

国保連 NO.72

介護サービス通信



内容

- P2~3 ●令和6年度介護保険制度改正への対応について
東洋大学 福祉社会デザイン学部
教授 高野 龍昭氏
- P4~5 ●インターネット請求等に関するお知らせ
●本会からの審査結果に関する通知書の保管について
- P6 ●「Tokyo国保連介護情報メールマガジン」のご案内
- P7 ●国保連 苦情対応事例
- 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6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5年版 —令和4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/nursing_white_paper/index.html

- ホーム▶介護事業所等の皆様▶
4 介護苦情対応関係▶
4-5 介護サービスの苦情相談白書



令和6年度介護保険 制度改正への対応について

東洋大学 福祉社会デザイン学部 教授 高野 龍昭 氏

1. 介護保険制度について

介護保険は平成9年に成立・公布された介護保険法に基づいて平成12年度から施行された制度で、社会保険の仕組みを用いて高齢者の介護サービスを提供するものです。

その後、人口構造の高齢化が進んで介護ニーズが増大する一方、生産年齢人口が減少すること等による介護保険財政の逼迫が進むなど、この制度の課題が拡大しています。そのため、平成18年度の制度改正以降、3年ごとに制度改正が繰り返されています。

2. 令和6年度の介護保険制度改正

(1) 主な改正点

今年度は介護保険制度の改正年次です。その主な改正点は次の5点です。

① 介護情報基盤の整備（改正法の公布日から4年以内に施行）

市町村の実施する地域支援事業として、被保険者等に係る医療・介護情報の収集・提供等を医療保険者と一体的に実施する事業が新設されます。これは今回の改正法の公布日（昨年5月19日）から4年以内に施行されることとなっており、一般的には令和9年度から実施されるものと予測されます。

② 介護サービス事業者の財務状況等の見える化

すべての介護サービス事業所・施設を対象として、年に1回、都道府県に詳細な財務状況（損益計算書等の情報）を報告することが義務付けられました。その情報は厚生労働省が公表・分析することとなっており、事業所等の経営状況を詳細に把握・分析することで、政策立案に活かすことを念頭に置いているものです。なお、当面の間、職員の給与水準の報告は任意事項として取り扱われます。

③ 介護サービス事業所等における生産性の向上に資する取組に係る努力義務

すべての介護サービス事業所・施設に、生産性向上に資する取組を講じることが運営基準上の努力義務として規定されました。ただし、入所系サービスなどではそのための委員会の設置などが義務付けられます（3年間の経過措置あり）。また、都道府県にはその取組を促進・支援する努力義務が課されるとともに、事業者等に対する支援のためのワンストップ窓口を設置する事業を実施することとなります。

④ 看護小規模多機能型居宅介護のサービス内容の明確化

看多機について、「通い」「泊まり」においても看護サービスが含まれる旨を明確化する法改正が行われました。

⑤ 地域包括支援センターの体制整備等

介護予防支援（要支援者のケアマネジメント）は、居宅介護支援事業所も市町村からの指定を受けることができるようになりました。また、総合相談支援事業は、居宅介護支援事業所や社会福祉法人などの公益的法人などへの一部委託も可能となりました。これはいずれも地域包括支援センターの業務負担の軽減を図るためのものです。

(2) その他の改正点

介護報酬は全体で+1.59%の改定となりました。その内訳として処遇改善に資するための改定分が+0.98%と示されており、処遇改善を重視した改定となったと言えます。その分、基本報酬の増額は施設系サービス以外では限定的なものにとどまっています。

処遇改善加算については従前の3本の加算が一元化され、加算率も実質的に積み増されています。事業所・施設では積極的にこの新加算を算定・活用し、人材の確保・定着促進に努めるべきでしょう。また、施設系サービスなどを対象に新設された生産性向上推進体制加算も注目されます。生産性向上のための委員会開催・生産性向上ガイドラインの活用・見守り機器等の導入といったことを要件として算定できるものですが、事業所・施設でのそうした取り組みを推進して欲しいという政策的メッセージが込められている印象があり、とても重要な加算だと受けとめるべきでしょう。

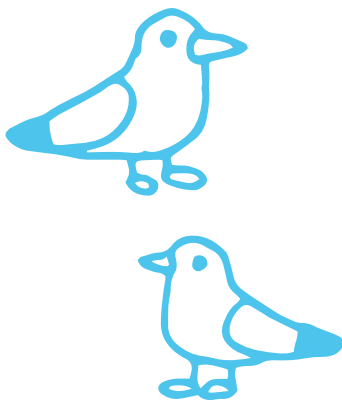
また、施設系サービスの居住費の基準費用額については、物価上昇の影響に対応し、今年8月分から日額60円の増額となります。また、老健施設（その他型・療養型）と介護医療院（Ⅱ型）の多床室の居住費については、在宅のサービス利用者との公平性の観点から、来年8月分から日額260円の増額となります。いずれも利用者負担に影響が及びます。

なお、ケアマネジメントへの利用者負担の導入、2割（3割）負担の所得水準の見直し、要介護2までの訪問介護（生活援助）などの一部のサービスを地域支援事業に移行することについては、審議会などで激しい議論が繰り返されたものの、今回の改正においては見送られることになりました。

3. 事業所・施設に求められる対応

今回の制度改正は大規模なものではありません。しかし、令和9年度に予測される次期改正では、前述した今回の改正で見送られることになった3点の議論が進むことが予測され、そこへの対応・準備は進めておく必要があります。また、今回の報酬改定の目玉とも言える処遇改善加算の見直しについては適切に対応し、職員の処遇改善を早急に図るべきです。

令和9年度に施行が予測される「介護情報基盤の整備」では、LIFE（科学的介護情報システム）をさらに活用し、生産性向上を図りつつ利用者の自立支援・重度化防止を進めることが求められることになると考えられます。そうした「医療・介護DX」「データヘルス改革」に対応できる介護サービス提供の体制を作っておくことが事業所・施設にとって最も重要だと言えるでしょう。



高野龍昭

1964年1月生まれ。龍谷大学文学部社会学科社会福祉学専攻を卒業後、86年から島根県・広島県で医療ソーシャルワーカーや介護支援専門員の医療・介護分野での相談支援等の実務を経験。2005年から東洋大学（専任講師）となり、社会福祉専門職養成教育とケアマネジメント・高齢者介護システムの研究に従事する。11年に准教授、23年から現職。社会福祉士・介護支援専門員。

インターネット請求等に関するお知らせ

介護給付費の請求においては、請求命令により、**原則、伝送または電子媒体による請求**とされています。

これまでに、多くの介護事業所からは、原則に基づいた方法によりご請求いただいているところですが、伝送以外である、**電子媒体によるご請求が約9%、書面によるご請求が約1%程度残存**しております。

本会では、電子媒体や書面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。

伝送以外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	伝送以外の場合
作業時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 10日(受付最終日)の夜間まで作成作業が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵送では、本会に10日必着となるよう作業を終える必要がある ・ 直接、持ち込まれる際は、10日の17時30分までに提出できるよう作業を終える必要がある
送付方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付期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) ・ 誤ったファイルは何度も取り消して再送も可能 ・ 電子証明書発行手数料が必要(13,200円：3年間有効) ・ 代理人への委任請求もできる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子媒体へ保存作業 ・ 印刷コストがかかる ・ 電子媒体等請求送付書、媒体への必要事項の記入 ・ 郵送料(レターパックで3年間送付した場合⇒520円×36か月=18,720円)は今後、値上げも想定される ・ 普通郵便の配達日数の延伸(土日の対応不可) ・ 直接、持ち込まれる際は、往復の交通費や移動時間、人員の確保が必要
本会での審査	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付締め切り日、翌日に初回審査を実行 ・ 大量エラー等は事業者へ連絡して、すぐに対応が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子媒体の読み込み作業に時間がかかり、審査時期が遅れ、大量エラーがある場合の連絡が遅れる ・ 書面によるデータを電子化するため、電子媒体よりさらに審査時期が遅れる ・ 電子媒体にファイルが保存されていない、不正なデータ等が判明した場合の対応が遅れる
結果通知	<ul style="list-style-type: none"> ・ 審査後の請求明細書・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を、月末～翌月初めに取得 ・ 受給者別審査決定情報※(利用者ごとの決定額)を取得 <p>※伝送請求事業所のみ取得できる帳票</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 請求明細書・給付管理票返戻(保留)一覧表は審査翌月初めから3営業日以内に発送 ・ 介護給付費等支払決定額通知書は審査翌月中旬に発送

本会からの審査結果に関する 通知書の保管について

- ・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。
- ※電子請求受付システムでのメール保管期間は、90日間です。

各種帳票が届きましたら、ダウンロードして媒体への保存や書面でのファイリング等、各事業所で管理していただき、紛失等のないように取り扱いには十分、ご注意ください。

やむを得ず再発行が必要な場合の依頼方法は、本会ホームページをご覧ください。

なお、送料は事業所負担でお願いしております。

【東京都国保連合会HP掲載場所】

介護事業所等の皆様 ▶ 2-4介護給付費等審査支払結果帳票の再発行依頼について



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）

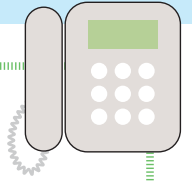
URL:https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/complaints_mailmagazine.html

ホーム>介護事業所等の皆様>
4-4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



短期入所生活介護：けがに対し説明がなかった

申立内容

利用当事者が帰宅した際、身体にあざや表皮剥離があることに気が付いた。これらのけがについて、事前に事業所から申立人に説明がなかった。また、事業所に連絡しても納得のいく説明がなかった。

事業者調査結果（文書調査及び訪問調査）

【事業所の回答】

- 入浴介助を担当した介護職員は、利用当事者のあざと表皮剥離を発見し、看護職員に報告していた。看護職員は処置を行ったが、介護職員・看護職員ともに相談員や管理者への報告を失念していた。
- 申立人から事業所に電話があった際、看護職員が、事実確認を行うことを説明していた。その後管理者が申立人に連絡し、報告が遅れたことに対して謝罪を行っていた。後日事業所は介護支援専門員を通して報告に係る文書を送付していた。

【国保連が考える問題点】

- 利用者のけがを発見した場合は、少なくとも、最初の報告として、けがの状態及び処置をした場合の内容について、速やかに利用者の家族に連絡することが必要である。また、その内容を記録しておくことが適切である。
- 利用者のけがについて、家族から説明を求められた場合において、事実確認が必要なときは、事実確認に要すると見込まれる時間又はその結果を報告する予定の日時を説明するように努めることが必要である。

指導助言内容

利用者のけがに関する家族への報告及び説明について

利用者の身体にけがを発見した場合は、少なくとも、最初の報告として、その状態及び処置をした場合はその内容について、速やかに利用者の家族に報告すること。これらの説明した内容は、記録するよう努めること。

利用者のけがに係る説明を行う場合は、その発見の経緯、発見時の状態及び発見後の経過等に係る事実確認の結果をできるだけ具体的に説明するとともに、誰が、いつ、どのように確認したか等の確認の方法についても、できるだけ具体的に説明すること。

また、けがの原因が特定できない場合であっても、その確認の結果だけでなく、誰が、いつ、どのような事実に基づいて検討したか等の確認の方法についても、できるだけ具体的に説明するよう努めること。また、再発防止策についても説明するよう努めること。

指導助言後の改善への取組状況

国保連で改善状況を確認したところ、以下のような取組みが行われていた。

①利用者のけがを発見した際の対応について

利用者のけがや事故の対応をした際の第一報は、看護職員が家族に行っていた。その後、看護職員が相談員に申し送りをし、相談員から介護支援専門員に連絡するようしていた。

②説明を求められた際の対応について

利用者の家族から説明を求められた際には、施設長をはじめ、職員が利用者及びその家族に対し、迅速かつ丁寧に対応することで、利用者の家族の納得を得ていた。

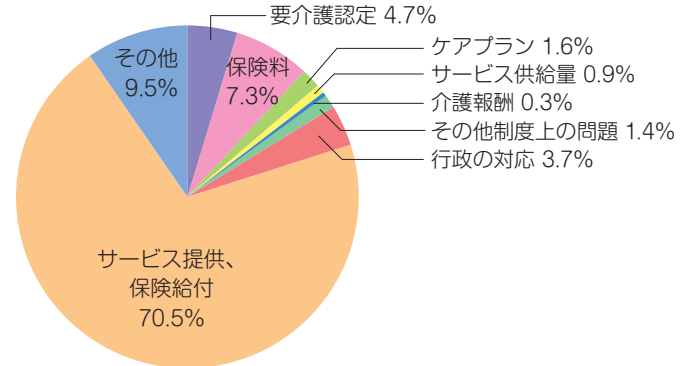
介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和5年4月～令和6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5年4月から令和6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	1,857 件
国保連	776 件
合 計	2,633 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	111件 (6.0%)	13件 (1.7%)	124件 (4.7%)	・ 要介護認定の認定結果について納得できない。	
(2) 保険料	191件 (10.3%)	2件 (0.3%)	193件 (7.3%)	・ 介護保険料が高額である。	
(3) ケアプラン	40件 (2.2%)	3件 (0.4%)	43件 (1.6%)	・ 居宅サービス計画の見直しや区分変更申請を実施してくれない。	
(4) サービス供給量	21件 (1.1%)	2件 (0.3%)	23件 (0.9%)	・ 人員が不足しているためケア不足を感じる。	
(5) 介護報酬	2件 (0.1%)	5件 (0.6%)	7件 (0.3%)	・ 請求書の内容に不満がある。	
(6) その他制度上の問題	31件 (1.7%)	6件 (0.8%)	37件 (1.4%)	・ 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	55件 (3.0%)	43件 (5.5%)	98件 (3.7%)	・ 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	1,216件 (65.5%)	641件 (82.6%)	1,857件 (70.5%)		
	内				
	居宅介護支援	288件	139件	427件	・ 介護支援専門員からの連絡が遅い。
	訪問介護	148件	57件	205件	・ 訪問介護の時間が足りない。
	訪問看護	54件	30件	84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	109件	50件	159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	54件	32件	86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	108件	97件	205件	・ 離脱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）	226件	109件	335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	42件	16件	58件	・ 職員の不適切な言動に不満がある。
その他のサービス	187件	111件	298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	190件 (10.2%)	61件 (7.9%)	251件 (9.5%)	・ 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))	1,857件 (100.0%)	776件 (100.0%)	2,633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4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「事例から学ぶ介護サービスの苦情対応について」

多くの介護サービスにおける苦情対応に携わってきた筆者が
比較的多く見受けられる典型的な事例を挙げ、苦情対応の留意点を解説

●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5年10月

【ホームページ掲載場所】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-5 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▶4 介護苦情対応関係▶4-6 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】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-7 介護サービスの向上のために

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