

## 介護サービスに関する苦情申立てをされる皆様へ

大阪府国民健康保険団体連合会

本会の苦情処理は、介護サービスの質の向上に関する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。本会は行政機関ではないため、行政罰を与えるような指導はできません。

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会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ます。調査の結果に基づき改善が必要な場合は、介護サービス事業者等に対し指導及び助言を行います。

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。

### 記

#### (1) 苦情処理期間

60日前後を要します。

#### (2) 苦情処理結果

苦情申立人、介護サービス事業者、大阪府及び該当市町村へ通知いたします。

#### (3) 苦情申立書提出上の留意等

- ① 利用者本人(または代理人)が苦情申立書に必要事項を記載の上、国保連合会に提出してください。
- ② 苦情申立書の趣旨の欄に書ききれない場合は、「別紙のとおり」とし、内容については、別紙にご記入ください。
- ③ 苦情申立書に苦情処理の同意書を添付してください。
- ④ 苦情申立書は写しをとり、保管しておいてください。

※国保連合会が行う調査は、介護サービスの実態把握を行い介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、個別の過失責任を追及するものではありません。また、以下の内容については対応しておりませんので、申立書提出前にご確認ください。

- ・訴訟が予定されている又はすでに訴訟を起している内容
- ・損害賠償等の責任の有無や謝罪を求める内容
- ・契約の法的有効性に関する内容
- ・医療に関する内容や医師の判断に関する内容
- ・事業者の指定取消や従業者の資格の取消などの行政罰等を求める内容
- ・要介護認定や介護保険制度に関する内容
- ・特定の個人に対して処罰を求める内容