

令和元年度 上半期  
社会福祉法人寿楽園  
苦情解決報告書

令和元年度 上半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和元年 4 月 1 日～令和元年 9 月 30 日)

事業所名		内 容	原 因	対応策等	苦情解決の有無	第三者委員会の報告
九州事業所	老人保健施設あおぞら	家族より「当年、介護保険負担限度額認定申請を行った所該当した。昨年分迄遡って限度額差額の利用料を返金して欲しい。」との申し出がある。	入居時に介護保険負担限度額認定申請は、ご家族で行ってもらう旨の説明は行っていたが、その後、問合せがなかったため、介護保険負担限度額認定申請の説明を行っていなかった。	入居後に介護保険負担限度額認定申請の説明が出来ていなかった事を謝罪する。一方、入居契約時には介護保険負担限度額認定申請の説明と代行は行わない旨をお伝えし署名・捺印を頂いており、返金は難しい事を説明した承頂く。	解決	無
	ケアハウスあおぞら	家族より「要介護認定の更新申請と認定調査の立ち合いの連絡がなかった。」と申し出がある。	要介護認定の更新申請前、家族へ連絡を行うも、連絡がつかなかった為、施設で更新の手続きを行ってしまった。	申し出があった内容に対し謝罪を行う。今後は、介護保険者証の管理は施設が責任をもって行い、書類関係は電話連絡を行うとともに、返信用封筒同封の元、郵送でのやり取りを行う事で承を得る。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。