

介護保険だより

令和4年11月号

群馬県国民健康保険団体連合会

令和4年度介護保険事業所苦情処理研修会を開催しました

令和4年9月20日（火）に「令和4年度介護保険事業所苦情処理研修会（主催／本会 後援／群馬県）」を群馬県市町村会館において開催いたしました。

集合形式とZoomを用いたWeb形式の複合方式で開催し、多くの方にご参加いただきました。



挨拶する本会栴澤常務理事



挨拶する群馬県介護高齢課佐藤課長

始めに本会介護サービス苦情処理委員である尾池久美子委員が、『国保連合会の電話相談』と題し、本会に寄せられた苦情相談の内容について、具体的な事例を紹介しながら講演を行いました。

参加者の方々は、スライド及び配布された資料を確認しながら熱心に聞き入っていました。



講演する尾池委員



講演する高村氏

続いて弁護士である高村浩氏が、『【対応が困難】な苦情に対応する際の法的留意点について』と題し、講演を行いました。講演では、通常の苦情と「対応が困難」な苦情の意味とその原因に

ついてや、それらの苦情への対応方法等について運営基準上で必要となる対応部分や重要事項説明書の記載例や契約書の規定例なども示しながら解説をいただきました。

参加者へのアンケート結果では、次のようなご意見等をいただいておりますので、参考までに掲載させていただきます。

- ・弁護士の方の講演ということで、難しいのではないかと考えていたが、わかりやすくかみ砕いた説明だったので、とても理解ができた。
- ・苦情の構造的な理解ができて有意義な研修会であった。
- ・苦情の事例や対応時の文書や面談に関して具体的に解説いただき、とても有意義な研修であった。
- ・Webで参加したが、司会の声など、一部の音声聞きとりづらかった。

今回いただいたご意見等も参考にさせていただき、来年度も研修会を開催する予定です。

皆さまのご参加をお待ちしています。

本会へ審査結果等についてお問い合わせをいただく際のお願い

1 介護保険系の直通番号

お問い合わせの際は以下の番号におかけください。介護保険課介護保険系の職員が出ますので、電話を転送する間の待ち時間はありません。

介護保険課介護保険係 直通番号：027-290-1319

2 ホームページのご案内

審査結果等に関するお問い合わせの前に本会ホームページをご一読いただき、対応方法等についてご確認ください。

アドレス <https://www.gunmakokuho.or.jp/>または「群馬県国保連合会」と検索してください。

- ・ホーム > よくある質問 > 介護保険事業所の方
- ・ホーム > 介護保険事業所の方 > 12 介護保険だより

※ ご不明な点等ある場合には、本会から送付された帳票をお手元にご用意の上、お問い合わせください。

3 返戻のお問い合わせの際は、事業所番号、事業所名称及び提供しているサービス種類等をお伝えください。

お問い合わせ先

〒371-0846

群馬県前橋市元総社町 335 番地の 8

群馬県市町村会館 2 階

群馬県国民健康保険団体連合会（介護保険課介護保険係）

TEL 027-290-1319（直通）

FAX 027-255-5077

受付時間 8：30 ～ 17：15（12：00 ～ 13：00 を除く）

※17：15 以降はお電話をいただいても繋がらないことがあります。

ホームページ <https://www.gunmakokuho.or.jp>

★群馬県以外の事業所様については、所在都道府県の国保連合会にお問い合わせをお願いします。

インターネット



国保連合会