

介護サービスをご利用の方へ

介護サービスで困ったら まずは相談を！

介護サービスの利用に不満や苦情があるときは、
まずは身近な窓口にご相談ください。

どこに相談したらいいのだろう？

どんなことでも相談できるの？

[裏面参照]

ご相談・苦情等
の
秘密は厳守
します。



まずは、お近くの相談窓口へ // 介護サービス苦情相談窓口

サービス提供
事業所

担当の
ケアマネジャー

市町村の介護
保険担当課

地域包括
支援センター

国保連合会

鳥取県国民健康保険団体連合会 (国保連合会)

〒680-0061 鳥取県鳥取市立川町 6丁目 17

窓口専用電話 **(0857) 20-2100**

受付時間 午前9時～午後5時 (土、日、祝日、年末年始を除く)

FAX (0857) 29-6115 ホームページ <http://www.kokuho-tottori.or.jp/>

サービスを利用される上で、困っていること、苦情、トラブルなどがあるときは



まずは

1 サービス事業者に相談しましょう
サービスを提供している事業者や介護保険施設に直接相談しましょう。事業者は、利用者からの苦情に迅速に対応し改善することが義務づけられています。

2 ケアマネジャーに相談しましょう
サービスの連絡・調整を行っている介護支援事業所のケアマネジャーに相談します。ケアマネジャーは、利用者に代わって苦情内容を事業者に伝え、対応策を検討します。

3 市町村の介護担当課、包括支援センターに相談しましょう
お住まいの市町村に相談します。市町村は、事業者へ調査・指導・助言を行います。



4 国保連合会への相談や苦情の申し立て
市町村で解決するのが難しい場合や、特に利用者が希望をする場合は、国保連合会に相談や苦情申し立てをします。

国保連合会での苦情処理の流れ

- 1 申し立て
- 2 受付・相談
- 3 介護サービス苦情処理委員が調査の必要性や内容について審査
- 4 事務局で事業者等への調査
- 5 介護サービス苦情処理委員会が改善すべき事項を検討
- 6 事業者等へ指導・助言
- 7 申立人へ通知



国保連合会に相談や苦情を申し立てる場合

- ① 相談や申し立てのできる人
 - ・利用者本人またはその代理人（家族等）
 - ※原則として匿名での申し立てはできない
- ② 相談や苦情申立の対象となるもの
 - 介護保険上の指定サービスであること
 - 市町村で解決するのが困難な内容
 - 相談や申立をされる人が国保連合会を希望する場合
- ③ 申し立ての方法
 - ・原則として書面で申し立てを行う（相談は不要）
 - ※「苦情申立書」と「同意書」に必要事項を記入
- ④ 苦情申立の対象とならないもの
 - ×すでに訴訟を起こしている内容
 - ×訴訟が予定されている内容
 - ×損害賠償などの責任の確定を求める内容
 - ×契約の法的有効性に関する内容
 - ×医学的判断に関する内容
 - ×要介護認定・介護保険料に関する内容