

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 ～ 介護サービス苦情相談白書から ～
 - (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 265 号（8 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 : 短期入所生活介護
申立人 : 配偶者
利用当事者 : 要介護 4
80 歳代
女性

○苦情内容

利用当事者は、短期入所生活介護から帰宅した際、靴を履いていなかった。また、別の日に帰宅した際は、持参したクッションがなかった。いずれも、申立人が連絡するまで、事業所は気づかず、また、連絡をしてもすぐに持ってこなかった。

○事業者調査結果

1 靴を履いていなかったことについて

- ・利用当事者が帰宅した際に、靴を履いていなかったことについては、事業所の記録からは確認できなかった。

しかし、事業所の回答によれば、利用当事者は、靴を履かないまま帰宅したと考えられる。

2 クッションがなかったことについて

- ・事業所の記録には、申立人からクッションの忘れ物の指摘があり、車いすを乗り換えて使用した際忘れてしまったと伝えたが、申立人はその説明に納得しなかった旨が記載されていた。同記載及び事業所の回答によれば、帰宅の際、利用当事者が持参したクッションが忘れ物になったと認められる。

3 忘れ物の確認体制並びに申立人からの連絡及びその後の対応

- ・所持品に係るチェック表の「上履き」及び「下履き」の各「入所時の数量」及び「退所時の数量」欄が空欄になっていた。また、他の箇所にも靴の有無に係る記載はなかった。このような記載の状況及び事業所の回答によれば、入所時に靴の記載がなかったことが一因となって、退所時に靴が忘れ物になったと考えられる。靴の忘れ物についての申立人からの連絡については、事業所の記録からは確認できなかった。しかし、事業所の回答によれば、その連絡があったと考えられる。その後の対応については、事業所の記録及び回答からは確認できなかった。

(問題点)

所持品に係るチェック表によって忘れ物の防止を図る以上、靴及びクッションについても、それらが持参された際に同表に記載した上で、退所時に同表によって忘れ物の有無を確認する必要がある。

また、靴又はクッションについて忘れ物の連絡を受けた以上、速やかに返却して、その旨を苦情対応記録等の記録に記載することが適切だった。

さらに、忘れ物の原因を検討して、再発防止策を講じるとともに、苦情対応記録等の記録にその内容を記載しておくことが必要だった。

○指導助言内容

利用者の所持品の管理を適切に行って、退所時の忘れ物を防止すること。

また、利用者又はその家族から、退所時の忘れ物の連絡があった場合は、速やかに返却するとともに、その記録をすること。

そして、忘れ物の原因を検討して、再発防止策を講じるとともに、その記録をすること。

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8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：8月1日(土)0時～8月10日(月)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、8月10日(月)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(8月審査分)：8月10日(月)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。

◎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】介護保険負担割合証をご確認ください

本年8月から適用となる介護保険負担割合証が交付されております。

最新の介護保険負担割合証をご確認のうえ、ご請求ください。

【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/>

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 265 号（8 月 1 日号）のお知らせです。

【主な内容】

- ・介護サービス事業所等物価高騰緊急対策事業（令和8年1月分から6月分）を実施します！
- ・訪問介護事業所等におけるEV車・EVバイク導入支援事業について
- ・令和8年度 介護施設等による外国人介護職員とのコミュニケーション促進支援事業（補助金） 交付申請を受付中！（令和8年8月31日締め切り）
- ・★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
- ・令和8年度 訪問看護にかかる支援策について
- ・令和8年度福祉用具専門相談員スキルアップ講習会のご案内
- ・『事業所への講師派遣研修』（登録講師派遣事業）2期のお申し込みを受付中です！
- ・「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・「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

8月3日（月）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
