

5 介護報酬に関する事例

請求に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用当事者	要介護度が変更になった。通所介護を利用する回数が変わらないのに自費負担が多くなったことに納得いかない。	保険者	要支援の通所介護は利用回数でなく月額である旨を説明した。
2	家族	領収書も説明もなく利用料が引き落とされていたのはなぜか。	保険者	事業所と相談者、地域包括支援センター職員にて面談を行い、事業所から請求間違いであった旨の説明があり、謝罪した。事業所に介護保険証の確認を行い、利用料を引き落とす際は連絡を行い、領収書の発行をするよう指導した。