

国保連 NO.69

# 介護サービス通信



## 内容

- P2~4 ●介護事業所・施設におけるリスクマネジメント【総論】  
株式会社 安全な介護  
代表取締役 山田 滋 氏
- P5 ●電子媒体請求から伝送請求へ変更をご検討下さい!!
- P6 ●各種通知書の保管についてのおねがい
- P7 ●「Tokyo国保連介護情報メールマガジン」のご案内
- P8 ●介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要  
(令和4年4月~令和5年3月受付分)
- P9 ●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4年版 —令和3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/list\\_reiwa04/](https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa04/)

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・施設における リスクマネジメント【総論】

株式会社 安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏

2021年4月に運営基準が改正され事故防止体制の強化が義務付けられましたが、一部の施設では空回りが始まりました。「ヒヤリハットシートの提出をノルマ化する」「センサーマットを増やす」など、職員の負担が増えて逆効果になっているのです。事故防止体制を強化する前に、現在の事故防止活動を見直して、効率的な事故防止活動に変えなければなりません。では、現場の事故防止活動をどのように見直したら良いのでしょうか？ ずばり、防ぐべき事故と防げない事故を区分することです。

## ■防ぐべき事故とは防げない事故を区分する

まず、事故が起きた時その事故が「防ぐべき事故なのか防げない事故なのか」をきちんと区分をし、防ぐべき事故に対して優先的に再発防止策を講じなければなりません。介護の現場には防げない事故がたくさんあります。これを認めずに全ての事故に対して事故防止対策の徹底強化などの指示を出すと、職員の労力を無駄に使い身体拘束まがいの行動抑制にもつな갑니다。

では、防ぐべき事故と防げない事故はどのように区分したら良いのでしょうか？ 図1のように、防ぐべき事故とは“施設側に過失がある事故”すなわち過誤と言われる事故なのです。過失のある事故とは、やるべき事故防止対策をきちんとやれば防げる事故に対して、やるべきことを怠ったために起きる事故だからです。逆に過失の無い事故は、やるべきことをきちんとやっても防げない事故ですから、これらは防げなくても仕方がないのです（当然法的責任も問われません）。

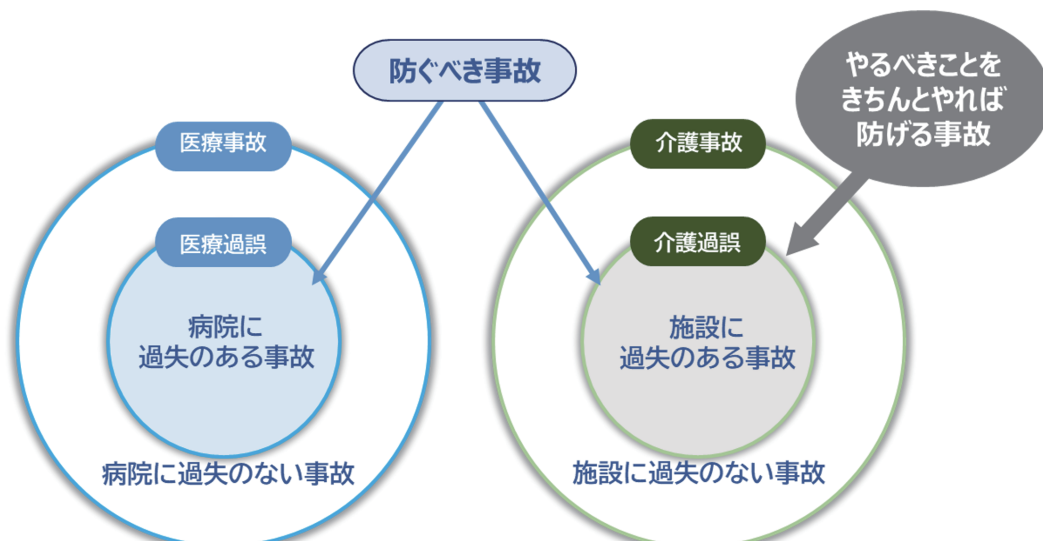
## 図1 防ぐべき事故と防げない事故の区分

介護では完璧な事故防止活動をして、すべての事故は防げない

介護とは「人が生活することを援助する仕事」なので、  
生活することに伴う避けられないリスクがある

防ぐべき事故と防げない事故に区分し  
防ぐべき事故に防止対策を講じる

介護事故防止活動  
の原点



事故によって防ぐべき事故と防げない事故の割合が大きく異なります。防げない事故が多い典型は転倒事故であり、防ぐべき事故が多いのは誤薬事故です。ですから、誤薬事故は全ての事故を防止対象にしても構いませんが、転倒事故は全てを防ごうとしてはいけません。

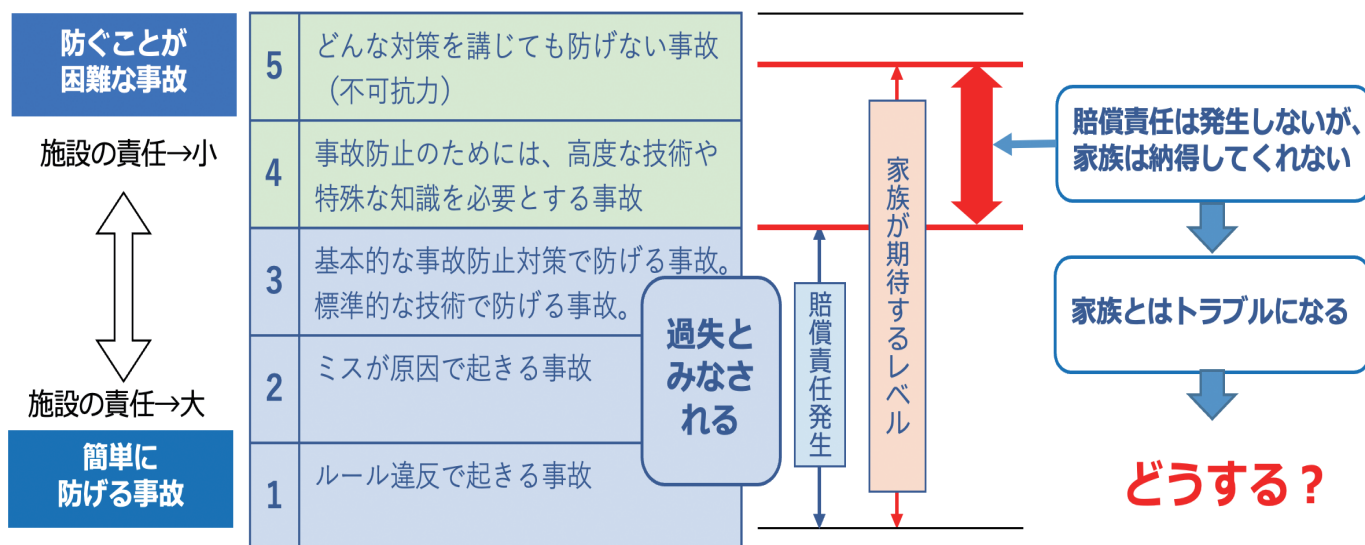
私たちは、転倒事故を「介助中の転倒事故」「見守り中の転倒事故」「自立歩行中の転倒事故」の3つに区分して、防止対策の優先度を変えています。介助中の事故は防ぐべき事故がほとんどですから原因分析と再発防止策を徹底しますが、自立歩行中の転倒はほとんど防げませんから防止対策は講じません。

防げない事故に対しては、ムダな防止対策を講じるよりもっと重要な活動があります。それは、防げない事故を家族に理解してもらうことです。実際には防げない事故なのに家族が防げると思っていれば、事故が起きた時、家族トラブルにつながります。家族に防げない事故をどのように説明して理解を得るかも、とても重要な活動なのです。

### ■事故は5段階で評価して対応方針を変える

事故を「防ぐべき事故と防げない事故」の2つに区分できたら、次に5段階に分けて事故を評価しそれぞれ対応方針を変えることが重要です。図2のように事故を5段階に分けて評価します。ある施設では事故報告書にこの5段階評価を記入する欄を設けて、1～3を「介護事故」、4～5を「生活事故」と呼んで区分しています。

図2 事故防止の5段階評価



**Point** 防げない事故を「防げない」と家族に説明して理解を求める。家族にリスクを共有してもらう取り組みも重要な取組。

同じ転倒事故であっても、ルール違反で起きた事故はモラルの低い事故ですから、職員を厳しく指導しなければなりません。どんなことをしても防げない不可抗力性の高い事故であれば、それが死亡事故であっても再発防止策は存在しないのです。

例えば、レベル1のルール違反による事故が起きれば、ルールを守らせる取り組みが必要になりますし、レベル2の職員のミスが原因で起きた事故であれば、ミスを減らす取り組みやミスを発見するチェックの仕組みを作らなければなりません。

そして、レベル5は既にご説明したように、防げない事故なので家族に防げない事故であることを理解してもらい取り組みをしなければなりません。このように、事故の質を評価して5つに区分することで、事故に対する確で効果的な対応方針を打ち出すことができるのです。5つの対応方針を図に示すと次のように図3になります。

図3 5段階別の事故対応方針

	事故の質による評価	対応方針
5	どんな対策を講じても防げない事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事故が起きててもケガをしない対策（損害軽減策）</li> <li>●家族にリスクを受け入れてもらう取り組み</li> </ul>
4	専門知識・技術がないと防げない事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多職種の連携によって専門知識・技術を共有する</li> <li>●資格取得や研修によって専門知識の習得を促す</li> </ul>
3	基本的な防止対策で防げる事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>●危険箇所点検などの危険発見活動を行う</li> <li>●標準的な事故防止対策をマニュアル化する</li> </ul>
2	ミスが原因で起きる事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介助ミスの原因となる介助方法のリスクを改善する</li> <li>●ミスの原因となる環境要因を改善する</li> </ul>
1	ルール違反で起きる事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>●やってはいけない危険な介助方法を文書化する</li> <li>●ルール違反による事故の罰則を周知徹底する</li> </ul>

次回、第70号（令和5年9月29日発行）、第71号（令和6年1月31日発行）にて  
続編を掲載いたします。ぜひ次号もご覧ください！

# 電子媒体請求から伝送請求へ変更をご検討ください!!

介護保険請求においては、伝送及び電子媒体による請求が請求省令により規定されております。

本会においては電子媒体の取り扱いには万全を期しておりますが、個人情報保護の観点や、事業所における事務の効率化のためにも、**伝送**への請求に移行していただきたいと考えております。

電子媒体によりご請求されている事業所におかれましては、下記に比較した内容を取りまとめましたので、ご一考ください。

	伝送の場合	電子媒体の場合
作業時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10日の夜間まで作成作業が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵送の場合は、受付日の2日前には作業を終える必要がある</li> <li>・電子媒体(CD-R等)の購入</li> </ul>
送付方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時間内の都合の良い時間に送信し到達確認を行う(作業は事業所内で完結)</li> <li>・誤ったファイルは取り消し後、再送も可</li> <li>・電子証明書発行手数料が必要(13,200円：3年間有効)</li> <li>・代理人への委任請求も可</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子媒体へ保存</li> <li>・磁気媒体送付書、媒体への必要事項の記入</li> <li>・郵送料(レターパックで送付した時の3年間の送料⇒520円×36か月=18,720円)</li> <li>・普通郵便の配達日数の延伸</li> <li>・本会へ持ち込む場合は交通費負担、人員の確保</li> </ul>
本会での審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・11日に初回審査を実施</li> <li>・エラー内容により事業者へ連絡対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読み込み作業を行うことにより、初回審査が1~2日後になる</li> <li>・提出された電子媒体にデータファイルなし、または読み込みができないファイルなどの事象が判明した場合は翌月扱いとなる</li> </ul>
結果通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・請求明細書・給付管理票返戻(保留)一覧表や介護給付費等支払決定額通知書は、月末~月初に取得</li> <li>・受給者別審査決定情報※(利用者ごとの決定額)を取得</li> <li>※伝送請求事業所のみ取得できる帳票</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・請求明細書・給付管理票返戻(保留)一覧表は毎月5日前後に到着するように発送</li> <li>・介護給付費等支払決定額通知書は毎月中旬に発送</li> </ul>



## 電子媒体のウイルス対策について

請求データを電子媒体へ保存する際は、ウイルス対策ソフトの最新のパターンファイルを導入したPCを使用し、媒体にウイルスが混入していないことを十分ご確認のうえ、ご提出ください。



〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護保険課 TEL 03-6238-0207

# 各種通知書の保管についてのおねがい

## 本会からの通知は、

- ・ 事業所の収入に関する大切な情報です。
- ・ 確定申告等の際に必要な書類です。  
(決定通知書の年間合計の送付はいたしません)
- ・ 「介護職員処遇改善加算等総額のお知らせ」については、東京都への報告に必要な帳票です。

各種帳票が届きましたら、媒体への保存や紙をファイリングして各事業所で保管いただき、紛失等のないように取り扱いには十分、ご注意ください  
いただきますようよろしくお願いいたします。

※電子請求受付システムでのメール保管期間は、90日間となります。

本会では再発行依頼も受け付けておりますが、依頼件数の増加により送付までに2～3週間をいただいております。  
複数事業所の過去月などの大量の発行依頼はさらに期間をいただきます。  
なお、送付期限の指定もお受けできかねます。  
今後は再発行の依頼方法の変更も検討しております。

引き続き、円滑な審査支払業務にご協力いただきますようお願いいたします。

〈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！

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

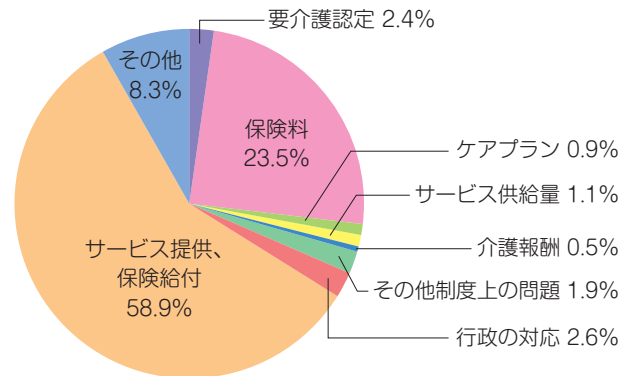
# 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和4年4月～令和5年3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ています。  
ここでは、令和4年4月から令和5年3月受付分の累計を掲載しています。

## 1 苦情等の件数

都内区市町村・東京都	2,596 件
国保連	728 件
合 計	3,324 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 (2.5%)	14件 (1.9%)	79件 (2.4%)	・要介護認定の認定結果について納得できない。	
(2) 保険料	778件 (30.0%)	3件 (0.4%)	781件 (23.5%)	・介護保険料が高額である。	
(3) ケアプラン	30件 (1.2%)	1件 (0.1%)	31件 (0.9%)	・ケアプランの説明が不足している。	
(4) サービス供給量	36件 (1.4%)	1件 (0.1%)	37件 (1.1%)	・人員が不足しているためケア不足を感じる。	
(5) 介護報酬	9件 (0.3%)	7件 (1.0%)	16件 (0.5%)	・請求書の内容に不満がある。	
(6) その他制度上の問題	56件 (2.2%)	7件 (1.0%)	63件 (1.9%)	・被保険者証に有効期限の記載がないことについて不満がある。	
(7) 行政の対応	47件 (1.8%)	38件 (5.2%)	85件 (2.6%)	・送付された文書が分かりにくい。	
(8) サービス提供、保険給付	1,360件 (52.4%)	597件 (82.0%)	1,957件 (58.9%)		
	居宅介護支援	273件	155件	428件	・介護支援専門員からの連絡が遅い。
	訪問介護	161件	52件	213件	・訪問介護員が時間を守らない。
	訪問看護	60件	21件	81件	・サービス中に電話対応が入り、中断したことに不満がある。
	通所介護	103件	38件	141件	・利用者の体調が急変した時の対応に不満がある。
	短期入所生活介護	64件	30件	94件	・利用者が怪我をして帰って来たのに説明がない。
	特定施設入居者生活介護	124件	99件	223件	・離設事故が起きた際の施設の対応に不安がある。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	274件	119件	393件	・処方された薬についての説明がない。
	認知症対応型共同生活介護	49件	18件	67件	・職員の不適切な言動に不満がある。
その他のサービス	252件	65件	317件	・病気を理由に利用を断られたことに不満がある。	
(9) その他	215件 (8.3%)	60件 (8.2%)	275件 (8.3%)	・介護事業所の送迎車が歩行者の通行を妨げている。	
合 計 ((1) ~ (9))	2,596件 (100.0%)	728件 (100.0%)	3,324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)

〈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3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「今、取り組むべき「人材確保・育成・定着」戦略とは」

多くの介護事業所・施設の運営に携わってきた筆者が、  
介護人材の確保・育成・定着に向けた取組について、組織づくりの手法等を解説

#### ●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4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

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5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