

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：https://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。

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)
令和2年2月28日(金)	長野県自治会館 1階会議室	午後1時30分~4時30分
令和2年3月30日(月)	松本合同庁舎 2階健康教育室	午後1時00分~4時00分

2 「介護職員処遇改善加算等内訳のお知らせ」の出力情報追加について

令和元年10月から算定が開始された介護職員等特定処遇改善加算の情報を「介護職員処遇改善加算等総額のお知らせ」及び「介護職員処遇改善加算等内訳のお知らせ」に出力するよう帳票レイアウトを変更したところですが、新しい帳票レイアウトではサービス種類毎の合計加算額の出力をしておらず、県等の指定権者に対して実績の届出をするためには事業所が手作業にて集計する状態となっております。

上記の問題点を受け、県等の指定権者に対して実績の届出が円滑に行われるよう、「介護職員処遇改善加算等内訳のお知らせ」に小計(下図枠内)を表示する改修を行い、11月及び12月審査分の「介護職員処遇改善加算等総額のお知らせ」等を再出力し、令和2年1月審査分(2月送付分)の介護給付費等支払決定額通知書等と併せて該当事業所へ送付いたしましたのでご確認ください。

国保連合会一事業所

介護職員処遇改善加算等内訳のお知らせ 令和2年1月審査分

令和2年2月×日

事業所番号 9000000010
 事業所名 事業所1

長野県国民健康保険団体連合会

証記載 保険者番号	証記載保険者名	被保険者番号	被保険者名	サービス 提供年月	サービス種類 コード	サービス種類名	通常/ 過額	加算 区分	サービス単位数	単位数 単価	加算額
900010	〇〇市	0000000001	ヒナソウ1	2019/12	11	訪問介護	通常	処遇	123	10.00	1,230
900010	〇〇市	0000000001	ヒナソウ1	2019/12	11	訪問介護	通常	特定	80	10.00	800
900010	〇〇市	0000000002	ヒナソウ2	2019/12	A1	訪問型みなし	通常	処遇	123	10.00	1,230
900010	〇〇市	0000000002	ヒナソウ2	2019/12	A1	訪問型みなし	通常	特定	80	10.00	800
900010	〇〇市	0000000006	ヒナソウ6	2019/11	11	訪問介護	通常	処遇	274	10.00	2,740
900010	〇〇市	0000000007	ヒナソウ7	2019/11	11	訪問介護	通常	特定	126	10.00	1,260
	小計				11	訪問介護		処遇			5,230
					11	訪問介護		特定			2,860
					A1	訪問型みなし		処遇			1,230
					A1	訪問型みなし		特定			800
					A2	訪問型独自		処遇			1,230
					A2	訪問型独自		特定			800
合 計											12,150

※加算区分欄の「処遇」には、「介護職員処遇改善加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ」が含まれる。
 ※加算区分欄の「特定」には、「介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ、Ⅱ」が含まれる。

3 苦情相談業務について（自らが提供したサービス等に関する苦情・相談等への対応の基本）

サービス種別	相談内容
居宅介護支援	希望どおりの居宅サービス計画を作成してくれず、計画についての説明もない。
訪問看護	検査結果等の資料を持っていくが、そのことについて説明や指導がない。
訪問介護	訪問介護員に要望を伝えたら「できません」と冷たく言われた。
訪問リハビリ	法律が変わり3ヵ月で終了と言われたが、主治医は終了することを知らなかった。
通所介護	職員のたばこの臭いがひどく、食事介助等受ける時に気持ちが悪くなる。
通所リハビリ	体が痛いと言ったが運動不足だと言われ、リハビリをさせられ痛みが悪化した。
短期入所生活介護	利用中父親の体調が悪化したのに連絡がなかった。
特定施設入居者生活介護	状態悪化時の説明に納得がいかず、何度も説明を求めたら職員がため息をついた。
小規模多機能型居宅介護	宿泊をして帰ってきた時、母の顔に青あざができていたが説明も謝罪もなかった。
認知症対応型共同生活介護	詳しい説明もなく請求書類が送られてきたことに納得できない。
福祉用具貸与	電動ベッドの調子が悪くなり修理をお願いしたが、迅速に対応してくれなかった。
介護老人保健施設	事故の説明を求めたら謝罪もなく「何が聞きたいのか」と高圧的な態度であった。
介護老人福祉施設	施設に言葉のきつい職員がいて、母はその職員を怖がっている。

本会に寄せられた苦情相談の中には、事業者にも相談しても納得のいく対応をしてもらえず、相談して来るケースが見受けられます。事業者の初期対応の遅れ等が解決を困難としています。

本来苦情は利用者や家族と事業者とが直接話し合い、解決することが望めます。事業者は苦情があったことを真摯に受け止め、苦情等は重要な情報であるとの認識を持ち、相談者の立場に立って、誠意ある迅速な対応を心掛けましょう。

対応の基本

◆誠意ある迅速な対応

- まずは傾聴⇒対応する側が時間的余裕を持って、相談者の立場に立って話をよく聴きましょう。
- 主訴の把握⇒相談者の苦情内容等正確に把握し、相談者の思いを受けとめましょう。
- その場での対応が困難な場合は対応方針・回答の時期等について説明し、了承を得ておきましょう。
- 相談者の苦情等が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し、必要に応じて資料等の提供を行きましょう。

◆組織としての適切な対応

- 苦情等については事実確認と原因究明を迅速に行い、具体的な改善策等を協議します。
- 相談者に把握した事実や原因、協議した改善策等について丁寧に説明し、了承を得ます。
- 職員に取り組み方針や具体策等の協議結果を周知し、組織全体で改善に向けた取り組みを行います。
- 問題が解決した後、一定期間が経過したら、その後の様子を確認し改善が図られたかの評価を行います。

◆市町村、国保連合会との協力

- 相談者が市町村、本会に苦情申立等行った場合、市町村や本会の行う調査等に協力します。
- 市町村、本会から指導・助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行います。

◆苦情・相談内容等の記録

- 相談者等からの苦情・相談内容や対応経過等について、その内容等を記録し定められた期間保存します。
- 利用者・家族からの要望等についてもできるだけ記録し、職員間で情報共有しておきましょう。

指定基準では苦情処理について「利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない」と規定されています。

「利用者や家族の声がより良いサービスを育てる」等の苦情相談業務の基本姿勢を忘れず、利用者や家族が不平不満等を直接事業者と言える環境づくりに努めましょう。

令和2年2月審査分の支払日は3月30日（月）、令和2年3月審査分の締め切りは3月10日（火）です。
2月審査分の返戻通知等の送信日は3月2日（月）夕方、送付日は3月3日（火）を予定しております。