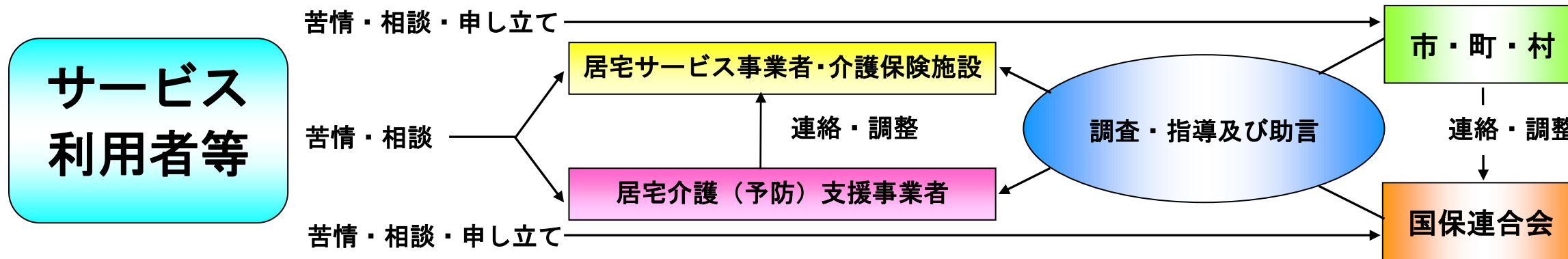


介護サービスの利用に関して苦情や相談がある場合は、 まず事業所に、改善がみられない場合は市町村にご相談ください。

苦情・相談・申し立ての流れ



介護サービスの利用に
不満や苦情がある

まず事業所と相談します
サービスを提供している居宅サービス事業所や介護保険施設に直接相談するか、サービスの連絡・調整を行っている居宅介護支援事業所のケアマネジャーに相談します。

市・町・村に相談します
改善がみられない場合や対応に不満がある場合は、市町村の介護保険窓口にご相談下さい。

国保連合会に苦情の申し立てをします
申立人が特に希望する場合は、大阪府国民健康保険団体連合会（国保連合会）で苦情を受け付けています。

市・町・村に相談する場合

市町村は、皆さんが加入している介護保険を運営している保険者であり、利用者の苦情全般に対する直接的な窓口となります。

国保連合会に苦情申し立てをする場合

① 申し立てのできる人

- 利用者本人
- 利用者に代わって家族等代理人でも可能

② 受け付けできる苦情は

- 介護保険上の指定サービスであること
- 申立人が国保連合会を希望する場合
- 市町村で解決するのが困難な場合
- 市町村域を超える案件
(被保険者の居住地と苦情対象となる事業所所在地が異なる場合)
- 大阪府内の事業所の案件
(事業所所在地の国保連合会が調査を行う)

◆市町村と利害関係が輻輳する場合（公設の事業所等）
◆法的な解釈が必要な場合
◆調査、指導が難しく苦情処理委員が取り扱った方がいい場合

③ 申し立ての方法

- 書面で申し立てます。
- 書面は写しをとり、保管しておいてください。

本会で取り扱うことができない内容!!

- ・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(過失の有無・割合等)
- ・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)
- ・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
- ・要介護認定や介護保険の制度に関する内容

※国保連合会が行う調査は、介護サービスの実態把握を行い介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、個別の過失責任を追及するものではありません。