

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 3 月 29 日 (水)	松本合同庁舎 402 会議室	午後 1 時～4 時
平成 29 年 4 月 27 日 (木)	長野県自治会館 1 階会議室	午後 1 時 30 分～4 時 30 分

## 2 平成 29 年度介護保険請求書等受付日及び介護給付費等支払日について

	請求書受付日										支払日
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	
4月	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	28日 (金)
5月	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	30日 (火)
6月	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	29日 (木)
7月	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	28日 (金)
8月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	30日 (水)
9月	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	29日 (金)
10月	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	30日 (月)
11月	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	29日 (水)
12月	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	28日 (木)
1月	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	30日 (火)
2月	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	27日 (火)
3月	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	30日 (金)

※ 請求の留意点等は本会ホームページをご確認ください。 <http://www.kokuho-nagano.or.jp/>

### 3 介護サービスに係る苦情処理について

今回はNo.132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)の最終回となります。

#### 第3回 <苦情をサービス改善の契機に>

近年は利用者・家族の良質で安全な介護サービスへの権利意識が高くなっていると感じます。相談者に「本会は事業所のサービスの“質”に係わる相談を受けている」と伝えると、「まさにサービスの質が悪い」と返ってくるのですが、実は事故などの事実関係や体調悪化等の“責任を突き止めたい”との要望が多く寄せられます。責任の所在の最終的判断は法的な機関になりますが、事業所としては日頃から危機管理意識を持ち、運営基準や契約書、重要事項説明書、苦情対応マニュアル等を整備し、苦情に対し適切に対応できる体制を整えておくことが必要です。

また、利用者は事業所に気を使っている場合もあります。相談の内容が、聞けばすぐ解決しそうなものなら直接聞くことを勧めますが「忙しそうで声がかかりにくい」等の返事が返ってきます。日頃から職員の皆さんが積極的に声をかけて頂くことで、そこから話がつながり疑問も解決し、信頼関係も築けるようになると思います。

以前、苦情を伝えた事業所から連絡があり、早急に相談者との話し合いの場を設定したうえで、今後、同様の苦情が起きないように管理者含め職員一同で検討し改善しているとのこと、このような考え方の事業所は、更にサービスの質を向上させていけるのではないかと思います。

事業所に苦情があった場合の対応を振り返ります。

①相談者の話を丁寧に聞き、相手の気持ちを理解する。

特に事故や体調悪化時の苦情には、初期対応時の適切で真摯な態度が重要。

②事業所内で苦情の事実確認を行い、そこから苦情の要因・問題点を洗い出す。

③洗い出した苦情の要因・問題点を、どのように改善すれば解決できるのか、解決策、再発防止策を事業所全体で検討して、実施につなげる。

④苦情相談者に説明を行い、解決策、再発防止策を伝える。

このように対応することで、苦情がサービス改善の契機になります。大切なことは、管理者や苦情担当者だけでなく事業所全体で解決策、再発防止策を検討することです。

苦情の裏には多くの要望や希望があるとされています。苦情に真摯に対応することが、結果としてサービスの質の向上につながるのではないかと考えています。

平成29年2月請求分の支払日は3月30日(木)、4月請求分の締め切りは4月10日(月)です。