

介護サービスをご利用の方へ

困ったときには まず、相談を!

困っていることはありませんか?

サービスについての
説明や情報が
不十分でわからない

契約内容と
実際のサービスが
違う

職員の
言葉や態度が
悪い

サービスの質に
問題が・・・



介護サービスに関する苦情・相談は
サービス提供事業者・市町村・国保連合会
で受け付けています。

島根県国民健康保険団体連合会

<http://www.shimane-kokuho.or.jp>

介護サービスを利用されるうえで お困りのこと、不平・不満は、 まず、身近な相談窓口にご相談ください。

サービス提供事業者

担当のケアマネジャーや利用している事業所、施設に直接相談することができます。

市町村

市町村の介護保険担当課では、介護保険に関する苦情相談を受け付けています。

市町村で解決できないことや 利用者の方が特に希望される場合は、 国保連合会で苦情を受け付けています。

国保連合会（国民健康保険団体連合会）とは、市町村等国保保険者が共同して、円滑な国保事業を行うために国保法に基づき設立された公法人です。事業の代表的なものとして、診療報酬の審査支払と介護保険制度の中で、介護給付費の審査支払・介護サービスに関する苦情処理があります。

介護保険法の中で、国保連合会は苦情処理機関として位置づけられています。

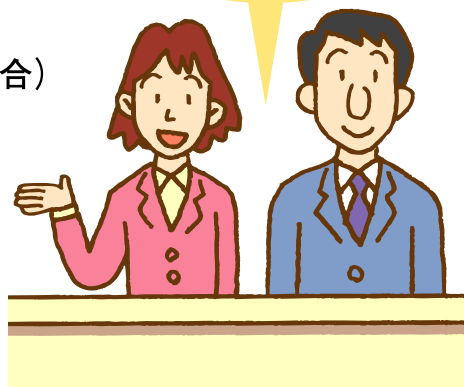
●受け付ける苦情内容

- ・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
(利用者居住市町村と事業者所在地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
(権利関係が複雑で高度な法的解釈が求められる場合)
- ・利用者が特に国保連合会での処理を希望する場合

●申し立てできる人

- ・本人
- ・本人の申し立てが困難な場合は代理人
(家族、介護支援専門員、民生委員等)

国保連合会に
苦情を申し立てる場合は、
右頁の**苦情申立書**を
ご利用ください。



介護サービスに関する 不平・不満や不正、不適切なサービスを 提供していると思われる 事業所に関する情報をお知らせください

たとえば



介護給付費通知に利用していない
介護サービスが記載されている



たとえば



ケアマネジャーの顔を
一度も見たことがない

ケアマネジャーって
どんな人だったかしら？



たとえば



施設やグループホームなどで
定員以上の利用者が
入所している



島根県国民健康保険団体連合会

〒690-0825 松江市学園一丁目7番14号

介護サービス苦情相談窓口

TEL 0852-21-2811

FAX 0852-61-9051

受付：午前9時から午後5時まで（土・日・祝日などの閉館日を除く）