

# 同意書

この同意書は、苦情申立てをする際に添付してもらうものです。

年 月 日

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会 行

貴会が、介護保険法第176条第1項第3号の規定に基づく介護サービス苦情処理等を行うにあたって申立人及び介護サービス利用者は下記の事項について同意します。

なお、本申立てをすることに対し、介護サービス利用者は申立人に対し同意していることを申し添えます。

## 記

- 1 介護サービス苦情処理を行うため、苦情申立書にて提出した関係者の個人情報を貴会が利用すること。
- 2 貴会が、申立てに係る介護サービス事業者及び関係者に対して次の事項を求め、または行うこと。

- ① 指導及び助言の参考にするため介護サービス利用者等に係る諸記録を閲覧し、写しの提出を求め、口頭説明等により情報を得ること。
- ② 貴会の報告要求に対して、介護サービス事業者等が報告することについて私達が同意している旨を介護サービス事業者等に伝えること。
- ③ 介護サービスの質の向上に資するため関係市町村及び群馬県へ苦情処理結果を報告すること。
- ④ 介護保険者等における苦情・相談の業務の向上を図るために、苦情内容、調査結果及び指導・助言をまとめた介護サービスに係る苦情相談状況等の事例集を作成すること。また、その資料を研修会や講演等に用いること。

(但し、個人や機関等が特定される情報は掲載しない)

- 3 本件に係る調査結果及び指導・助言等の内容を裁判や訴訟には用いないこと。

申立人	住所	
	氏名	印
介護サービス利用者	住所	
	氏名	印

※申立人と介護サービス利用者が同一の場合は、介護サービス利用者の記入不要。

※利用当事者がお亡くなりになっている場合は、申立人欄のみ記入。

# 介護保険サービスの 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

☎027-290-1323 受付時間/午前9時～午後4時30分まで  
(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 2F)

※事業所に謝罪を求めたり損害賠償を請求することなどの内容は扱えません!

【様式2】

# 苦情申立書

申立書作成日 年 月 日

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会 行

1.この申立書を書いた人(申立人)

(フリガナ) 氏名	年齢 歳	電話番号	自宅: 携帯:
住所	〒		
介護サービス利用者との関係	1.本人 2.配偶者 3.親子 4.その他親族 5.その他( ) (成年後見人・ ) ※いずれかに○		

2.不適切なサービスを受けた人(介護サービス利用者)

(フリガナ) 氏名	生年月日(明・大・昭) 年 月 日	年齢	要介護度(支援)
住所	〒		
被保険者番号	受給者番号		

※「不適切なサービスを受けた人」が申立人の場合は、氏名・年齢・住所は、記入不要。被保険者番号や受給者番号がわからなければ、記入しなくても結構です。

下記のとおり介護サービスの適用に関する苦情を申立てます。

## 記

苦情にかかる事実のあった日	年 月 日 ~	年 月 日
事業者名	電話番号	
申立趣旨		

※裏面の同意書についても記載してください。

## 国保連合会に相談や苦情申立てをする際のご案内

サービス事業所に相談します。

居宅介護支援事業所のケアマネジャーに相談します。

市町村介護保険担当窓口相談します。

国保連合会



●本会窓口に来会し、相談する。  
前橋市元総社町335番地の8  
(市町村会館内2F)  
群馬県国民健康保険団体連合会  
苦情処理相談窓口

●窓口専用電話で相談する。  
(027)290-1323

●平日の午前9時～午後4時30分まで

※「苦情申立書」は右面の様式をお使いください。

## 苦情を申立てる

郵送で送付する

「苦情申立書」と「同意書」に必要事項を記入して送付してください。

※ 匿名での苦情申立てはできません。

〒371-0846 前橋市元総社町335番地の8(市町村会館内2F)

群馬県国民健康保険団体連合会 苦情処理相談窓口

### 苦情申立ての対象となるもの

- 介護保険法上の指定介護サービス事業者への苦情である場合
- 利用者(申立人)が国保連合会での対応を希望する場合
- 利用者(申立人)の住んでいる市町村と事業所等の所在地が異なる場合

### 苦情申立ての対象とならないもの

- 既に訴訟を起こしているものや、訴訟が予定されているもの
- 損害賠償などの責任の確定や謝罪を求めるもの
- 介護サービスの利用申込に関する内容、契約の法的有効性に関するもの
- 医学的判断に関するもの
- 要介護認定、介護保険料など行政処分に関するもの
- 既に不受理となった案件に係る繰り返しの苦情申立て、同一事由に関するもの