

国保連 NO.64

介護サービス通信



「介護現場におけるメンタルヘルス（前編）」を掲載!!

内容

- p2~3 ●「介護現場におけるメンタルヘルス（前編）」
カウンセリングルームアメリ 桑田 信子氏
- P4~5 ●保険者から 羽村市
- P6~7 ●介護給付費の過誤調整について
- P8 ●令和3年度 介護サービス事業者支援研修《WEB配信》
- P9 ●介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
- P10 ●国保連のホームページからダウンロードできる情報について

本誌について、ご意見ご感想をお寄せください。

✉ kaigo-opinion@tokyo-kokuhoren.or.jp
東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 宛

サービス種類別に豊富な苦情事例を紹介!!

令和2年版 —令和元年度実績— 「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、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。



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年度

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa02/



介護現場におけるメンタルヘルス(前編)

カウンセリングルームアメリ 桑田 信子氏
(臨床心理士・公認心理師)

「介護従事者が受ける精神的苦痛や苦悩の軽減」という問題を、臨床心理士の立場から考えてみました。今回は、心を守るポイント三点、具体的な対応、ストレスケアについてご提案します。

心を守るポイント**一つめ**は、**相手の言葉の受け止め方**。どのような言葉を相手が言おうとも、**自分への否定と受け止めないこと**。例えば「そんなことも知らないのか」と言われるとドキッとしませんか。動揺するのは、自分の劣等感を刺激されているから。そのとき、意識は自分に向かっています。そこを「熟知した人を期待していたのだな」くらいに受け止めて「はい、お恥ずかしい限りです。私のことよりも、今お困りのことについてお聞かせくださいますか」と冷静に本題に戻すのです。「どうしよう」とうろたえているのは、仕事の役割の自分ではなく素の自分。あなたの仕事は、相手の問題解決であるはずです。

二つめは、**相手の不安について想像し、ケアすること**。例えば猛々しく何かを訴えるとき、その人の心には何か不安や不満があることが考えられます。人は「わからない」ことに不安を覚え、不安は怒りに変わります。負担額が上がると聞いて激しく抵抗を示す場合、急な変更で動揺し「損をするのではないか」という心のアラームが鳴ったと**想像できます**。「急に言われると不安になりますよね」とまず**共感**し、「具体的にどういうことが心配ですか」と**相手の不安を言語化**します。その上で「それでしたらこれこれの理由で結局はお得かもしれませんよ」と**安心できるストーリーを見つけて示してあげる**のです。不安が解消されるとアラームも止まり、話すトーンも和らいでくるでしょう。

三つめは、**自分には人としての権利があると意識すること**。介護の現場では、相手を尊重し丁寧に接しようとする余り、いつの間にか上下・強弱の関係になっていることがあります。結果、相手から心無い言葉を引き出してしまうことにもなります。本来、双方はフラットな関係のはず。介護従事者にも「人としての権利」はあるのです。暴言を浴び、とっさに返す言葉が思いつかず、戸惑い、無言で聞き流してしまう。これでは、その関係は変わりません。そんなときのために、自分を守る「自己防衛言葉」を用意しておきましょう。「それは業務に関係ありません」「そのように言われるのは残念です」「不完全ではありますが私なりにお役に立ちたいと思っています」など、自分にじっくりくる言葉でよいのです。応酬するのではなく、「**私だって、あなたと同じ人間ですよ**」という気持ちを伝えることです。たとえその言葉で相手の言動を抑止できなかったとしても、その行為は無駄ではありません。**自分の言葉で主張できた(自分を守れた)**、という事実が後の心のダメージを軽くするのです。

次に具体的なケースから考えてみましょう。利用者の方からああしろ、こうしろと理不尽なサービスを要求されているとします。「できない」と断るも「これくらいできるだろう、プロなのだから」と言われる。これに対してはプロとして堂々と返答したいと思います。「はい、そうなんですよ。おっしゃるとおり、介護を仕事として行う場合、責任を負える範囲が限定されてまいります。素人でなくプロとして行う以上、仕

事の範囲をしっかりと守ることが義務付けられているのです」まず、相手の言葉を「**そうなんですよ**」と肯定することがポイントです。そして「プロだからこそ、入ってはいけない領域に踏み入らない、**安心してほしい**」と**笑顔で強調し**、速やかに次の話題に切り替えましょう。また、同様なケースで「他の事業所ではやってくれたのに」と言われたら？「そうですか。事業所によって対応が違くと混乱しますよね」とまた共感。その後「差支えなければ確認しましょうか」と聞いてみます。拒まれれば「状況が同じか確認できませんね」と言い、承諾されれば確認し「あちらでは誤った判断で行ってしまったとのことでした」など、様々な断り方ができます。その方の情報も共有できます。

では、時間外に「すぐ謝りに来い」「土下座しろ」などの要求があるケースには？基本応じなくてよいと思いますが、どのように伝えるか。私ならこう言います。「ご迷惑おかけした点については既に謝罪しております。残念ながらおっしゃる様な対応は、**私たちのこれからの関係にとって好ましいことではないと思います**。本日は業務時間を過ぎておりますので、勝手ながら終了といたします。また後日でお願いします」これでは相手を怒らせるようで心配ですか？しかしここは**お互いの関係のために必要な対決**です。動揺するととっさに言葉が出てこなくなるので、こうしたフレーズを書いてどこかに貼っておくとよいでしょう。**長々と、明るく優しく誠実に、こちらのペースで言い返す**、ということが大事なので、読めるようにしておくのです。

さて最後は、メンタル不調を防ぐためのケアについて述べます。暴言を浴びるなど心が委縮した場面があった日は、まず「**ダメージを受けたな**」と**自覚することが大事**です。これができていない人が案外多いのではないのでしょうか。我慢すればいい、これくらい平気だ、と放置していても、後から辛くなります。「今日は堪えたな」という日は、安心できる職場の人に話してみましょ。趣味やスポーツでの気分転換もよいですが、**特に笑うことを意識してみてください**。笑うと肩の力が抜けます。必ず笑える本や映像など用意しておくとう便利ですよ。帰宅後は、お湯につかると緊張した肩や首がほぐれます。

組織として取り組めるケアもあります。職場内でダメージを受けたと思われる人がいたら、**吐き出せるよう、声掛けをしましょう**。「〇〇さん、どうだった？」と水を向けてあげるだけでも話しやすくなります。しかしダメージが大き過ぎるとき、なぜか「大丈夫です」と言ってしまうことはありませんか？脳が疲れ過ぎて、吐き出せるエネルギーがなくなっているのです。管理職の方は、できるだけその日のうちに聞き取りをして「大変だったね」と労いの言葉をかけてあげてください。そのとき「こう言えばよかった」などの**助言は控えること**です。よかれと思っての助言でも、言われる方は心が弱っているので上司からも否定されたと受け取ってしまいます。また、職場内で**定期的にミーティングを開く**ことも有効です。辛いのは自分だけではないとわかると安心できますし、対応を学びあう機会になるでしょう。

次回後編では、様々な事例について、向き合い方をお伝えします。



次回、国保連介護サービス通信 第65号（令和4年1月31日発行）では、「介護現場におけるメンタルヘルス（後編）」を掲載いたします。ぜひ次号もご覧ください！！

羽村市高齢者福祉計画及び第8期介護保険事業計画の着実な推進

羽村市は、都心部から西に45キロメートル、武蔵野台地の一角、多摩川の河岸段丘に位置しています。江戸時代に開削された玉川上水の取入口のあるまちとして知られており、昭和37年から土地区画整理事業を進めるとともに工場誘致を行い、人口も急増し、工業都市と住宅都市が調和した職住近接の近代都市として発展してきました。

人口は、令和3年4月1日現在で54,622人、そのうち65歳以上の高齢者は14,580人で高齢化率は26.7%です。令和に入って後期高齢者数が前期高齢者数を上回り、高齢化が進んでいる状況にあります。

市の面積は9.9平方キロメートルで、全国の市で7番目に小さい行政面積となっているとともに、そのほとんどが平坦な市街地を形成し、小さな町だからこそその潜在能力を有しており、市内を1圏域にし、地域包括支援センターが3拠点、介護老人福祉施設3施設、介護老人保健施設2施設のほかに、認知症対応型グループホーム、小規模多機能型居宅介護、通所事業所などがバランスよく整備され、介護サービスの提供においては恵まれた環境にあります。

笑顔が絶えない！介護予防リーダーが実施する総合事業

総合事業を開始した平成29年度においては、従前からの訪問型サービスと通所型サービス、短期集中型サービスのみでしたが、平成30年度から住民ボランティアによる通所型サービスと訪問型サービスを開始しました。

この取組の特徴は、平成19年度から養成してきた介護予防のための住民ボランティア「介護予防リーダー」が運営する介護予防教室「まいまいず健康教室（「まいまいず」は市内にある東京都指定史跡である「まいまいず井戸」に由来）」を、総合事業移行後に「通所型サービスB」としたことです。

「まいまいず健康教室」では、ストレッチ体操、筋トレ、脳トレなど、常に新しい工夫を凝らしたメニューが実践され、ともに声を掛け合い、笑顔が絶えない教室の楽しさは参加者にとって重要な生活の一部となっています。

介護予防リーダー自身も、新しい情報を敏感にキャッチし、常にチャレンジしながら、参加者とともに元気になっていくという、専門の講師が一方向的に指導する教室では得られない効果をもたらしています。



「まいまいず健康教室」での様子

このような高齢者の活発な活動は、高齢者クラブや講座、シルバー人材センターをはじめとする地域活動の中でも見られます。そのため、介護予防事業の勧奨をすると、「仕事や趣味活動に忙しいから、まだ大丈夫だよ」と、お断りされる例は少なくなく、元気な高齢者がとても多い実感があります。

羽村市の65歳健康寿命（平成31年東京都保健所長会方式・要介護2以上）は、男性が83.67歳、女性が86.21歳です。これは、元気な高齢者が多いことと、活発な活動ができなくなっても、地域の介護予防教室の存在が高齢者本人の活力のもとになり、都内でも高い水準の健康寿命の維持につながっているものと捉えています。

第8期介護保険事業計画の策定にあたり

さて、令和3年度は3年を1期とした法定計画の初年度にあたります。羽村市においても令和3年度から令和5年度を計画期間とする「羽村市高齢者福祉計画及び第8期介護保険事業計画」を策定しました。計画の策定にあたっては、法制度等の変化や国、都の動向を踏まえつつ、審議会委員をはじめ、市民、事業者の皆さまの協力をいただき取り組みました。

介護保険事業計画においては、団塊の世代全てが75歳以上となる2025年と、団塊ジュニア世代が65歳以上となり、高齢者人口がピークを迎えるとともに現役世代が急速に減少する2040年を見据えたサービス基盤・人的基盤の整備、地域共生社会の実現、介護予防・健康づくり施策の充実・推進などの国が示す基本指針を踏まえて計画を策定する必要性がありました。

人口推計では、人口が緩やかな減少傾向にある一方、65歳以上の人口は、緩やかな増加傾向にあり、介護サービス基盤においては、需要に対して必要な整備を盛り込むと共に、介護サービス事業所の安定的な運営に影響を及ぼす過度な整備計画とならないようにしました。

また、介護保険料基準額の算出においては、介護保険給付費及び地域支援事業費を推計する必要があり、高齢者人口の推計等を踏まえ、直近までの実績を基に推計するものでありますが、新型コロナウイルス感染症の影響による介護保険サービスの利用控え等の特殊事情を調整したうえで策定することとなり、苦慮したところです。第8期計画期間における羽村市の介護保険料基準額は都内26市の中でいちばん低く設定しています。今後は後期高齢者の緩やかな増加に伴う介護給付費の増大、緩やかな人口減少に伴う歳入の減少といった要素が控えており、介護保険料基準額の上昇を回避することが困難な状況が待ち構えています。

アフターコロナを見据えた事業の推進

羽村市では持続可能な介護保険制度を維持するためにも、介護保険制度の適切な運用、介護予防・生活支援の充実及び認知症施策の推進などの計画に位置付けた施策を着実に実行することが重要と考えています。現在のコロナ禍においては、フレイル・認知症の予防に関する普及啓発事業を強力に推進し、高齢者が住み慣れた地域で、いつまでも、自分らしく、安心して、豊かな生活を送れるまちを、全ての世代の市民とともに支えあいながらつくりあげていくことを目指します。



羽村市公式サイト
フレイル予防に
関するページ



羽村市公式キャラクター
「はむりん」

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。国保連では、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するときの注意点等についてご説明いたします。

【既に審査決定された請求内容で、以下のような誤りを発見した場合】

- 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



過誤申立について

上記理由等から過誤申立をする際には、保険者へ過誤の申立をし、決定された明細書を取り下げていただきます。



取り下げた明細書の再請求について

- 過誤申立で取り下げた明細書は、正しい内容に修正し、改めて請求（※再請求）していただきます。ただし、**内容によっては再請求できない場合もございますので、ご注意ください。**
- ※再請求していただく際には、国保連からお送りする「介護給付費過誤決定通知書」を待たずに、再請求（保険者から国保連への過誤申立提出月を確認し、その翌月の1日～10日までの受付期間内に請求：『同月過誤』）をしていただくことを推奨しています。

この同月過誤の詳細については、国保連のホームページをご覧ください。

▼国保連ホームページ▼

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

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



【過誤の申立に関する留意事項】

● 過誤の申立をする際は……

- ▶ 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。
- ※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……

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。

※過誤決定額が審査決定額を上回った場合は、支払額がマイナスとなります。マイナスとなった金額については、国保連へ一括で返還していただくこととなりますのでご注意ください。

● 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。

● 東京都以外の利用者の過誤の申立は……

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）へ過誤申立の連絡をしてください。併せて再請求のタイミングについても、他県保険者の過誤担当者にご確認ください。

● 過誤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《給付管理票取消》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いただき、必要に応じ明細書を再提出してください。（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、国保連から事業所に内容確認をして過誤となった場合は、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してください。

● 再請求分の請求単位数がプラスになるときは……

再請求分の請求単位数がプラスになるときは、給付管理票の修正が必要なため、先に支援事業所に給付管理票＜修正＞を依頼しご調整ください。給付管理票が修正されていない場合、過誤をして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。

令和3年度

参加費無料

介護サービス事業者支援研修《WEB配信》

利用者、家族からの苦情相談の中には、介護サービス提供時に発生した転倒及び誤投薬等に関する介護事故があり、事業所として適切なリスクマネジメントを行っていなかったことが要因で同様の事故が繰り返し起こっているケースがあります。そこで、実際に起きた事故や裁判例をもとに、効果的な予防策等の介護事業者がおさえるべきポイントについて解説します。

また、近年、利用者、家族による介護従事者への身体的・精神的暴力、セクシャルハラスメントなどが発生していることが様々な調査で明らかになっています。これらの発言や行動等は、介護従事者への影響だけでなく、利用者の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。介護現場で働く従事者が安心して働き続けることができるよう、トラブル回避法等について解説します。

本研修では、介護現場で起こる様々なトラブルについて、介護・福祉専門の弁護士が講演を行い、介護サービスの質の向上を支援します。

なお、本研修は講演の《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、施設、介護予防・日常生活支援総合事業事業所の従事者等で、視聴を希望する方ならどなたでもご覧いただけます。

テーマ及び講師

介護サービス事業者のリスクマネジメントとハラスメント対策（仮題）

介護・福祉系 法律事務所 おかげさま 弁護士 外岡 潤 氏



配信期間

令和3年 12月中旬 ～ 令和4年 2月下旬（予定）

申し込み方法・利用方法

詳細や申し込み方法・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」**でも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▼

HOME → 介護事業所等の皆様 → メールマガジンについて

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

諸事情により内容等が変更となる場合があります。



介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

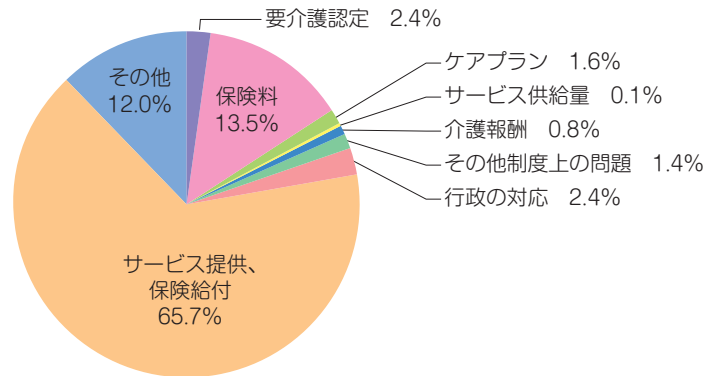
〈令和3年4月～令和3年6月受付分〉

国保連では、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3年4月から令和3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	543件
国保連	166件
合計	709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	15件 (2.8%)	2件 (1.2%)	17件 (2.4%)	・認定申請から結果が出るまで時間がかかり過ぎる。	
(2) 保険料	96件 (17.7%)	0件 (0.0%)	96件 (13.5%)	・介護保険が必要なのに保険料を納めなければならないことに納得がいかない。	
(3) ケアプラン	11件 (2.0%)	0件 (0.0%)	11件 (1.6%)	・生活援助で週1回訪問介護員に掃除を依頼しているが、家族が来られるなら利用できないと言われた。	
(4) サービス供給量	1件 (0.2%)	0件 (0.0%)	1件 (0.1%)	・施設入所の待機期間が長い。	
(5) 介護報酬	2件 (0.4%)	4件 (2.4%)	6件 (0.8%)	・事業所が不正請求している。	
(6) その他制度上の問題	9件 (1.7%)	1件 (0.6%)	10件 (1.4%)	・介護老人保健施設に入所すると医療保険が使えないと言われ不満がある。	
(7) 行政の対応	14件 (2.6%)	3件 (1.8%)	17件 (2.4%)	・保険者から送られてきた文書の字が小さくて読めない。	
(8) サービス提供、保険給付	327件 (60.2%)	139件 (83.7%)	466件 (65.7%)		
	居宅介護支援	66件	33件	99件	・契約書の説明がないにもかかわらず署名、捺印を求められた。
	訪問介護	38件	19件	57件	・訪問介護員が調理中に火事を起こしたが、責任を認めない。
	訪問看護	17件	11件	28件	・サービス内容が理学療法士によって異なることに不満がある。
	通所介護	26件	6件	32件	・事業所の対応に誠意がなく不信感が募った。
	短期入所生活介護	10件	6件	16件	・状態が悪化したにもかかわらず、家族への連絡が遅かった。
	特定施設入居者生活介護	20件	23件	43件	・車いすに乗せられたまま放置され、転落し床に倒れたままの状態で見送られた。事業所の対応について納得がいかない。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	68件	21件	89件	・介護老人福祉施設におけるコロナ禍の面会制限に納得がいかない。
	認知症対応型共同生活介護	12件	7件	19件	・事業所から退去を求められたが、説明がない。
その他のサービス	70件	13件	83件	・利用当事者がレンタルしている歩行器を紛失し、福祉用具貸与事業所から代金を請求されたことに納得がいかない。	
(9) その他	68件 (12.5%)	17件 (10.2%)	85件 (12.0%)	・事業所に宗教の勧誘をされた。	
合計 ((1) ~ (9))	543件 (100.0%)	166件 (100.0%)	709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)

国保連のホームページからダウンロードできます！ サービスの質の向上にお役立てください!!

東京都における介護サービスの苦情相談白書

令和元年度に東京都、区市町村、国保連に寄せられた苦情・相談等の事例や、国保連が申立てを受け付けた苦情の調査結果を「苦情相談白書」として取りまとめています。

《介護保険制度創設20周年号》【掲載内容】

●特集「安定的な事業運営に資するリスクマネジメント」

介護福祉ジャーナリストである筆者が、安定的な事業運営をテーマに、「事業運営を阻む要因」を考察し、「事業安定の実現に向けたリスク分析と解決策」などについて解説

●サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント

長く介護業界に携わっている筆者が、その知識と経験を踏まえ、共通する苦情の要因ごとに、事業所や職員が留意すべき対応のポイントを、わかりやすく解説

●苦情件数、サービス利用件数、事業所数、苦情の発生率の推移等

●東京都、区市町村、国保連に寄せられた苦情内容と対応結果

●国保連の苦情対応事例の紹介

【発行】令和2年10月

【ホームページ掲載場所】

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

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa02/

サービス種類別に
豊富な苦情事例を紹介!!



国保連介護サービス通信

国保連における苦情対応等介護保険関係業務に関する情報等や、区市町村等からの連絡事項をお伝えしています。

請求事務等に関する
最新情報を掲載!!

【掲載内容】

●介護サービス苦情相談に関する情報 ●介護報酬請求事務に関する情報 等

【発行】年3回（5月・9月・1月）

【ホームページ掲載場所】

介護事業所等の皆様 → 各種資料 → 国保連介護サービス通信

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



介護サービス向上のために — 苦情をサービス改善の契機に —

介護サービスの苦情対応に関するマニュアルが整備されていない事業者が見受けられたことから、サービス事業者の皆様が苦情対応を的確に行えるよう、標準的な苦情対応の指針をわかりやすく解説しています。

【掲載内容】

●苦情・相談対応のポイント

●実際の苦情対応事例から学ぶ 等

【発行】令和2年3月

【ホームページ掲載場所】

介護事業所等の皆様 → 各種資料 → 介護サービス向上のために

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

苦情対応の基本的な
ノウハウを掲載!!



<https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp>

東京都国保連

検索

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