

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

# 信濃の介護保険

## 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2月27日(月)	長野県自治会館1階会議室	午後1時～4時
平成29年3月29日(水)	松本合同庁舎402会議室	午後1時～4時

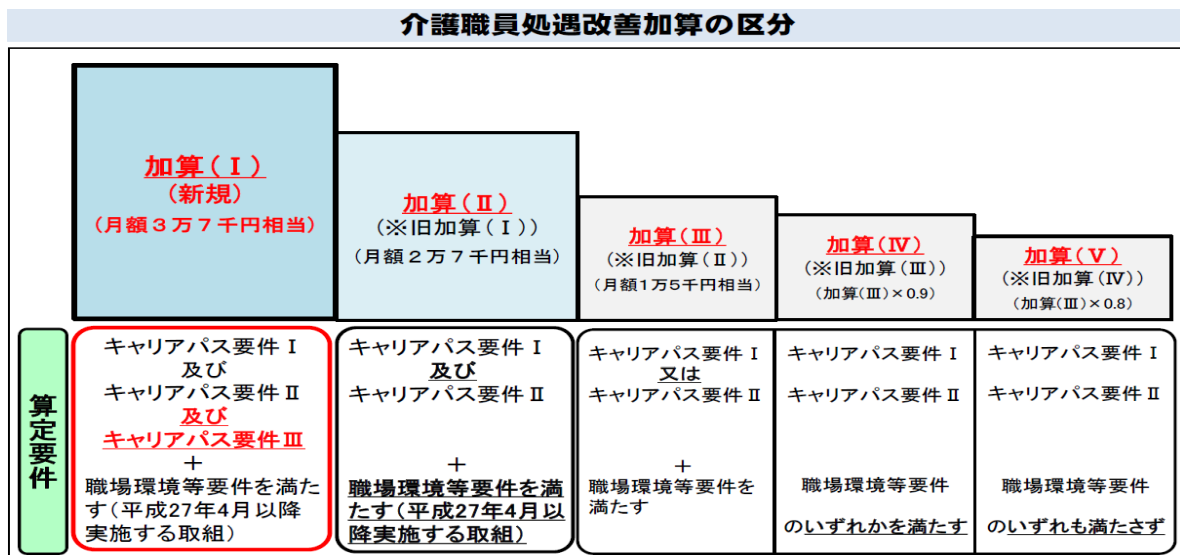
## 2 平成29年度介護報酬改定による介護職員処遇改善加算の拡充について

平成29年度介護報酬改定では、介護職員処遇改善加算の拡充を行うこととされています。これは、事業者による、昇給と結びついた形でのキャリアアップの仕組みの構築について、厚く評価を行うための区分を新設するものとなっており、下表のとおり、新たに加算(Ⅰ)が追加されます。

具体的な内容については、現行の介護職員処遇改善加算(Ⅰ)の算定に必要な要件に加えて、新たに、「経験若しくは資格等に依りて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組みを設けること(就業規則等の明確な書面での整備・全ての介護職員への周知を含む)」とのキャリアパス要件を設け、これらを全て満たすことを要するとされています。

なお、拡充に伴い、加算算定対象サービスごとの加算率も変更となりますのでご注意ください。

また、各介護サービス毎の算定構造等については、厚生労働省HPの第135回社会保障審議会介護給付費分科会資料をご覧ください。



(注)「キャリアパス要件Ⅰ」…職位・職責・職務内容等に応じた任用要件と賃金体系を整備すること  
「キャリアパス要件Ⅱ」…資質向上のための計画を策定して研修の実施又は研修の機会を確保すること  
「キャリアパス要件Ⅲ」…経験若しくは資格等に依りて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組みを設けること  
「職場環境等要件」…賃金改善以外の処遇改善を実施すること  
※就業規則等の明確な書面での整備・全ての介護職員への周知を含む。

### 3 介護サービスに係る苦情処理について

前号から掲載しております「介護サービスに係る苦情処理について」(3回シリーズ)の第2回となる今回は、苦情に対しての改善法についてです。

#### 第2回 <苦情に対してどのように改善していくか>

本会が受付した苦情相談の要因は、多い順に ①説明・情報の不足 ②サービスの質 ③従事者の態度 と続きます。事業所に苦情があった場合は、事実確認と分析を迅速に行い、相談者に丁寧に説明する等の初期対応が重要です。初期対応の遅れが解決困難にしている場合が見受けられます。

事業所で事故、ケガ等が起きた場合は、可能な範囲で迅速に家族に説明することが大切です。本会で苦情を受けて、事業所に確認すると、事業所は「落ち着いたらきちんと説明するつもりだった」そうですが、説明のない時間が長ければ長い程不信感が膨らんでいくと感じます。

苦情相談から見える苦情の主な要因として、下記のことが挙げられます。

#### ①利用者・家族への説明不足

サービスが適切でも説明が不十分だと苦情になることもある。

#### ②利用者の状態把握不足

施設入所したばかりの時やショートステイ、デイサービス利用時に事故が起きやすいので、利用者の状態を的確に把握し、必要に応じてケアプランを見直しておく。

#### ③利用者の要望把握不足

日頃から利用者・家族に積極的に声をかけ、利用者・家族の意向や要望の把握に努める。

#### ④情報共有及び連携の不足

事業所内で職員の役割や責任を明確にして、職員間で情報の共有化を図れる仕組みにしておく。

#### ⑤記録の不備

記録がないとサービスが行われなかったとみなされてしまう場合もあるため、入所者の状況把握ができる具体的事項を記載する。

#### ⑥契約解除時の対応

正当な理由によりやむを得ず契約解除する場合は、一定の予告期間を設け、事業所の運営基準や契約書の記載内容に沿った対応を行う。

契約解除については、利用者だけでなく事業所からも相談があります。運営基準等に沿った対応を行い、利用者へのサービス提供が滞らないように、適切に必要な措置をとることが重要です。

事業所に苦情があった場合は、まず事業所内で事実確認を行い、その上で苦情が、①～⑥までの苦情の要因のどれに該当するのか、内部で検討してみてください。複合している場合やこの他にも要因があるかもしれません。

そして該当した苦情の要因を、どのように改善すれば解決できるのか、事業所全体で解決策、再発防止策を検討し、実施につなげることが求められます。改善することは大変ですが、その努力が長い目で見ると利用者だけでなく、日頃頑張っている職員の方や事業所を守ることにつながります。