

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かれても、担当者が代わられた場合等は、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しますので、開催日の1週間前までに「事業所番号、事業所名、参加者名」を記載した用紙でFAX（026-238-1581）にてお申込ください。

開催日	開催場所	時間
令和8年 3月24日（火）	Web 会議システム（Webex）による	午後1時30分～4時30分

2 八十二銀行と長野銀行の合併に伴う口座変更手続きについて

詳細につきましては、本会ホームページに掲載している令和7年11月10日付事務連絡「八十二銀行と長野銀行の合併に伴う手続きについて（依頼）」をご確認のうえ、ご対応いただきますようお願いします。

事務連絡掲載場所：本会ホームページ>介護事業所等のみなさまへ>国保連合会からのお知らせ

3 ケアプランデータ連携システムについて

令和8年1月13日付厚生労働省老健局高齢者支援課老人保健課事務連絡（介護保険最新情報 Vol.1460）のとおり、生産性向上や協働化等に取り組む事業者の介護職員に対する賃上げ支援の上乗せ要件として、「ケアプランデータ連携システムに加入していること」が設けられることとなりました。

また、現在、当システムのライセンス料が無料となるフリーパスキャンペーンが行われておりますが、令和8年度中は引き続き無料で利用することが可能と案内がありましたので、この機会に導入をご検討ください。



4 苦情・相談業務について～説明・情報の不足が要因の第1位～

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、利用者の権利擁護及びサービスの質の維持・向上等の観点から、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作られています。運営基準で「サービス事業者」「居宅介護支援事業者」には、利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するための必要な措置を講じるよう規定されています。

事業所の皆様には、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ていただくようお願いいたします。

2 国保連合会での5年間（令和2年度～令和6年度）の苦情相談の状況

5年間の苦情相談件数(491件)

5年間の苦情申立・相談要因別割合

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ています。事業所としては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」483件、「苦情申立」8件、併せて491件ありました。

要因別割合では「説明・情報の不足」45.0%、「管理者等の対応」8.9%、「従事者の態度」8.6%となっています。

3 『説明・情報の不足』が要因の事例と対応策

相談者	サービス種別	苦情相談の内容
子	居宅介護支援	ケアマネから利用料金について説明があったが、納得できない。
子	訪問看護	緊急時訪問看護加算がついているが、詳しい説明がない。みんなつけるものなのか。
本人	訪問介護	説明も引継ぎもなくヘルパーから一方的に契約解除され困っている。
子	通所リハビリ	母がリハビリ中に転倒し入院したが、転倒について詳しい説明がない。
子	通所介護	母が食べ物をつかえて入院中であるが、今後の事業所の対応等について話がない。
子	特定施設	施設内で罹ったコロナについて、納得できる説明がなかった。
子	短期入所生活介護	利用後、自宅で靴下を脱がしたところ親指の爪が剥がれていたのに説明がなかった。
子	介護老人福祉施設	入院した父が施設に戻ったが、以前の個室に戻れず多床室になった説明がない。
子	介護老人保健施設	入所した母親の体重が激減し説明を求めたが、納得できる説明ではなかった。

※令和2年度～令和6年度苦情相談より抜粋



＜対応策～苦情を未然に防ぐために～＞

- 相談者の話を十分傾聴し、主訴を正確に把握した上で、相手のペースに合わせて懇切丁寧な説明を行う。専門用語はできるだけ使わず、かみ砕いたわかりやすい言葉で伝える。
- 口頭の説明だけでなく、書面で説明するなど相談者が理解しやすい方法を工夫し、必要に応じて資料等提供する。
- 状態悪化等医療に関する説明は、医療スタッフから説明する等伝えるべき内容によって説明者を選定し、明確な根拠（事実）に基づいた正確な情報を伝える。曖昧な説明はしない。
- 適切なタイミングで、相手の状況や心情にも十分配慮しながら説明する。
- 説明後、相手が説明した内容等十分理解し、同意を得られたか確認を行う。

重要ポイント
説明後の確認
を忘れない！

苦情はどこ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っ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。