

国保連 NO.70

介護サービス通信



内 容

- P2~3 ●介護事業所・施設におけるリスクマネジメント【各論】
株式会社 安全な介護
代表取締役 山田 滋 氏
- P4~5 ●保険者から（西東京市健康福祉部高齢者支援課）
- P6 ●介護給付費の過誤調整について
- P7 ●令和5年度 介護サービス事業者支援研修《WEB配信》
- P8 ●介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
〈令和5年4月~令和5年6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。

〈令和5年版は本年10月発行予定です〉

URL:https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/nursing_white_paper/nursing_white_paper_r04.html

ホーム▶介護事業所等の皆様▶
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【各論】

株式会社 安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏

前号では、介護リスクマネジメントの取り組み方として、「防ぐべき事故と防げない事故を区分して、防ぐべき事故に優先的に事故防止対策を講じる」という考え方を紹介しました。本号では、具体的な現場の取り組みについて秘策をご紹介したいと思います。現場では様々な事故に対して防止対策を講じていますが、「手間をかけずに手っ取り早く事故が減る」という秘策があります。事故防止活動を劇的に改善したいと思ったら、すぐに成果が見える取り組みを試してみると良いと思います。

事故が起きててもケガをさせない対策

事故防止対策の方法は大きく分けて次の3つの方法に分けられます。

①未然防止策

事故の根本原因を究明し、これを除去する対策です。具体的には、ふらつきの原因となる靴や服装などの歩行条件を改善したり、杖や福祉用具を見直して改善するなどです。大変効果的な方法で、事故防止対策を考える順位としては最優先で考える対策です。

②直前防止策

事故が発生しそうになった時に、職員の手でこれを阻止する対策です。具体的には、転倒しそうなご利用者に付き添ったり、BPSDの多い認知症のご利用者を見守ったりする対策です。職員の負荷が確実に増えますから、考える順位としては、最後の順位、つまり最後の手段です。

③損害軽減策

事故が起きた時、損害をゼロもしくは軽減するための事前対策です。具体的には、ソファから立ち上がって転倒した時に骨折ないように、ソファの前の床に衝撃吸収マットを敷くなどの対策です。モノを使って損害（例えば骨折）を防ぐやり方ですので、職員の負担軽減になります。

さて、「居室での転倒を防ぐためにセンサーマットを設置して、センサーコールが鳴ったら駆けつける」という対策は、直前防止策の典型であり効率的な方法とは言えません。防ぐことが難しい事故に対しては、事故が起きててもケガをさせない「損害軽減策」を検討しなければなりません。

例えば、居室での転倒事故に対しては、ベッド脇に衝撃吸収力の高い薄いマット（厚さ6mm）を貼り付けて、骨折を防ぐ対策が大変有効です。さらに効果を上げるために大腿骨の部分にパッドの入ったヒッププロテクター付きパンツを家族に購入してもらい履いてもらうとさらに効果が上がるのです。写真のようにマットを敷いてパンツを履



床にクッション材を敷き骨折を防止する



ヒッププロテクターパンツ

いてもらうだけで、骨折がリスクを半分以下※に減らせるのですから「手間をかけずに事故を減らす秘策」なのです。

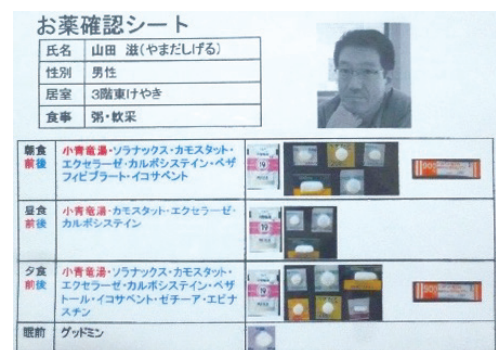
※あくまでも取り組んでみた感想ですが。

ミスが起きても事故につながらない対策

誤薬事故はミスが原因で起きる事故(ヒューマンエラー事故)の典型で、ヒューマンエラー事故には防止対策のセオリーがあります。このセオリーでは、ミスと事故と損害を分けて「ミスが原因で事故が起こり、事故の結果損害が発生する」と考えます。そして「ミスを防ぐ対策」「ミスが起きても事故につながらない対策」「事故が起きた時損害を防ぐ対策」という3つの対策を講じるのです。

そして「手間をかけずに誤薬を防ぐ」には、ミスを防ぐ対策よりもミスが起きた時に事故につながらないようにする対策を重視するほうが効率的なのです。誤薬事故はどの施設でも、ミスを防ぐことに労力をかけますが、ミスが起きた時服薬直前でミスをチェックして是正する方が楽に事故を減らせるのです。

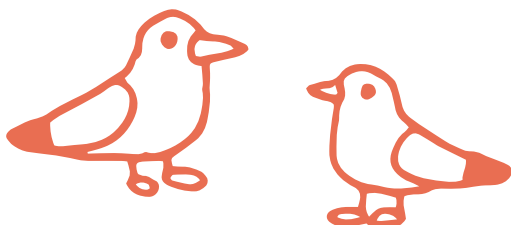
具体的には、写真のような「お薬確認シート」を作って服薬直前に薬の写真と利用者の顔写真を照合して、取り違いミスを発見する対策です。実際に取り組んでみたら前年対比で誤薬事故が10分の1に減ったという法人もありますから、是非取り組んでみてください。



設備などの環境の原因を改善する対策

秘策の3つ目は設備なので環境の原因を改善する対策です。事故原因を分析する時は、利用者の原因と職員の原因と環境の原因の3つに分けて分析しますが、この環境の原因を分析して改善すると、大きな効果が上がります。私たちは年1回の危険箇所総点検活動という方法で取り組んでいます。

具体的には、1年に1回施設内の建物・設備・用具などを総点検して、これらを1年かけて改善していくという取り組みです。全職員に危険箇所点検表という危険箇所を書き込む用紙を配布し、1週間お仕事をしながら「危ないな」と気付いた箇所を記入してもらいます。これは一覧表にして優先順位を付けて、順次改善していきます。たった1週間の活動で大きな成果が得られます。この活動に取り組んでみると職員は一様に、「こんなにたくさん危ないところがあったんだ」と気付くそうです。「3年間取り組んでみたら転倒事故は半分になった」という施設がありました。半分は大げさでも、確実に事故が減ることは受け合います。



保険者から

(西東京市健康福祉部高齢者支援課相談受付係)

～介護保険サービスにおける苦情相談と市の取組について～

1. 西東京市の現状

西東京市の人口は、令和5年7月1日現在において206,252人、そのうち65歳以上の人口は49,907人で、高齢化率は24.2%です。

また、第1号被保険者の要支援・要介護認定者数は、令和5年3月末現在で10,814人、第1号被保険者50,152人に対する認定率は21.6%です。

西東京市は、平成13年1月21日に田無市と保谷市が合併し、21世紀最初に誕生した市であり、位置と地勢については、武蔵野台地のほぼ中央にあり、一般的には西から東になだらかに傾斜したほぼ平坦な地域です。これまで市内の介護サービス利用者や、介護サービスの提供事業所数も着実に増加し、本市における介護保険制度は、介護が必要な高齢者の生活になくてはならないものとして定着、発展してきています。その一方で、介護保険制度を支える介護人材については、その担い手の人材不足が本市でも問題となっており、今後、サービス基盤整備や地域共生社会の実現、介護予防・フレイル予防や地域づくりの推進、認知症施策推進大綱等を踏まえた認知症施策の充実、地域包括ケアシステムを支える人材確保、災害や感染症対策などの課題があります。

(令和5年7月1日現在)

総人口	高齢者人口	高齢化率
206,252人	49,907人	24.2%

(令和5年3月末現在)

第1号被保険者 50,152人							
認定者数 10,814人				要介護認定率 21.6%			
要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	
1,288人	900人	2,896人	1,815人	1,516人	1,447人	952人	

2. 保険者(西東京市)の相談窓口について

西東京市の介護サービスに関する相談窓口について、市役所は2庁舎となっており、田無庁舎の高齢者支援課相談受付係と防災センター・保谷保健福祉総合センターの高齢者支援課相談受付係のほか、市内8か所の地域包括支援センターにおいて、総合相談として一般的な相談から介護保険制度などの相談に対応しております。

3. 介護サービスに関する利用者等からの苦情内容について

介護サービスに関する利用者からの主な苦情内容としては、サービス提供・保険給付に関する苦情が最も多く、複雑化している介護保険制度の説明や周知等を地域包括支援センター、介護サービス事業所・各施設でも、利用者及びその家族などへ丁寧に説明を行うことが重要です。

4. 保険者における苦情相談の対応について

寄せられた苦情や相談については、申出者やそのご家族の気持ちを理解し、真摯に向き合うことを心がけており、お伺いした内容次第では、必要に応じて介護事業者に聞き取りを行うなど、状況を把握し原因の解決や改善に努めております。

なお、利用者と事業所間の苦情については、コミュニケーションを重視し、信頼関係を築くことが大事と認識し対応しております。

5. 保険者としての取組について

西東京市では、地域でのつながり方や日頃のお付き合い、専門的な支援など、様々な支えの中で市民の力と専門職のチーム力を生かした、西東京市版の地域包括ケアシステムの構築を進めています。

高齢者の社会参加を促進し、フレイル予防につなげるため、「eスポーツ」に新たに取り組むなど、高齢者が住み慣れた地域でいつまでも元気に生活できるよう取り組んでおります。

また、フレイル状態に陥り生活機能が低下してしまった方に対しては、リハビリテーション専門職等による約3か月間の「短期集中予防サービス」を提供し、もう一度元の暮らしへ戻るための支援に取り組んでおります。

認知症の方への支援については、超高齢社会の進展とともに、より実効性のある支援体制が重要となっており、早期発見・早期対応のため、市内医療機関にご協力をいただいている「もの忘れ予防検診（認知症検診）」を、健康診査と連携して受診いただける取組としています。また、市域全体で認知症対策に取り組むため、地域包括支援センターに配置している認知症地域支援推進員の体制強化を図り、「チームオレンジ」等をはじめとする地域づくりを進めるとともに、各種支援の面的プロデュース機能を充実させ、情報共有や情報発信などを含めた支援体制を拡充しています。

西東京市マスコットキャラクター「いこいな」



介護給付費の過誤調整について

国保連では、事業所から受け付けた介護給付費明細書の審査を行い、保険者に対する請求額及び事業所への支払額を確定しています。確定後の介護給付費明細書の請求内容に誤り等が判明した場合は、事業所から保険者へ過誤申立の依頼をしていただき、介護給付費明細書を取り下げ・再請求していただく必要があります。

ここでは、保険者から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」に関して、ご注意いただきたい点についてご説明します。

過誤申立の依頼について

- ・ 取り下げを行う利用者が加入する保険者へ過誤申立の依頼をしてください。
併せて再請求する場合の時期についてもご確認ください。
- ・ 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。
- ・ それぞれ手続き方法や締切日が異なりますので、詳しくは各保険者又は福祉事務所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ようお願いします。
なお、過誤の決定金額が審査決定した金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、振り込みにより本会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。

※取り下げ実施月と同月に正しい内容で再請求すること

取り下げた介護給付費明細書の再請求について

- ・ 過誤申立を依頼し取り下げた介護給付費明細書は、正しい内容に修正し再請求してください。ただし、過誤理由によっては再請求できない場合がありますので、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「過誤決定通知書」の送達を待たずに、保険者が国保連へ過誤申立をした翌月の再請求が可能です。

● 過誤申立の依頼をしていないのに「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、必要に応じ介護給付費明細書を再請求してください。(支援事業所の給付管理票<新規>の請求も必要です。)

● 過誤調整と給付管理票の修正は同一月には行えません。

過誤調整と同一月に給付管理票の修正を行いますと、エラー(ANN7:すでに過誤調整を行っています。)となりますのでご注意ください。過誤調整に合わせて単位数の変更を行う給付管理票の修正につきましては、サービス事業所と支援事業所の間で連絡調整のうえ、ご対応ください。

なお、再請求分がプラスになる場合は、給付管理票の修正を先に行い、その翌月に過誤申立の依頼及び再請求をしてください。

〈お問い合わせ先〉 介護福祉部 介護保険課 介護給付適正化係 TEL 03-6238-0207

令和5年度 介護サービス事業者支援研修 《WEB配信》

参加費
無料

わが国では、本格的な超高齢化社会を迎え、地域包括ケアシステムの構築・深化が進むとともに、人生の最終段階を地域で過ごす方も多くなってきました。居宅サービス・施設サービスのいずれにおいても、利用者の尊厳を大切にした看取りの対応が、ますます介護事業者には求められてきています。看取りケアにおいては、利用者、家族の気持ちに寄り添いながら、医療職と介護職とが協働して対応していくことが重要となっています。

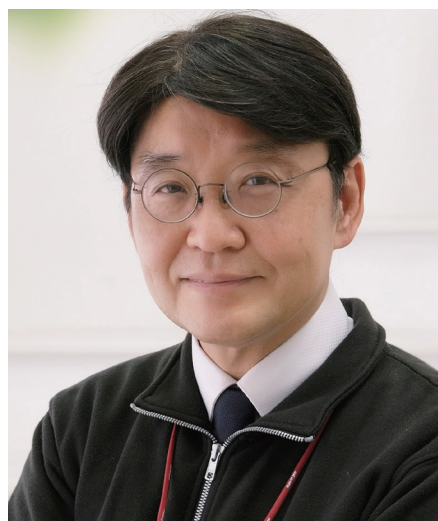
本研修では、「人生の最終段階の人への支援」をテーマに、終末期等の様々な苦しみを抱えた利用者やその家族との援助コミュニケーションについて、介護サービス事業者が担う役割や心構え、スキル等、理解しておくべきポイント等を解説し、介護サービスの質の向上を支援します。

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、どなたでも視聴可能。

テーマ及び講師

人生の最終段階の人への支援 ユニバーサル・ホスピスマインドを すべての人生のそばに（約70分）

めぐみ在宅クリニック 院長
一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会 代表理事
小澤 竹俊 氏



配信期間

令和5年12月中旬～令和6年2月下旬（予定）

申込み方法 ・利用方法

その他詳細や申込み方法・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

ホーム▶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/complaints_mailmagazine.html



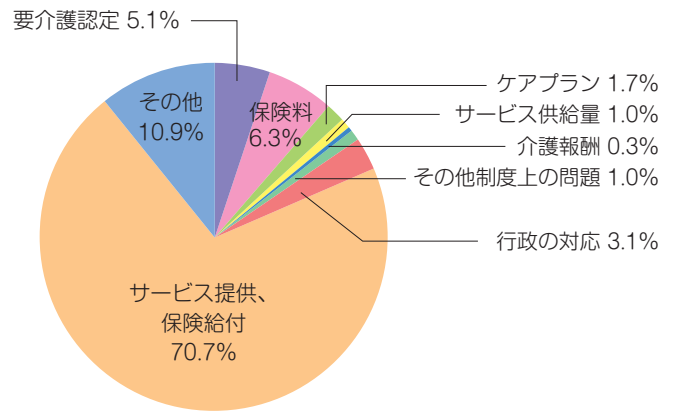
介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和5年4月～令和5年6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5年4月から令和5年6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	509 件
国保連	200 件
合計	709 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	32 件 (6.3%)	4 件 (2.0%)	36 件 (5.1%)	・認定調査員の態度が悪い。				
(2) 保険料	44 件 (8.6%)	1 件 (0.5%)	45 件 (6.3%)	・保険料が高い。				
(3) ケアプラン	12 件 (2.4%)	0 件 (0.0%)	12 件 (1.7%)	・介護支援専門員の対応について不満があるため変更したい。				
(4) サービス供給量	6 件 (1.2%)	1 件 (0.5%)	7 件 (1.0%)	・施設入所の待機期間が長い。				
(5) 介護報酬	0 件 (0.0%)	2 件 (1.0%)	2 件 (0.3%)	・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	6 件 (1.2%)	1 件 (0.5%)	7 件 (1.0%)	・介護支援専門員とトラブルがあり、介護支援専門員との契約について相談したい。				
(7) 行政の対応	15 件 (2.9%)	7 件 (3.5%)	22 件 (3.1%)	・負担限度額申請の案内や申請書の文字が小さい。				
(8) サービス提供、保険給付	332 件 (65.2%)	169 件 (84.5%)	501 件 (70.7%)	・必要な時に介護支援専門員に連絡が取れなかった。				
				居宅介護支援	78 件	38 件	116 件	・必要な時に介護支援専門員に連絡が取れなかった。
				訪問介護	37 件	4 件	41 件	・訪問介護事業所の管理者に説明を求めたが返答がない。
				訪問看護	20 件	10 件	30 件	・訪問看護の看護師に不満がある。
				通所介護	32 件	14 件	46 件	・転倒事故に対する事業所の対応に納得がいけない。
				短期入所生活介護	17 件	6 件	23 件	・事故発生時の事業所側の対応に不満がある。
				特定施設入居者生活介護	21 件	35 件	56 件	・退所後に利用料を取られたことに納得がいけない。
				施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	56 件	27 件	83 件	・施設から一方的に利用を打ち切られ納得がいけない。
				認知症対応型共同生活介護	10 件	5 件	15 件	・コロナ禍における面会方法、頻度等に不満がある。
その他のサービス	61 件	30 件	91 件	・利用を申し込んだところ、満室だと断られたことに不満がある。				
(9) その他	62 件 (12.2%)	15 件 (7.5%)	77 件 (10.9%)	・施設の職員が替わるのがとても早い。				
合計 ((1) ~ (9))	509 件 (100.0%)	200 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!!

<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（令和5年版は本年10月発行予定です）

【ホームページ掲載場所】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶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】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶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の整備や見直しに向け、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】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶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!!



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