

「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。



（苦情につながる要素）

真摯な対応をしてもらえない。

☞ 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）

☞ 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、忘れて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

<サービスの提供の記録>

第19条 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、当該指定通所介護の提供日及び内容、当該指定通所介護について法第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に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 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、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ったり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

こんなサービスを提供しています

事業所向けインターネット情報公開支援サービス

Oh!Shien



【ご利用は**無料**！
詳細は裏面をチェック
ぜひ導入してね♪

★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**インターネット請求事業所(代理請求含む)のみ**

※ 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！**

「Oh!Shien」操作画面イメージ

※詳細な操作方法や項目説明等については、本会HP「導入・操作マニュアル」をご覧ください。

①「請求状況」画面

請求状況

※請求期間中は、本会での審査状況によって処理が変更される場合があります。

請求番号	請求日	請求状況	エラーコード	審査状況	備考
0001	2019/07/03	審査中			
0002	2019/07/03	審査中			
0003	2019/07/03	審査中			

②「確定情報」画面

確定情報

大阪府国民健康保険団体連合会 確定情報システム

毎月、月末に更新します。

確定番号	確定日	機能記号
2019/11/07 1748311	2019/11/07 1748311	
2019/11/07 1748311	2019/11/07 1748311	
2019/11/07 1748311	2019/11/07 1748311	
2019/07/03 165451	2019/07/03 165451	
2019/07/03 165451	2019/07/03 165451	
2019/11/07 1748311	2019/11/07 1748311	
2019/11/07 1748311	2019/11/07 1748311	
2019/11/07 1748311	2019/11/07 1748311	

併用して
利用すると
さらに便利！

クリックすると各種詳細情報を見ることができます。

「Oh!Shien」内にある「確定情報システム」では、介護給付費等の請求に対する結果通知及び詳細な請求状況等の確認が、任意の条件指定を行うことで可能です。
また、過去**2年間分**のデータが履歴として画面に表示され、過去にさかのぼって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。

【問合せ先】
大阪府国民健康保険団体連合会
介護保険課（介護保険担当）
TEL06-6949-5446

請求等ファイルの確認画面

請求等ファイルの確認画面

現在番号: 10000000000000000000

請求番号	請求日	請求状況	エラーコード	備考
0001	2019/07/03	審査中		
0002	2019/07/03	審査中		
0003	2019/07/03	審査中		

エラー等があった場合、エラーコードと内容が表示されます。
より詳細な説明が用意されている場合、エラーコードをクリックすると、エラー詳細情報が表示されます。

10日までに提出した請求情報について、請求期間締め切りの翌々営業日の午後から、資格審査までの状況（エラーor正常）が確認できます。
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請を行うことができます。
ただし、差し替え期間中の削除申請は、「Oh!Shien」でのみ行うことができます。
※ 差し替え期間中の削除申請は、「Oh!Shien」では行うことができませんのでご注意ください。