

介護サービスで 悩んでいませんか？

- 利用している施設の対応に疑問がある
- サービスについての説明や情報が不十分でわからない
- 契約しているサービスと実際の内容がちがう
- ケアマネジャーが希望どおりのプランをたててくれない
- 理由もなくサービスの利用を断られた



介護サービスの**相談**や**苦情**を受け付けています

国保連合会の苦情・相談窓口

TEL 029-301-1565

(FAX 029-301-1579)

受付時間 8:30~17:00 (土・日・祝日を除く)

茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課

〒310-0852 茨城県水戸市笠原町978番26 (茨城県市町村会館内)

ためらわずに、相談窓口をご活用ください。

サービス事業者の窓口にご相談できます

提供したサービスの苦情・相談に対応することが義務づけられています。

ケアマネジャーにご相談できます

作成した介護サービス計画の苦情・相談に、利用者に代わって事業者に伝え、対応を検討することになっています。

改善が見られないときや対応に疑問があるとき

市町村介護保険担当窓口にご相談できます

介護保険に関する相談や介護サービスにかかる苦情・相談のもっとも身近な相談窓口になっております。

国保連合会

介護保険法に基づき介護サービスに関する苦情の申し立てを受け、サービスの質の向上に関する調査・指導・助言を行います。また、相談にも応じています。

1. 申し立てができる人

- 利用者本人
- 利用者に代わって家族等代理人でもよい

2. 申し立ての方法

- 原則として書面で申し立てます。

3. 国保連合会で受付できる苦情は…

- 介護保険上の指定サービスであること
- 市町村域を超える場合
(申立人居住の市町村と事業所所在の市町村が別の場合)
- 苦情を市町村での対応が困難な場合
- 申立人が国保連合会への申し立てを希望する場合



このような苦情申立は対象外となります。

- 既に訴訟を起こしている事案
- 訴訟が予定されている事案
- 損害賠償などの責任の確定を求める事案
- 契約の法的有効性に関する事案
- 医療に関する事案や医師の判断に関する事案
- 匿名の場合
(匿名に関しては、十分な調査ができませんのでお引き受けできません)
- 事実があった日から1年以上経過している場合