

令和8年4月1日

皆様からのご意見・苦情申し出および解決策について

社会福祉法人 八起会
理事長 木村 文一

令和7年度 下半期

施設	対象者	申出人(関係)	日時・発生場所	状況 (内容) から	対象者の要望	解決策
八起会居宅介護支援相談所	利用者 T 様	ご家族	令和7年12月10日(水)	家族からメールで利用中のデイサービスから多額の請求があったと連絡あり。区分変更したが要介護2のままで却下となったことで、自己負担が発生。6月の更新時にも認定結果が遅れ、給付限度額超過が発生しており、重ねての発生に対し苦情があった。	自己負担が発生する可能性について事前に説明を受けていなかった事への説明と謝罪、事業所としての再発防止策の明確化、および、事前説明が無かった介護保険超過額の自己負担分について支払いを求められた。	自宅訪問し、謝罪。 事前説明が無かった介護保険超過額の自己負担分については、保険対応。 本件は事業所側の説明不足および給付管理上の配慮不足によるものである。再発防止のため、事業所内での共有と手順の見直しを行い、同様の事案が生じないよう、区分変更や超過が発生する場合の事前説明の有無を都度職員に確認することで、管理体制を強化する。