

件名：「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン Vol.121」

介護サービス等に関する情報を随時配信しておりますので、是非ご活用ください。

■□■ 目次 ■□■

- (1)【苦情事例】 苦情対応事例の紹介
 - (2)【請求関係】 介護給付費等の請求について
 - (3)【募集のお知らせ】 介護サービス相談調査員（非常勤嘱託員）の募集について
 - (4)【公式 X（旧ツイッター）のお知らせ】 東京都国民健康保険団体連合会
公式 X（旧ツイッター）について
 - (5)【東京都からのお知らせ】 かいてき便り 264 号（7月1日号）のお知らせ
-

■□■ 1 【苦情事例】 ■□■

苦情対応事例の紹介 ～ 介護サービス苦情相談白書から ～

国保連では、介護事業者等のサービス向上に資するため、
苦情内容の集計結果や苦情対応事例などを掲載した
「苦情相談白書」を毎年発行しています。

今回は、過去に「苦情相談白書」に掲載された苦情対応事例を一部ご紹介します。
事例を参考に、苦情の予防や介護サービスの更なる質の向上にお役立てください。

サービス種別 : 通所介護
申立人 : 子
利用当事者 : 要介護3
80歳代
男性

○苦情内容

通所介護を利用していた利用当事者について、申立人は、救急隊員から、心肺停止の状態であるため、すぐに病院に来るようにとの連絡を電話で受けた。

申立人は、病院に到着した際に付き添った通所介護事業所の職員に対し、利用当事者の状態を誰も見ていなかったのかと質問をした。しかし、その職員は、申立人に対し、私たちは対応したので問題はないと答え、救急搬送に至った具体的な状況について回答しなかった。

○事業者調査結果

1 利用者及び職員の数並びに食事介助の状況

- ・事業所の記録によれば、利用者は、利用当事者を含めて約 10 名であり、全員がフロアで昼食をとっていた。また、職員 3 名で見守りをしていた。
- ・事業所の回答によれば、職員らは、利用当事者のそばにずっとついている状況ではなかったが、フロア全体の様子は見守っていた。

2 利用当事者の急変の発生及びその発見時の状況

- ・事故報告書によれば、利用当事者が昼食を自力で摂取しているのを確認していたが、その後、職員 X が、顔面蒼白で身体が硬直した状態の利用当事者を発見していた。
- ・事業所の回答によれば、職員 X が利用当事者の急変を発見した当時、職員 Y は他の利用者の排泄介助中であり、職員 Z は配薬作業中であつたと考えられる。このため、職員 Z から食事の状況はある程度見えたとしても、また、一時的であつたとしても、職員 X が、利用当事者を含む利用者約 10 名の食事の見守りをしている状況であつたと考えられる。

3 申立人への連絡

- ・事業所の回答によれば、救急隊員到着後、家族に連絡が取れているかと聞かれ、連絡が取れていないことを隊員に伝えたとのことであつた。職員 Z が救急車に同乗し、救急車内で隊員が申立人に電話連絡しているのを把握しているとのことであるが、事業所の記録からはこれらについては、確認ができなかった。

(問題点)

- ・職員 X は、利用当事者の急変を発見した当時、利用当事者を含む利用者約 10 名を一人で見守っていたが、誤嚥等の急変が発生した場合は、直ちに救命処置をとる必要がありうること、特に窒息時には迅速な初期対応が極めて重要であること及び実際に、職員 X が利用当事者の急変を発見した時点で、利用当事者は既に顔面蒼白で、身体が硬直等の状態を示していたことからすると、誤嚥等の急変を速やかに発見できるように、職員 Z も、少なくとも職員 Y が見守りに戻るまでの間、配薬作業を一時中断して、食事の見守りを行う必要があつた。
- ・利用当事者の急変は、救急搬送を要するほどの重大な事態であることから、速やかに、申立人に連絡をするとともに、連絡が取れなかった場合であっても、事業所の対応について、後日、確認することができるよう、その連絡の状況を記録することが必要だった。また、病院において、職員 Z が申立人に対し、利用当事者の急変の発生又は発見時の状況を説明したのであれば、やはり、職員 Z の説明について、後日、確認することができるよう、その内容を記録することが必要だった。

○指導助言内容

利用者に対し食事を提供する際は、誤嚥による窒息又はその可能性がある急変等の事故を速やかに発見できなくなる恐れのある数の利用者を職員一人で見守るような状況は、たとえその状況が一時的なものであつても、できるだけ避けて、他の職員も見守りに加わること。利用者に対し食事を提供した際、誤嚥による窒息又はその可能性がある急変等の事故が発生した場合は、速やかに、当該利用者の家族に連絡すること。連絡が取れなかった場合は、その旨を記録すること。当該利用者の家族に対し、当該事故に係る連絡又は説明をした場合は、その内容を記録すること。

その他多数事例紹介「苦情相談白書」はこちら↓↓↓

▼ 国保連ホームページ ▼

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

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

■□■ 2 【請求関係】 ■□■

介護給付費等の請求について

【1】令和8年7月介護給付費等の受付について

▼ 伝送による請求の場合 ▼

受付期間：7月1日(水)0時～7月10日(金)23時30分まで

※諸事情により請求に支障が出そうな場合は、7月10日(金)17時30分までに本会へご連絡ください。

※必ず送信後のファイル数等を確認してください。

▼ 郵送等で請求される場合 ▼

受付期限(7月審査分)：7月10日(金)17時30分まで(必着)

※提出期限を過ぎると、翌月扱いとなります。余裕を持った請求をお願いします。

※CDでの提出には電子媒体等請求送付書を忘れずに同封してください。

※上記期限を過ぎると次月扱いとなり、当月の受付はいたしかねます。

◎受付日程・提出方法についてはコチラ

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

【2】令和8年度介護職員処遇改善加算について

提出先に申請した体制届の内容と異なるサービスコードで請求された場合、全件返戻となり

お支払いができなくなりますので、十分ご注意ください。

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/shogu/r8_shogu

【3】審査に関する情報

介護給付費請求の手引き(審査支払結果帳票の解説)

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

【4】国保連インターフェース

介護保険事務処理システム変更に係る参考資料

<https://www.wam.go.jp/gyoseiShiryou/detail-list?bun=020050010>

【5】介護情報基盤ポータルサイト

介護情報基盤は介護に関する情報を集約し、介護に関わる方々を支えるための仕組みです。

<https://www.kaigo-kiban-portal.jp/>

【6】LIFE 移行作業のご依頼

科学的介護情報システム（LIFE）について令和8年5月11日より厚生労働省から国民健康保険中央会へ運営主体を移管しております。

LIFEを引き続き利用するには移行作業を行っていただく必要があります。

まだ完了していない事業者・施設においては移行期間内に移行作業を行っていただきますようお願いいたします。

<厚労省運用 LIFE マニュアル一覧>

（移行ガイド、よくある問い合わせを含みます）

<https://life-web.mhlw.go.jp/help>

<説明動画の公開先>

<https://www.youtube.com/watch?v=C6fUsGkF5a4>

担当部署：介護福祉部介護保険課 03-6238-0207(直通)

■□■ 3【募集のお知らせ】 ■□■

介護サービス相談調査員（非常勤嘱託員）の募集について

国保連では、現在、介護サービス相談調査員（非常勤嘱託員）を1名募集しています。

お知り合いの方で、募集要件に該当する方がいらっしゃいましたら、是非、国保連をご紹介いただきますようお願いいたします。

採用条件及び応募方法等の詳細については、下記をご参照ください。

▼ 国保連ホームページ ▼

ホーム > 国保連合会について > 職員採用情報 嘱託員採用情報（介護サービス相談調査員（非常勤嘱託員）募集）

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

■□■ 4 【公式 X（旧ツイッター）のお知らせ】 ■□■

東京都国民健康保険団体連合会公式 X（旧ツイッター）について

国保連では、請求の留意点や研修会のご案内などの情報を多くの方に伝えるため、公式 X（旧ツイッター）を活用した情報の発信を行っています。

ユーザー名は「@tokyo_kokuhoren」です。

フォローしていただくことで、いち早く情報を確認することができますので、ぜひフォローをお願いします。

詳細につきましては、以下からご覧いただけます。

▼ 国保連ホームページ ▼

ホーム > 国保連合会について > 東京都国民健康保険団体連合会公式 X（旧ツイッター）について

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

担当部署：事業課 広報担当 03-6238-0142（直通）

■□■ 5 【東京都からのお知らせ】 ■□■

かいてき便りのお知らせ

東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課が発行する
かいてき便り 264 号（7 月 1 日号）のお知らせです。

【主な内容】

- ・やむを得ない事情における人員欠如に関する特例的な取扱いに係る届出について
- ・★ 居住支援特別手当事業に関するお知らせ ★
 - （1）R7 年度申請事業者は必須!! 実績報告の受付は 8 月 31 日（月）まで
 - （2）R8 年度交付申請を受付中！未申請の事業者はお早めに
 - （3）アンケート御礼・FAQ 更新
- ・東京都介護職員宿舎借り上げ支援事業 事業計画書受付開始のお知らせ
- ・「経営コンサルタントによる個別相談～介護現場の生産性向上に向けた活動をサポートします～」

・「令和8年度 生産性向上セミナー ～よりよい介護現場のために業務改善でできること～」(動画配信)

・令和8年度 訪問看護にかかる支援策について

・東京都病院勤務以外の看護師等認知症対応力向上研修(第1回)

・「日本版BPSDケアプログラム」アドミニストレーター養成研修(第3期)の御案内

・受けてみませんか?《福祉サービス第三者評価》

・「高齢者見守り人材向け出前講座」のご案内 & 東京都消費生活総合センターからのお願い

▼ 東京都ホームページ ▼ 7月1日(水) 正午以降HP掲載予定です。

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/info/kaiteki4.html

最後まで読んでいただき、ありがとうございました。

今後も、介護サービス等に関する情報を随時配信していきます。是非ご活用ください!!

【発行元】東京都国民健康保険団体連合会介護福祉部

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館10階

※このメールはご登録いただいているメールアドレス宛に自動的に配信しています。

※本メールの送信元のアドレスは、配信専用です。

▼メールマガジンに関するお問い合わせにつきましては、次のメールアドレス宛にご連絡ください。

kaigosoudan@tokyo-kokuhoren.or.jp

▼登録・解除・変更につきましては、現在、受付を停止しております。詳細につきましては以下をご覧ください。

ホーム > 介護事業所等の皆様 > メールマガジンについて > Tokyo 国保連介護情報メールマガジンの配信に利用しているメール配信システムへの不正アクセスによるメールアドレス漏えいの可能性に関する御報告とお詫びについて

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/complaints_mailmagazine_incident_r080703.html
