

国保連合会「介護苦情・相談センター」への通報事例

「介護事業者通報情報報告書」（平成16年4月～8月分）

国保連「介護苦情・相談センター」への通報事例を活用し、不正・不適正な請求の手口を把握し、保険者と都道府県が連携を図り効果的な事業監査等を実施する。

<主な通報事例>

【サービスに関する事項(人員基準、運営基準違反等)】

- ケアマネジャーの名義を借りて資格のない者がケアプランを作成している。
- 人員基準を満たしてない事業所がサービスを行っている。
- 同一法人のサービスを強要されている。

【給付費請求に関する事項(架空請求、過剰請求等)】

- サービス未実施分も請求（受給者宅でサービスしたように記録を改ざん）している。
- 訪問回数を改ざんし実態のない請求を行っており、利用者の1割負担分は徴収していない。
- ケアマネジャーの毎月訪問がなされていないにもかかわらず減算請求していない。
- ケアマネジャーが訪問せずにケアプランを作成している。
- 5時からのサービスにもかかわらず、8時からとし夜間対応で請求している。
- 3級ヘルパーの減算請求をしていない。

【その他】

- ヘルパーが医療行為を強いられている。
- 認定調査での虚偽申請（利用者の介護度を上げるよう指示）

【人員基準、運営基準に違反していると思われる？】

- ケアマネジャーの名義を借りて資格のない者がケアプランを作成している。……………45・46・47
- 人員基準を満たしていない事業所がサービスを行っている。…………… 47
- 同一法人のサービスを強要されている。…………… 47
- 1年前の実施計画書の家族確認サイン、他書類についての印鑑をまとめてもらっている。…………… 48
- 老健に入所後1年を経過した利用者に対して、在宅復帰への指導援助等未整備のまま一律に退所を求めているなど、ケアマネジメントに対する苦情…………… 49
- 宅老所とデイサービス事業所を同一事業所内で運営している。要介護認定の申請を家族の同意がなく手続きを行い、利用料金を徴収している。…………… 50
- サービス利用を目的として、電子調理器、押し車、クッションを無償で配布している。また、利用料について1割の利用者負担を徴収していない。…………… 51
- 訪問入浴サービス時間について、希望を無視した短い時間で終わってしまう。…………… 52
- 利用者に対するサービス内容等の説明不足（休日対応、サービス提供時間）…………… 53
- 「おしぼり代」、「入浴代」として徴収されている。自己負担が多く苦しい。…………… 54
- 介護者が付き添わない者を運転しているだけにもかかわらず、身体介護として請求している。…………… 55

【架空請求、過剰請求をしていると思われる？】

- サービス未実施分も請求（受給者宅でサービスしたように記録を改ざん）している。……………56・57・58
- 訪問回数を改ざんし実態のない請求を行っており、利用者の1割負担分は徴収せず、介護報酬分を請求している。…………… 59
- 請求回数とサービスを受けた回数が違う。…………… 48
- ケアマネジャーの毎月訪問がなされていないにもかかわらず減算請求していない。…………… 60
- ケアマネジャーが訪問せずにケアプランを作成している。…………… 61
- 5時からのサービスにもかかわらず、8時からとし夜間対応で請求している。…………… 62
- 訪問看護において正看護師として請求し、准看護師の減算請求を行っていない。…………… 63
- 3級ヘルパーの減算請求をしていない。…………… 63
- デイサービスにおいて看護職員・機能訓練士がいないのに、機能訓練加算を算定している。…………… 60
- 通院のための送迎サービスを車いすで移動しているが、承諾もなく、担架を持って2人のヘルパーが来るなどにより、支払額が高額となった。…………… 64

【事業所の状況がおかしいと思われる？】

- ヘルパーが医療行為を強いられている…………… 65
- 受給者、入居者及びその家族に対する暴言、暴行など…………… 65
- 認定調査での虚偽申請（利用者の介護度を上げるよう指示）…………… 65
- 利用者宅の連絡ノートを回収しサービス提供票を作成している…………… 66
- グループホームを数日空けたら再入居を拒否…………… 67
- 福祉用具貸与事業所が、○○という会社に利用者の斡旋をしてもらい、利用する際には指定する事業所から貸与を受けることことを条件としている。また、月額負担金を徴収している。…………… 68

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	●●●●●●
通報者	(フリガナ) 氏名	●●●●●●	種別	●●●●
	郵便番号 住所	●●●●●● ●●●●●●	電話番号	●●●●●●
該当事業所	(フリガナ) 名称	●●●●●●	事業所番号：	●●●●●●
	郵便番号 住所	●●●●●● ●●●●●●	電話番号	●●●●●●
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要		
	<input type="checkbox"/> サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input type="checkbox"/> 運営基準違反 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 指定申請 <input checked="" type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	<p>●●●●●●が、名義を借りて居宅介護支援事業を営業しているのではない。</p> <p>●●●●●● 電話 (約30分程度) ●●●●●●のサービス事業所の管理者から、●●●●●●の居宅介護支援事業者「●●●●●●」のケアマネジャーが●●●●●●という居宅介護支援事業者に名義貸しをしている。また、居宅介護支援事業者「●●●●●●」は勤務実態の無いケアマネジャーの名義を借りて、居宅介護支援事業を営業しているようだとの告発に近い通報があった。</p> <p>通報者は、訪問介護、訪問入浴事業を行っており「●●●●●●」の管理者(ケアマネ)とはケアプランをとおして、サービスの依頼を受けたりして、仕事上のかかりがあり、通報するのはどうかと思ったが、同じ介護サービス事業者として目にあまるものがあり通報した。</p> <p>●●●●●●では、名義を借りて、資格の無い人間にケアプランを作成させているが、書類上は指摘を受けても非の無いようにできている。又、名義貸しについて、直接本人から話を聞いたこと、同業者のうわさ、通報者の事業所の従業者からの情報などで推測できる。</p> <p>通報者の事業所では、10数人の従業者で訪問介護等のサービス事業を実施している。利用者からは「ケアマネジャーが訪問してくれない」「ケアマネジャーから、郵送で書類が送られてきたが、どうしたらよいか」また、「認定調査もケアプランのアセスメント票から記入している」などの声が寄せられて、従業者も問題視している。実際、サービス利用者に直接聞いたところ、「2年間もケアマネの訪問がない」、「数ヶ月に1度」という方もいるとのことである。</p>		

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	■■■■■■■■■■
通報者	(フリガナ) 氏名	■■■■■■■■■■	種別	■■■■■■■■■■
	郵便番号 住所	■■■■■■■■■■	電話番号	■■■■■■■■■■
該当事業所	(フリガナ) 名称	■■■■■■■■■■	事業所番号：	■■■■■■■■■■
	郵便番号 住所	■■■■■■■■■■	電話番号	■■■■■■■■■■
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要		
	サービスに関して <input checked="" type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> 運営基準違反 <input type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input checked="" type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	ケアプラン作成の資格を持っていない人が行っている。 痴呆状態でない家族（夫婦）も入居させている。 利用者に適切なケアをしていない。 過去に指導があった時、資料等書き換えをしているので抜き打ちで指導、調査を行ってほしい。		

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：●●●●●●
通報者	(フリガナ) 氏名		種別 ●●●●●●
	郵便番号		電話番号 ●●●●●●
	住所		
該当事業所	(フリガナ) 名称	●●●●●●	事業所番号：●●●●●●
	郵便番号	●●●●●●	電話番号 ●●●●●●
	住所	●●●●●●	
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要	
	<input checked="" type="checkbox"/> サービスに関して <input checked="" type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> 運営基準違反 <input type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	●●●●●● 1. 人員基準を満たしていない状態で居宅介護支援が行われていた。 平成●年●月以降、当該事業所の職員は、管理者（事務職）1人と非常勤（週16時間）のケアマネジャーだけであり、職員募集はしていなかった。ケアマネジャーは、管理者から「週2日の勤務であることを外部には言わないように」と言われていた。 2. ケアマネジャーの資格のない者がケアプランを作成し、●●●●●●法人のサービスを利用させていた。 平成●年●月末、管理者から指示を受けて訪問した先で、ケアマネジャーが訪問もケアプラン作成もしていない利用者が、すでに同法人の「福祉用具貸与」で借りたベッドに寝ており、管理者からは「あなたがケアマネジャーで、サービスが始まっている」と説明された。ケアマネジャーが初めて訪問するまでは、管理者が利用者宅を訪問していたようだが、自分の資格について、利用者等に対しどのように説明していたか不明。 3. 緊急性がないのに、認定申請より前にサービスを開始していることが度々あった。 要介護認定申請前の利用者が、サービス利用を希望してくると、認定申請をケアマネジャーが行う前に、管理者がケアプランを作成し、当該法人のサービスを利用させていた。 4. その他 管理者が、同法人の事業所が行っているサービスを利用させるよう利用者・ケアマネジャーに仕向け、ケアマネジャーが別の事業所のサービスを組み込んだところ、利用者とは連絡を取らないよう指示された。また、同法人の事業所にはないサービスを希望する利用者があると、別の事業所は探さず、同法人の別の種類のサービスを強く勧めた。（例：通所介護を希望→訪問介護を勧める）	

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：●●●●●●	
通報者	(フリガナ) 氏名	●●●●●●●●		種別
	郵便番号	●●●●	電話番号	●●●●●●
	住所	●●●●●●●●●●●●		
該当事業所	(フリガナ) 名称	●●●●●●●●		事業所番号：
	郵便番号	●●●●	電話番号	●●●●●●
	住所	●●●●●●●●●●●●		
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要		
	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> 運営基準違反 <input type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input checked="" type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	運営基準違反 1年前の訪問リハビリテーション実施計画書の家族確認サインを貰いにいた。 他の書類数枚をまとめて印鑑を貰いにくる。 過剰請求の疑い 請求回数とサービスを受けた回数が違う。 通所介護と訪問看護を受けているが訪問看護の回数のみ異なる。(家族記入の日誌にて突合せを行った●結果のこと) その他 利用者は公費対象者で自己負担がない。		

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	●●●●●●
通報者	(フリガナ) 氏名	種別		●●●●●●
	郵便番号 住所	電話番号		
該当事業所	(フリガナ) 名称	事業所番号：		●●●●●●
	郵便番号 住所	電話番号	●●●●●●	
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要		
	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input type="checkbox"/> 運営基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input checked="" type="checkbox"/> その他	保険者に、居宅のケアマネより対応についての相談があり、さらに国保連に保険者より相談のあった事例。老健に入所後1年を経過した利用者に対して、在宅復帰への指導援助等未整備のままほぼ一律に、退所を求めているらしい。ただし、退所後2ヶ月したら再入所できるとの確約を家族に与えて退所。退所後4日間程度は自宅で過ごし、残りは退所施設のショートステイを利用という形。家族は、2ヶ月後には入所できるとの確約があるので、仕方なしに受け入れているのが現状。老健の相談員から、このような形でのマネジメントの依頼があったが、利用者のためになる計画とは考えられず、断りたい。しかし、他のケアマネが同意すれば同じことで、ジレンマを感じると相談があったとのこと。		

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	●●●●●●	
通報者	(フリガナ) 氏名	●●●●●●		種別	●●●●●●
	郵便番号	●●●●●●	電話番号	●●●●●●	
	住所	●●●●●●			
該当事業所	(フリガナ) 名称	●●●●●●		事業所番号：	●●●●●●
	郵便番号	●●●●●●	電話番号	●●●●●●	
	住所	●●●●●●			
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要			
	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> 運営基準違反 <input type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	宅老所とデイサービス事業者を同一事業所内で運営している。要介護認定の申請を家族の同意なく、手続きを行っている。利用料金を一回1500円徴収している。「●●●●●●」は契約書や重要事項説明書等がなく、また、領収書も出していない。			

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	●●●●	
通報者	(フリガナ) 氏名	●●●●		種別	●●●●
	郵便番号	●●●●	電話番号	●●●●	
	住所	●●●●			
該当事業所	(フリガナ) 名称	●●●●	事業所番号： ●●●●		
	郵便番号	●●●●	電話番号	●●●●	
	住所	●●●●			
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要			
	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> 運営基準違反 <input type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	サービス利用を目的として、電子調理器、押し車、クッションを無償で配布している。また、利用料についても1割の利用者負担を徴収していない。ただ、●月からは利用日数を増やさないと1割の利用料を徴収すると言われている。 住宅改修についても、2万円で出来ることを利用者に伝えている。			

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	●●●●●●	
通報者	(フリガナ) 氏名	●●●●●●		種別	●●●●●●
	郵便番号	●●●●●●	電話番号	●●●●●●	
	住所	●●●●●●			
該当事業所	(フリガナ) 名称	●●●●●●		事業所番号：	●●●●●●
	郵便番号	●●●●●●	電話番号	●●●●●●	
	住所	●●●●●●			
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要			
	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input type="checkbox"/> 運営基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	父が訪問入浴のサービスを受けているのですが、入浴時間について通報します。 毎回、入浴サービスは3名の従業員の方が来ていますが、契約書には1時間程度と明記されているのに、いつも35分程度で帰ります。入浴中も父の希望（お湯の温度）を無視して短い時間で終わります。サービス中は一生懸命やってくれるのですが、時間を見ながらの対応については納得できません。契約書に書いてあることを守ってほしいと思います。			

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	●●●●●●●●
通報者	(フリガナ) 氏名	種別		●●●●●●●●
	郵便番号	電話番号		
	住所			
該当事業所	(フリガナ) 名称	事業所番号：		●●●●●●●●
	郵便番号	電話番号	●●●●●●●●	
	住所			
通報内容	種別	概要		
(不正が疑われる点など)	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input type="checkbox"/> 運営基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	訪問介護を利用している。昨年の●月から利用しているが、3日前、突然契約書を持ってきて、ハンコを押してくれという。私は今まで介護保険に契約書があるということも全く知らなかった。その契約書を見て、初めて休日対応のことも知ったし（土日にもサービスを提供してくれる。知っていたら日曜日をお願いした）、提供時間が何時から何時までなのかもはじめて知った。こんなことでいいのか？これは法律違反ではないか。○○○という主任ヘルパーが全て、業務怠慢なためだ。きちんとした謝罪文でもだしてもらわないと、納得がいかない。		

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年 〇月 〇日		管理番号：	■■■■■■■■■■	
通報者	(フリガナ) 氏名			種別	■■■■■■■■■■
	郵便番号		電話番号		
	住所				
該当事業所	(フリガナ) 名称	■■■■■■■■■■		事業所番号：	■■■■■■■■■■
	郵便番号	■■■■■■■■■■	電話番号	■■■■■■■■■■	
	住所	■■■■■■■■■■			
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要			
	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input type="checkbox"/> 運営基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	主人が■■病院から該当病院へ入所したところ、一ヶ月の自己負担が10万円前後となり、かなり苦しい状況である。「おしぼり代」として300円/日を、また「入浴代」として400円/日(週2回)徴収される。以上は、保険とは別に全額徴収されているようだが、保険は使えないのか。ちなみに、「おしぼり代」の内容は、顔と手を1日に6回拭く。また、病院は清拭をするのを止めますかともいう。それから、「入浴」の内容は機械浴。			

介護事業者通報情報報告書

国民健康保険団体連合会

下表の通り、介護事業者に関する通報がありましたので、ご連絡致します。

通報受付日	平成16年●月●日		管理番号：	●●●●●●	
通報者	(フリガナ) 氏名	●●●●●●		種別	●●●●●●
	郵便番号	●●●●●●	電話番号	●●●●●●	
	住所	●●●●●●			
該当事業所	(フリガナ) 名称	●●●●●●		事業所番号：	●●●●●●
	郵便番号	●●●●●●	電話番号	●●●●●●	
	住所	●●●●●●			
通報内容 (不正が疑われる点など)	種別	概要			
	サービスに関して <input type="checkbox"/> 人員基準違反 <input type="checkbox"/> 設備基準違反 <input checked="" type="checkbox"/> 運営基準違反 <input type="checkbox"/> その他 給付費請求 <input type="checkbox"/> 架空請求 <input checked="" type="checkbox"/> 過剰請求 <input type="checkbox"/> その他 指定申請 <input type="checkbox"/> 虚偽の指定申請 <input type="checkbox"/> その他 その他 <input type="checkbox"/> 都道府県等の調査に対する虚偽報告 <input type="checkbox"/> その他	タクシー会社の運転手です。介護保険は病院などの乗降車の時に介護給付が適正と聞いているが利用者は買物、その他介護者が付添わない人を運転しているだけなのに身体介護として請求している。そのような利用をしている人が多く会社も支援事業者も何年もそれで済ましている。運転手が運転をしているだけなので身体介護ではない。会社、介護支援事業者を正してほしい。運転者の多くが疑問に思っている。			