

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1月29日(月)	松本合同庁舎 402 会議室	午後1時00分～4時00分
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

2 ISDN 回線及び紙媒体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。**

また、現在、書面による請求を行っている事業所において、平成26年8月15日厚生労働省令第98号「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の一部を改正する省令」の以下の一部例外規定に該当し、平成30年4月以降も引き続き書面による請求を行う場合は、同改正省令により規定された「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。

【取得方法】長野県国保連合会のHP⇒ 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

書面による請求は次の条件にあてはまる事業所に限られます。

- 支給限度額管理が不要なサービス種類のみを行っている場合等、**一定の類型に該当する事業所等(下記参照)**であって、その旨を平成30年3月31日までに審査支払機関に届け出たもの
- 常勤の介護職員その他の従業者の年齢が、平成30年3月31日においていずれも65歳以上である事業所等であって、その旨を平成30年3月31日までに審査支払機関に届け出たもの
- 次の事由に該当する旨を、あらかじめ審査支払機関に届け出たもの
 - 電気通信回線設備の機能に障害が生じた場合(障害が生じている間に行う請求に限る)
 - コンピュータの販売又はリースを行う事業者との間で、設備の設置又はソフトウェアの導入に係る契約を締結している介護サービス事業所等であって、設置又は導入に係る作業が完了していない場合(設置又は導入に係る作業が完了するまでの間に行う請求に限る)
 - 改築工事中である施設又は臨時の施設において事業を行っている間に行う請求に限る
 - 事業の廃止又は休止に関する計画を定めている場合(事業の廃止又は休止するまでの間に行う請求に限る)
 - その他、伝送又は電子媒体による請求を行うことが特に困難な事情がある場合(当該請求に限る)
- ※ ①から⑤までの事由に該当する旨の届出を行う際には、届出の内容を確認できる資料を添付するものとする。
- ※ ①、②又は⑤に該当する旨の届出を行うに当たり、届出をあらかじめ行えないことについてやむを得ない事情がある場合には、請求の日当該届出を行うことができることとする。この場合にあっては、届出の内容を確認できる資料は、請求の事後において、速やかに審査支払機関に提出するものとする。

一定の類型に該当する事業所等について

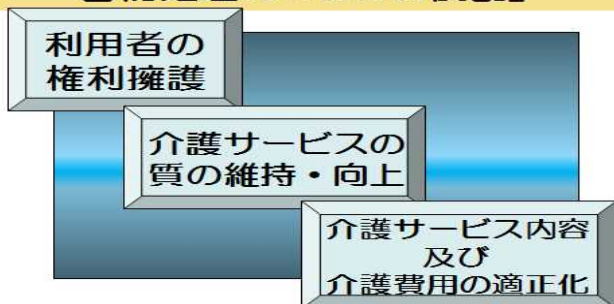
「電子情報処理組織又は磁気テープ等を用いた請求を行うことが困難と認められる次の事業所等であって、平成30年3月31日までに、その旨を審査支払機関に届け出たもの。」

- 電子情報処理組織又は磁気テープ等を用いた請求を行うことが困難と認められる次の事業所等であって、平成30年3月31日までに、その旨を審査支払機関に届け出たもの。
 - イ 支給限度額管理が不要なサービス(居宅療養管理指導、特定施設入居者生活介護(短期利用以外)、認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)、地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用以外)、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、介護予防居宅療養管理指導、介護予防特定施設入居者生活介護(短期利用以外)及び介護予防認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)をいう。以下同じ。) 一 種類のみを行うサービス事業所
 - ロ 支給限度額管理が必要なサービス、居宅介護支援若しくは介護予防支援又は総合事業(以下単に「支給限度額管理が必要なサービス」という。) 一 種類のみを行うサービス事業所
 - ハ 支給限度額管理が不要なサービス一 種類及び支給限度額管理が必要なサービス一 種類を行うサービス事業所
 - ニ 施設サービス(介護福祉施設サービス及び介護保健施設サービスをいう。以下同じ。)のみを行う50床未満の介護保険施設
 - ホ 施設サービス及び支給限度額管理が不要なサービス一 種類を行う50床未満の介護保険施設
 - ヘ 施設サービス及び支給限度額管理が必要なサービス一 種類を行う50床未満の介護保険施設
 - ト 施設サービス、支給限度額管理が不要なサービス一 種類及び支給限度額管理が必要なサービス一 種類を行う50床未満の介護保険施設

3 介護サービスに係る苦情処理について

1 苦情処理の役割

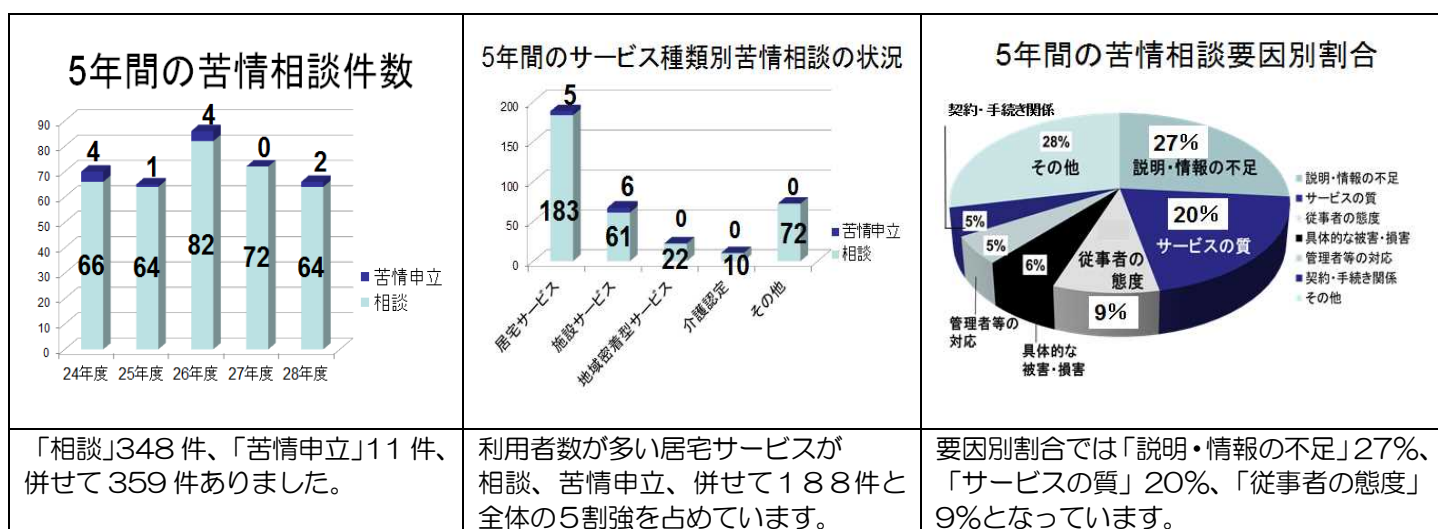
苦情処理の「3つの役割」



介護保険制度では、利用者保護及びサービスの質の維持・向上等の観点から、利用者等は提供された介護サービスに不満がある場合、苦情が言えるよう、苦情処理の仕組みが構築されており、「サービス事業者」、「居宅介護支援事業者」、「市町村」、「国保連合会」、「都道府県」の各々が、利用者等からの苦情に対応することになっています。

苦情処理にあたっては、重要な役割を担っているとの認識に立って、苦情と真摯に向き合い、迅速かつ適切な対応に努めることが大切です。

2 平成24～28年度の国保連合会における苦情相談の状況



「相談」348件、「苦情申立」11件、併せて359件ありました。

利用者数が多い居宅サービスが相談、苦情申立、併せて188件と全体の5割強を占めています。

要因別割合では「説明・情報の不足」27%、「サービスの質」20%、「従事者の態度」9%となっています。

3 要因の第1位「説明・情報の不足」

サービスが適切に行われていたとしても、説明が不十分であったために苦情になってしまうケースが多く見受けられます。

事業所としては十分説明したつもりでも、利用者や家族は十分理解できていない場合があります。

相談者	サービス種別	苦情相談の内容
子	居宅介護支援	介護サービス利用料に自費が生じたが、事前に説明がなかった。
本人	通所介護	加算がつくから印鑑を押すよう書類を渡されたが、十分な説明がなかった。
本人	訪問介護	ヘルパーが時間に遅れてきたが、遅れた理由の説明がなかった。
子	短期入所生活介護	利用中、母の栄養状態が悪化したが、その状況について説明がなかった。
子	介護老人福祉施設	母は転倒し骨折したが、事故の状況や対応について十分な説明がなかった。
妻	介護老人保健施設	夫の薬が変更となったが、薬について説明がなかった。

※平成24～28年度苦情相談より抜粋



苦情を未然に防ぐためには、利用者・家族にわかるよう懇切丁寧な説明を行い、利用者・家族の理解と同意を得ているかの確認をしておくことが必要です。

- 専門用語はできるだけ使わず、噛み砕いたわかりやすい言葉で伝える。
- 口頭だけではなく、わかりやすいように図を書いて説明する等の工夫をする。
- 必要に応じて、資料等を提供する。
- 説明した後に、利用者・家族が理解できているか、同意しているかを確認する。
- 適切なタイミングで、相手の状況や心情にも配慮しながら説明をする。

苦情はこの事業者でも発生する可能性があります。苦情を事業者で気づかなかつた改善点とプラスに捉え、サービス改善の契機として、積極的に活用していきましょう。

平成29年12月請求分の支払日は1月30日(火)、平成30年1月サービス分の請求受付期限は2月10日(土)です。