

国保連 NO.66

介護サービス通信



内容

- P2~4 ●介護事業所におけるBCPIについて
【第一回 BCP策定のポイント総論】
介護・福祉系法律事務所 おかげさま
弁護士 外岡 潤 氏
- P5~6 ●介護給付費審査支払におけるエラーの内容
および対処方法
- P7 ●返戻理由「査定でエラーのあるもの」について
- P8 ●「Tokyo国保連介護情報メールマガジン」のご案内
- P9 ●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4年3月受付分〉
- 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3年版 —令和2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、一年間に都内区市町村、東京都、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。

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



介護事業所におけるBCPについて

【第一回 BCP策定のポイント総論】

介護・福祉系法律事務所 おかげさま 弁護士 外岡 潤

1 BCP策定の義務化と意義

令和3年度の介護報酬改定に伴い、2024年3月31日までに全介護施設・事業所（障害福祉サービスも同様）がBCP（業務継続計画）を策定することが、次のとおり義務づけられました。

「感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、全ての介護サービス事業者を対象に、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を義務づける。」

各事業所は、①新型コロナウイルス等の感染症対策、及び②地震や水害等の自然災害の、少なくとも二種類のBCPを作成しなければなりません。

これは大変な手間であり、また将来起きるかもしれない事態に備えるという、特殊で取り組みづらい内容といえます。その意味で、他の「宿題」である虐待防止の取り組みやパワハラ対策等とは一線を画すものです。一部の大規模事業所を除いてなかなか策定が進んでいないのが実情であるようです。

なお期限までにBCPを策定しなかったとしても直ちに罰則等が課されることはありませんが、もし実際に災害等が起き被害を出してしまった場合は、被害者であるご利用者や職員に対し、法人が「やるべきことを怠った」として賠償義務を負う可能性が高まります。社会福祉法人についていえば、社会福祉法改正により評議員も対外的責任を負うとされたことから、名指しで体制整備を怠ったと追及されかねません。

その意味ではBCP策定は「待ったなし」といえ、現場で実践可能なBCPをとにかくも整備しておくことが急務といえます。特に、川沿いや崖の近くにある施設など、個別に特に甚大な被害が予測されるような事業所は、真先に最悪の事態に備えた計画を講じておくべきです。

さりとして、詳細なマニュアル等を読んでもいまいちピンとこず、あるいは作成はしたものの、これで良いか不安であるという方も多いことでしょう。

そこで、以後3回にわたりBCP策定の実践的ポイントをお伝えします。①BCPに関する総論（本稿）、②施設系のBCP、③訪問系のBCPを解説する予定です。

2 BCPとは

BCPとは「大地震等の自然災害、感染症のまん延、テロ等の事件、大事故、サプライチェーン（供給網）の途絶、突発的な経営環境の変化など不測の事態が発生しても、重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した計画」を意味します（厚労省ガイドラインより）。

BCPは、従来の防災計画や避難計画とは「継続的な計画」である点で異なります。

防災計画は自然災害等が発生したときの一時的な対処についてのプランに過ぎず、いわば「点」について備えておくものです。

一方BCPは事業を継続させ、あるいは少しでも早く復旧させるための「計画」ですから、そのゴール=元の業務回復までの一連のプロセスについて定めるもの、つまり「線」なのです。

そのため、どうしても防災計画よりはボリュームが大きく、複雑になってしまいます。あれもこれもと欲張らず、まずは時系列を意識して、シンプルな骨格を作りましょう。

3 何をどこまで？

BCPの種類は大別して感染症と災害ですが、後者については地震、台風、火災…等と細かく個別に策定しなければならないのでしょうか。そこまでは義務付けられていないため、まずは最も起こる可能性が高い災害のみ作成すれば足ります。

現実には、感染症の拡大期に震災等が起きれば、「避難所でクラスターが発生する」などのいわゆる複合災害に発展することも考えられます。しかし、そこまで想定したBCPを作ることは極めて困難です。

事前に対策できることには当然限界があり、法令も不可能を求めるものではありません。まずは、不完全でも良いので最低限の骨子を作ってしまいましょう。

その上で、一度シミュレートを行う等して、都度改善します。特に、後述するようにBCPの核心は情報の共有とコントロールにあるところ、各部署の責任者、担当者は時と共に入れ替わり、最低限その部分のアップデートは必須です。いわゆるPDCAサイクルを回していくことではじめて完成するものと認識すると良いでしょう。

4 BCP策定の肝は「〇〇の回避」

そもそも、なぜBCPを策定しなければならないのでしょうか。

「義務化されたから」というだけでは、お仕着せのものにとどまり、ご利用者や職員の安全を守ることができません。

BCPが無い、あるいは機能しない状況で起こる、最も陥りやすく「困る」事態を考えてみましょう。

それは、「**混乱**」であると考えます。

非常事態下では人は容易にパニックに陥り、混乱してしまうものです。そうなると指揮系統が効かなくなり、いつまで経っても各人がばらばらに行動するだけで、力を合わせ組織的に復旧に向け尽力することができません。

混乱を回避し、速やかに連携し力を合わせていくために必要な要素が、「情報」です。

感染症であれば現時点で何名が感染し、どこでどのような活動をしているのか。災害であれば被害が甚大なエリアはどこで、何が不足し各人が何をすべきなのか。

そういった正確かつ最新の「情報」が常時速やかに、全員に共有される体制さえあれば、全体を把握することができ、臨機応変に対応していくことが可能となります。

そのために、SNSやホームページ等の情報共有ツールを整備し、その扱いに慣れておくことが真っ先にすべきことであると考えます。

古い体質の法人ほど、この点が弱点ではないでしょうか。未だに紙ベースで情報を共有しているところは、災害等に強い、より効率的な共有方法を模索すべきです。

また、情報は恐ろしい面もあり、ともすると誤報や誤解によりパニックを引き起こしやすいという難しさがあります。情報を的確にコントロールし、対外的には法人としての公式見解をはっきりと示すことが重要です。

例えば新型コロナウイルスのクラスターが発生すれば、刻一刻と変化する感染状況とその対応を、コンスタントに外部に公表することが求められます。そのためには公式ホームページの新着情報欄や、SNSのページ等に逐一報告を書き込んでいくことになりませんが、「ホームページの管理を外部業者に任せきりで、自分たちでは更新できない」ということはないでしょうか。必要な情報をタイムリーに配信できないでいると、場合によっては「被害状況を隠蔽している」等と邪推され、マスコミに叩かれてしまうかもしれません。利用者家族や職員も状況が分からず、不安になり問い合わせや苦情が増えることでしょう。その対応にまた余計な時間と労力を割くことになり、悪循環に陥ってしまうのです。

「情報の共有手段とコントロール手段の確保」という観点から、BCPの中に課題分析と改善計画を織り込んでいくことをお勧めします。

5 作ってはみたものの…

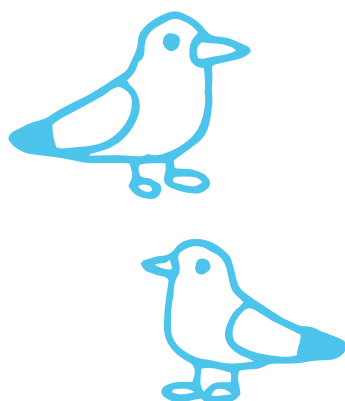
「雛形を参考に取っあえず作ってはみたものの、これで良いのか分からない」というお悩みも多いようです。筆者も、さまざまなBCPを見る中で、いわゆる残念なBCPというものの特徴が分かってきました。

- ・ 項目が細かすぎ、現場で実践できない ←現場の意見を取り入れていない
- ・ 目的、定義、組織図、各種連絡先、備蓄リスト、ハザードマップをまとめただけ ←「計画」になっていない
- ・ 災害をリアルに設定できていない(災害規模、被害状況、ライフラインの復旧までの時間等) ←「何が起きるか」を想像することから始める

逆にいえば、良いBCPとは「現場の意見を取り入れながら、シンプルに実行しやすい形とし、起こり得る事態をできる限りリアルに想定し、その発生後の回復までの過程を時系列に沿ってステージごとに具体的に策定する」ものであるといえるでしょう。

そうは言っても、感染と災害で中身は大きく異なり、また施設か在宅かでも中身は全く違うものになってきます。

次号では、大まかな類型ごとに、より詳しい策定方法とポイントについて解説していきます。楽しみに。



外岡 潤(そとおか じゅん)

弁護士、ホームヘルパー2級。

「法律事務所おかげさま」代表。

介護・福祉の業界におけるトラブル解決の専門家。介護・福祉の世界をこよなく愛し、現場の調和の空気を護ることを使命とする。介護トラブルの典型である「高齢者の転倒・骨折」の平和的解決策を模索する中、トラブルを話し合いで解決する調停技術「メディエーション」と出会い、日々研究している。

「介護・福祉系法律事務所おかげさま」

事業者向けホームページ

<https://kaigo-trouble.com/>



次回、第67号(令和4年9月30日発行)、第68号(令和5年1月31日発行)にて

「介護事業所におけるBCPについて」続編を掲載いたします。

ぜひ次号もご覧ください!

介護給付費審査支払におけるエラーの内容および対処方法

事業所から問い合わせの多いエラーを抜粋し、エラー内容と対処方法を掲載いたしました。

エラーコード		返戻事由	対処方法	
国保連に請求した内容に誤りがない場合は保険者（市町村または福祉事務所）へ照会してください	台帳 (12)	12P0	市町村の認定情報が未登録 (受給者情報)	保険者番号及び被保険者番号に誤りがないかご確認のうえ、再請求してください。
		12P4	市町村の認定情報と不一致 (支援事業所)	“利用者の居宅支援事業所”として保険者（市町村または福祉事務所）に届出をしているかご確認ください。届出をしていなければ請求できません。
		12P5	市町村の認定情報と不一致(作成区分)	“利用者の居宅支援事業所”として保険者（市町村または福祉事務所）に届出をしているかご確認ください。届出をしていなければ請求できません。 ※12P4とセットで出力されることが多い。
		12PA	市町村の認定変更が未決定	変更申請確定後に再請求してください。
		12PD	認定有効期間外の被保険者	被保険者証の認定有効期間をご確認ください。更新認定の手続きが遅れていることもありますので、被保険者証と合致していれば再請求してください。
		12Q5	資格喪失受給者	資格喪失した受給者の請求はできません。転出等による保険者の変更等がないかご確認ください。
		12QA	様式に対する要介護状態区分が不一致	様式は要支援及び要介護で分かれています。請求する様式と要介護状態区分をご確認ください。
		12QT	受給者台帳記載項目不一致	生年月日及び性別に誤りがないかご確認のうえ、再請求してください。
		12SA	市町村認定の給付率と相違	給付率に誤りがないかご確認のうえ、正しい給付率および請求額に修正し、再請求してください。

エラーコード		返戻事由	対処方法	
介護給付費 単位数表等 (14)	140A	福祉用具商品コードの上限単位数超え	公益財団法人テクノエイド協会のホームページに公表されている【福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限一覧】をご確認のうえ、再請求してください。	
	一重登録(資格) (AN)	ANN0	同月に同じ給付管理票(新規)を提出済	伝送送信状況等をご確認ください。同月に該当の給付管理票と同一被保険者、同一サービス提供年月の給付管理票が既に決定しています。
		ANN2・AN02	同月に同じ請求明細書を提出済	伝送送信状況等をご確認ください。同月に該当の請求明細書と同一被保険者、同一サービス提供年月の請求明細書が既に決定しています。「AN02」は総合事業のエラーコードです。
		ANN4・AN04	過去に同じ請求明細書を提出済	既に決定している請求明細書です。訂正が必要な場合は、取下げ(過誤)の手続き後、再請求してください。「AN04」は総合事業のエラーコードです。
計算誤り	ANNJ	過去に同じ給付管理票(新規)を提出済	給付管理票の修正が必要な場合は、作成区分を「修正」で再提出してください。	
	ASSB	査定後の請求額計算不可	決定済みの該当サービス明細書(限度額管理対象外のサービス含む)の単位数を給付管理票の修正で下げる場合は、 【サービス事業所】過誤申し立て及び過誤決定後、正しい単位数で再提出。 【居宅支援事業所等】サービス明細書の過誤決定後、給付管理票を作成区分(修正)で再提出。	
保留(返戻)		支援事業所に請求明細書に対応した給付管理票の提出依頼が必要	【保留】…保留期間内に給付管理票が提出されれば請求明細書の支払が行われます。サービス事業所が請求明細書を再提出する必要はありません。 【返戻】…保留期間内に給付管理票が提出されなかったため請求明細書は返戻となります。給付管理票および支援明細書、または請求明細書の再提出が必要となります。	
		サービス計画費に対応した給付管理票の提出が必要(支援事業所のサービス計画費の場合)		
返戻		査定でエラーのあるもの	請求明細書と給付管理票の内容が不一致です。居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに連絡し、給付管理票に実績を入力してもらい、給付管理票を「修正」で提出します。請求明細書は返戻となっているので再請求してください。	

返戻理由「査定でエラーのあるもの」について

「(事由) C:(内容) 査定でエラーのあるもの」に関するお問い合わせが多いため、事例を用いてご説明いたします。

介護給付費明細書のイメージ

給付費明細欄	サービス内容	サービスコード	単位数	回数日数	サービス単位数
	身体介護1・Ⅱ	112451	275	13	3575
	訪問介護処遇改善加算Ⅰ	116275	490	1	490
	訪問介護特定処遇改善加算Ⅱ	116279	150	1	150

※処遇改善加算及びサービス提供体制加算は限度額管理対象外となります。

請求額集計欄	介護給付費明細書		← 単位数不一致 →	給付管理票	
	①サービス種類	11			
	③サービス実日数	13			
	④計画単位数	3,575			2,520
	⑤限度額管理対象単位数	3,575			
	⑥限度額管理対象外単位数	640			

- 請求明細書が3,575単位、給付管理票が2,520単位で出された場合です。
- この事例のように請求明細書と給付管理票の内容が不一致で、かつ、処遇改善加算、特定処遇改善加算等の限度額管理対象外の加算が2つ以上含まれている場合、審査支払システムでは「返戻(査定でエラーのあるもの)」としています。



対応方法

●居宅介護支援事業所(地域包括支援センター)

給付管理票については、サービス事業所と単位数を確認し、給付管理票に間違いがあれば、作成区分を「修正」で再提出ください。

●サービス事業所

返戻になっていますので、居宅介護支援事業所(地域包括支援センター)と単位数を確認し、正しい単位数で請求明細書の再請求をしてください。

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護保険課 TEL 03-6238-0207

「Tokyo国保連介護情報メールマガジン」のご案内

国保連が介護情報をメールで
配信しているのをご存じですか？



「東京都国保連合会介護福祉部」では、
介護事業等に関する情報等をお届けするため、

「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン」を

毎月1回程度配信しております。

主な内容

- 1 介護報酬請求の留意点
- 2 「苦情相談白書」掲載内容のご案内
- 3 「介護サービス通信」のご案内
- 4 「介護サービス事業者支援研修」のご案内
- 5 国保連が対応した苦情事例のご紹介

その他、担当者の実務に役立つ
情報などをわかりやすく掲載し、
配信しています。

登録方法

国保連ホームページのご案内してい
ます。

◎登録無料（いつでも登録、解除できます）

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



是非この機会にご登録ください！

介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

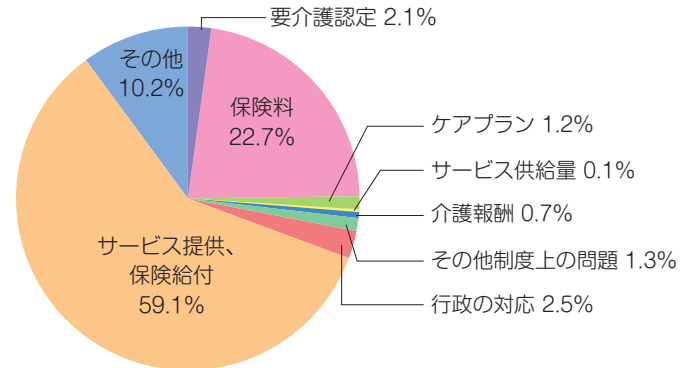
〈令和3年4月～令和4年3月受付分〉

国保連では、都内区市町村、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4年3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

都内区市町村・東京都	2,495 件
国保連	718 件
合計	3,213 件



2 苦情内容

分類	都内区市町村・東京都	国保連	合計	主な内容
(1) 要介護認定	65件 (2.6%)	4件 (0.6%)	69件 (2.1%)	・要介護認定結果が届くのが遅い。
(2) 保険料	725件 (29.1%)	3件 (0.4%)	728件 (22.7%)	・介護保険料が年金から天引きされることに不満がある。
(3) ケアプラン	40件 (1.6%)	0件 (0.0%)	40件 (1.2%)	・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	3件 (0.1%)	1件 (0.1%)	4件 (0.1%)	・施設に入所したいが、数百人の待機待ちとなっており、入所出来る見込みが無いため困っている。
(5) 介護報酬	8件 (0.3%)	13件 (1.8%)	21件 (0.7%)	・介護老人保健施設の請求書の単位数について疑問がある。
(6) その他制度上の問題	35件 (1.4%)	8件 (1.1%)	43件 (1.3%)	・買い物支援で、現地集合・現地解散ができないことに不満がある。
(7) 行政の対応	56件 (2.2%)	25件 (3.5%)	81件 (2.5%)	・地域包括支援センターの対応に不満がある。
(8) サービス提供、保険給付	1,297件 (52.0%)	602件 (83.8%)	1,899件 (59.1%)	・介護支援専門員の態度や言動にとげがある。
				・訪問介護員がマスクをせず入浴介助をしていた。
				・事前に何の相談もなく利用の曜日を変更させられた。
				・送迎の時間を予定よりも早くされ、職員の態度も横柄である。
				・介護職員の言葉使いや介助の仕方が乱暴で怖い。
				・コールボタンを押しても介護職員が数十分来ない。
				・施設との契約締結後に入居を断られた。
				・新型コロナウイルス感染対策で面会できず、利用当事者の様子が分からない。
				・モニタリングに家族として参加したいが、日程調整してくれない。
(9) その他	266件 (10.7%)	62件 (8.6%)	328件 (10.2%)	・入居している介護付き有料老人ホームの職員が少なすぎる。
合計 ((1) ~ (9))	2,495件 (100.0%)	718件 (100.0%)	3,213件 (100.0%)	

注) 小数点第2位を四捨五入しているため、合計が一致しない場合がある。

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

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!!

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

東京都国保連

検索

東京都における介護サービスの苦情相談白書

令和2年度に都内区市町村、東京都、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。

【掲載内容】

●特集「介護事業所・施設における感染症対策」

感染症対策の専門家である筆者が、介護事業所・施設における感染症対策をテーマに、新型コロナウイルス感染症流行時の事例を紹介し、「安全レベル向上のポイント」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、事業者数、苦情の発生率の推移等

●都内区市町村、東京都、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 等

【発行】令和3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3年度

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、都内区市町村、東京都等からの連絡事項をお伝えしています。

【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

請求事務等に関する
最新情報を掲載!!



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

苦情対応の基本的な
ノウハウを掲載!!



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