

高齢福祉・
介護保険

サービス利用者の家族からの苦情・ご意見

「訪問介護事業所の費用請求事務を改善してほしい」

<サービス利用者> 女性
<申立人> 家族
<苦情対象機関> 訪問介護事業所

苦情申立てに至る経緯

利用者は単身世帯。介護保険と障害者自立支援法（以下、自立支援）のサービスに併せて、介護保険外利用分（以下、自費分）の訪問介護サービスも受けていた。約2年間契約していた訪問介護事業者（以下、事業者）は請求事務がずさんで何度も間違いを繰り返した。自費分を7か月まとめて30万円以上も請求されたこともある。また、支払った介護保険サービス1割負担額の請求内訳の説明もしてくれない。これまでも苦情を伝え、謝罪文も受け取ったが、改善が見られない。

委員による調査結果

- 契約内容に介護保険、自立支援、自費分のサービスが含まれており、事業所は時間の振り分け等複雑な作業により、前月利用分の集計が間に合わず、自費分の請求が遅れてしまった。結果として請求が翌々月以降になり、まとめて引き落とすことになった。
- 自費分は、7か月分の一括請求に加え過剰請求等もあり、協議の結果、支払総額を修正・確定し、毎月の支払いに上乗せして分割払いをすることで合意していた。しかし、その後も請求処理が間に合わず、まとめて引き落とす事態になり、申立人から文書による謝罪を求められた。謝罪文は何回か修正したが納得いただけず、最終的に行政書士に文書の作成を依頼し、改めて謝罪文を渡した。
- 小さな事業所で事務専門の職員を雇用していなかったが、申立人からの苦情を受けて事務職員を雇用した。しかし、体調を崩して退職し、元の体制に戻ってしまった。

○ 今回の苦情に至った原因として、システム入力の前段階の作業を管理者一人で行っていたために遅れや誤りが生じたことやチェック機能が働いていなかったことが原因であると事業所は判断。現在は十分な配慮と確認を怠らないよう、管理者と職員で請求書送付前に二重点検を行っている。


○ 委員としての見解

介護費用の請求遅れ等は事業所運営の信頼を失う事態を招くものであり、しかも、今回は再三の「請求遅れ等」を繰り返した点が利用者から全面的に信頼を失ってしまった大きな要因と考える。また、当初介護保険請求のシステム自体に不慣れであったことと同時に、事業所としての最低条件である個々のサービス利用者の請求書を含めた書類の保管の徹底や確認がずさんであったといわざるを得ない。

申入れ→事業所の対応

 申立人に対して事業所の現時点での取り組みについて改めて誠意ある説明してください。

➡ 実施済み。

 請求事務において利用状況の確認を毎月必ず行い、請求書を送付する際は、その都度ダブルチェックを励行し、適時適切に滞りなく事務処理ができるよう細心の注意を払ってください。

➡ 事務処理は3度のチェックを行っている。また、介護事務の技能認定を受けた者を雇用し、事務を行っている。