「苦情から見えてくるサービスの質の改善について」

(苦情が大きくなる原因)

サービス中に事故が発生した際、たとえ、事業所側に過失があると考えにくい場合でも、 説明に一貫性がなかったり、説明が不足していたりすると、家族の不信感を増大させ苦情の 規模が大きくなる可能性があります。

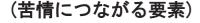
例えば、事故当時の状況が明確になっていない段階で、利用者家族に説明すると、話に矛盾が生じる場合があり、不信感につながります。

(例) 通所介護

デイサービス中に転倒し、骨折した。

転倒の際、職員は誰も見ていなかった

▼
詳細な説明を求めても、職員からは曖昧な回答しか得られず、不信感が募っている。



真摯な対応をしてもらえない。

/字職員同士の情報の共有が出来ておらず、回答が定まっていない

事故当時の状況がわからない。(曖昧な説明しかない) プサービス提供の記録がない



≪防止するためには≫

万一、事故が起こってしまった場合、大切なのは利用者家族への「初期対応」です。初期 対応が不適切なため不信感を生じさせ、解決が困難になっている事例が多く見受けられま す。曖昧な記憶で家族へ説明をしたり、職員によって対応が異なるとトラブルの元になりま す。事務所内で、共有する情報に食い違いが起きたり、忘れたりということを防ぐためにも、 「サービス提供の記録」を作成しておくことが大変重要になります。 また、苦情の発生を、未然に防止する取組みを講じたり、利用者や家族と常日頃からコミュニケーションをとり、関係性を築いていくこともサービスの質の向上につながる方法です。



(参考)

令和3年度国保連合会苦情相談。苦情申立件数

苦情相談	381 件
苦情申立	1件
計	382 件

苦情相談: 電話や来会等で助言や情報提供等を行ったもの。

苦情申立: 苦情申立書を受けたもの。

•「運営基準」厚生省令第37号「通所介護」参照

くサービスの提供の記録>

第 19 条 <u>指定通所介護事業者</u>は、<u>指定通所介護</u>を提供した際には、当該<u>指定通所介護</u>の提供日及び内容、当該<u>指定通所介護</u>について法第 41 条第 6 項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 <u>指定通所介護事業者</u>は、<u>指定通所介護</u>を提供した際には、提供した具体的なサービスの 内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な 方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

介護保険の請求をしたけど、うっかり加算の区分を間違えてしまいほとんど返戻になってしまった…今月の給付費が少ない…



こんな経験はありませんか?

届出していない加算を算定したなど、請求に誤りがあると、返戻となり △ 給付費の支払いがなくなる可能性があります

大阪府国保連合会では事業所向けに

事業所向けインターネット情報公開支援サービス

Oh!Shien

こんなサービスを提供していますな

★返戻になる前に確認できる エラーがわかる

「Oh!Shien」では、本会での審査期間中に審査結果を確認することができます!

★請求にエラーがあった…そんなときでも大丈夫請求の差し替え可能

請求データの差し替え期間(※)に誤ったデータを削除し、電子請求受付システムで再送信(請求情報の差し替え)を行う ことができます!ただし、差し替えは<u>インターネット請求事業所(代理請求合む)のみ</u>

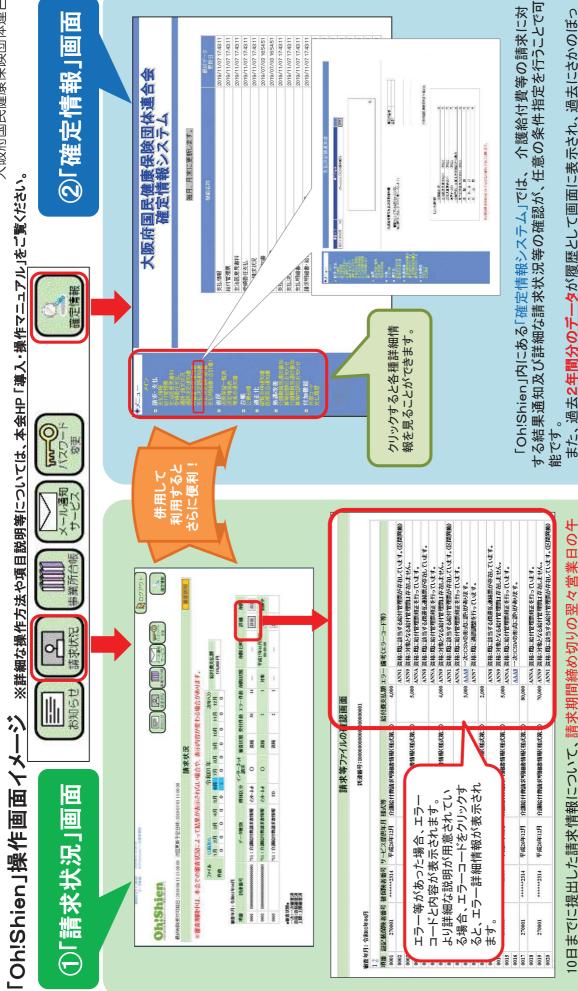
※ 差し替え期間については、Oh!Shienにて公開しています。

★さらにうれしい過去2年間の請求履歴や支払通知等が確認できる

《大阪府国民健康保険団体連合会ホームページ》 [「Oh!Shien」へのアクセス方法】

企議保険事業所等の皆機 >請求・支払関係> 磁気及び電子請求について >(2)事業所向けインターネット情報公開支援サービス(0h/Shien)について

大阪府国保連|検索



9 る結果週知及ひ計細な請水状沈寺の確認の、住息の条件指定を行うことで記 能です。 また、過去<mark>2年間分のデータ</mark>が履歴として画面に表示され、過去にさかのぼっ また、過去<mark>2年間分のデータ</mark>が履歴として画面に表示され、過去にさかのぼっ で請求漏れの確認や結果通知書(処遇改善加算等総額のお知らせ等)の取得 が可能です。 ※全事業所が対象です。 大阪府国民健康保険団体連合会

また、差し替え期間中であれば、当月10日までに提出した請求情報の削除申

後から、資格審査までの状況(エラーor正常)が確認できます。

※ 差し替え期間中の削除申請は、「OhiShien」でのみ行うことができます。 「電子請求受付システム」では行うことができませんのでご注意ください。

ただし、差し替えはインターネット請求事業所(代理請求合む)のみです。

青を行うことができます。

介護保険課(介護保険担当)

TELO6-6949-5446