

苦情申立書

群馬県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情処理委員長 様

平成 年 月 日

次のとおり苦情を申し立てます。

(フリガナ) 氏名	生年月日	明・大・昭 年 月 日
被保険者番号	電話番号	
住所	〒	

(フリガナ) 氏名	生年月日	明・大・昭 年 月 日
住所	〒 TEL	
本人との関係	1.配偶者 2.親子 3.介護支援専門員 4.民生委員 5.その他()	

苦情にかかる事実のあった日	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日
苦情の相手方 (事業者等)	電話番号

申立趣旨

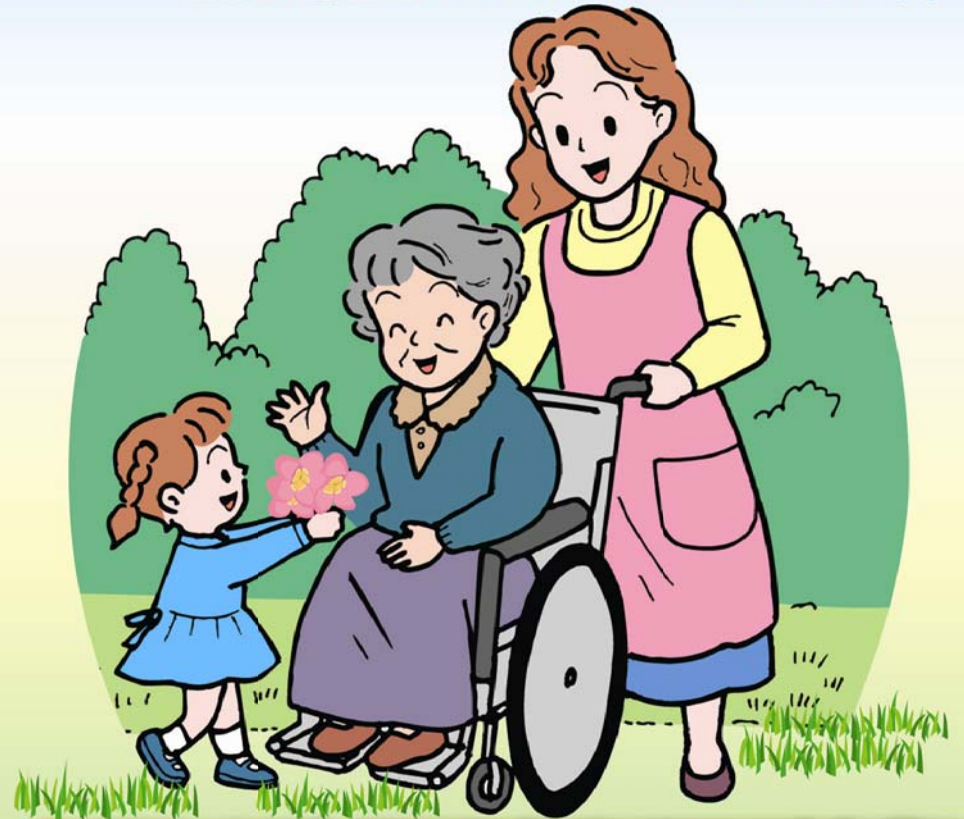
※申立趣旨が書ききれない場合などは、別用紙を使用していただいても結構です。



（キリトリ）

介護サービスの 苦情や相談は

お住まいの市町村や
国保連合会で受け付けています。



国保連合会の苦情・相談窓口 TEL 027-290-1323

受付時間：午前9時から午後5時（土・日曜日、祝日を除く）

群馬県国民健康保険団体連合会 介護保険課
〒371-0846 群馬県前橋市元総社町335番地の8（市町村会館内）
（ホームページ）<http://www.gunmakokuho.or.jp>

介護サービスでこんな悩み、不満、トラブルはありませんか？

ケアマネジャーの対応に不満がある。



お気軽にご相談ください！

まずは

サービス事業者にご相談します。

居宅介護支援事業所の
ケアマネジャーにご相談します。

改善が見られないときや対応に不満があるとき

市町村介護保険担当窓口にご相談します。

国保連合会

国保連合会に苦情申し立てをする場合

- 1 国保連合会で受け付けできる苦情は？
 - ・市町村域を超える場合
 - ・市町村で取り扱うのがおぼろしいと思われる場合
 - ・申立者が国保連合会での処理を希望する場合
- 2 申し立てができる人は？
 - ・利用者
 - ・代理人（家族、介護サービス事業者、介護支援専門員、主治医、保健師、民生委員等）
- 3 申し立ての方法は？
 - ・原則書面で申し立てます。
 - ・書面による申し立てが困難な場合は、電話等による申し立ても可能です。

このような苦情申し立ては対象外となります。

- ・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

ホームヘルパーが約束していた時間に何度もおくれる。



入浴サービスに来る職員が乱暴だ！



契約どおりのサービスをしてくれない。



送迎時間が不規則でこまる！



施設内での事故の対応に納得がいかない。



十分な説明もなく、サービスを断られた！



入居施設の職員の対応が悪い。



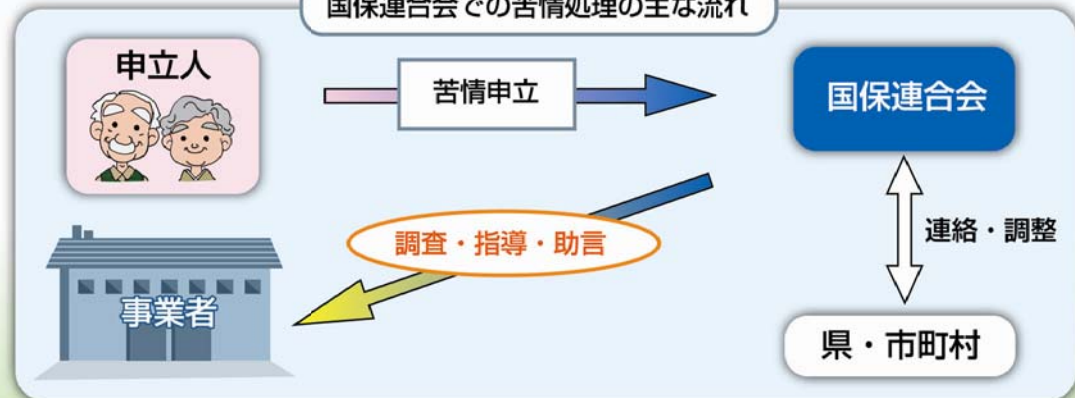
職員の態度や言葉に傷ついた！



施設に入所しているがケアプランどおりのサービスでない。



国保連合会での苦情処理の主な流れ



※「苦情申立書」は裏面の様式をお使いください。