

～介護保険だより～

令和8年8月号 No.132

1. 利用者等からの苦情をサービス改善の契機にしましょう

- 利用者等からの苦情に対しては、職員の意識改革を進め、迅速かつ適切に対応できるような体制を整えておく必要があります。
- また、苦情をサービス改善の契機としてとらえ、積極的に活用していくことが重要です。
- そのためには、苦情の発生要因を分析し、再発防止策の検討を行うことが必要です。苦情からサービス提供上の問題を把握し、真摯に対応することがサービスの質の向上につながります。

◆ポイント

苦情を未然に防止することも必要ですが、**苦情を言いやすい**環境整備や真摯な対応が大切です。

- ① 「苦情＝**不平不満**」ではなく「苦情＝**利用者の声**」としてとらえることが大切です。
- ② 「利用者の声を**100%叶える**」ではなく、「利用者の声に**誠実に100%対応**する」ことが大切です。
- ③ 「誰が悪いのか」ではなく、「**何が原因**なのか」「**どう対処**するのか」を究明することが大切です。
- ④ 相手を否定するのではなく、「**尊重しながら断る技術**」を身に着けることが大切です。
- ⑤ 相手を尊重しながらも、できないことはできないとはっきり伝える「**穏やかな勇気**」が大切です。

2. 請求明細書等受付締切日・支払予定日（令和8年8月）

- 令和8年7月サービス提供分の提出締切日・・・**8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8年6月サービス提供分（7月審査分）支払予定日・・・**8月28日（金）**
- 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>