

## 苦情対応結果報告書

発生年月日	平成25年12月3日（火）
福祉サービス等の種類	介護予防支援事業・居宅介護支援事業
苦情の内容	<p>分類 職員の対応について</p> <p>【近隣の介護保険事業所から】</p> <p>10月分の訪問リハビリの給付費請求をしたところ、国保連合会から単位数誤りという通知を受けた。確認すると要支援者の支給限度額が超過しており、地域包括支援センター職員や、担当ケアマネから何も聞いていなかったので、誤った利用代金を利用者に請求した。</p> <p>利用者の支給限度額超過が発生した場合、当事業所が超過分を処理するのなら、事前連絡の上、調整依頼を頂きたい。</p> <p>実績が確定した時点で、事業所に文書で通知するなどの業務改善を願う。</p>
処理経過と結果	<p>連絡のあった当日に、居宅介護支援係長と地域支援係長が、担当職員に給付管理の処理方法について事実確認しました。</p> <p>苦情申出人に対し、連絡不足をお詫びし、処理方法についても追って連絡する事を約束しました。翌4日再度お詫びをし、国保連合会への再請求、利用者に対しての領収書差し替え及び差額の徴収を依頼しました。</p> <p>今後、要支援者の給付管理においても、限度額超過が判明した際は、事前に割り振り先事業所への調整依頼を行い、地域包括支援センターと連携しながら行う事を確認しました。</p>