

# 介護サービスに関する苦情相談について

## 介護保険サービスを利用されている方やご家族の皆様へ

福岡県国民健康保険団体連合会（国保連合会）では、介護保険法第176条第1項第3号に基づき、介護サービス利用者・家族からの苦情・相談に対応しています。

本会の苦情対応は、サービス利用者の権利擁護と介護サービスの維持、向上を目的としています。

また、苦情対応を通じて不適切な介護サービスや不正請求などが発見されることもあり、適正な介護サービスの提供に向けたチェック機能を果たすことも期待されています。

## 1. 介護サービス苦情相談窓口について

国保連合会は、「介護保険上の指定サービス」の内容や市区町村が実施する「介護予防・日常生活支援総合事業」のサービスに関することについて、電話・来所等で苦情相談に応じています。

### □対象とする苦情相談

（例）

- ・サービスの質が良くない
- ・ケアプランの内容について詳しい説明がない
- ・契約時の説明と実際のサービス内容が違う
- ・サービスの利用を理由もなく断られた
- ・ケアマネジャーが希望どおりのプランを立ててくれない。
- ・ヘルパーが頼んだことをやってくれない。
- ・事故発生時や緊急時の対応が悪い
- ・介護サービスのことで相談したい

※ただし、契約の法的な有効性や医学的判断に関することは扱うことができません。

## 介護サービスでお困りのことがあればご相談ください

開設場所	〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13番47号 福岡県国保会館5階 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談窓口
電話	(092) 642-7859
受付時間	午前9時～午後5時まで（12:00～13:00を除く） ※土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く

※窓口では来所（面接面談）、電話及び文書による苦情相談を受け付けています。

※介護サービスについての苦情・相談は、お住まいの市町村介護保険相談窓口でも受け付けています。

※本会に来所される際は、上記のダイヤルにて事前の予約をお願いします。ご予約が無い場合、ご相談をお受けできない場合がありますので予めご了承ください。

## 2. 苦情申立てへの対応について

福岡県国保連合会は、電話等で苦情を受けたのち、利用者又は代理人（※）からの書面による苦情申立てを受理したものについては、事業所等への調査及び必要に応じて指導・助言を行います。

※代理人・・・家族（配偶者、親、子、兄弟姉妹、子の配偶者等）、成年後見人等

### ■対象とする苦情

介護サービスに係る苦情の窓口は、ケアマネジャーのいる事業所や市町村にも設置にも設置されていますが、国保連合会では、次の事例を中心に苦情申立てを受け付けています。

○介護保険上の指定介護サービス事業者が行う介護保険を使ったサービスへの苦情である場合

○利用者（申立人）が国保連合会での対応を希望する場合

○利用者（申立人）の住んでいる市町村と事業者等の所在地が異なる場合

### ■取り扱うことができない苦情

○要介護認定や保険料等の行政処分に関するもの

○苦情申立内容または対象事業者が他の申立と重複しているもの

○申立結果に対する不服であると認められるもの

○既に訴訟を起こしているものや、訴訟が予定されている内容

○損害賠償などの責任の確定や謝罪を求める内容

○契約の法的有効性に関する内容

○医師の判断に関する内容

○相手方に謝罪を求めるもの

○市町村その他の苦情処理機関で調査が行われている事案又は必要な調査が終了したもの

○苦情申立にかかる事実を知った時から1年を超えているもの

※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。

### ■苦情の申立方法

苦情を申し立てる場合は、原則として本人（または代理人）が苦情申立書に必要事項を記入の上、国保連合会あてに提出（郵送）していただきます。

なお、匿名による申し立てはできません。

### ■国保連合会での苦情処理は以下のようになります。

①申し立て（原則書面にて本人が申し立て）

②受付（申立書を受付）

③内容審査（介護サービス苦情処理委員により、調査の必要性や内容について審査）

④調査（事務局による事業所等へ調査の実施）

- ⑤改善指示（介護サービス苦情処理委員又は苦情処理委員会により、改善すべき事項をとりまとめる）
- ⑥指導・助言（事務局から事業所への指導・助言の提示）
- ⑦通知（申立人へ調査・処理結果を通知）

【国保連合会が取り扱う苦情処理の主な流れ】

