

## 介護苦情申立に関する留意事項

本会の苦情処理は、介護サービスの質の向上に資するための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。(介護保険法第176条)

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、苦情の対応に当たります。

なお、苦情内容と介護サービス事業者等の回答との相違については、本会には法令等による強制的な調査権限の付与がないため確定することができませんので、あらかじめご承知おきください。

つきましては、申立書の提出に際しては、下記事項に御留意下さい。

### 記

#### 1. 苦情申立書記載上の留意事項等

- (1) 苦情内容については、できれば問題点等を箇条書きにさせていただき、いつ、誰が、どこで、何を、どうした、ということが不満・不服であるか等を明記ください。なお、書ききれないときは別紙にご記入ください。また、併せて関係資料をお持ちでしたら、コピーを一緒にお送りください。
- (2) 苦情申立書には、裏面に同意書を添付しております。なお、同意書は、本会で苦情対応に当たって、介護サービス事業者等の関係者から貴方の個人情報を入力し、苦情の適切かつ円滑な対応を行うために必要となりますので、御理解願います。
- (3) 苦情申立書は写しをとり、保管しておいてください。
- (4) 調査中に訴訟が提訴された場合は、その時点で調査を中止する場合がありますので予めご了承下さい。(訴訟を提起した場合は、速やかに本会までにご連絡下さい。)

#### 2. 処理期間

受理後、速やかな処理に努めますが、60日前後を要する場合があります。なお、これを超える場合には事前にお知らせします。

#### 3. 苦情処理結果の通知

苦情申立人、介護サービス事業者、長崎県及び保険者(事業所所在地市町等)へ通知します。

《参考：介護保険法》

(連合会の業務)

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 (略)

三 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