

外部機関による参考資料

大阪府国民健康保険団体連合会

- ・ 苦情から見てくるサービスの質の改善について
- ・ Oh!Shien

大阪法務局

- ・ みんなの人権110番

大阪労働局

- ・ 介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント
- ・ 「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項
- ・ 大阪府の最低賃金
- ・ 転倒及び腰痛予防

大阪府警察

- ・ 安全運転管理者制度
- ・ STOP!ながらスマホ

その他

- ・ 大阪の空き家コールセンター
- ・ 予約駐車場ロケリブ
- ・ ハラスメント対策

「苦情から見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ます、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4年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	420 件
苦情申立	0 件
計	420 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

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！**

最終納付金支払期日: 2019/06/13 15:00:00 次回更新予定日時: 2019/07/01 15:00:00

請求状況 画面印刷

※審査利用中は、本会での審査状況によって結果が表示されない場合や、表示内容が変わる場合があります。

ファイル 件数	令和01年												総付費支払額 174,000 円
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

審査年月: 令和01年06月

項番	支払番号	データ種別	媒体区分	インターネット 請求	審査状況	受付件数	エラー件数	再審査状況	再審査日	詳細	再
0001	10000000000000000000000001	「1」: 介護給付費請求書情報	イ	ネット	○	資格	39	14	—	—	—
0002	10000000000000000000000002	「1」: 介護給付費請求書情報	イ	ネット	○	資格	2	1	付帯	平成27年01月 09:00:00	2019年
0003	10000000000000000000000003	「1」: 介護給付費請求書情報	F	D	資格	2	1	—	—	—	—

※審査状況
一次: 一次審査済
再審査: 再審査済
上訴: 上訴審査済

- 請求・支払
支払情報
給付金受領書
請求書・領金票
通知・請求状況
請求決定通知書
- 請求書送付履歴
請求書送付履歴
支払明細書(合計書)
- 添戻
返戻保管一覧表
返金準備書
返金通知書
- 台帳
台帳
- 調正化
調正化申請通知書
調正化台帳通知書
- 処遇改善
介護職員処遇改善加算
算出結果のお知らせ
介護職員処遇改善加算
算出結果のお知らせ
- 付加機能
付加機能
支払履歴

[illegible]

クリックすると各種詳細情報を見ることができます。

請求等ファイルの確認画面					到達番号:10000000000000000001	
審査年月: 令和1年06月						
1/2						
項目	届記載保険者番号	被保険者番号	サービス提供年月	様式等	給付費支払額	エラー (備考(エラーコード等))
0001	270001	*****2314	平成26年12月	介護給付費請求明細書情報(様式第1)	4,000	
0002						ANX1 資格: 既に該当する給付管理票が存在しています。(区間異動)
0003				資格情報(様式第1)	5,000	ANX9 資格: 対象となる給付管理票は存在しません。
0004						ANNA 資格: 既に給付管理票修正を行っています。
0005						ANNB 資格: 既に該当する償還払込補票が存在しています。
0006				資格情報(様式第1)	4,000	ANNA 資格: 既に給付管理票修正を行っています。
0007						ANX9 資格: 対象となる給付管理票は存在しません。
0008						ANX1 資格: 既に該当する給付管理票が存在しています。(区間異動)
0009						ANNA 資格: 既に給付管理票修正を行っています。
0010					3,000	AAA3 一次: CSVの形式に誤りがあります。
0011						ANN7 資格: 既に過誤調整を行っています。
0012				資格情報(様式第1)	2,000	
0013						ANNB 資格: 既に該当する償還払込補票が存在しています。
0014				請求書情報(様式第1)	5,000	ANX9 資格: 対象となる給付管理票は存在しません。
0015						ANNA 資格: 既に給付管理票修正を行っています。
0016						AAA3 一次: CSVの形式に誤りがあります。
0017	270001	*****2314	平成26年12月	介護給付費請求明細書情報(様式第1)	80,000	
0018						ANNA 資格: 既に給付管理票修正を行っています。
0019	270001	*****2314	平成26年12月	介護給付費請求明細書情報(様式第1)	70,000	ANX9 資格: 対象となる給付管理票は存在しません。
0020						ANX1 資格: 既に該当する給付管理票が存在しています。(区間異動)

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10:30頃から、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、差し替えはインターネット請求事業所(代理請求含む)のみです。

※ 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。

「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。

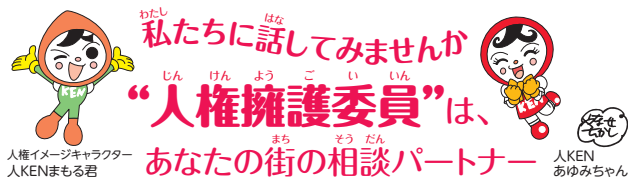
「Oh!Shien」内にある「**確定情報システム**」では、介護給付費等の請求に対する結果通知及び詳細な請求状況等の確認が、任意の条件指定を行うことで可能です。

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



人権イメージキャラクター 人KENまもる君

1どんな人?

現在、約14,000名の人権擁護委員が、全国の各市町村に配置され、地域の方から寄せられる人権相談に応じえています。

人権擁護委員は、日常生活における様々な人権問題に対応するため、市町村長の推薦と法務大臣からの委嘱を受けて活動しています。

人権問題の解決にはきめ細かな支援が大切ですので、人権擁護委員には、色々な経歴を持った人が就任しています。

2どんな制度?

人権擁護委員制度は、昭和23年に創設され、その歴史は古く、他国では類を見ない制度です。

人権擁護委員は、人権尊重の理念を国民に広めるため、法務局職員と共に人権相談や救済のための活動、人権教室や講演会などの地域に密着した人権啓発活動をしています。

人権擁護委員制度は、民間のボランティアの方々や国と一体となって、皆さんの人権を守る制度なのです。

3委員の願い

人権擁護委員は、その職務を行う時、必ずき章(バッジ)を着けています。

き章(バッジ)のデザインは、外枠が「かたばみ」の葉で、中が菊型の「人」の字です。このデザインには、地を這って広がる「かたばみ」のように、人権尊重思想が広がるようにとの願いが込められています。



かたばみ



き章

●人権相談はこちらへ●

人権についての相談はなんでも

みんなの人権110番 0570-003-110

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
- 一部のIP電話等からはご利用できない場合があります。

学校でのいじめ、虐待などこどもに関する相談はこちら

こどもの人権110番 0120-007-110

こどもの人権についての専用相談電話です。
いじめや虐待などのこどもの人権についての相談はこちらへどうぞ。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通・通話料無料)



職場でのセクハラ、家庭内暴力など女性に関する相談はこちら

女性の人権ホットライン 0570-070-810

- 女性の人権についての専用相談電話です。
セクハラやDVなどの女性の人権についての相談はこちらへどうぞ。
- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
 - 一部のIP電話等からはご利用できない場合があります。

インターネットでも相談を受け付けています

パソコン・スマホ・携帯電話共通

インターネット人権相談 検索Q SOS-eメール

<https://www.jinken.go.jp/>

*端末の環境により、ご利用できない場合があります。

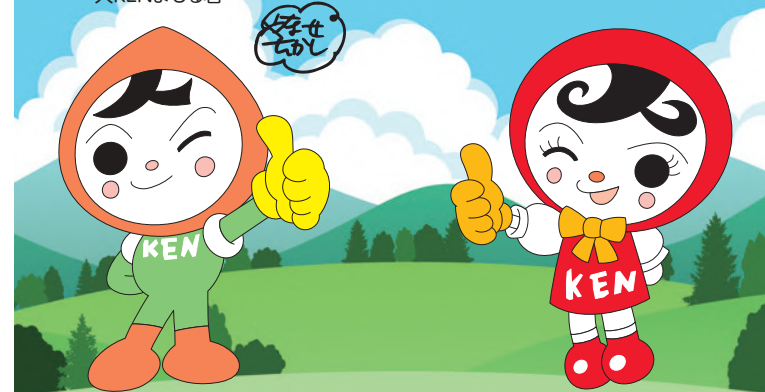
秘密は守ります。相談は無料です。



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

人権イメージキャラクター
人KENまもる君

人KENあゆみちゃん



- 差別を受けた
- 暴行・虐待を受けた
- ハラスメントを受けた
- いじめを受けた
- インターネットによる誹謗中傷など

悩みを 抱える あなたへ

ひとりで悩まず
法務局に相談を



法務省人権擁護局
全国人権擁護委員連合会

訪問介護に 従事されている皆様へ

皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きているのでは…と思うことはありませんか？

私たち法務省の人権擁護機関は、一人一人の人権が尊重され、高齢者や障害者の方々が毎日安心して暮らすことができるよう、様々な人権擁護活動に取り組んでいます。

皆様が訪問介護中に、いじめ、いやがらせ、虐待などが疑われる事案を見たり聞いたりしたら、みんなの人権110番(裏面)まで情報をお寄せください。

法務局職員や人権擁護委員が、事案に応じた迅速・柔軟な方法で、関係する方々と話し合いながら解決に導きます。

※人権擁護委員とは、法務大臣が委嘱した民間の人たちで、約14,000名が全国の市町村に配置されています。

人権イメージキャラクター
人 KEN あゆみちゃん



こんなことを感じたり、 見たり聞いたりしたことはありませんか？



法務局職員、
人権擁護委員が
一緒になって
皆様の悩みの
解決に取り組めます。



心理的虐待
(言葉の暴力など)



身体的虐待
(殴る・蹴るなど)



経済的虐待
(金銭の無断使用など)



介護・監護の
放棄・放任

一人で悩まず、ご相談ください。



- 法律的なアドバイスを行ったり、悩み事を解決する上で、より専門的な機関を紹介します。
- 関係する方々の間に入って、中立な立場から話し合いを仲介します。
- 事実関係を調査した上で、人権侵害をした人に対し、その行為をやめるよう注意します。

このほかにも、他の行政機関と協力するなどして、悩み事を解決に導きます。



人権イメージキャラクター
人 KEN まもる君

秘密は
守ります

相談は
無料です



人権イメージキャラクター
人 KEN あゆみちゃん

あなたの行動が笑顔をつくれます。
あなたからのご相談をお待ちしています。