑️
318	訪問介護	利用当事者	要介護2	事業者が電話で一方向的に契約解除してきた	詳細	🗑️
359	訪問介護	利用当事者	要介護1	事業者からの契約解除について	詳細	🗑️
365	通所介護	利用当事者	要介護4	事故後やサービスの継続に対する説明や対応が悪かった	詳細	🗑️

画面はイメージであり、予告なく変更となる場合があります。

4

アクセス方法

本システムは、国保連のホームページからご利用いただけます！！

URL : https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/system_and_white_paper/system/index.html

HOME > 介護事業所等の皆様 > 介護サービスに係る苦情検索システム & 介護サービスの苦情相談白書



～過去の事例を参考に介護サービスの更なる質の向上にお役立てください！！～

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護相談指導課 TEL 03-6238-0173

介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

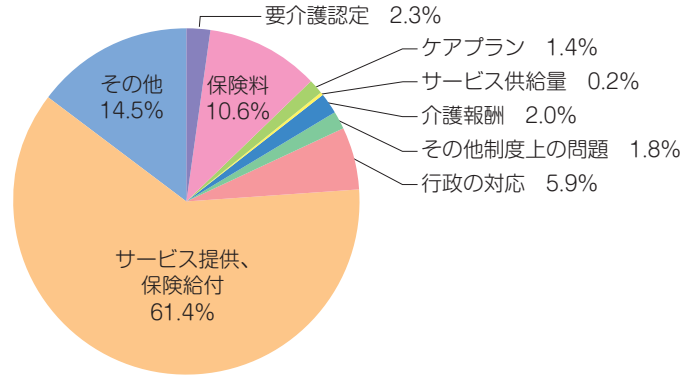
〈令和2年4月～令和2年6月受付分〉

東京都国民健康保険団体連合会(以下「国保連」という。)では、区市町村、東京都及び国保連にて受け付けた苦情等を毎月集計し、分析しています。ここでは、令和2年4月から令和2年6月受付分の累計を掲載しています。

分類項目別割合

1 苦情等の件数

区市町村・東京都	422件
国保連	137件
合計	559件



2 苦情内容

分類	区市町村・東京都	国保連	合計	主な内容
(1) 要介護認定	10件(2.4%)	3件(2.2%)	13件(2.3%)	・要介護認定の更新を行ったが、結果に納得がいかない。
(2) 保険料	58件(13.7%)	1件(0.7%)	59件(10.6%)	・所得段階別保険料率の設定が不公平である。
(3) ケアプラン	7件(1.7%)	1件(0.7%)	8件(1.4%)	・生活援助のサービスを利用したいが、同居家族がいるために断られた。
(4) サービス供給量	1件(0.2%)	0件(0.0%)	1件(0.2%)	・胃ろうを造設したが、受け入れてくれる施設が自宅の近くにない。
(5) 介護報酬	4件(0.9%)	7件(5.1%)	11件(2.0%)	・事業所が不正受給を行っている。
(6) その他制度上の問題	10件(2.4%)	0件(0.0%)	10件(1.8%)	・介護保険制度は手続きが煩雑で利用しにくい。
(7) 行政の対応	18件(4.3%)	15件(10.9%)	33件(5.9%)	・新型コロナウイルス感染拡大防止に向けて、保険者に対策を講じてほしい。
(8) サービス提供、保険給付	243件(57.6%)	100件(73.0%)	343件(61.4%)	※ (8) サービス提供、保険給付の内訳(主なサービスを掲載)のとおり
(9) その他	71件(16.8%)	10件(7.3%)	81件(14.5%)	・事業所の送迎車の停車方法を改善してほしい。
合計	422件(100.0%)	137件(100.0%)	559件(100.0%)	

※ (8) サービス提供、保険給付の内訳(主なサービスを掲載)

サービスの種類	区市町村・東京都	国保連	合計	主な内容
居宅介護支援	63件(25.9%)	22件(22.0%)	85件(24.8%)	・担当していた介護支援専門員が次の介護支援専門員に情報を引き継ぐことなく、退職してしまった。
訪問介護	35件(14.4%)	17件(17.0%)	52件(15.2%)	・訪問介護員の仕事に関して、衛生面で不満がある。
訪問看護	7件(2.9%)	23件(23.0%)	30件(8.7%)	・契約解除の通知を受け、猶予もなくサービス提供を終了された。
通所介護	23件(9.5%)	6件(6.0%)	29件(8.5%)	・通所介護事業所が送迎時間や利用日を間違える。
短期入所生活介護	11件(4.5%)	1件(1.0%)	12件(3.5%)	・人員不足を理由に希望する日数の利用ができないと言われた。
特定施設入居者生活介護	13件(5.3%)	11件(11.0%)	24件(7.0%)	・利用者本人の拒否があるため、家族が希望する介護サービスはできないと言われた。
施設(老人福祉・老人保健・療養型・医療院)	40件(16.5%)	12件(12.0%)	52件(15.2%)	・施設入所中に職員より暴言を受けた。
認知症対応型共同生活介護	7件(2.9%)	3件(3.0%)	10件(2.9%)	・利用中に起きた転倒事故について、事故発生状況や再発防止等の説明がない。
その他	44件(18.1%)	5件(5.0%)	49件(14.3%)	・新型コロナウイルス感染予防対策として外に出ないよう言われるが、人権侵害ではないか。
計	243件(100.0%)	100件(100.0%)	343件(100.0%)	

注) 数値はそれぞれの単位未満での四捨五入のため、計に一致しない場合がある。(以降の構成比(割合)数値も同様)

3 サービス種別別苦情内容（令和2年4月分～令和2年6月分）

主なサービスのみ抜粋しています。

		苦 情 内 容																	
		サービスの質		従事者の態度		管理者等の対応		説明・情報の不足		具体的な被害・損害		利用者負担		契約・手続関係		その他		合計	
		件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
サービスの種類	居宅介護支援	27	31.76	19	22.35	5	5.88	23	27.06	2	2.35	2	2.35	2	2.35	5	5.88	85	100.00
	訪問介護	20	38.46	13	25.00	3	5.77	9	17.31	1	1.92	0	0.00	4	7.69	2	3.85	52	100.00
	訪問看護	4	13.33	7	23.33	1	3.33	1	3.33	1	3.33	2	6.67	12	40.00	2	6.67	30	100.00
	通所介護	5	17.24	2	6.90	2	6.90	6	20.69	2	6.90	1	3.45	1	3.45	10	34.48	29	100.00
	短期入所生活介護	5	41.67	3	25.00	0	0.00	3	25.00	0	0.00	0	0.00	1	8.33	0	0.00	12	100.00
	特定施設入居者生活介護	8	33.33	2	8.33	4	16.67	2	8.33	0	0.00	0	0.00	6	25.00	2	8.33	24	100.00
	施設 (老人福祉・老人保健・療養型・医療院)	13	25.00	8	15.38	6	11.54	8	15.38	5	9.62	3	5.77	4	7.69	5	9.62	52	100.00
	認知症対応型共同生活介護	1	10.00	0	0.00	6	60.00	0	0.00	2	20.00	0	0.00	1	10.00	0	0.00	10	100.00