

令和7年5月28日

(介護保険事業者向け) 認定給付係(給付担当)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、今後は一部書面にて受け付けることといたします。

令和7年6月9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、これは認定給付係(給付担当)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 関係法令や通知、Q&A等を調べる。
厚生労働省ホームページ、介護保険最新情報、介護報酬の解釈(社会保険研究所)など
- ② 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 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、介護長寿課 認定給付係(給付担当)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したうえで質問する。

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、担当係の職員と事前に日程調整を行ってください。
2. 以下(1)~(3)に該当する場合は、お電話での問い合わせが可能です。
 - (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) <認定給付係所掌業務>
 - ・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
- ・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

(3) 介護認定に関すること、介護保険料に関することや宜野湾市在宅福祉サービスに関すること等、認定給付係(給付担当)以外の係・担当が管轄している業務の問い合わせ。この場合、各担当係に問い合わせてください。

3. 問い合わせは事業所単位で原則、管理者が行ってください。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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の宜野湾市担当者の対応

- 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7～14日程度要することを考慮してください。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。

【お問い合わせ】

宜野湾市 介護長寿課 認知給付係 給付担当

〒901-2710 宜野湾市野嵩一丁目1番1号

電話：098-893-4411 内線 4152、4154、4155