

信濃の介護保険

発行：長野県国民健康保険団体連合会 介護保険課
〒380-0871
長野市西長野加茂北 143-8 自治会館内
TEL：026-238-1555 (直通)
TEL：026-238-1580 (苦情相談専用)
TEL：026-238-1583 (障害者総合支援専用)
FAX：026-238-1581
E-mail：kaigo@kokuho-nagano.or.jp
URL：http://www.kokuho-nagano.or.jp

1 介護保険新規事業者説明会について

新規指定介護保険事業者を対象とした説明会を下記のとおり開催します。

本会からは介護給付費等の請求をするうえでの基本的事項について説明します。サービス種類別の詳細な説明は行いませんのでご承知おきください。

また、県介護支援課からも新規指定事業者向けの説明があります。参加を希望される事業者は、前日までに事業所番号、事業所名、参加者名をFAXにてご報告ください。

開催日	場所	時間(予定)
平成29年1月27日(金)	松本合同庁舎402会議室	午後1時～4時
平成29年2月27日(月)	長野県自治会館1階会議室	午後1時～4時

2 居宅介護支援費の請求について

居宅介護支援費を算定するうえでの留意点をまとめましたので請求する際の参考としてください。

(平成27年4月版介護報酬の解釈 1 単位数表編 P613 参照)

◇月の途中で、事業者の変更がある場合

利用者に対して月末時点で居宅介護支援を行い、給付管理票を国保連合会に提出する事業者について居宅介護支援費を算定する趣旨であるため、月の途中で事業者の変更があった場合には、変更後の事業者についてのみ居宅介護支援費を算定されるものとする。(ただし、月の途中で他の市町村に転出する場合を除く。)

◇月の途中で、要介護度に変更があった場合

要介護1又は要介護2と、要介護3から要介護5までは居宅介護サービス計画費の単位数が異なることから、要介護度が要介護1又は要介護2から、要介護3から要介護5までに変更となった場合の取り扱いに関しては、月末における要介護度区分に応じた報酬を請求する。

◇月の途中で、他の市町村に転出する場合

利用者が月の途中で他の市町村に転出する場合には、転出の前後のそれぞれの支給限度額は、それぞれの市町村で別々に管理することになることから、転入日の前日までの給付管理票と転入日以降の給付管理票も別々に作成すること。この場合、それぞれの給付管理票を同一の居宅介護支援事業者が作成した場合であっても、それぞれについて居宅介護支援費が算定されるものとする。

◇サービス利用票を作成した月において利用実績のない場合

サービス利用票の作成が行われなかった月及びサービス利用票を作成した月においても利用実績のない月については、給付管理票を作成できないため、居宅介護支援費は請求できない。

3 介護サービスに係る苦情処理について

国保連の苦情処理業務は、広域的な対応が可能なこと、介護サービスにおいて第三者機関であること、審査支払業務を通じて受給者の事業所情報がある等の理由により、介護保険法上に位置付けられています。

苦情処理のねらいは、①利用者の権利擁護 ②介護サービスの質の維持・向上 ③サービス内容及び介護費用の適正化の3つがあり、苦情申立があった時は、事業所に対して介護保険サービスの質の向上に関する調査及び指導・助言を行っています。その場合、事業所は必要な改善を行い、求めに応じて改善報告書を提出して頂くことになっています。

今後3回シリーズで、1回目は「事業所の苦情対応」 2回目は「苦情に対してどのように改善していくか」 3回目は「苦情をサービス改善の契機に」という内容でお話していきます。

第1回 <事業所の苦情対応>

本会が受け付けた苦情相談の中で、苦情の多いサービス種類順に ①居宅介護支援 ②通所介護 ③介護老人保健施設となっています。利用者数が多く身近な所が、苦情件数に影響していると思われます。

苦情相談を受けて「事業所にも苦情相談窓口があるので、直接相談したらどうか」と勧めると「窓口は知っていたが、相談できると思わなかった」「事業所がきちんと対応してくれるのか」等の疑問の声が多くなっています。

苦情相談窓口の設置は「運営基準」に明示されていますので、利用者が直接苦情を事業所に言える環境作りは大切です。ここで丁寧な対応を心がけ、真摯に話を聞くことが早期解決に繋がります。職員が片手間の対応で、またかとか、いやいや対応すると利用者にも伝わり、その後に影響します。苦情相談を受けた職員の態度が悪いことで、余計に不満が強くなり、相談で終わるつもりが苦情申立をしたいという方もいました。

苦情相談は匿名希望が多く「弱い立場なので事業所に知られたくない」「事業所に伝えても事業所側の立場でしか受けて貰えない」と、本会から苦情を伝える事を望む方が多いのが現状です。

事業所に事実確認した上で改善を依頼すると、匿名では事実確認が出来ないと、不満を示されることもあります。匿名であっても事業所の評価が「苦情」として表れたものと認識し、対応して頂きたいと思います。

苦情は個人の評価に関することが多く、特定の職員への苦情でも、本会からは苦情担当者または管理者に伝え、事業所全体のサービスの質の向上を目指して改善をお願いしています。また、苦情担当者は丁寧によく聞いてくれたが、その苦情が他の職員に伝わっていないとの指摘もありました。このようなことから、事業所には管理者を含め組織全体で苦情を話し合い、改善するシステムを構築し、その後の検証もお願いします。

苦情申立等で事業所に資料の提出を依頼すると、苦情対応マニュアルは策定されていても、事業所内部で苦情を処理する機能が不十分なところも見受けられます。場合により、外部の第三者評価や研修等も利用しながら、組織全体として苦情処理する機能を高めて頂きたいと思います。

平成28年12月請求分の支払日は1月30日(月)、2月請求分の締め切りは2月10日(金)です。