

介護給付費の請求 及び 介護サービス苦情相談

熊本県国民健康保険団体連合会
介護保険課

目次

1. 介護給付費請求の留意点	・ ・ ・ ・ ・ P. 2
① 共通 ② インターネット請求 ③ C D - R 請求	
2. 返戻の問合せ	・ ・ ・ ・ ・ P. 7
3. ケアプランデータ連携システム	・ ・ ・ ・ ・ P. 9
4. 利用者等からの苦情相談	・ ・ ・ ・ ・ P. 10
① 苦情相談窓口 ② 相談内容 ③ 苦情申立	
5. 令和5年度介護サービス事業者支援研修会	・ ・ ・ P. 15
6. 本会ホームページ（介護保険関係）の御案内	・ ・ P. 16
7. 本会から事業所への各種お知らせ方法	・ ・ ・ ・ P. 17

1. 介護給付費請求の留意点 ～ ①共通 ～

■ 毎月の請求受付日について

介護給付費等の請求に関する省令

(介護給付費等の請求日)

第五条 介護給付費等の請求は、各月分において翌月十日までに行わなければならない。

2 電子情報処理組織の使用による介護給付費等の請求は、審査支払機関の電子計算機に備えられたファイルに記録された時に審査支払機関に到達したものとみなす。

※郵送等は**10日必着**です。消印有効ではありません。配達期間を考慮の上、お早めに送付ください。また、個人情報保護や紛失事故防止の観点から、配達記録が確認できる方法での送付を推奨します。

※災害等やむを得ない事情により遅延する場合は、10日までに本会まで御連絡ください。

1. 介護給付費請求の留意点 ～ ①共通 ～

■事業所台帳エラーについて

熊本県及び市町村から本会に提供される事業所台帳（届出内容）と請求内容が異なると、審査でエラー（返戻）となりお支払いができなくなります。

< よくある請求誤りの例 >

6月から算定可能な加算を5月サービス分で算定していた

届出により「**何月サービス分から当該加算を算定できるのか**」を必ず確認の上、請求誤りのないよう御注意ください。

1. 介護給付費請求の留意点 ～ ②インターネット請求 ～

★毎月、複数事業所で送信漏れが発生しています！

- ・ 10日までに送信するのを忘れていた
- ・ 10日までに送信したが、送信エラーに気付いていなかった
- ・ 一度送信を取り消したが、その後送信し忘れていた
- ・ 月遅れ分のみ送信して、本来の請求分を送信していなかった
- ・ 違うサービス月のファイルを送信してしまった
- ・ 請求明細書のみ送信し、給付管理票を送信していなかった

(※居宅介護支援事業所・地域包括支援センター)

「給付管理票」の送信漏れは、
サービス事業所への支払いにも影響します！

1. 介護給付費請求の留意点 ～ ②インターネット請求 ～

データ送信後は、エラーがなく正常に受付できたかどうか必ず**電子請求受付システム**で全データの「取扱状況」が
「受付完了」になっていること

を確認してください。（「到達完了」から「受付完了」に変わるまで30分程かかります。）

その後「**受付点検結果**」を取得し、明細件数などの受付状況を確認してください。

※ 詳細は「**介護電子請求受付システム 操作マニュアル**」を御参照ください。

1. 介護給付費請求の留意点 ～ ③ C D - R 請求 ～

★ファイルが読み込めない事象が多発しています！

- ◎ C D - Rの中にファイルが何も入っていない
- ◎ C D - Rの中にフォルダが作成されている
- ◎ C S Vファイル内の「処理年月」が誤っている
- ・ C D - R以外（C D - R W、D V D - R / R W）で提出
- ・ C S Vファイルをエクセル等で開いて保存しデータ破損
- ・ レーベル面にボールペンで記載し筆圧でデータ破損

特に多い

上記は全て読み込めません！

提出前に必ず C D - Rの中身を確認してください。

※提出時の注意事項については、本会ホームページにも掲載しています。

2. 返戻の問合せ

■ 返戻内容の解説及び問合せ方法

お問い合わせの多い返戻内容について、本会ホームページに解説を掲載しています。

解説を見ても分からない場合は、FAXでお問い合わせください。受け付けた順に本会から電話でお答えします。

本会ホームページ (<https://www.kokuho-kumamoto.or.jp/>)

- 介護保険事業所の皆様へ
- 返戻・支払
- 返戻の対応



2. 返戻の問合せ

★毎月特に問合せの多い「査定でエラーのあるもの」

居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）提出の**給付管理票**とサービス事業所提出の**請求明細書**の**内容が不一致**の場合に発生

【主な原因】

◎ 請求明細書の計画単位数が給付管理票をオーバー

- ・ 給付管理票の事業所番号やサービス種類が誤っている
- ・ 給付管理票に実績が記載されていない

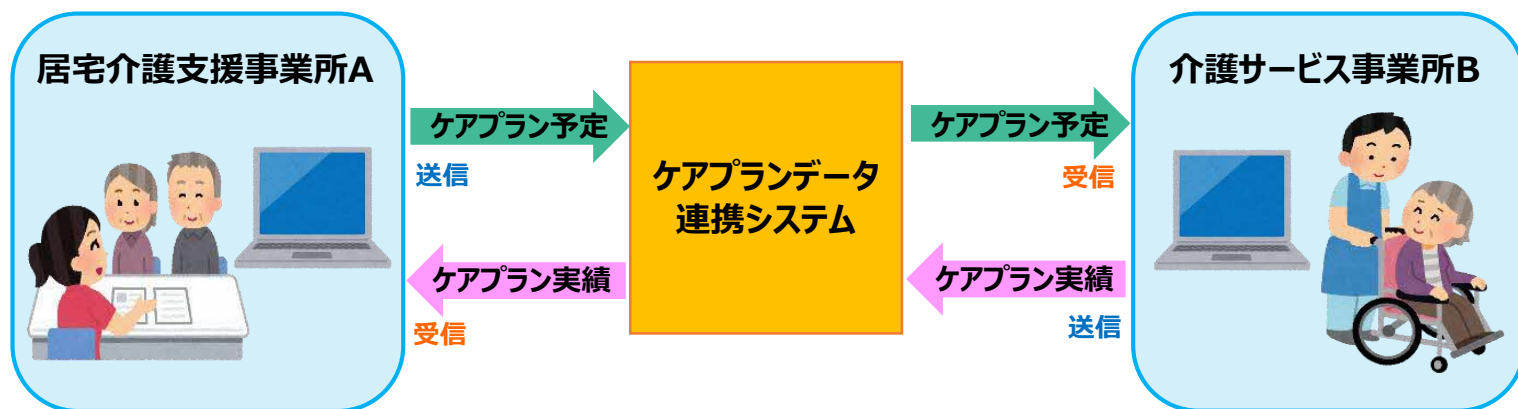
本会ホームページにも
「対応フロー図」を
掲載しています

※不突合箇所の確認方法について

サービス提供票等の書類ではなく、「給付管理票」「請求明細書」とも必ず実際に国保連合会に提出したデータを確認してください。

3. ケアプランデータ連携システム

令和5年4月運用開始の **ケアプランデータ連携システム** の活用により、業務の効率化による事務負担軽減やコスト削減のほか、「給付管理票」と「請求明細書」の内容不一致によるエラーの減少も見込まれます。



ケアプランデータ連携システムの申請方法や導入に関するお問い合わせはコチラ↓

■ ケアプランデータ連携システムヘルプデスクサポートサイト ■

<https://www.careplan-renkei-support.jp>

4. 利用者等からの苦情・相談 ～ ①苦情相談窓口 ～

■ 本会では**介護サービス苦情相談窓口**を設置し、利用者及びその家族等からの苦情申立に係る事業所への調査の結果に基づき、介護サービスの質の向上のための指導・助言を行っています。

介護保険法

(連合会の業務)

第一百七十六条 連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

一、二 (略)

三 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援の**質の向上に関する調査**並びに指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者及び指定介護予防支援事業者に対する**必要な指導及び助言**

4. 利用者等からの苦情・相談 ～ ①苦情相談窓口 ～

■利用者との契約書や重要事項説明書に苦情受付機関として本会を掲載される際は、住所や電話番号に誤りのないようお願いします。

■介護サービス苦情相談窓口■

【住 所】 熊本県熊本市東区健軍2丁目4番10号
熊本県市町村自治会館5階

【電話番号】 **096-214-1101**（苦情相談窓口専用）

【受付時間】 平日 午前9時から午後5時まで
（※正午から午後1時まで及び土日祝日を除く）

4. 利用者等からの苦情・相談 ～ ②相談内容 ～

■ 利用者等から本会に寄せられる主な相談内容

- ◎ 事業所のサービスの質に関すること
- ◎ 説明や情報の不足
- ◎ 具体的な被害や損害（事故など）
- ◎ 従業者の態度
- ◎ 管理者等の対応
- ◎ 契約・手続き関係
など



4. 利用者等からの苦情・相談 ～ ③苦情申立 ～

■ これまでに本会へ申立てのあった苦情事由の一例

きっかけとなった出来事（事故など）そのものよりも、その後の事業所の対応への不満から苦情申立に発展するケースが多い。

- ・ 対応が遅い
- ・ 連絡がない（遅い）
- ・ 説明がない（足りない）
- ・ 事業所内の情報連携不足

4. 利用者等からの苦情・相談 ～ ③苦情申立 ～

■ 過去の複数の苦情調査において確認された共通点

- ◎ 自事業所の「緊急時対応マニュアル」「事故対応マニュアル」「苦情解決規程」等に沿った対応ができていない。
- ◎ マニュアルが初回作成時から見直されておらず、現状にそぐわない内容となっている。
- ◎ 利用者等から受け付けた苦情の記録を取っていない。

自事業所の各種マニュアルや規程を今一度御確認ください！

誰が対応する？ いつ家族に連絡する？ 管理者への報告ルートは？

記録の書式は？ この手順で問題ない？ 従業員にきちんと周知している？

5. 令和5年度介護サービス事業者支援研修会

- テーマ 「介護現場のコミュニケーション」 (仮)
- 開催方法 動画配信
- 配信期間 令和5年9月～10月 (予定)

近年、事業所と利用者及びその家族との間でコミュニケーションがうまく取られていないための誤解や不満から本会への相談や苦情申立につながるケースが多くみられます。

このため、令和5年度は、利用者及びその家族の気持ちに寄り添う“**コミュニケーション**”をテーマに開催します。

詳細は、令和5年8月頃に**P.17記載の方法により**お知らせしますので、必ず御確認ください。多数の御参加をお待ちしております。

※ 予定は変更になる場合もあります。

6. 本会ホームページ（介護保険関係）の御案内

<https://www.kokuho-kumamoto.or.jp/>

The screenshot shows the homepage of the Kumamoto National Health Insurance Association. The left sidebar contains a list of links, with '介護保険事業所の皆様へ' (For all nursing insurance service providers) highlighted with a red dashed box. The main content area lists various services, with callouts providing additional information:

- Callout 1 (Green):** 苦情対応について知りたい (I want to know about complaint handling).
- Callout 2 (Blue):** 介護サービス事業者支援研修会 (令和5年度は8月頃掲載予定) (Nursing service provider support training session (scheduled for August of Reiwa 5)).
- Callout 3 (Light Blue):** 返戻の内容が分からない
通知の見方が分からない (I don't understand the return content / I don't understand how to see the notification).
- Callout 4 (Green):** 振込口座を変更したい
インターネット請求に変えたい (I want to change the bank account / I want to switch to internet payment).
- Callout 5 (Blue):** CD請求時の注意点を知りたい
インターネット請求の流れを知りたい (I want to know the points to note at the time of CD payment / I want to know the flow of internet payment).

The website content includes the following links:

- ホーム > 分類から探す > 介護保険事業所の皆様へ
- 介護保険事業所の皆様へ
- 介護保険課からのお知らせ
- 受付・支払予定日
- 返戻・支払
- 届出・変更手続き等
- 介護給付費等の請求
- 主治医意見書作成料の請求
- 過誤・再審査
- 苦情対応
- 研修会
- 新型コロナウイルス関連
- 第三者行為

7. 本会から事業所への各種お知らせ方法

本会から事業所向けの重要なお知らせ（※）については、ホームページのほか、以下の方法で御案内しています。

※…介護サービス事業者支援研修会の開催案内、請求時の注意点、各種日程表など

■ インターネット請求事業所あて

⇒ 電子請求受付システム (<http://www.e-seikyuu.jp>) ログイン後の「お知らせ」に掲載しますので、必ず御確認をお願いします。

・お知らせ掲載時には、電子請求受付システムに登録されたユーザ（KJ～、HD～）のメールアドレス宛に「お知らせ到達通知」が届きます。メールアドレスを登録されていない場合、通知は届きません。

・ログイン前にも「お知らせ」画面がありますが、本会からのお知らせは閲覧できません。

■ CD-R請求事業所あて

⇒ 郵送（支払通知等に同封する場合があります）

・「表札や看板がない」「部屋番号が分からない」等の理由により返送されるケースが発生しています。確実に郵便物が配達されるよう御対応をお願いします。

～ 本資料に関する問合せ先 ～

熊本県国民健康保険団体連合会
介護保険課

電話 096-365-0329

