

介護保険を利用しているみなさん

介護サービスの 不満や悩みは ありませんか？

サービス利用中の
事故の対応に
納得がいかない

理由もなく
サービスを断られた

契約通りのサービスを
してくれない

ケアマネジャーが
希望するケアプランを
立ててくれない



お気軽にご相談ください

苦情・相談窓口 TEL 058-275-9826

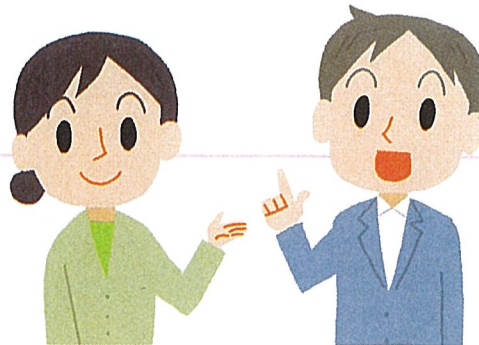
受付時間：午前9時から午後5時（土・日曜日、祝日を除く）

秘密は守ります。
相談は無料です。

岐阜県国民健康保険団体連合会 介護保険課

〒500-8385 岐阜市下奈良2丁目2番地1号 岐阜県福祉・農業会館内4階

まずは 身近な窓口にご相談 ください



■サービス提供事業者

介護サービスを利用している事業者や介護保険施設に直接、相談してください。

事業者は、利用者等からの苦情に迅速に対応し、改善を図ることが義務付けられています。



■担当のケアマネジャー

介護サービスの連絡・調整を行っている居宅介護（介護予防）支援事業者のケアマネジャーに相談してください。

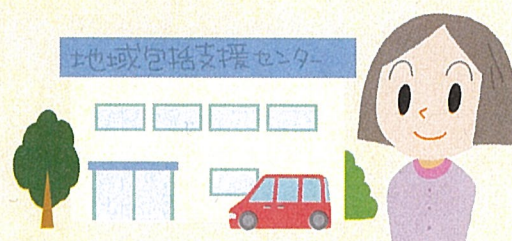
ケアマネジャーは、利用者に代わって苦情内容を事業者へ伝え、対応策を検討します。



■お近くの地域包括支援センター

地域包括支援センターは、地域全体の介護の相談に応じる機関です。

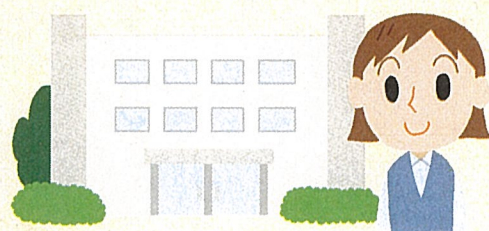
高齢者や介護をしている家族の相談を受け、適切なサービスを紹介したり、高齢者の虐待・権利擁護などの相談も受付、情報提供や、関係機関の紹介をします。



■お住まいの市町村担当窓口

市町村は利用者にとって、もっとも身近な窓口となります。

事業者に改善が見られない場合や対応に不満がある場合は、お住まいの市町村に相談してください。市町村は、必要に応じて事業者に対する調査、指導・助言を行います。

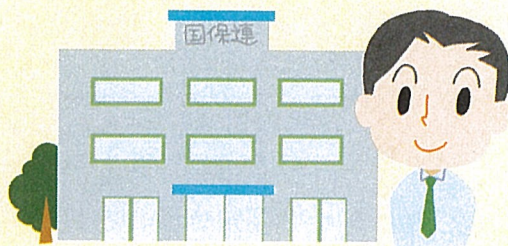




■国保連合会の苦情・相談窓口

国保連合会は介護保険法に基づき、介護サービスに関する苦情について対応する苦情処理機関です。

国保連合会では、相談のほか、介護サービスの質の向上のため、苦情申立を受付けています。申立をもとに事業者に対して調査、指導・助言を行います。



国保連合会で受付できる苦情内容

- 介護保険上の指定サービスであること（介護保険を使いサービスを受けていること）
- 利用者（申立者）の住んでいる市町村と、事業者のある市町村が異なる場合
- 市町村で取り扱うことが困難な場合
- 利用者（申立者）が国保連合会での処理を希望する場合

国保連合会で受付できない苦情内容

- 訴訟が予定されている内容または、既に訴訟を起こしている内容
- 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
- 介護保険制度や要介護認定に関する内容
- 医療に関する内容や医師の判断に関する内容



国保連合会苦情処理の流れ

① 苦情申立

申立人（本人または代理人）は、国保連合会に苦情申立書を提出します。
（身近な市町村の担当窓口へ提出していただいても結構です。）

② 受付

国保連合会の事務局が、提出された苦情申立書の内容を確認し、
要件審査（国保連合会で処理ができるか判断）を経て、苦情申立書を受理します。

③ 調査

事務局が介護サービス苦情対応専門委員の指示に基づき、事業者の
調査を行います。（事業者へ文書で事業者等調査票の回答を求めます。）
必要によって現地調査を行い、聞き取りをします。

④ 指導・助言

事務局が介護サービス苦情対応専門委員の指示に基づき、
事業者に指導・助言を文書で行います。

⑤ 通知

事務局が申立人に調査及び処理結果を通知します。
市町村等を経由した場合は、その結果を市町村にも通知します。

