

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所は、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31年1月30日（水）	長野県安曇野庁舎301会議室	午後1時00分～4時00分
平成31年2月27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 給付管理票の作成区分に関する留意事項

給付管理票の作成区分には、新規・修正・取消の3種類があります。作成区分は給付管理票提出のタイミングや目的によって異なり、誤った区分で提出すると返戻の原因となり、サービス事業所への支払が適切に行なわれない場合がありますのでご留意ください。

【新規】	<p>《決定している給付管理票が無い場合の区分》</p> <p>給付管理票を初めて提出する場合や、初めて提出した給付管理票が返戻となり、再度提出する場合には、【新規】で提出します。</p>
【修正】	<p>《既に決定している給付管理票の内容修正を目的として再提出する場合の区分》</p> <p>給付管理票を【修正】として提出すると、<u>決定済みの給付管理票が新たな内容に上書き</u>されます。決定済みのサービス事業所の請求がある場合、修正後の給付管理票と実績を突合し、再審査がかかります。</p> <p>このため、<u>修正したい箇所のみでなく、全ての事業所の情報を記載して提出する必要があります。</u></p>
【取消】	<p>《既に決定している給付管理票の取消を行う場合の作成区分》</p> <p>実績がない等、本来提出すべきでない給付管理票が決定している場合、【取消】の区分で該当の給付管理票を再提出することで取り消しが可能です。給付管理票を取り消すと、これに基づくサービス事業所の実績、及び居宅介護（予防）支援費の実績が過誤（請求の取下げ）となります。</p>

なお、給付管理票の【修正】については、サービス事業所が審査同月（給付管理票を修正で提出した月）に過誤調整を実施した場合、給付管理票の【修正】がシステム上受けられずエラーで返戻となります。

給付管理票の計画単位数等を修正し、サービス事業所側の請求明細書の単位数を変更したい場合、サービス事業所側の請求明細書のみ過誤調整し、次月に給付管理票の修正と請求明細書の再請求をしていただくことで不要な返戻をなくすることができます。

3 苦情相談業務について～事業者としての備えは万全ですか？～

事業者は日頃から危機管理意識を徹底し、職員の意識改革を進め、苦情に対して適切に対応できるよう備えておくことが必要です。

チェック
しましょう

◆苦情相談窓口の設置◆

事業者には苦情を受け付ける窓口を設置すべきことが「運営基準」で明確に示されています。

- 窓口を設置し、担当者を決めている。
- 事業者内で、どんなささいな苦情であっても担当者に伝わる連絡体制が整っている。
- 利用者・家族と取り交わす契約書・重要事項説明書等に担当者の氏名、連絡先を記載し利用者・家族に苦情相談窓口を説明し、理解を得ている。

◆初期対応◆

苦情が発生した場合、初期対応が特に重要です。この初期対応が遅れてしまうと、相談者に不信感を生じさせ解決が困難になる場合が多く見受けられます。

誠意ある迅速な対応に心掛けましょう。

- 苦情が発生した場合、苦情内容を正確に把握し相談者の思いを受けとめている。
- 苦情に対して、事実関係の確認や原因の究明を迅速に行っている。
- 相談者に対して、把握した事実や原因等について、わかりやすく説明している。
- 苦情が相談者の制度の理解不足や誤解等による場合は、わかりやすい言葉で丁寧に説明を行っている。
- 対応に時間が必要な場合は、対応方針及び回答の時期等について説明している。

◆組織としての対応◆

苦情に対しては、個人の判断で対応せず、組織として統一した対応が必要です。あらかじめ、苦情対応マニュアルを作成する等処理体制、手順等決めておきましょう。また、苦情は事業者にとって重要な情報であることを念頭に置き、サービスの質の向上のための改善に向けて、組織全体で積極的に取り組みましょう。

- 苦情対応マニュアルを作成している。
- 苦情発生時の処理体制、手順等を職員に周知し、職員の意識統一が図れている。
- 苦情対応マニュアルについて、適宜見直しを行い実用性のあるものに改善している。
- 組織として改善策を協議している。
- 取り組み方針や具体策等の協議結果を相談者に報告している。
- 協議結果を職員に周知し、組織全体で改善に向けた取り組みを行っている。

◆苦情を未然に防止するための取り組み◆

苦情が発生した場合には、迅速かつ誠意をもって適切に対応することはもちろん、普段から苦情発生のリスクをチェックし、苦情を未然に防ぐ取り組みも大切です。

- 苦情対応の事例について、職員で事例検討等を行い業務の改善策を検討している。
- 職員から出された改善策を業務に取り入れている。
- 事業者に寄せられた苦情については、要因等発生リスクの分析を行っている。
- 苦情対応がサービスの質の向上につながっているか等の評価を行っている。

平成30年12月請求分の支払日は1月30日(水)、2月請求分の締め切りは2月10日(日)です。
なお、2月9日(土)、10日(日)は長野県自治会館1階で8:30～16:30まで受付を行います。