

～介護保険だより～

令和7年7月号 No.119

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】＜居宅介護支援＞

信頼関係の維持が難しいことを理由に、一方的に契約を解除された。

〔苦情概要〕

事業所から契約解除を明記した書面が送付されてきた。書面には、「信頼関係の維持が難しく、居宅介護支援が困難なため、今月限りで契約を解除したい。」と記載されていた。事前の話合いなど一切なく、別の事業所を紹介されることもなかった。▽契約解除の書面には、解除の理由が具体的に記載されておらず、同書面の記載からは、本件の契約解除が契約書のどの条項に基づく解除なのか確認できなかった。▽家族と事業所との間で、介護の在り方又は居宅介護支援の在り方についての認識に溝があったところ、それを埋めるための話し合いが十分に行われていなかった。▽契約解除の回避に向けた話し合いや、他の事業所や保険者との調整、やむを得ず契約解除する場合の代替サービスの確保等について検討がされていなかった。

◆ポイント① ～十分な説明と共通理解～

契約を締結する前に、契約の各当事者が共通の理解をもつことが不可欠です。そのため、契約の目的である居宅介護支援の意味及びその範囲等の重要な事項について、利用者、家族に十分に説明し、共通の理解が得られたことを確認することが重要です。

◆ポイント② ～明確かつ丁寧な説明～

やむを得ず契約を解除する場合であっても、契約書の条項の意味及び条項への当てはめについて適切に判断するとともに、利用者、家族に対して、契約を解除せざるを得ない理由が理解できるように文書等で説明する必要があります。

◆ポイント③ ～最大限の努力～

さらに、契約の解除と同時に、他の事業所を紹介するなど、介護サービスの中断を防ぐとともに、利用者、家族に不安を与えない配慮が必要となります。

「運営基準」では、事業者は、正当な理由なくサービスの提供を拒否してはならないとされており、「解釈通知」には正当な理由について記載されています。

サービスの継続が難しい場合は、サービス担当者会議を通じて、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保険者又は関係事業者等と連携して、事業者はサービスの継続に向けて最大限の努力をする必要があります。

- 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7月）

- 令和7年6月サービス提供分の提出締切日・・・7月10日（木）
- 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5月サービス提供分（6月審査分）支払予定日・・・7月29日（火）
- 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>