

信濃の介護保険

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/

1 新規指定介護保険事業者研修会について

新規指定介護保険事業者を対象とした研修会を下表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の説明、県介護支援課等からは新規指定事業者向けの説明を行います。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。

なお、参加を希望される事業者は資料等を事前に送付する関係上、1 週間前までに事業所番号、事業所名、参加者名をFAX（026-238-1581）にてご報告ください。

開催日	開催方法または開催方法	時間
令和 7 年 2 月 26 日（水）	Web 会議システム（Webex）による	午後 1 時 30 分～4 時 30 分
令和 7 年 3 月 27 日（木）	Web 会議システム（Webex）による	午後 1 時 30 分～4 時 30 分

2 令和 7 年 7 月貸与分から適用される福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限の公表について（新商品に係る分）

福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限の公表については、「福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の基準について」（平成 30 年 3 月 22 日老高発 0332 第 1 号厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）で示されているとおり、新商品について 3 ヶ月に 1 度の頻度で全国平均貸与価格の公表や上限価格を設けることとなっております。

令和 7 年 7 月貸与分より新たに全国平均貸与価格及び上限価格が適用される商品（新商品のみ）及びその価格について、厚生労働省のホームページに掲載されていますので、以下を御参照いただきますようお願いいたします。

掲載先（厚生労働省ホームページ）

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398.html>

本内容は、公益財団法人テクノエイド協会のホームページでも掲載しています。

<https://www.techno-aids.or.jp/tekisei/index.shtml>

3 ケアプランデータ連携システム説明会資料等について

令和 6 年 12 月 4 日、国民健康保険中央会主催による自治体向けケアプランデータ連携システム説明会が開催されました。

当日の資料やアーカイブ動画がケアプランデータ連携システムサポートサイトに保存されていますので、ご確認いただき、システム導入についてご検討いただきますようお願いいたします。



4 苦情相談への対応について～誠実な対応できていますか？～

こんな苦情が寄せられました！

相談者	サービス種別	相談内容
子	通所介護	職員から「帰る間に転倒してしまって、でも、同じように歩いているので大丈夫と思う。すみません」と電話があったが、帰宅した母は歩くことがほとんどできない状態で、明らかに朝の状態とは違っていた。翌日受診し、骨折していることがわかり母は入院となった。このことをケアマネジャーに報告し、事業所への連絡をお願いした。何らかの連絡があるかと思って待っていたが全く無く、2 週間過ぎ、あまりにも責任のなさを感じこちらから電話したが、管理者は事態をよく <u>把握しておらず</u> 、しどろもどろで事業所内の <u>連携は図れておらず</u> 、事業所の <u>初動の悪さと誠意のなさを感じる対応</u> であった。
子	短期入所生活介護	母が一人で施設内を歩いていて転倒し、柱にぶつかって首を傷め、緊急搬送された。施設から連絡があり、病院に駆けつけ母を見るとぼろの服を着せられていた。施設に、何でこんなぼろの服を着せていたのか、転倒事故についても説明を求めたが <u>十分な説明はなかった</u> 。その後は保険会社に丸投げで <u>謝罪もしない</u> 。
子	介護老人保健施設	父が入所していた施設で、同室の人がコロナに感染し、父にうつって父が亡くなった。状況があっという間だったので、施設に話を聞きに行った。医師が病状の説明をし、管理者や看護師からも話があったが「私たちの対応にミスはなかった。感染対策をしているのにこういうことで責められると仕事をやってられない。」と言い、 <u>謝ろうともしない</u> 。高齢でコロナに罹ったから亡くなって仕方ないという態度であった。

◆ご家族への対応はどうすればよかったのでしょうか？

◆ご家族の思いに寄り添った対応はできていたのでしょうか？

誠意をもって対応すること！

クレーム対応の基本

- ・謝罪すべきときははっきり謝罪する。
- ・相手の言い分をよく傾聴する。
- ・相手が何をしたいかを適切に把握する。
- ・迅速かつ的確に対処する。
- ・複数名で対応するときは情報の共有、連携を徹底する。
- ・同種のクレームが再発しないよう根本原因を探り、解決する。

謝罪＝法的責任が確定するものではありません！

※ R5 年 1 月 31 日「令和 4 年度介護サービス苦情処理担当者研修会（講師：外岡潤弁護士）資料」より抜粋

本会の相談窓口には、利用者や家族から事業所に対して「謝罪がない」「誠意が感じられない」といった苦情が多く寄せられています。特に、苦情申立に至った全ての申立者から「誠実に対応してもらえなかった」「事業所は誠意がない」等の声が聞かれています。

また、苦情申立の調査の中で、施設の長から「責任、訴訟問題になるので謝ってはいけない」等の発言もあって、責任問題等を心配するあまり誠意ある対応ができていない状況が見受けられました。

本来、責任の有る無しにかかわらず、利用者や家族に辛い思いや不快な思い等させてしまったことについては、事業所として真摯に受け止め、利用者や家族の立場にたって、もし自分が相手の立場だったらどのように感じるかを常に意識し、利用者や家族の思いに寄り添った対応をすることが大切です。「謝ったら負け」という姿勢では、利用者や家族の感情を損ねてしまい、解決が困難になってしまいます。大切なことは、事業所として誠意を尽くすこと、誠実に対応することです。

日頃から、事業所として誠意ある対応ができるよう、組織としての統一した対応方針など検討し、確認しておくことも必要ではないでしょうか。

令和 7 年 2 月審査分の支払日は 3 月 28 日（金）、令和 7 年 3 月審査分の締め切りは 3 月 10 日（月）です。
2 月審査分の返戻通知等の送信日は 3 月 3 日（月）、発送日は 3 月 4 日（火）を予定しております。