

介護サービスのご利用で お困りのことはありませんか？

サービスに
についての説明や
情報が不十分で
わからない

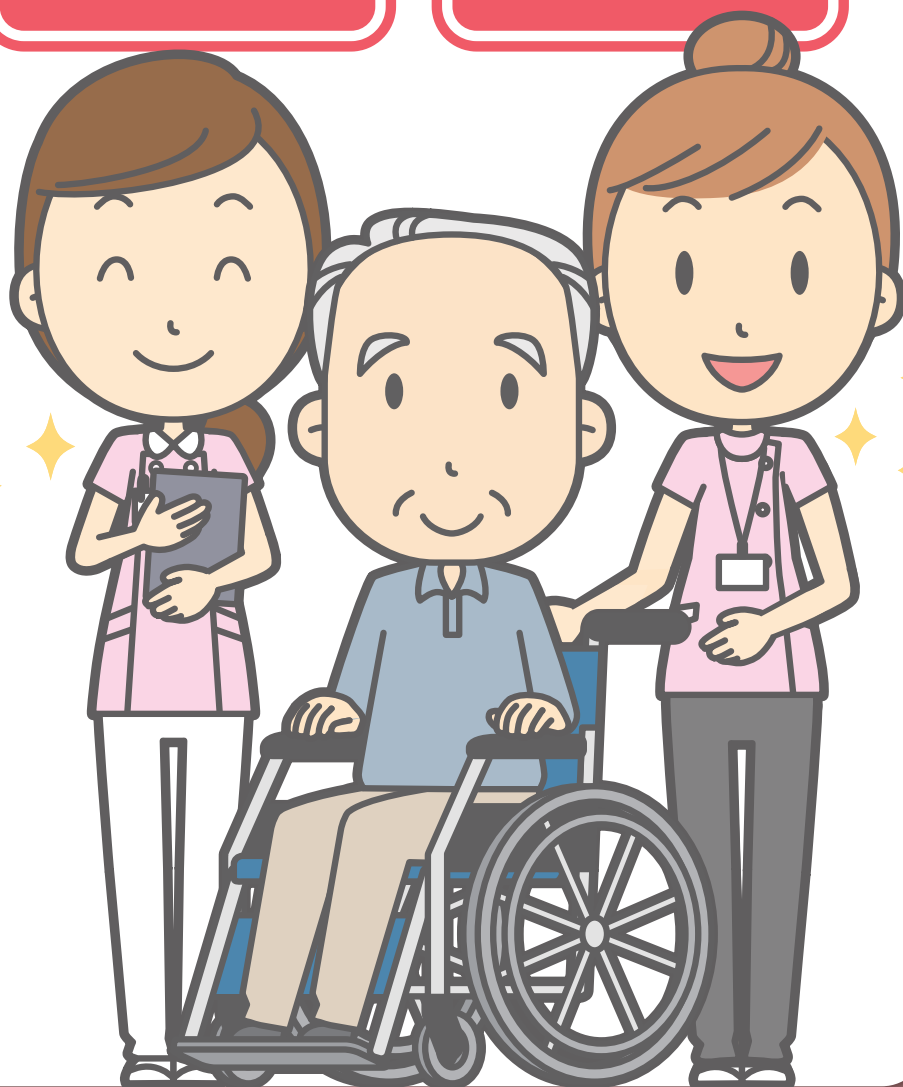
利用している
施設の対応に
不満や疑問が
ある

施設利用中に
怪我や転倒をしたが
家族への説明が
ない

契約内容と
実際のサービスが
ちがう

理由もなく
サービスの利用を
断られた

お住まいの市町村介護保険
担当窓口でも苦情・相談を
受け付けています



介護サービスの相談や苦情を受け付けています

秘密は厳守します

茨城県国保連合会 苦情・相談窓口

TEL 029-301-1565 FAX 029-301-1579

受付時間 午前9時～午後5時(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)

困っているときはお近くの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

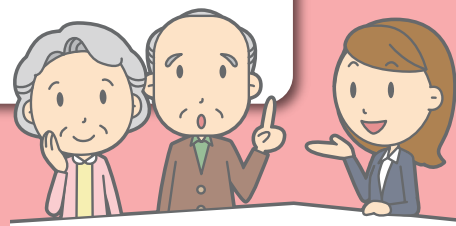
ケアマネジャーにご相談できます

ケアプランにあるサービス内容への苦情・相談を、利用者にかわって事業者に伝え、対応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



国保連合会にご相談できます

介護保険法に基づき介護サービスに関する苦情の申立てを受け、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、相談にも応じます。

○苦情申立ての方法

苦情申立ては、利用者本人または家族等代理人が、原則として書面（苦情申立書）にて行います（匿名ではお引き受けできません）

○国保連合会の苦情申立ての対象となるもの

- 介護保険上の指定サービスであること
- 利用者（申立人）が国保連合会への申立てを希望する場合
- 市町村域を超える場合
（利用者（申立人）居住市町村と事業者所在市町村が異なる場合）

○国保連合会の苦情申立ての対象とならないもの

- すでに訴訟をおこなっている内容
- 損害賠償などの責任の確定を求める内容
- 医療に関する内容や医師の判断に関する内容
- 事実があった日から1年以上経過している内容
- 訴訟が予定されている内容
- 契約の法的有効性に関する内容
- 行政罰等を求める内容