

申し立てできる人

- 利用者本人
- 利用者に代わって家族等代理人

受け付け出来る苦情は

介護保険法上の指定サービスであること

- 国保連合会の苦情処理の対象となるのは、指定居宅サービス、指定居宅介護支援、指定介護予防サービス、指定介護予防支援、指定地域密着型サービス及び指定施設サービス等の指定事業者が行う指定サービスであって、基準該当サービスや市町村特別給付（横出しサービス）は原則対象となりません。

市町村域を超える案件である場合

- 申立人居住の市町村と事業者所在市町村が別の場合には、保険者市町村にとっては、調査ないし指導が行き届かないことも想定されることから、このような場合には、国保連合会で苦情を取り扱うこととします。

苦情を市町村で取り扱うことが困難な場合

- 権利関係が複雑しており、高度な法律解釈等を求められる場合
- 事業者が悪質であり、調査や指導が難しい場合については、介護サービス苦情処理委員のいる国保連合会で苦情を取り扱います。
- 市町村の苦情処理体制が整わない場合については、国保連合会で苦情を取り扱うことも考えられます。

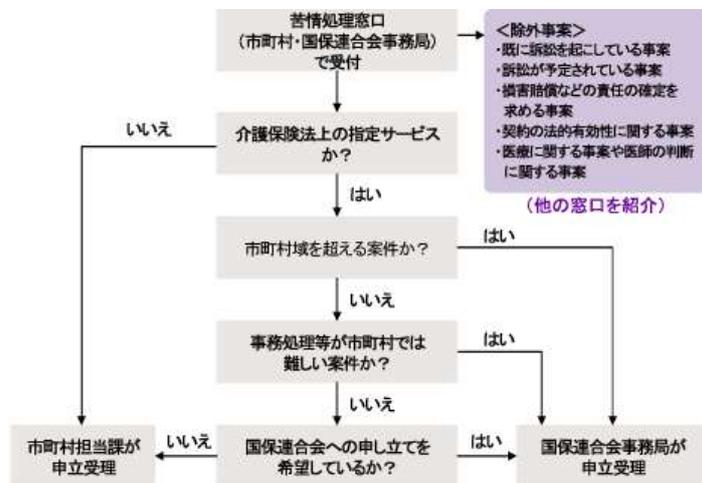
申立人が国保連合会での処理を希望する場合

- 上記の場合以外であっても、申立人が国保連合会での処理を特に希望する場合には、国保連合会で苦情を取り扱います。

このような苦情は受け付けできません

- 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

申立受け付けから受理までの流れ



国保連合会の苦情・相談窓口

TEL0857-20-2100

受付時間：午前9時から午後5時まで（土・日曜日・祝日を除く）
※秘密は守ります ※相談は無料です