

介護サービスに関する苦情申立をされる皆様へ

茨城県国民健康保険団体連合会

苦情申立をいただくにあたり、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、介護保険法第176条第1項2号に基づく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。

記

- (1) 苦情処理期間
60日前後を要します。
- (2) 苦情処理結果
苦情申立人へ通知するとともに、市町村(事業所所在地市町村)及び茨城県へ連絡いたします。
- (3) 苦情申立上の留意事項
 - ① 介護保険上の指定サービスであることを確認してください。
 - ② 苦情申立書は、所定の苦情申立書に記入方法を参考のうえ記入してください。
 - ③ 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 契約の法的有効性に関する内容
 - ⑤ 医療に関する事案や医師の判断に関する内容等(医療内容・医療制度等)
 - ⑥ 事実があった日から1年以上経過している内容
 - ⑦ 他の申立と重複あるいは、申立結果に対する不服であると認められる内容
 - ⑧ 行政罰等(事業者の指定取消等)を求める内容

(連合会の業務) 《参考：介護保険法》

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)

二 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