

## 介護サービスに関する苦情申立をされる皆様へ

大阪府国民健康保険団体連合会

苦情申立書用紙をお渡しするにあたり、本会の苦情処理について、簡単に説明いたします。

本会の苦情処理は、介護サービスの質の向上に関する調査並びに介護サービス事業者等に対する指導及び助言です。

苦情申立書を提出された場合、介護サービス苦情処理委員が申立内容について審理を行い、必要があれば介護サービス事業者等への調査を行います。調査の結果に基づき改善が必要な場合は、介護サービス事業者等に対し指導及び助言を行います。

なお、苦情内容と介護サービス事業者等の回答との相違については、本会には法令等による強制的な調査権限の付与がないため確定することができませんので、あらかじめご承知おきください。

### 記

(1) 苦情処理期間

60日前後を要します。

(2) 苦情処理結果

苦情申立人、介護サービス事業者、大阪府及び保険者(事業所所在地市町村)へ通知いたします。

(3) 苦情申立書記載上の留意等

- ① 苦情申立書の趣旨の欄に書ききれない場合は、「別紙のとおり」とし、内容については、別紙に書いてください。なお、苦情申立書は写しを介護サービス事業者等へお渡しします。
- ② 苦情内容については、できれば問題点等を箇条書きにさせていただき、いつ、誰が、どこで、何を、どうした、どういうことが不満・不服であるか等を明記ください。また、資料をお持ちでしたらコピーを一緒にお送りください。
- ③ 苦情申立書に苦情処理の同意書を添付してください。
- ④ 苦情申立書は写しをとり、保管しておいてください。

(4) 本会で取り扱うことができない内容

- ① すでに訴訟を起こしている内容
- ② 訴訟が予定されている内容
- ③ 損害賠償等の責任の確定を求める内容(過失の有無・割合等)
- ④ 医療に関する内容や医師の判断に関する内容等(医療内容・医療制度等)
- ⑤ 行政罰等(事業所の指定取消、従事者の資格の取消等)を求める内容
- ⑥ 要介護認定や介護保険制度に関する内容

《参考：介護保険法》

(連合会の業務)

第176条 連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

一 (略)

三 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援の質の向上に関する調査並びに指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者及び指定介護予防支援事業者に対する必要な指導及び助言