

～介護保険だより～

令和7年2月号 No.114

1. 利用者等からの苦情について事例から考えてみましょう

- 苦情に至るケースは、サービス種別を問わず共通した要因が見受けられます。
- 下記事例を参考にしながら、対応のポイントについて考えてみましょう。

【事例】

入所中の家族が施設内でインフルエンザに感染したが、施設から迅速で詳細な連絡がなかった。

〔苦情概要〕

利用当事者が施設入所中にインフルエンザに感染した。施設という生活を共有している場所のため感染はやむを得ないが、施設からの連絡が遅かった。

▽感染がわかった当日に利用当事者の家族に連絡していなかった。その後、連絡したが、家族から施設に対し連絡が遅いとの苦情があったため、管理者が電話で謝罪した。また、家族が来所した際に連絡が遅くなったことについて管理者から改めて謝罪し、再発防止に向けた取組を口頭で説明した。

◆ポイント① ～初期対応～

利用者の状況が変化した場合には、速やかに家族に連絡する必要がありました。苦情を組織として真摯に受け止め、利用者、家族の不満や要望を的確に把握し、迅速な初期対応と丁寧な説明をする必要がありました。

◆ポイント② ～再確認・見直し～

苦情を受けた際には、速やかに管理者に報告するとともに、原因の究明、再発防止策等を検討し、家族への連絡体制について、連絡漏れが起きないようにチェック体制やマニュアルを再確認し、見直すことが大切です。

◆ポイント③ ～情報の共有～

利用者の状態の変化に関する苦情には、家族への連絡に関するものが少なくありません。利用者の状態が変化した場合に備えて、日頃から「どのような場合に」「いつ」「職員の誰が（管理者、介護職員、医師）」「家族の誰に」、連絡するのかを検討し、職員間で共有する必要があります。

◆ポイント④ ～説明の工夫～

事業者としては説明したつもりでも、利用者、家族が十分に理解できていないため苦情となる場合があります。明確な根拠を示すとともに、口頭説明だけでなく、書面による説明など、利用者、家族が理解しやすいように工夫することも必要です。

- 本会ホームページにモデル様式として「苦情（相談）対応記録票」を掲載しておりますので、ご活用ください。

2. 請求明細書等受付締切日・支払予定日（令和7年2月）

- 令和7年1月サービス提供分の提出締切日・・・2月10日（月）
- 郵送または持参の場合・・・10日 ***必着（17時15分）**
※11日以降に到着したのものについては、**原則受付ができません**。特に、郵送の場合、各運送業者の配達予定日にご注意ください。
- 伝送（インターネット請求）の場合・・・10日 ***23時59分まで可能**
※受付日の23時59分までは**事業所側**で『**取消**』『**再送信**』が可能です。連合会では取り消しが**できません**ので、ご利用のソフト会社にお問合せください。
※受付日翌営業日以降の再送信については、連合会にご連絡ください。
- また、伝送での請求は、請求差し替えが容易であることや、郵送等の手間や経費がなくなる等、大変便利です。ぜひ、**伝送への切り替え**をご検討ください。
- 令和6年12月サービス提供分（1月審査分）支払予定日・・・2月27日（木）
- なお、「提出締切日・支払予定日等」の**年間予定**について、本会ホームページ（<https://www.kokuhoren-miyazaki.or.jp>）に掲載しておりますので、ご確認ください。

3. ホームページに各種情報を掲載しています！

- 本会ホームページ（<https://www.kokuhoren-miyazaki.or.jp>）に、介護保険関係者の皆さまあて、各種情報を掲載しています。
【 トップページ > 介護保険関係者の皆さま > お問い合わせ 】
- 「よくある質問」や「返戻の解説」についても掲載しています。本会への照会の前には、**必ずご確認ください**。
- また、お問合せについては、**FAX質問票〔2024年9月改訂版〕**の使用にご協力をお願いします（本会ホームページからダウンロード可能です）。
- なお、ご質問に対しては**お問合せ順で回答**しております。混雑時には**数日要する**こともありますので、ご了承ください。

<国保連介護請求返戻エラー検索（九州版）LINE 公式アカウントのご案内>
右のQRコードから友だち登録可能です。

[LINE アプリホーム]→[友だち追加]→[QRコード]→[QRコード読取]→[追加]



宮崎県国民健康保険団体連合会 情報・介護課 介護福祉係
TEL (0985) 35-5111 FAX (0985) 25-0260
ホームページ <https://www.kokuhoren-miyazaki.or.jp>