

高介発637号
平成24年11月1日

各介護保険サービス事業所 管理者 様

熊本市高齢介護福祉課長 山浦 英樹
(公 印 省 略)

介護保険サービスの給付における不適切な対応に対する報告・苦情について（通知）

時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、日ごろから介護保険サービスの実施についてご尽力いただいているところではございますが、一部の事業所の不適切な対応によって、市民から苦情が寄せられる事案が増加しております。中でも、別紙で通知する事案は、事実であれば介護給付費の返還請求や指定取消まで視野に入れた対応をとらざるをえない案件だと考えているものです。

各事業所におかれましては、今回の通知の内容を周知徹底され、このような事案が発生しないよう、適切な業務管理に努めてください。

また、今回の通知の内容を他の事業所等で確認された場合には、遅滞なく当課にご連絡くださいますようお願い申し上げます。

なお、この通知に関し、ご不明な点は下記連絡先にお問い合わせください。

連絡先

指導班・認定給付班

電話 096-328-2347

FAX 096-327-0855

1. 認定調査時に、介護度を上げるため、利用者に虚偽の回答をさせようとしたケース。

○事案の経緯

「ケアマネージャーから、夜トイレに行く時は旦那さんに付いて行ってもらう様に審査の時に言えば介護度は上がるからと言われた。トイレはいつも一人で行くのに、このように回答しても良いのか。」という情報提供があった。

○当該事案に対する本市の見解

介護保険制度の根幹をなす要介護認定への信頼を揺るがし、ひいては介護保険制度の信頼をなくす行為であり、看過できない事案であると考えます。

この事案ように虚偽又は不正な行為で要介護認定を受け、実際にサービスを利用した場合には、介護保険法第22条第1項により利用者に対し当該給付金の返還を求めるだけでなく、刑事責任を問われる場合もあります。(札幌市で発生した身体障害者手帳集団不正取得事件をご参照ください。)

また、虚偽の回答を示唆した事業所に対しても、介護保険法第22条第3項に基づく給付金の返還・追徴金の徴収に加え、不正な行為に当たると判断され、事業所の指定を取り消す場合があります。

2. 車椅子やベッドなど、本来施設で用意すべきものを、介護保険福祉用具貸与で算定していたケース。

○事案の経緯

小規模多機能型居宅介護事業所において、長期間宿泊する利用者のベッドを福祉用具貸与で用意していた。

○当該事案に対する本市の見解

小規模多機能型居宅介護を算定している間も、福祉用具貸与費の算定が認められているのは、利用者の居宅で使用する場合を想定しているものであり、施設で使用するものは、原則として施設が用意すべきものです。(「通所介護等における日常生活費に要する費用の取扱いについて」平成12年老企第54号)

この事案に対し、福祉用具貸与事業所に給付費と利用者の自己負担額の返還を求め、当該小規模多機能型居宅介護支援事業所の負担としました。

小規模多機能型居宅介護事業所だけではなく、宿泊サービスを行う通所介護事業所や介護老人福祉施設の利用者からも自己負担を求められたことによる苦情が多数寄せられています。当該福祉用具の利用に対し、保険給付をしていない場合であっても、利用者の自己負担を前提とした要望などといった理由がない限りは、施設サービス費で賄われるものであり、利用者が負担した費用について、施設から返還するように求めます。

3. 利用者の意思を無視し、系列の事業所の利用を強要するケース。

○事案の経緯

利用者の家族より、「有料老人ホームに入所する際、系列のサービス事業者を利用しなければ、入所させないといわれた」という、苦情が寄せられた。

○当該事案に対する本市の見解

高齢者の自己決定によりその自立した生活を支えるという介護保険の基本理念を無視した著しく不当な行為であり、サービスの利用を強要した場合には、処分に該当しうるケースであると考えます。

さらに、事業所の求めに応じ当該ケアプランを計画した介護支援専門員に対しては、介護保険法第69条の34に定める介護支援専門員の義務に明らかに抵触するため、事実を確認した場合には、県と協議し介護支援専門員の登録を削除する場合があります。

また、訪問や通所サービスの利用時間について、適切なモニタリングに基づかず、事業所の求めに応じて決定していると考えられる事案の苦情も寄せられています。このような事案に対しては、サービスの時間の積算の提出を求める場合がありますので、ご留意ください。