

（介護保険事業者向け）給付グループ及び施設グループに対する  
介護サービス事業に関する問い合わせの留意点について

日頃より、介護保険の円滑な運営にご協力頂き感謝申し上げます。

さて、これまで当市におきましては、介護保険事業所からの介護サービス事業に関する問い合わせを電話でも受けていたところですが、今後は書面にて受け付けることといたします。

平成 27 年 4 月 13 日より運用いたしますので、ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。

※ただし、これは給付グループ及び施設グループのみでの運用となります。

### （Ⅰ）問い合わせを行うまでの手順

#### 介護保険事業の内容に疑義が生じた場合

- ① まず関係法令や通知、Q&A 等を調べる。
- ② それでも解決しない場合は管理者や他の職員に確認する。
- ③ 管理者や他の職員が関係法令や通知、Q&A 等を調べる。
- ④ それでも解決しない場合は事業所内で会議等を設けて検討する。
- ⑤ なお解決に至らない場合は、チャージんじゅう課担当グループに対して書面にて問い合わせを行う。質問内容のみではなく、質問に対する見解と法的根拠も必ず提示たうえで質問する。
- ⑥ 問い合わせを行う際は、「介護保険事業に関する質問票」をご利用ください。

### （Ⅱ）問い合わせを行うにあたっての留意事項

1. 介護給付に関すること及び指定基準に関することについて、問い合わせは書面にて行ってください。問い合わせ内容に個人情報が含まれる場合は、窓口に来所するか郵送してください。窓口に来所する場合は、担当グループの職員と事前に日程調整を行ってください。
2. 電話での問い合わせはご遠慮ください。ただし、以下(1)～(5)の場合を除きます。
  - (1) 直ちにサービス提供を検討しなければ被保険者の生命に危険を及ぼす可能性がある等、急迫性が認められる場合。
  - (2) ＜給付グループ所掌業務＞
    - ・ケアプラン点検、レセプト点検、実地指導及び監査の結果等に関すること（ただし、直接点検等を受けた事業所、かつ点検等を受けた内容に限る。）
    - ・居宅サービス計画作成依頼届に関すること
    - ・介護保険負担割合証に関すること
    - ・負担限度額認定証に関すること

- ・高額介護サービス費に関すること
- ・高額医療合算介護サービス費に関すること
- ・社会福祉法人利用者利用料減免に関すること
- ・被保険者証等の再発行に関すること
- ・償還払い（住宅改修、福祉用具販売）に関すること
- ・自己作成プラン及び暫定介護プランに関すること
- ・介護保険給付費の過誤申立や返還金に関すること
- ・事故報告に関すること。

(3) <施設グループ所掌業務>

- ・有料老人ホームに関すること
- ・介護保険サービス事業者及び地域密着型サービスの届出書記入方法に関すること

(4) 介護予防・日常生活支援総合事業に関すること

(5) 介護認定に関すること、介護保険料に関することや那覇市在宅福祉サービスに関すること等、給付グループ及び施設グループ以外のグループが管轄している業務の問い合わせ。この場合、各担当グループに問い合わせてください。

3. 問い合わせは事業所単位で管理者が行ってください。

4. 以下の点については、くれぐれもお控え願います。

- (1) 給付グループ及び施設グループが所轄している業務の問い合わせを他のグループに行うこと。
- (2) 介護保険制度について、介護保険事業所と利用者または家族との間で見解の相違が生じた際等、事業所側から利用者及び家族に対して介護保険制度に関する問い合わせを保険者へ行うよう促す行為。（介護保険事業所は、利用者及び家族に対して介護保険事業に関する説明責任を果たさなければならない。ただし、利用者または家族が自発的に保険者へ問い合わせることを妨げるものではありません。）

5. 関係法令や通知、Q&A等を調べて事業所内で十分に検討したうえで問い合わせてください。

6. 問い合わせの内容を記載するだけでなく、問い合わせを行った意図についても明記するとともに、必ず事業所内で問い合わせ内容に対する見解について協議し、事業所としての具体的見解及び見解に至る法的根拠についても遺漏なく明記してください。

7. 見解について判断に迷っている場合であっても、どのように迷っているのか、事業所として問い合わせの時点でどのように判断するのか、法的根拠も含めて具体的に明記してください。

8. 問い合わせ内容については、具体的な内容をお願いします。抽象的な内容では回答できない場合があります。

9. 以上の要件を満たしていない問い合わせについては差し戻しますので、予めご了承下さい。

### (Ⅲ) 問い合わせを受けた際的那覇市担当者の対応

- ① 問い合わせの内容について、上記要件を満たしているか確認します。
- ② 問い合わせの受理 → 内容の精査 → 回答の作成 → 決裁 → 回答 の流れで対応します。  
課内での検討会議は週 1 回、1 時間程度を予定しています。保険者としての見解となるため、課内決裁後の回答となります。よって、回答までに最低 14 日は考慮してください。問い合わせ件数が多い場合は、さらに時間を要する場合がありますので、ご了承願います。窓口に来所された場合でも、その場で回答はできません。
- ③ 回答は、書面にて管理者宛に FAX 若しくは郵送で行います。
- ④ 回答内容をホームページに掲載する予定はありません。問い合わせ内容が個別具体的なものとなることを想定しているため、回答内容が他利用者の事例では適用できない可能性があり、機械的な運用を避けていただくためです。

#### (IV) 回答を受けた後の事業所の対応についての留意事項

- (1) 質問内容とともに事業所内で保管してください。
- (2) 回答内容については、必ず事業所内の職員全員に周知してください。また、常に職員が確認できる状態にしてください。

連絡先 那覇市福祉部チャージかんじゅう課  
〒900-8585 那覇市泉崎 1 丁目 1 番 1 号  
電話：098-862-9010 FAX：098-862-9648  
内線：給付グループ 2418  
施設グループ 2415、2416