

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 新規指定介護保険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。

現在、滞りなく介護保険請求をされている事業所においても、担当者が代わられた場合などには、この機会にご参加ください。

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30年2月28日(水)	長野県自治会館 1階会議室	午後1時30分～4時30分
平成30年3月30日(金)	松本合同庁舎 204会議室	午後1時00分～4時00分

## 2 ISDN回線による請求を行っている事業所の皆様へ

平成30年4月より、ISDN回線及び書面による請求は廃止となり、介護給付費の請求は原則、伝送(インターネット請求)または電子媒体による請求となります。**ISDN回線及び書面による請求受付は、平成30年3月10日受付締切の2月サービス提供分の請求までで終了となりますのでご注意ください。**

請求明細書・給付管理票返戻(保留)一覧表等や支払通知書等を未取得の事業所につきましては、4月中旬までに全て取得していただきますようお願いいたします。(4月下旬には接続できない状態となります。)

なお、インターネット請求へ変更し電子証明書をすでに発行している場合、電子証明書の有効開始日の翌日以降に発行された通知文書は、インターネット側に届きます。

代理人に委任している場合、通知文書は代理人向けに届きます。その場合、通知文書を取得するには代理人ユーザIDでログインしてください。

電子証明書を発行していない場合には、通知文書は以前と同じ媒体で届きます。(ISDN請求であれば、ISDNで取得できますが、上記にも示したとおり4月下旬には接続できなくなりますのでご注意ください。)

## 3 書面による請求を行っている事業所の皆様へ

「介護給付費及び公費負担医療等に関する費用等の請求に関する省令(平成12年厚生省令第20号、最終改正平成26年8月15日)」の附則第二条から第四条までに規定された事業所が、平成30年4月以降も書面による請求を行う場合は、平成30年3月31日までに、「免除届出書」を本会へ提出する必要があります。「免除届出書」の様式は本会ホームページより取得可能です。

なお、上記附則第二条から第四条に該当しない事業所におかれましては書面での請求はできませんので、CD・インターネット等(CSV形式)での請求へ切り替えてください。

【取得方法】長野県国保連合会のHP⇒ [www.kokuho-nagano.or.jp/トップ](http://www.kokuho-nagano.or.jp/トップ)

▶介護事業所のみなさまへ▶様式ダウンロード▶介護事業所等▶請求省令に関する免除届

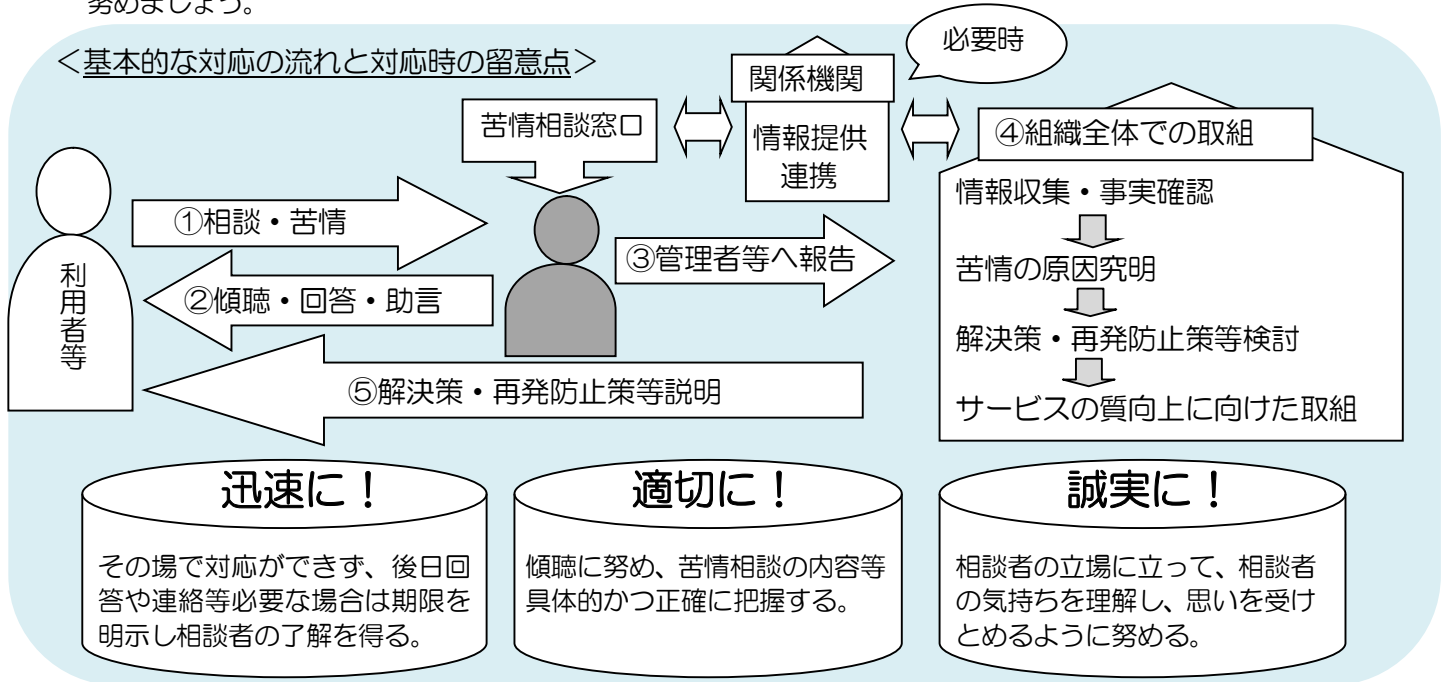
4 苦情・相談業務について ～具体的な対応について～

1 苦情・相談があった時の対応

苦情は、基本的には利用者等と事業者とが直接話し合い解決することが望まれます。

事業者は利用者にとって、最も身近にある相談窓口ですが、国保連合会に苦情相談してきた方に「事業所には直接伝えましたか」とお聞きすると「サービスを利用しているので言いにくい」「忙しそうで話せる雰囲気ではない」等相談することを躊躇されている方が見受けられます。

利用者等が介護サービスに対する不平不満を直接事業者と言える環境づくりはとても大切なことです。日頃から利用者等に積極的に言葉をかける等十分なコミュニケーションを図ることで、良好な信頼関係を築くよう努めましょう。



2 苦情・相談の記録について

苦情申立に至った案件の中には、事業者に苦情を言ったが、対応してもらえなかったため、国保連合会に苦情申立をしたという方もいらっしゃいます。事業者での苦情対応を確認すると、苦情相談の記録がきちんと記載できていない状況等見受けられました。運営基準では、苦情処理について、苦情を受け付けるための窓口の設置とともに、**苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない**と規定されています。

苦情内容や対応経過を記録することにより、事業所内で情報を共有し、相談者に対して、一貫した対応ができます。また、問題点の明確化、原因の究明や解決策・再発防止策の検討等サービスの質向上に向けた取組みにも活用することができます。

◆苦情申立の状況から◆

問題点	改善策
家族からの要望や相談等の記録がないため、家族が何を望み、何を職員に依頼していたのかが後任の職員等に引き継がれていなかった。	要望や相談があった場合は、苦情解決に関する事務取扱の手順に沿って、苦情受付記録用紙を用いて記録し、職員で情報共有する。
面談による苦情相談内容は、やり取りした会話内容のみで、受け付けた後の事業者内での検討内容と改善可能事項があるか等の記載がなかった。	苦情を受け付けた後の事業者内での検討内容や改善項目等も記載し、相談者にいつどのように説明したか等経過についても記録する。

※平成24～28年度苦情申立対応から抜粋

- 記録の留意点
- ・苦情だけでなく、相談・要望等もできる限り記録する。
  - ・苦情相談があった場合、受付日、その内容、対応経過等について記録する。
  - ・記入は、相談者の言い回しで書く。
  - ・苦情記録の表現は第三者が見ても不快にならないような言葉を用いる。  
(うるさい⇒声大きい のろい⇒ゆっくり)
  - ・時系列に、客観的な事実を正確に記載する。記録者個人の感想等は記載しない。
  - ・苦情相談から時間を置かずに記録する。(記憶が曖昧にならないようメモを取る工夫をする)

平成30年1月請求分の支払日は2月27日(火)、平成30年2月サービス分の請求受付期限は3月10日(土)です。