

# 国保連への請求手続きの際の 注意事項について

---

令和3年3月  
鳥取県国民健康保険団体連合会



1. 令和3年度介護保険制度改正後の請求にかかる注意点
2. インターネット請求における注意点
3. 返戻(保留)に関する問合せについて
4. その他

# 1. 令和3年度介護保険制度改正後の 請求にかかる注意点

---

### ①初回の報酬請求にあたって

- ・報酬改定後の初回請求は令和3年5月からとなります。サービス提供年月で令和3年4月分以降が改定後の算定要件となります。

### ②請求様式、インターフェースの確認について

- ・紙帳票で提出される場合、様式については必ず令和3年度報酬改定に対応したものをご利用ください。  
※平成30年4月以降、原則、紙媒体による請求は禁止されています。⇒ 免除届が必要
- ・令和3年4月以降提供分の請求におけるサービスコード、単位数については令和3年4月施行版をご利用ください。
- ・電子媒体(CD・FD)、伝送(インターネット)で請求される場合は、インターフェースが変更になっている部分がありますので、お使いの請求ソフト会社等ベンダーにご確認いただき、報酬改定に対応したもので請求いただきますようお願いいたします。

### ③加算の算定要件の確認、届出の提出について

- ・加算等の算定要件変更に伴い指定権者へ届出が必要なものについては、県、市町村、福祉事務所等の関係機関へ速やかに届出を行ってください。届出をされないまま変更後の加算等を請求された場合、算定誤りとして返戻となります。

**【加算等の留意点】 ※一部****1) 令和3年9月30日までの上乗せ分の加算について**

- ・福祉用具貸与など一部を除くほぼすべてのサービスについて、令和3年9月30日までの間、基本報酬に0.1%上乗せした請求を行うこととなります。
- ・上乗せ分の加算が算定されていない場合はエラーとなりますので、算定漏れにご注意ください。

**2) 同一建物減算が支給限度基準額対象外となることについて**

- ・通所系サービスの同一建物減算が支給限度額管理対象から支給限度額管理対象外となるため、給付管理票作成時の単位数について誤りがないよう注意してください。
- ・また、サービス事業所における請求明細書作成時にも、限度額管理対象外として算定するよう注意してください。

**3) 新型コロナに係る臨時的な取扱いについて**

- ・「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等臨時的な取扱いについて(第12報)」(令和2年6月1日付厚生労働省老健局総務課認知症施策推進室ほか連名事絡)において示されている、通所系サービスの二区分上位の算定や、短期入所系サービスの緊急短期入所受入加算のプラス算定については、令和3年3月末をもって廃止となるため、4月サービス以降の請求時に誤って算定しないようご注意ください。

☞参照:介護保険最新情報Vol.915(令和3年1月22日)

※ここに記載している注意点は改正点のほんの一部です。この他にも加算の新設・改廃など、変更点は多岐にわたりますので、4月サービス分以降の請求前には必ず算定要件等について確認してください。

## 2. インターネット請求における注意点

---

### ① 電子証明書について

- ・ 電子証明書の有効期限は発行から3年間です。有効期限が終了した証明書では、それ以降のサービスにかかる請求情報が送信できません。(有効期限が切れる3か月前から期限終了日までの間に更新することが可能です。期限切れの場合は、新規発行となります。)
- ・ 発行手数料を一度支払われた場合、いかなる理由でも返金することはできません。不要な電子証明書の発行申請を行ってしまった場合には、速やかに国保連合会へお知らせください。

### ② 電子請求受付システムのセキュリティ強化について

- ・ 電子請求受付システムと事業所との通信では、現在通信規格TLS1.0、TLS1.1又はTLS1.2による通信となっています。
- ・ この通信規格について、セキュリティ強化の観点から、令和3年4月以降はTLS1.2のみに変更されますのでご注意ください。  
⇒ 事業所における対応については、別添1、2を参照してください。

### 3. 返戻(保留)に関する問合せについて

---



## ◆ 返戻保留一覧表の見方

## 請求明細書・給付管理票返戻(保留)一覧表

③ 令和3年3月 審査分

令和XX年XX月XX日

n項

鳥取県国民健康保険団体連合会

事業所(保険者番号)番号 nnnnnnnnnn

事業所(保険者)名 NNNNNNNN

②	③	⑤	⑤	④	①				
保険者(事業所)番号 保険者(事業所)名	被保険者番号 被保険者名	種別	サービス 提供月	サービス 種類	サービス 項目等	単位数	事由	内容	備考
XXXXXXX 〇〇市	nnnnnnnn カコ 知ウ	サ 給 請	R3.1	nn	nnnn	nnnn		エラーメッセージ	XXXX 返戻 保留

## ● 返戻内容の確認方法

- 「備考」欄(①)を確認する。  
エラーコード(4桁英数字)または“返戻”と記載されている場合 → 返戻となっているため再請求が必要と判断する。  
“保留”と記載されている場合 → 請求書の再請求は不要。
- 「種別」欄(②)を確認する。  
“サ” … サービス計画費が返戻/保留となっていることを意味する。(居宅介護支援事業所の請求書について表示される)  
“給” … 給付管理票が返戻となっていることを意味する。(居宅介護支援事業所の給付管理票について表示される)  
“請” … 請求明細書が返戻となっていることを意味する。(サービス事業書の請求書について表示される)
- 該当の請求明細書/給付管理票を確認する。その際に審査月およびサービス提供月(③)に注意する。  
図の例ではR3.3月審査分(つまり、R3.3.10までに提出した請求明細書/給付管理票)における、R3.1月提供分の明細を確認。
- 請求明細書/給付管理票の返戻原因を確認する。  
返戻原因となるエラーメッセージを確認し(④)、対応内容を検討する。  
(返戻の原因となる明細行が特定されている場合はそのサービスコード(⑤)が表示される。)

## ◆ よくある返戻事由

No	エラーメッセージ	原因	対応
1	支援事業所に請求明細書に対応した給付管理票の提出依頼が必要 [サービス事業所/支援事業所]	①支援事業所(包括センター、居宅介護支援事業所等)が給付管理票を提出していない ②支援事業所が提出した給付管理票が返戻になっている	担当の支援事業所に、給付管理票の提出状況および審査状況(給付管理表が返戻とないっていないか)を確認する。 →“保留”の場合は、支援事業所が給付管理票を提出することで請求書も自動的に再審査される。 →“返戻”の場合は、請求書の再提出が必要。
2	査定でエラーのあるもの [サービス事業所]	・支援事業所が提出した「給付管理票」とサービス事業所が提出した「請求明細書」の“計画単位数”が一致しない ・給付管理票に記載された“事業所番号”“サービス種類”が一致しない	・担当の支援事業所に計画単位数が一致しているかを確認する。 ・事業所番号の再確認と、“介護”、“予防”、“総合事業”などサービス種類も確認。
3	給付管理票の作成区分新規での提出が必要 [支援事業所]	給付管理票が過去に審査決定していないのに、“修正”で給付管理票を提出したため。 (初回に“新規”で給付管理票を提出後、それが返戻となり、翌月に“修正”により提出した場合など。)	給付管理票を“新規”の作成区分により提出する。
4	過去に同じ給付管理票(新規)を提出済 [支援事業所]	新規の給付管理票を重複して提出したため。 (初回に“新規”で給付管理票を提出し、正常に審査決定となり、翌月に給付管理票を修正したが“新規”の作成区分により提出した場合など。)	審査決定済みの給付管理票を修正する必要がある場合は“修正”の作成区分により提出する。
5	過去に同じ請求明細書を提出済 [サービス事業所]	①請求が通っていることに気付かず再請求をしている。 ②過誤-再請求において、過誤決定通知書が届く前に再請求をかけた場合など。	・請求の支払い状況を確認する。 ・過誤決定通知書が届いてから再請求をかける。
6	市町村認定の給付率と相違 [サービス事業所]	2割負担の被保険者を1割負担として請求書を作成している。	被保険者が負担割合証※を持っていないか確認する。 ※1割負担以外の場合、市町村が交付する

※記載の原因や対応は頻度の高い事例をまとめているため、表に記載した以外の原因や対応が必要となる場合もあります。

## ◆ 返戻に関する問い合わせを行う前のお願い

**お問い合わせの前に**

- ✓ 返戻(保留)一覧表の内容をよくご確認ください。
- ✓ 連合会に提出した請求書・給付管理票をよくご確認ください。
- ✓ 給付管理票と請求書の単位数に相違ないことをご確認ください。(※)

※上限管理が必要なサービスのみ

## 〔電話によるお問い合わせの場合〕

- 返戻・保留一覧表をお手元にご用意ください。
- 予め事業所番号、保険者、被保険者番号、審査月、提供月をご確認ください。

## 〔FAXによるお問い合わせの場合〕

- FAX用紙に事業所番号、保険者、審査月、提供月、エラーコードをご記入ください。(被保険者番号など、個人情報には絶対に記載しないでください。)

※問い合わせの内容によっては、回答に時間がかかる場合があります。

### ◆ 参考HP等

◎各種届けの書式、説明会資料など

鳥取県国民健康保険団体連合会 【 <https://www.kokuho-tottori.or.jp> 】

鳥取県国保連



◎介護保険制度全般

WAMNET 【 <https://www.wam.go.jp> 】

WAMNET



◎介護伝送ソフトについて

国保中央会 【 <https://www.kokuho.or.jp/system/software.html> 】

介護伝送ソフト 中央会



(ヘルプデスク TEL:0570-059-401)

◎電子請求受付システムの操作など

介護電子請求ヘルプデスク

E-mail: [mail-kaigo@support-e-seikyuu.jp](mailto:mail-kaigo@support-e-seikyuu.jp)

※ 問い合わせ票(【FAQ】画面よりダウンロード)に必要事項を記入のうえ、メールに添付してください。

TEL:0570-059-402

## ◆ 苦情相談に関する啓発チラシについて

国保連合会は、介護保険法第176条第1項第3号に基づき介護保険制度における苦情処理機関として被保険者等から介護サービスに係る苦情や相談を受け付けています。

また、介護サービス苦情処理業務を公正かつ適正に処理するため、介護サービス苦情処理委員会を設置しています。

この度、国保連合会の苦情相談窓口に関する啓発チラシを作成しましたので、介護サービスご利用者様へ配布いただく等、チラシの活用にご協力をお願いします。

介護サービスをご利用の方へ  
介護サービスで困ったら  
**まずは相談を!**

介護サービスの利用に不満や苦情があるときは、  
まずは身近な窓口にご相談ください。

どこに相談したいのかわからない? / いろんなことでも相談できるの? (無料相談)

ご相談・苦情等の  
秘密は厳守  
します。

まずは、お近くの相談窓口 // 介護サービス苦情相談窓口

- サービス提供事業者
- 居宅のケアマネジャー
- 市町村の介護保険担当課
- 介護施設 介護センター
- 国保連合会

**高知県国民健康保険団体連合会 (国保連合会)**

〒880-0061 高知県高知市立川町6丁目17  
窓口専用電話 **(0857) 20-2100**  
受付時間 午前9時～午後5時(土、日、祝日、年末年始を除く)  
FAX (0857) 29-6115 ホームページ <http://www.kokuho-tottori.or.jp/>

(おもて)

サービスを利用される上で、困っていること、苦情、  
トラブルなどがあるときは

まずは

- 1 サービス事業者に相談しましょう  
サービスを提供している事業者や介護保険施設に直接相談しましょう。事業者は、利用者からの苦情に迅速に対応し改善することが義務づけられています。
- 2 ケアマネジャーに相談しましょう  
サービスの連絡・調整を行っている介護支援事業所のケアマネジャーに相談します。ケアマネジャーは、利用者代わりに苦情内容を事業者に伝え、対応を促します。
- 3 市町村の介護担当課、居宅支援センターに相談しましょう  
お住まいの市町村に相談します。市町村は、事業者に調査・指導・助言を行います。
- 4 国保連合会への相談や苦情の申し立て  
市町村で解決するのが難しい場合や、特に利用者が希望する場合は、国保連合会に相談や苦情申し立てをします。

**国保連合会に相談や苦情を申し立てる場合**

国保連合会での苦情処理の流れ

- ① 申し立て
- ② 受付・相談
- ③ 介護サービス苦情処理委員が調査の必要性や内容について審査
- ④ 事務局で事業者等への調査
- ⑤ 介護サービス苦情処理委員会が改善すべき事項を検討
- ⑥ 事業者等へ指導・助言
- ⑦ 申立人へ通知

① 相談や申し立てのできる人  
・利用者本人またはその代理人(家族等)  
※原則として匿名での申し立てはできない

② 相談や苦情申立の対象となるもの  
○介護保険上の指定サービスであること  
○市町村で解決するのが困難な内容  
○相談や申立をされる人が国保連合会を希望する場合

③ 申し立ての方法  
※原則として書面で申し立てを行う(相談は不要)  
※「苦情申立書」と「同意書」に必要事項を記入

④ 苦情申立の対象とならないもの  
×すでに事業者等と話し合っている内容  
×相談が予定されている内容  
×調査結果などの責任の確定を求めている内容  
×契約の法的有効性に係る内容  
×医学的診断に関する内容  
×要介護認定・介護保険料に関する内容

(ウラ)