

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
平成31年3月26日（火）	長野県総合教育センター第2研修室 (塩尻市大字片丘字南唐沢6342-4)	午後1時00分～4時00分

2 インターネット請求での電子証明書の扱いについて

インターネット請求を行っている事業所から、電子証明書についてのお問い合わせを多くいただいております。対応方法等をQ&Aにてお示ししますのでご確認ください。

No	質問	回答
1	電子証明書が発行されたので、電子証明書をダウンロードしようとしたところ、証明書発行用パスワードを入力してもエラーとなったので、証明書発行用パスワード再発行を行い、電子証明書をダウンロードしました。 その後、電子証明書のインストールを行おうとしたのですが、再発行されたパスワードを入力するとエラーになり、インストールができません。どうしたらよいのでしょうか。	電子証明書のインストールには、発行申請時に入力した証明書発行用パスワードの入力が必要です。（発行済みの電子証明書には、発行申請時に入力した情報が埋め込まれています。） 証明書発行用パスワードの再発行は、新しいパスワードが発行されるため、既に発行済みの電子証明書をインストールするために使用することはできません。発行済みの電子証明書をインストールできないという場合、新しい証明書発行用パスワードで、新たに電子証明書の発行申請を行う必要があります。 なお、 再度発行申請を行う際には、再度発行手数料がかかります ので、予めご了承ください。
2	電子証明書のダウンロード・インストールを実施後に、パソコンの故障が発生した場合、もしくはパソコンの買い替えを行った場合には、代理人申請電子請求受付システムより再度、電子証明書をダウンロードすることは可能でしょうか。	ダウンロード可能です。 なお、ダウンロードには前回インストールした際と同じ証明書発行用パスワードが必要となりますので、注意してください。 また、証明書発行用パスワードが記載された書類は、ヘルプデスクや国保連合会では保有していませんので、紛失しないよう注意してください。

3 共通する苦情の要因について

介護サービスの種別を問わず、苦情に至るケースには共通した要因が見受けられます。事業者は日頃から危機意識を徹底し、職員の意識改革を進めるとともに、苦情が発生しやすい要因等を洗い出し、十分な予防措置を講じることが必要です。

要因1：利用者・家族への説明不足

事業者としては十分説明を行ったつもりでも、利用者や家族は十分理解しないまま介護サービスが行われたために苦情となる場合が見受けられます。

要因2：利用者の状態把握の不足

利用者の状態を把握しないままに介護サービスの提供が行われ、急激な状態悪化や事故に対応できずに苦情になってしまうケースが見受けられます。

要因3：利用者・家族の要望把握の不足

利用者・家族の意向や要望等の把握が不足しているために、適切なサービスが行われていないとの苦情が発生するケースが見受けられます。

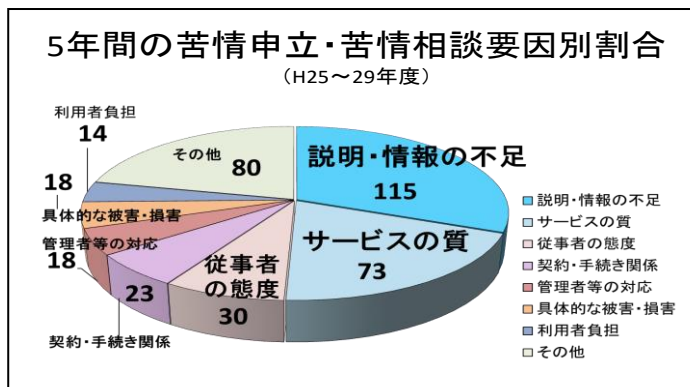
要因4：情報共有・連携の不足

職員間、関係者間等で必要な情報共有ができていないなど、連携不足に起因する苦情等が見受けられます。

要因5：記録の不備

記録は事業者が提供した介護サービスの具体的内容や利用者の状態を適切に把握するために重要です。特に事故や急変時の場合、記録の開示を求められる場合があり、記録が不十分であるために苦情となることがあります。

国保連合会に寄せられた苦情の要因として **説明・情報の不足** が3割強を占めています！



利用者や家族に説明等行う時、事前の準備をせず、場当たりの説明をしていませんか。

家族等から「事業所の職員によって説明の内容が違う。」「会って話すべきことを電話1本で片付けられた。」「入院した時に簡単な説明があっただけで、ちゃんとした説明がない。」等の苦情が寄せられています。

利用者や家族から説明を求められた時、事業者として説明が必要な時、どう対応するか等組織として検討しておく必要があります。

説明時の留意点

◆説明者が適切でなかった

⇒伝えるべき内容によって説明者を選定し、家族等に正確な情報をわかりやすく説明します。医療に関する説明は、専門知識のある医療スタッフから丁寧に説明していただくとういでしょう。

◆説明する時期が適切でなかった

⇒入院時など家族が落ち着いて説明を聴ける状況にない時に簡単な説明だけで済ませてしまうと、十分な説明がなかった等の苦情になることが見受けられます。後日改めて説明の場を設け、家族等の心情に配慮しながら丁寧に説明しましょう。

◆説明方法が適切でなかった

⇒直接会って話すべきことを電話で済ませてしまう、複雑な内容を口頭だけで説明する等説明の方法が適切でなかったために苦情になる場合が見受けられます。内容や状況等にあった説明方法を工夫し、相手が理解できるようわかりやすい説明に努めましょう。

◆説明内容が適切でなかった

⇒職員個々で説明をしてしまうと説明内容が一貫せず、不信感を抱かせてしまうことになります。客観的な事実を組織で十分検討し整理した上で、事実に基づいた正確な説明をしましょう。

平成31年1月請求分の支払日は2月27日(水)、3月請求分の締め切りは3月10日(日)です。なお、3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。