

◆ ケアマネージャーのための情報誌 ◆

ケアマネ SAPPORO

2000.6.1発行

発行
札幌市介護支援専門員連絡協議会
事務局
札幌市社会福祉協議会
札幌市中央区大通西19丁目
札幌市社会福祉総合センター内
TEL 011-612-6110
FAX 011-613-5486

第4号

苦情相談などに見る市民の動向と傾向

～介護保険スタート時点の課題～

過重な介護支援専門員の業務

多様な暫定措置や経過措置の出現のあおりを介護支援専門員が全てかぶる状態で、介護保険がスタートしたような気がします。

介護サービス計画だけでなく、給付管理や介護報酬請求事務まで介護支援専門員の業務になって、医療機関でいうソーシャルワークと医療事務を一緒にしたような職務になっています。本来のケアマネジメントより、事務処理にウエイトが置かれた状態になっているようです。

介護支援専門員のなり手がいない、業務の煩雑さから逃げるために介護支援専門員をやめる人が増えている、などの話が飛び交っていますが、札幌市社協の「地域ケアセンター」に寄せられた情報から、スタート時点の課題を整理しました。

目立つ介護支援専門員の説明不足

4月中に札幌市社協に設置された苦情相談センターに寄せられた45件の苦情の内、介護支援専門員に関する苦情は7件ですが、その大半が減免や介護サービス計画、介護支援専門員交代などに関する説明不足です。利用者主体からすれば、如何に利用者にわかりやすく説明するかが問われているようです。と同時に、スタート前から懸念されていた介護サービス計画で利用者の希望を聞いてくれない、との苦情も入っています。

具体的には自社のサービスだけではなく、利用者が希望すれば他社のサービスであっても、積極的にプランに折り込む度量と柔軟さが当然のこととして介護支援専門員に求められています。

利用者主体の介護保険制度を今一度肝に銘じて頂きたいものです。

札幌市介護支援専門員連絡協議会
会長 岩見太市

希薄な権利意識

利用者が介護保険制度を理解して利用しているかと問われれば、まだまだ措置時代の延長と思わざるを得ません。

45件の苦情相談の内、実に55%が匿名希望で、実名をいうと退所させられる、いじめられる、などの不安を感じています。相談センターへの信頼感もあるでしょうが、選択の自由と言っても、利用者には事業者への不信感があっても、我慢して耐えているのが現状のようです。

札幌市では第三者機関として「福祉サービス調整委員会」が設置されましたが、調整委員会への移行を希望される利用者はおられませんでした。

固い利用者の財布の紐？

だからといって、利用者は事業者ペースで介護サービス計画が組み立てられているか、といえば、そうではないようです。

札幌市内のある大手事業者の調査によると給付限度額に対する利用者の利用割合は49%と、限度額の半分以下になっています。介護保険サービスが不足している市町村ならともかく、札幌市内ではほぼ在宅サービスは満たされていますから、利用者は自己負担金を計算しながら慎重にサービスを組み立てていると見るべきだと感じます。

介護支援専門員、介護保険サービス事業者、そしてサービス利用者もそれぞれの立場で戸惑いや不安感、或いは将来展望を抱きながら介護保険はスタートしました。

私たち介護支援専門員は市民視点を忘れることなく、その対応に心がけたいものです。

給付管理業務Q&A特集

札幌市介護支援専門員連絡協議会(広報部)

今回は、札幌市からのお知らせ「札幌市によくある給付管理Q&A」を中心に、当会でも受けた質問から多かったものを整理してみました。(厚生省が4月末にやっと出してくれた「介護報酬Q&A.VOL2」でわかったことも多かったですね。内容が一部重なるものもありますが、とりあえず、請求事務の反省を兼ねた復習ということで…)

I. 札幌市からのお願い

給付管理業務も終わり、6月の居宅サービス計画の作成及びサービス利用票・別表、サービス提供票・別票の作成も終了し、やっとゆっくり眠ることができたことと思います。コンピューターも完全ではないようで、何度も手作業での確認が必要で、深夜遅くまでまた、ゴールデンウィークも返上で長時間労働を行い、介護支援専門員の健康を心配した管理者もいたと聞いております。

でも最期の山場もなんとか越えられたようで、改めて皆様のご尽力に心からお礼申し上げます。

今回の情報提供は、5月中に問合せが多く、また今後気を付けてほしいことについて、事業運営係長から情報提供がありました。

札幌市によくある給付管理Q&A

Q-1

認定申請が遅れたため、月末までに認定結果が出ない場合、どうすればいいの？

A-1

認定結果は認定申請日に遡って効力を発生させます。つまり、介護保険による給付も認定申請日から行われるということです。

しかしながら、認定結果通知が送付されるまでは、要介護度が確定していませんので、いわゆる暫定ケアプランを作って対応することとなります。

この暫定ケアプランは、認定結果が出た後で、本ケアプランに吸収され一体となるものですので、月末までに結果が出た場合は、通常のケアプランが作られているのと同様に考えれば良いこととなりますが、月末までに認定結果が出ない場合は、以下の2通りの方法のいずれかを選択することとなります。

① 認定結果が出た後(サービス利用の翌月)に費用精算を行う方法です。要介護度がわかりますので、きつ

ちりした本ケアプランを作成できます。このケアプランに基づいて、支給限度基準額の範囲内のサービスについては利用者負担分(通常は1割)のみ利用者から徴収することとし、保険給付分(通常は9割)はサービス提供月の翌々月10日までに、国保連合会に請求します。(いわゆる月遅れ請求をすることとなります。)

② とりあえず10割分の費用を利用者から徴収し、保険給付分は利用者が後から償還払い申請により払い戻しをうける方法です。この方法は、要介護度により単位が変わるサービスには使うのは困難です。(いったん仮に費用徴収し、後で清算することにより対応できますが、非常に面倒です。)

また、サービス計画費も償還払いとなります。

利用者の利便性を考えると、①の方法が望ましいと思います。

Q-2

認定有効期限が9月末でない場合(例えば、7月末の場合や12月末の場合)は、短期入所の次期拡大措置はどうなるの？

A-2

札幌市は、認定申請の平準化のために、被保険者の誕生日にに応じて、認定有効期間を標準の6か月ではなく、4か月から9か月までの間で割り振っています。

こうした方の取扱いについては、できるだけ標準の6か月の方と同じようにするための特別な取扱いを定め、5月中旬に、各支援事業者あてに通知したところです。

6月1日から6月15日までの期間に、各区役所の悉く、「介護保険 認定有効期間に係る申出書」を提出する必要がありますので、利用者の方の意向を確認し、対象となる方については、忘れずに提出をお願いいたします。次期拡大の条件は以下の4つですので、ご注意願います。

- ① 申請月の3か月前と4か月前に、法定の短期入所日数を超えた利用がないこと。(簡単に言えば、利用者が、10割を支払った短期入所の利用がないことです。)
- ② 申請月の3か月前と4か月前に、7日を超える入院、入所がないこと。
- ③ 申請月の3か月前と4か月前に、訪問通所区分の利用が6割未満であること。
- ④ 申請月の3か月前と4か月前に、本市の被保険者であること。

Q-3

住宅改修や福祉用具購入について、ケアマネジャーの役割なに？

A-3

住宅改修や福祉用具購入も、ケアマネジャーの皆さんが、被保険者が在宅生活を続けていくための課題であると把握した問題を解決する方法の一つです。

ですから、住宅改修や福祉用具購入が必要であれば、居宅サービス計画書(1)や居宅サービス計画書(2)に、それらの必要性について記載されているはずですよ。

さらに、記載されているだけではなく、信頼できる事業者を照会したり、あるいは、被保険者になじみの事業者があれば、その事業者と協力しあいながら、被保険者の課題解決に向けて必要な支援をする重要な役割があります。(なお、改修事業者や販売事業者は、最終的には利用者本人の自由な選択により決定されるものでありますので支援事業者が一方向的に選定することのないよう、注意願います。)

ほかに在宅サービスを利用していない方に対して、住宅改修の理由書を書くなどの支援を行った場合は、費用請求はできません。なぜならば、サービス計画費が支給されるのは、実際に居宅サービスの利用があること(サービスの実績を踏まえ給付管理票を作成すること)が必要であるからです。(厚生省作成のQ&A参照)

なお、住宅改修や福祉用具購入は、国保連合会に提出する給付管理票に記載されるものではありませんので、ご注意ください。

いたします。

下記以外の方	37,200円/月
世帯全員が市民税非課税である方など	24,600円/月
世帯全員が市民税非課税であり、かつ、老齢福祉年金を受給している方など	15,000円/月

なお、住宅改修費や福祉用具購入費の利用者負担、施設入所時の食事代(標準負担額)、保険対象外の全額自己負担分や日常生活費は、高額介護サービス費等の対象となりませんので、ご注意ください。

Q-4

高額介護サービス費へのケアマネジャーの対応は？

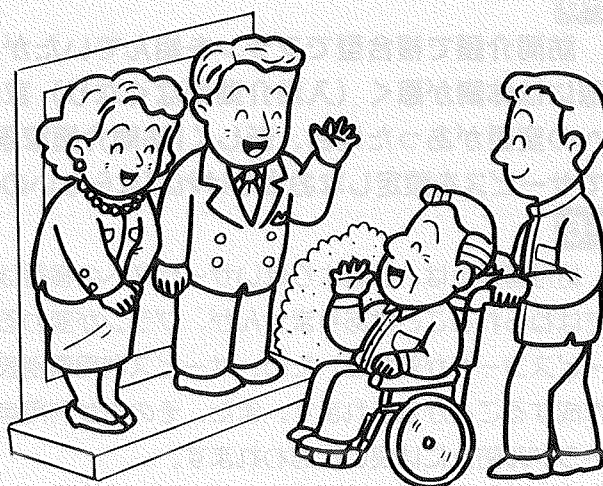
A-4

介護保険においては、サービス費用の1割が利用者の負担となるのが原則です。

この利用者負担(1割負担分)が、一定の限度額を超えた場合に、その超えた額を申請により償還するのが高額介護サービス費あるいは高額居宅支援サービス費です。

サービス利用票別表の作成を通じて、被保険者の利用者負担額について、誰よりも詳しく把握しているのがケアマネジャーの皆さんであると思いますので、その利用者負担額が高額サービス費の対象となるようであれば、被保険者やそのご家族に高額サービス費の支給申請についてアドバイスいただきたいと思います。

この上限額は、以下のとおりですので、よろしくお願



Ⅱ. その他、よくある質問について

Q-5

居宅療養管理指導の給付管理はどのように行うのか。

A-5

居宅療養管理指導については、限度額管理の対象ではないので、給付管理業務も必要ありません。

居宅療養管理指導を実施することが計画としてわかっている場合は、ケアプランに記載することは大切ですが、極端な話、介護支援専門員に事前に連絡なく行われた居宅療養管理指導も介護保険に請求できます。つまり、居宅療養管理指導の必要性は介護支援専門員が判断するのではなく、医師、歯科医師が判断する仕組みです。とはいえ、利用者の負担が増えることと、居宅療養管理指導そのものが介護支援専門員等に対する「居宅サービス計画の策定等に必要な情報提供（利用者の同意を得て行うものに限る）」と位置づけられているので、基本的には連絡を受けて介護支援専門員からも利用者にも説明する方がトラブル防止となるでしょう。もっとも、居宅療養管理指導のみを受けた場合、仮にケアプランに位置づけられていたとしても、居宅介護支援費は請求できません（給付管理業務が発生しないので）。

Q-6

訪問介護で複合型でプランを組んでいたが、実際には体調が悪く（入浴介助がなくなり）家事型への変更があった場合、新しく「訪問介護家事型」でサービスを設定しなおさなければならないのか。

A-6

給付管理上は、計画より低いサービスへの移行は請求ではねられることはありませんが、プランが変わる（サービスコードが変わる）ため、サービス利用票別表を再作成することが望まれます。また、その方が利用者とのトラブル防止には良いと思われます。



Q-7

通所介護で急遽（体調不良等で）昼食を摂らなかった場合、食事加算・食材料費はどうなるのか。

A-7

サービス利用票に計画されていて、たまたま利用者が体調不良等で食べない時は食事加算を算定することができます。食材料費の徴収については、厚生省から特に指示がありませんが、利用者との関係性を考えると徴収しない方がよいのではないのでしょうか。もちろん、計画されていても「次回から弁当にします」等とはっきりと分かっている場合は、食事加算も算定できません。そして、サービス利用票、提供票もそのように再作成しましょう（トラブル防止のため）。

Q-8

訪問通所系の区分支給限度額は、短期入所における単価計算を含めて管理しなくてもよいのか。

A-8

短期入所の限度額管理は短期入所区分支給限度基準額として日数によって行いますので、訪問通所区分支給限度基準額と合算した限度管理は行いません。

Q-9

「居宅介護支援介護給付費明細書」の「公費負担者番号」とは何を記載するのか。

A-9

生活保護法で、公費単独の受給者（被保険者番号の先頭がHとなっている受給者）がいる場合に、生活保護の公費負担者番号を記載することとなります。

公費単独の受給者とは、40歳以上65歳未満の医療保険に加入していない生保受給者のことです。

Q-10

給付管理票との突合について、「介護給付費請求書」の請求点数が、「給付管理票」の計画単位数を超えない限りは、一致しなくても構わないのか。

A-10

「介護給付費請求書」の請求点数が「給付管理表」の計画単位数を超えない限り、突合の際にチェックされない仕組みなので、必ずしも一致しなくても構いません。ただし、適切な給付管理業務・請求事務の遂行のために、サービス事業者と居宅介護支援事業者は十分に連絡を取る必要があります。

(厚生省Q&A VOL2参照)

Q-11

訪問介護の特別対策による減額措置を受けている方の場合の端数処理で提供票とサービス事業者が計算した利用者負担額が1円単位で違うが、どのように計算するのか。

A-11

- ① 単位数に地域単価を乗じて、費用総額を出し、小数点切り捨て。
- ② 費用総額に90%を乗じて、保険請求額を出し、小数点切り捨て。
- ③ 公費分単位数に単位単価を乗じた額(おおむねは「費用総額」と同じになる)に、公費負担率(この場合97%)から保険給付率(90%)を引いた率(7%)を乗じて、公費請求額を出し、小数点切り捨て。
- ④ 費用総額から、「保険請求額」、「公費請求額」、「公費分本人負担額(この例では発生しない)」を引いたものが「利用者負担額」となる。

例：2721単位の訪問介護利用があり、特別対策の対象者の場合。

$$2721 \times 10.18 = 27699.78$$

$$27699 \times 0.9 = 24929.1$$

$$27699 \times 0.07 = 1938.93$$

$$27699 - 24929 - 1938 = 832$$

利用者負担額は832円となる。

単純に利用者負担を費用総額 $27699 \times 0.03 = 830.97$ と求めて切り捨てると830円となり、2円も食い違うことに注意。

Q-12

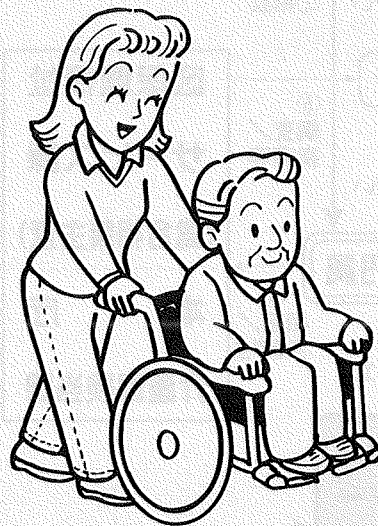
月途中で要介護度が変わった場合、サービスコードも月初日から変わった要介護度での請求とるのか。

A-12

サービスコードについては、変わった日までと、その日以降で違います。

例：4月15日に要介護2→3に変更あった場合の通所介護は4月14日までは「通所介護中度」で、15日からは「通所介護重度」で算定。

(厚生省Q&A.VOL2を参照)



福祉サービス苦情相談センター開設！

介護保険サービス等に関するトラブルは、制度上、国保連や介護保険審査会において対応することとなっていますが、手続きや解決までに時間がかかり、サービスの利用者には馴染みづらいものとなっています。

札幌市社協では、こうしたことを受けて、サービス利用者の身近な相談窓口として「福祉サービス苦情相談センター」を、また当事者間のトラブル解決に向けた調査やあっせん等を行う第三者機関「福祉サービス調整委員会」を設置しました。福祉サービス苦情相談センター以外に各区役所の担当窓口でも、苦情相談を受け付けています。

受け付ける苦情の内容

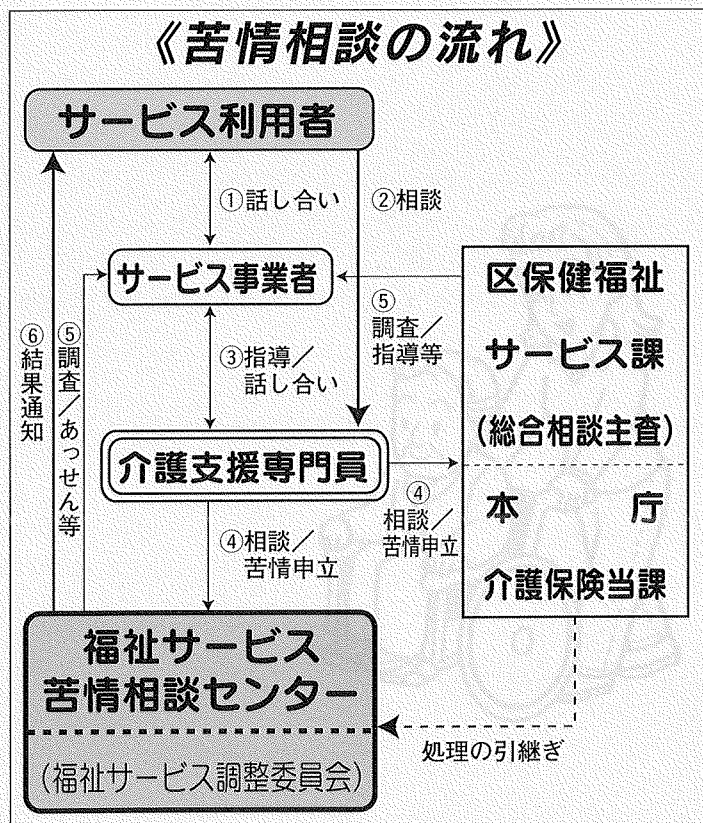
- 1 **介護保険サービス等に関するもの**
(利用手続き、認定結果、サービス契約、サービス内容等)
- 2 **介護保険以外のサービス等に関するもの**
(サービス契約、サービス内容・提供事業者等)
- 3 **市が行う福祉サービスに関するもの**
(利用申請・結果、サービス内容等)

これまでの相談の内容

開設から4月末日までに、45件の苦情相談がありました。相談内容のいくつかを紹介します。

- ★担当のケアマネジャーは、ケアプラン作成時に来ただけで、それ以降は訪問看護の看護婦さんにまかせっきりである。
- ★ケアプランで定めている時間より、実際のサービス提供時間が短い。
- ★ケアプラン作成時で定めた利用料金より、実際の料金が高いことがわかった。納得がいかない。
- ★サービス提供の時間帯を変更してほしいと頼んだが、できないと言われ困っている。
- ★ヘルパーの対応について、事業所に申し入れが、要望を受け入れてくれない。

《苦情相談の流れ》



相談受付

月～金曜日（祝祭日・年末年始を除く）
午前9時～午後5時

場 所

札幌市中央区大通19丁目
札幌市社会福祉総合センター2階

ご相談は

TEL 632-0550
FAX 613-5486

介護支援専門員求人情報

募集人数	嘱託職員 数人	募集人数	5名	募集人数	1名
資格要件	満55才未満	資格要件	普通車免許・マイカーお持ちの方	資格要件	介護支援専門員・自動車免許
法人名称	(財)札幌市在宅福祉サービス協会	法人名称	株式会社 ジャパンケアサービス	法人名称	社会福祉法人札幌恵友会
事業所名称	市内8か所の相談センター	事業所名称	居宅介護支援事業所 ハッピー	事業所名称	新川介護相談センター
住所	本郷中央区北1条西9丁目リネア・プラザ3F	住所	清田区真栄5条2丁目1-5	住所	札幌市北区新川715番地2
電話番号	272-4020	電話番号	885-7355	電話番号	764-3663
担当者氏名	徳富	担当者氏名	金子 進一	担当者氏名	西田 トシ
その他	待遇その他委細面談で掲載します。	その他	待遇その他委細面談で掲載します。	その他	待遇その他委細面談で掲載します。

事務局だより

《会員の加入状況》

850名(5月15日現在)

《会費の納入状況》

520名(5月15日現在)

※会費をまだ納入していない方は、速やかに納めて下さい。
当連絡協議会は、会費で運営されている団体ですので、皆様のご理解とご協力をお願いします。

《札幌市介護保険事業計画推進委員会への委員の推薦について》

札幌市で介護保険事業計画の今後の進行管理や評価を行うべく札幌市介護保険事業計画推進委員会の設置を準備中とのことで、当連絡協議会に委員の推薦の依頼がありましたので、工藤事務局長を役員会で推薦を致しました。

《ささえ愛フェア中央区》の協力

1)日 時 2000年7月22日(土)10:30~11:10

2)場 所 札幌プリンスホテル

国際館パミール(中央区南3条西12丁目)

3)シンポジウム

テーマ 「介護支援専門員の役割-介護保険スタート時の課題-」

司 会 岩見太市会長

シンポジスト 川島志緒里中央区支部長、

松田洋子会員

《いきいき福祉さっぽろ2000》相談コーナーへの協力

去る5月19日~21日にアクセスサッポロを会場に開催された「いきいき福祉さっぽろ2000」の相談コーナーに役員から12名の相談員を派遣致しました。

今後ともこのような相談及び講演・研修講師等の依頼要請については、「市民に見える事業展開」の基本方針に従い積極的に対応したいと考えていますので、その際には会員の皆様のご協力をお願いします。

トピックニュース

◎全国の居宅介護支援事業所数(平成12年4月1日現在、見なし指定は含まず)

21,105件(うち、道内の指定事業者 952件)

◎全国の居宅サービス事業所数

33,721件(うち、道内の指定居宅サービス事業所8,390件、介護保険施設683件)

「福祉新聞、北海道新聞」

◎道内の介護保険料の市町村独自軽減策の実施率が全国平

均を上回る。

サービス利用料を独自に軽減している道内の自治体は、212市町村のうち24市町村(11.3%となっており、全国平均の7.6%を上回っている。

「北海道新聞」

◎保険料の6段階設定を実施している市町村は全国で9市町村となっており、今後の議論が必至の状況。

「福祉新聞」

掲示板コーナー

中央区支部研修会

日 時：7月18日（火）18：30～
 会 場：札幌市社会福祉総合センター視聴覚室
 テーマ：福祉用具購入・住宅改修について（予定）
 問い合わせ先：中央区社会福祉協議会
 ☎ 231-2400（内線458-460）

清田区支部研修会

日 時：7月19日（水）18：30～
 会 場：清田総合庁舎大会議室
 テーマ：インフォーマルサービス研修会と懇親会
 問い合わせ先：清田区社会福祉協議会
 ☎ 889-2491

北区支部研修会

日 時：①6月22日（木）18：30～
 ②7月19日（水）18：30～
 会 場：北区民センター
 テーマ：社会資源の整理 ケースカンファレンス（①、②とも）
 問い合わせ先：北区社会福祉協議会
 ☎ 757-2482

西区支部研修会

日 時：7月18日（火）18：30～
 会 場：西区民センター第1、2会議室
 テーマ：住宅改修について
 問い合わせ先：西区社会福祉協議会
 ☎ 633-3695

東区支部研修会

日 時：7月19日（水）18：30～
 会 場：東区民センター
 テーマ：ケアマネに望まれるもの
 問い合わせ先：東区社会福祉協議会
 ☎ 741-6440

手稲区支部研修会

日 時：6月14日（水）18：30～
 会 場：手稲区民センター
 テーマ：給付申請と入所施設サービスについて（予定）
 問い合わせ先：手稲区社会福祉協議会
 ☎ 681-2400（内線365～366）

白石区支部研修会

日 時：7月17日（月）18：30～
 会 場：白石区民センター集会室B
 テーマ：福祉用具購入と住宅改修
 問い合わせ先：白石区社会福祉協議会
 ☎ 861-3700

介護保険創設記念講演会

日 時：7月14日（金）18：30～
 会 場：札幌市民会館大ホール
 演 題：介護保険と介護支援専門員
 講 師：厚生省老人保健福祉局振興課課長補佐
 三尾谷 和夫 氏
 申込方法：所定の申込用紙に記載の上、6月23日（金）までにFAXで送信して下さい。
 問い合わせ先：札幌市社会福祉協議会地域ケア推進部地域ケア係
 ☎ 612-6110・FAX613-5486

厚別区支部研修会

日 時：①6月14日（水）18：30～
 ②7月12日（水）18：30～
 会 場：厚別区民センター
 テーマ：情報交換（①、②とも）
 問い合わせ先：厚別区社会福祉協議会
 ☎ 895-2483

編集後記

「この仕事の実態が事前に分かっていたら、私は介護支援専門員にならなかった」
 5月10日の国保連への管理表の提出が終わった某介護支援専門員の一言。専門性とは程遠いこの数ヶ月であったようだ。

