

## 5 その他円滑な運営のための方策

- 介護保険事業の実施にあたっては、さまざまな角度から円滑に運営するための配慮が必要となります。

### 【低所得者への配慮】

介護保険は、社会全体で介護を支える相互扶助制度です。しかし、介護サービスが必要でありながら、経済的な理由で利用できなかつたり、制限したりすることのないように個別の事情に応じた保険料の減免を実施します。実施に際しては、納付相談を重視していきます。

### 【事業者への適正指導等】

#### (1) 地域密着型サービス事業者の指定

地域密着型サービス事業者の指定にあたっては、公平・公正で透明な仕組みを構築し良質なサービスを誘導し、計画目標を超えるサービスは抑制するなど地域の状況を勘案した指定をおこなっていきます。

#### (2) 地域密着型サービス事業者への指導・監査

立ち入り調査などの指導体制を強化し、地域の身近な保険者としての機能を活かして迅速かつきめ細やかな指導監査を実施し、事業者への指定基準の遵守や必要に応じて報告・帳簿書類の提出を求めるなど管理機能を強化します。

### 【事業運営の苦情処理体制】

利用者からの不満や苦情には、利用者保護の立場から原因を解明し、トラブルの再発を防ぐよう迅速で適切な対応に努めます。

利用者からの介護サービスなどに関する相談や苦情に応じられるよう県や国民健康保険団体連合会との連絡調整を図るとともに地域包括支援センターや居宅介護支援事業者などとの連携を強化し、相談・援助体制の整備を図り、苦情への対応を行っていきます。