

～介護保険だより～

令和8年2月号 No.126

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】＜施設サービス（介護老人福祉施設）＞

職員に苦情を言ったが、重要事項説明書に記載された苦情対応がされなかった。

〔苦情概要〕

苦情に対して、重要事項説明書に記載されていた原因の究明、改善策の検討などがされなかった。

▽家族は、入所当事者の生活の様子について、生活相談員と長時間の面談を行っており、その際に苦情を伝えていた。

▽その後、家族が施設の職員に苦情について質問をしたところ、職員は、苦情ではなく要望と受け止めていると返答していた。要望と受け止めていたため、重要事項説明書に沿った苦情対応は不要と判断されていた。

◆ポイント① ～組織的検討～

入所者や家族から施設に対する不満が表明された場合や苦情の申し出があった場合などは、その内容を記録し、組織的に原因の究明や対応策、改善策を検討することが必要です。また、入所者や家族との信頼関係を構築し、施設サービスの質の向上を図るための取り組みに繋げることが必要です。

◆ポイント② ～統一した対応方針～

苦情に対し適切に対応するためには、苦情を受けたら速やかに管理者に報告するとともに、組織で情報を共有し、チェック体制やマニュアルを再確認の上、統一した対応方針を決めて対応することが重要です。

◆ポイント③ ～苦情を未然に防止するために～

面談時に、事業者としては説明したつもりでも、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、口頭説明だけではなく、書面による説明など、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8年2月）

- 令和8年1月サービス提供分の提出締切日・・・2月10日（火）
- 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7年12月サービス提供分（1月審査分）支払予定日・・・2月26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>