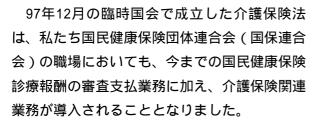
制度変更で混乱する 国保連合会の業務

杉本恵子



これは、公的介護保険制度創設に向けての当 初議論から、私たち国保労組は、自治労や国保 労組協議会を中心にして厚生省交渉をはじめ、 あらゆる場での論議、活動を通しての成果であ ると言えるでしょう。

国保連合会は、現在、京都府内55保険者(市町村及び国保組合)の委託を受け、国保診療報酬あるいは、老人保健診療報酬の審査支払業務をはじめとした各種事業を行っておりますが、高齢化にともない、老人医療費を中心とする医療費の増大が国保財政を圧迫し、厳しい状況が続いています。

この介護保険制度は、高齢者の社会的入院といわれる長期入院を医療から切り離し、できる限り住み慣れた環境のなかで日常生活が送れるように居宅介護を中心とした制度であり、超高齢化社会を迎えようとするわが国においては、必要不可欠な制度であることは言うまでもありません。

国保連合会の業務

国保連合会が行う介護保険関連業務は、大き



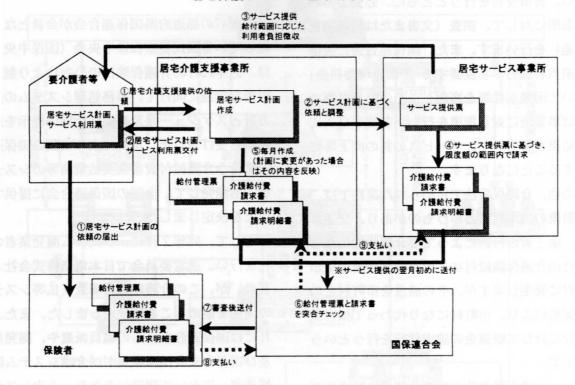
く分けて、介護給付費の審査支払業務と、苦情処理業務があります。介護保険法第176条第1項第1号に明記された介護給付費の審査支払業務は、保険者である京都府内44市町村の委託を受けて行うものです。

これは、サービス事業所等から介護給付費の 請求を国保連合会で受け、紙媒体での請求は、 パンチして磁気化し、その他の磁気データとと もに機械審査を行います(一部、紙媒体の審査 もあります)。その機械審査の結果を、国保連 合会に設置する「介護給付費審査委員会」にお いて審査を行い、介護給付費を決定します。審 査の結果、査定、返戻等になったものは、サー ビス事業所等に通知を行うこととなります。

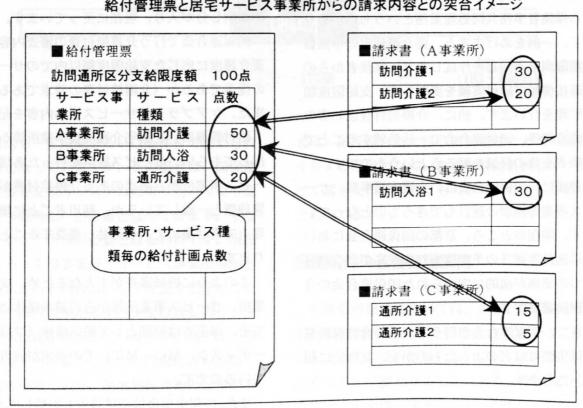
審査決定後は、保険者である市町村ごとに請求し、市町村に代わって介護給付費の支払を各サービス事業所等に行うもので、現行国保診療報酬の審査支払業務の流れをくむ処理行程となっています。また、介護報酬についてのほとんどが機械審査、機械処理を主としていますので、処理システムにクライアント・サーバー方式を採用しており、将来的に事務処理機能の拡張や業務量の増大に対応できるようになっています。

一方、介護保険法第176条第1項第2号の苦情受付、指導、助言が、苦情処理業務にあたります。窓口業務を含めての苦情処理業務というものは、これまでの国保連合会にはまったくな

居宅介護サービスの基本的な流れ



給付管理票と居宅サービス事業所からの請求内容との突合イメージ



かった未知の分野であり、新規事業として手掛けることとなります。国保連合会は苦情申立人に対し、苦情受付を行うとともに、必要であれば事業所に対して、調査(文書または現地調査を実施)を行います。また、国保連合会に苦情処理担当者数名から設置する「苦情処理委員会」において困難案件等を審議し、その結果必要であれば事業所に対し指導を行い、苦情申立人にその結果を報告して、サービスの質の向上等に寄与することになります。

その他、介護保険法で定められた業務では、 損害賠償の請求代行というものがあり、交通事 故等、第三者の行為によって要介護状態になっ た場合の介護保険給付に、損害賠償の請求権が 市町村に発生しますが、その請求を市町村との 委託契約により、市町村になり代わって損害保 険会社に対して賠償金の請求代行を行うという ものです。

また、介護保険業務の円滑な運営に関する事業として、保険者事務の軽減、効率化を目的とする保険者事務共同処理業務というものがあります。一例をあげますと、要介護認定の申請書や期限到来通知書を作成したり、保険者からの償還払情報で給付実績を更新して、支給限度額の管理を行います。他に、介護給付費通知書の作成処理等、国保連合会で一括処理することで保険者事務の軽減を図ろうというものです。

最後に、国保連合会は、介護支援事業、サービス事業等施設の運営もできるものとなっています。現在のところ、京都の国保連合会においては施設等運営の予定はありませんが、これら5つの業務が法的に定められた国保連合会の介護保険業務です。

さて、国保連合会が行うこれらの介護保険業 務は実際にはどのようなものかを、具体的に紹 介いたします。

電算化されている審査支払業務

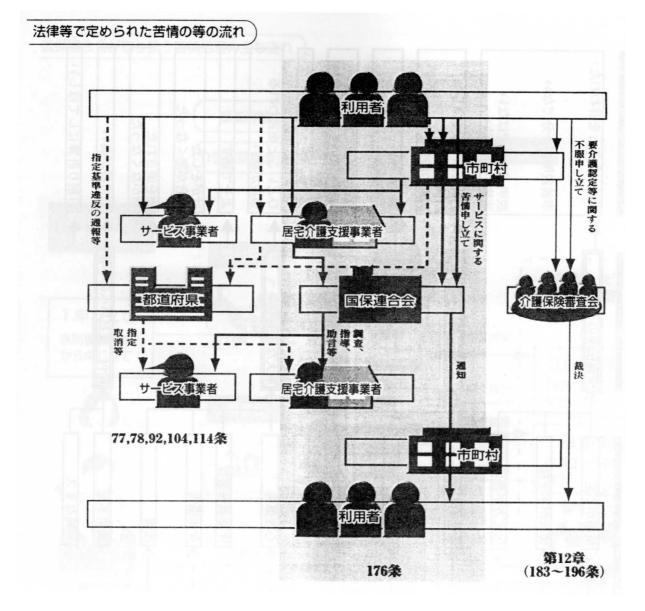
全国47の都道府県国保連合会が会員となり組織している国民健康保険中央会(国保中央会)は、97年12月の介護保険法の公布により制度の円滑な実施に向けて、事務処理システムの基本方針とスケジュール及び標準仕様の提示を厚生省から受けました。これにより全国の国保連合会で行う介護給付費審査支払業務等のシステムを一括開発して、全国の国保連合会に提供することを決定しました。

そして、98年7月に、システム開発業者の入札を行い、選定委員会で日本電気株式会社(NEC)が、この介護給付費審査支払等システムの開発を進めることに決定しました。また、9月には国保連合会からの職員派遣や、開発業者及び国保中央会担当職員が「介護システム開発推進室」において開発にあたり、1次システムが昨年8月にリリース、12月には2次システムの前倒し分が入り、現在に至っています。

国保連合会で行う介護給付費の審査内容は、 要介護度に応じた支給限度額以内でのサービス の提供であるか(介護給付費の請求であるか) また、ケアプランのサービス提供内容を記した 「給付管理票」を居宅介護支援事業所等から提 出してもらい、サービス提供を行った各居宅サ ービス事業所から請求のある介護給付費が給付 管理票と一致しているか、利用者ごとに機械処 理上で寄せ集めて(名寄せ)審査することにな ります。

このように機械審査が主となるため、支援事業所、サービス事業所等からの請求媒体についても、厚生省は原則として磁気媒体(フロッピーディスク、MO、MT)での請求が適当としているのです。

また、国保中央会は伝送請求も推奨しており、 事業所の運用管理システム開発業者や事業所等 に伝送システムの情報提供を行っています。紙



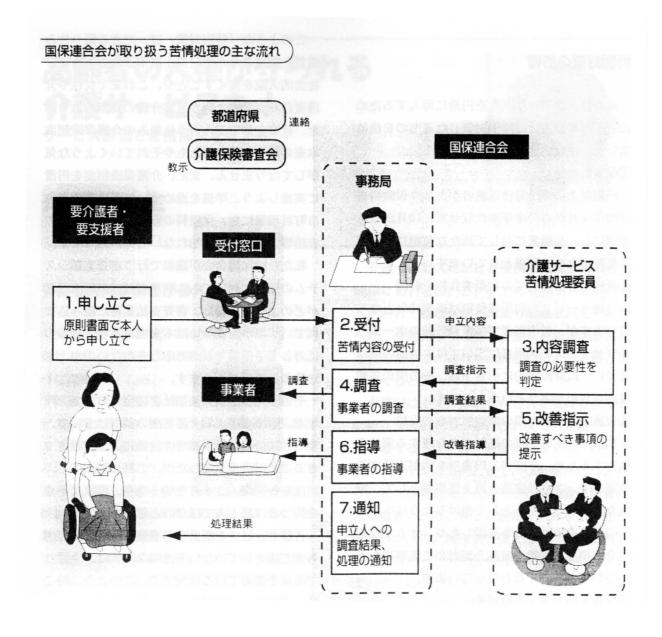
での請求も一定期間あるいは条件付で認められ る方向となっていますが、その場合は、国保連 合会で審査支払等システムに取り込めるよう変 換作業(磁気化)が必要となってきます。すな わち、パンチ作業が必要となるわけです。現在 のところ、支援事業所、サービス事業所等から 紙で請求される割合は、35%程度を想定してい ますが、請求にかかるデータ受け渡しのインタ フェース仕様が確定していない現段階では、事 業所サイドの請求システムの開発に遅れが出て いるとの情報もあり、制度施行当初の請求が手 作業の紙での請求となる可能性もあり、想定さ れていた35%が40%、50%と、予想できない状 況となっているのが現状です。この紙請求の増

大は、国保連合会で行う業務処理に大きく影響 を与えるだけでなく、各市町村に負担していた だく審査支払手数料にも大きく関わってくるこ とになります。

困難案件の苦情処理業務

苦情処理業務については、当初、国保連合会 が一手に受付を引き受けるとされていました が、1次的な受付処理については、市町村が担 当することに変わりました。また、ケアプラン を作成する介護支援専門員(ケアマネージャー) が利用者にとっては一番身近な存在であるた め、苦情や相談を受け付ける大きな役割を果た

プライバシーが守られない 日割り計算にしてほしい 職員の変更に応じない 希望を聞いてもらえない 間違ったことを言われた 事前説明が十分でない 回数をふやしてほしい ひどいことを言われる 説明どおりではない 連絡がとれない 時間が短い 約束の時刻に来ない 苦情の例 けがをした 具合が悪くなった 物を壊された 物がなくなった 利用料が高い 旅度が悪い 手際が悪い 態度が悪い よそで話す ((広義の)契約不履行 *情報伝達の不整合 苦情の分類 想定される苦情の類型(案) > 情報が不正確 伝え方が悪い 守秘義務違反 →数量的不足 情報が不足 指示不応答 単純なミ >質的不良 設備不良 說明不足 心理傷害 →身体傷害 苦情発生の要因 情報量が不足 情報伝達方法が不適切 ▼知らない 言葉 脆度 日時時時間 **技術** 人材 ●隱身 苦情の背景 周知不徹底 思いこみ プライド 勉強不足



すことになります。

国保連合会が対応する苦情は、市町村での対 応が難しいとされる困難案件や申立人の希望等 によっての選択となっています。また、国保連 合会には苦情だけでなく、住民からの相談等が 寄せられることが予測されており、電話等の1 次受付での対応が重要な意味をもつことになり ます。適切な対応をするためには、職員等の資 質の向上や経験等が不可欠であり、対応マニュ アルの作成も急務であると考えます。

初めての窓口業務である苦情処理業務に対応 するため、国保連合会では文書管理ファイリン グシステムの開発を検討中です。問合せや苦 情・相談をファイル管理することによって、そ れぞれの事例に応じた対処方法や現在受付中の 処理状況が把握できると同時に、将来的には府 や市町村との情報の共有にも役立てれば、効率 的に業務処理ができるのではないかと考えま す。

苦情に対する調査については、法的には認め られているものの、事業所の協力のもとに行う こととなっています。この調査については、京 都府や市町村とも連携をとりながら行っていく ことが必要であり、また、サービスの質の向上 に向けて、問題点等の解消を図っていくことが 必要であると考えます。

特別対策の影響

政府は、介護保険制度を円滑に導入するためにと、昨年11月に「特別対策」なるものを決めました。主な内容としては、

保険料の軽減

65歳以上の第1号被保険者が支払う保険料を2000年4月からの半年間徴収せず、10月からは半額にし、高齢者に対して新たな負担に慣れていただくための配慮としています。

低所得者に対しての利用者負担を軽減

介護サービスの利用者負担は通常10%となっていますが、低所得者で制度施行前のホームへルプサービスの利用者については、当面の間は3%に、以降段階的に引き上げ、その間の差額は国が負担しようというものです。

家族介護支援対策の家族慰労金の支給

重度で低所得世帯の高齢者を介護する家族を 慰労するため、年間10万円までを国が支給する 予定です。さらに家族介護支援事業として、家 族介護者がヘルパーとして働けるようにヘルパ ーの資格を取ることを支援したり、オムツなど の介護用品の支給や家族介護者の交流事業など についても助成するとなっています。

介護予防・生活支援対策

要介護認定で対象外となった高齢者や、1人暮らしの高齢者が、要介護状態にならないように、介護予防事業や配食などの生活支援サービスを利用する制度となっています。

このような「特別対策」は、できる限り住み 慣れた環境のなかで日常生活が送れるように、 社会的入院を無くすことや、これまで女性や介 護者自身が高齢という家族介護の負担を取り除 き、社会全体で支え合う仕組みの介護保険制度 本来の理念から、またもやそれていくような気 がしてなりません。また、介護保険制度を円滑 に実施しようと準備を進めている保険者である 市町村現場にも、保険料の軽減や家族慰労金の 支給等、混乱は計り知れないものがあります。

私たち国保連合会が職場で行う審査支払システムの開発においても、利用者負担の軽減などがどのように影響し、審査支払業務に組み込まれていくのか、あるいは本来機械処理であるのに対して手作業でしか対応しきれないのか、未知数のところがあります。

そのうえ、医療保険福祉審議会において、昨年末、事業者による介護報酬の割引について、サービスの種類や事業所の裁量によって設定できることが決まりましたが、これに関しても、制度施行間際、3ヶ月を切った今、現状に不安を持つ者は私1人ではないと思います。

各種サービスを提供する事業所等も介護報酬 も未だ確定していない不透明な現状に、手探り で準備を進めている状況です。このような時こ そ、京都府、市町村そして国保連合会が一体と なって、介護保険制度の円滑な導入に向け、協 力しあわなければならないと考えます。

(すぎもと けいこ・国保労組副委員長)