

介護保険に関する市(区)町村等の苦情相談窓口一覧

平成28年4月1日現在

(1) 市(区)町村の苦情・相談窓口

市(区)町村	担当課(係)	電話番号
横浜市(本庁)	介護事業指導課	☎045(671)2356
鶴見区	高齢・障害支援課	☎045(510)1770
神奈川区	高齢・障害支援課	☎045(411)7019
西区	高齢・障害支援課	☎045(320)8491
中区	高齢・障害支援課	☎045(224)8163
南区	高齢・障害支援課	☎045(341)1138
港南区	高齢・障害支援課	☎045(847)8495
保土ヶ谷区	高齢・障害支援課	☎045(334)6394
旭区	高齢・障害支援課	☎045(954)6061
磯子区	高齢・障害支援課	☎045(750)2494
金沢区	高齢・障害支援課	☎045(788)7868
港北区	高齢・障害支援課	☎045(540)2325
緑区	高齢・障害支援課	☎045(930)2315
青葉区	高齢・障害支援課	☎045(978)2479
都筑区	高齢・障害支援課	☎045(948)2306
戸塚区	高齢・障害支援課	☎045(866)8452
栄区	高齢・障害支援課	☎045(894)8547
泉区	高齢・障害支援課	☎045(800)2436
瀬谷区	高齢・障害支援課	☎045(367)5714

川崎市(本庁)	介護保険課	☎044(200)2678
川崎区	高齢・障害課	☎044(201)3282
大師地区健康福祉ステーション	介護保険係	☎044(271)0161
田島地区健康福祉ステーション	介護保険係	☎044(322)1996
幸区	高齢・障害課	☎044(556)6689
中原区	高齢・障害課	☎044(744)3136
高津区	高齢・障害課	☎044(861)3269
宮前区	高齢・障害課	☎044(856)3238
多摩区	高齢・障害課	☎044(935)3187
麻生区	高齢・障害課	☎044(965)5146

市(区)町村	担当課(係)	電話番号
相模原市(本庁)	介護保険課	☎042(769)8321
横須賀市	介護保険課	☎046(822)8253
平塚市	介護保険課	☎0463(21)8790
鎌倉市	高齢者いきいき課	☎0467(23)3000
藤沢市	介護保険課	☎0466(50)3527
小田原市	高齢介護課	☎0465(33)1827
茅ヶ崎市	高齢福祉介護課	☎0467(82)1111
逗子市	介護保険課	☎046(872)8116
三浦市	高齢介護課	☎046(882)1111
秦野市	高齢介護課	☎0463(82)9616
厚木市	介護保険課	☎046(225)2240
大和市	介護保険課	☎046(260)5170
伊勢原市	介護高齢福祉課	☎0463(94)4711
海老名市	高齢介護課	☎046(235)4952
座間市	介護保険課	☎046(252)7719
南足柄市	高齢介護課	☎0465(73)8057
綾瀬市	高齢介護課	☎0467(70)5636
葉山町	福祉課	☎046(876)1111
寒川町	高齢介護課	☎0467(74)1111
大磯町	福祉課	☎0463(61)4100
二宮町	福祉保険課	☎0463(71)3311
中井町	健康課	☎0465(81)5546
大井町	介護福祉課	☎0465(83)8011
松田町	福祉課	☎0465(83)1226
山北町	保険健康課	☎0465(75)3642
開成町	保険健康課	☎0465(84)0320
箱根町	健康福祉課	☎0460(85)7790
真鶴町	健康福祉課	☎0465(68)1131
湯河原町	介護課	☎0465(63)2111
愛川町	高齢介護課	☎046(285)2111
清川村	保健福祉課	☎046(288)3861

(2) 市の苦情・相談(事業者の指定に関する内容)窓口

横浜市 居宅	介護事業指導課	☎045(671)3413
横浜市 地域密着型施設	介護事業指導課	☎045(671)3466
横浜市 施設	高齢施設課	☎045(671)3923
川崎市 全サービス	高齢者事業推進課 事業者指導係	☎044(200)2910

相模原市 全サービス	高齢政策課	☎042(707)7046
横須賀市 施設サービス	指導監査課	☎046(822)8162
横須賀市 居宅サービス	指導監査課	☎046(822)8393

(3) 神奈川県の高齢福祉課

※横浜市・川崎市・相模原市・横須賀市に所在する事業者等及び地域密着型サービス・介護予防支援は当該市町村が苦情・相談窓口になります。

神奈川県 事業者の指定(居宅)	☎045(210)4840	事業者の指定(老健等)	☎045(210)4856
神奈川県 事業者の指定(特養)	☎045(210)4851	事業者の指定・監査以外	☎045(210)4835

国保連合会の苦情・相談窓口

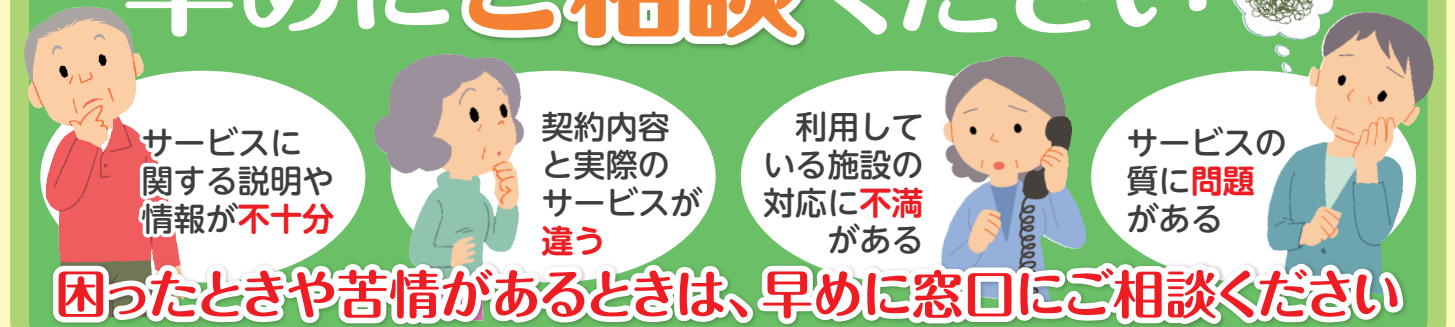
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係
〒220-0003 横浜市西区楠町27番地1

☎045-329-3447 ☎0570-022110 《苦情専用》

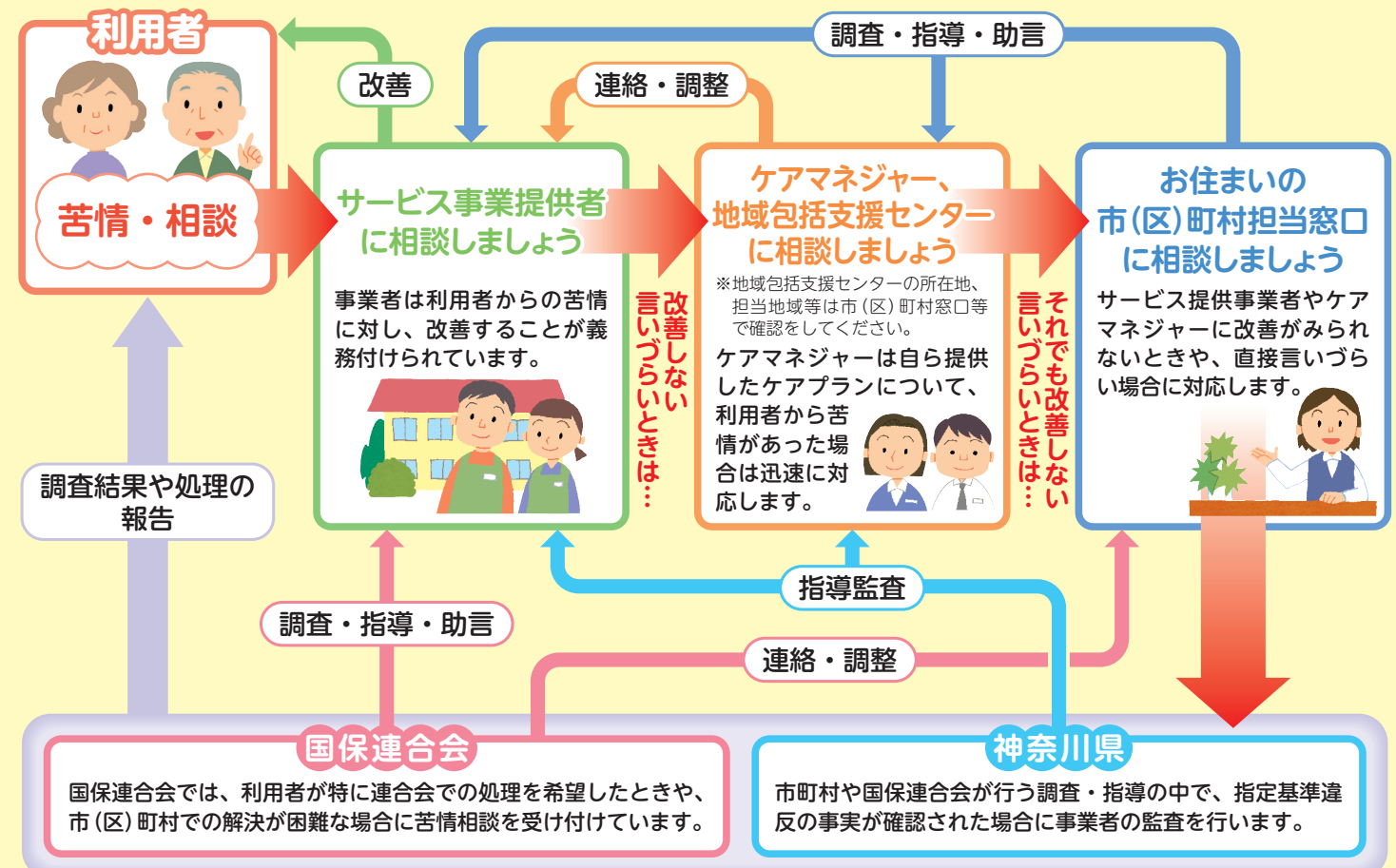
受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く）

発行 平成28年8月

介護サービスで困ったら 早めにご相談ください



困ったときや苦情があるときは、早めに窓口にご相談ください



※サービス提供事業者・ケアマネジャーを通さず、直接、市(区)町村担当窓口や国保連合会に苦情申し立て・相談することもできます。

信頼のおける事業者をえらびましょう!!

信頼のおける事業者を選ぶために、以下のようなことに注意して「契約」しましょう。

- ▶ 職員の言葉づかいや態度はていねいで、気持ちのよいものですか？
- ▶ どんな介護をするのかなどが書かれた(重要事項説明書)を受け取りましたか？
- ▶ あなたの質問や要望を聞いてもらえますか？
- ▶ 利用者や家族のプライバシーは守られていますか？
- ▶ サービスをキャンセルしたいとき、その料金(キャンセル料)について説明してもらえましたか？
- ▶ 苦情があるときや緊急時の対応は、明記されていますか？

チェック
しましょう!
☑

苦情・相談窓口

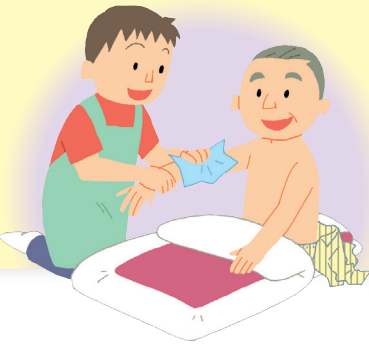
- サービス提供事業者
- 市(区)町村
- 神奈川県
- 神奈川県国民健康保険団体連合会
- 居宅介護(介護予防)支援事業者
- 神奈川県国民健康保険団体連合会

居宅サービスの選び方と利用のしかたのポイント



居宅サービスは、自宅などで生活をしながら利用できる介護保険サービスです。自宅に訪問してもらって受ける訪問型、介護保険の事業所へ通って受ける通所型などがあります。

ケアプラン・介護予防ケアプランを作成する際には、サービス利用者本人や家族の困っていることや要望などを伝え、住み慣れた自宅などで自分らしい生活を続けるためにケアマネジャーと一緒にプランを考えましょう！



まずは要介護認定を申請します

介護サービス・介護予防サービスを利用するためには、要介護認定の申請が必要です。市町村の担当窓口で手続きを行ってください。

要介護1~5の人

要支援1・2の人

ケアプラン作成を依頼

ケアプランの作成を依頼する居宅介護支援事業者を選び、ケアプラン作成を依頼します。



地域包括支援センターに連絡

住んでいる地区を担当する地域包括支援センターに連絡します。

地域包括支援センターの職員との話し合い

本人や家族と話し合い、本人の心身の状況や生活歴などから、課題を分析します。



ケアプランの作成 居宅介護支援事業者

①利用者の現状を把握

ケアマネジャーが利用者と面接し、問題点や課題を把握してサービス利用の原案を作成します。

②サービス事業者との話し合い

利用者本人や家族とサービス事業者の担当者がケアマネジャーを中心に話し合います。

③ケアプランの作成

作成されたケアプランの具体的な内容について利用者の同意を得ます。



介護予防ケアプランの作成

目標を決めて達成するための支援メニューを利用者や家族とサービス担当者で検討し、それにもとづいて介護予防ケアプランを作成します。

介護予防サービスを利用

介護予防ケアプランにもとづいて介護予防サービスを利用します。

市区町村が行う介護予防・生活支援サービス事業も利用できます。

※介護予防サービスと介護予防・生活支援サービス事業の両方を利用することもできます。



サービス事業者と契約

訪問介護や通所介護などを行うサービス事業者と契約します。

在宅サービスを利用



居宅介護支援事業者/ケアマネジャー(介護支援専門員)とは?

■居宅介護支援事業者

都道府県などの指定を受け、ケアマネジャーを配置しています。要介護認定申請の代行やケアプランの作成を依頼するときの窓口となり、サービス事業者と連絡・調整をします。
※申請を代行できる事業者は厚生労働省令で定められています。

■ケアマネジャー(介護支援専門員)

介護の知識を幅広く持った専門家で、介護サービスの利用にあたり次のような役割を担っています。

- 利用者や家族の相談に応じアドバイスします。
- サービス事業者との連絡や調整をします。
- 利用者の希望に沿ったケアプランを作成します。
- 施設入所を希望する人に適切な施設を紹介します。

地域包括支援センターとは?

高齢者が住み慣れた地域で、その人らしい生活を送るために、高齢者の生活を支える総合機関として、地域包括支援センターが設置されています。

- 介護予防ケアマネジメント(自立した生活ができるよう支援します)
- 権利擁護、虐待の早期発見・防止(みなさんの権利を守ります)



- 総合的な相談・支援(何でもご相談ください)
- ケアマネジャーへの支援(さまざまな方面から支えます)

サービス事業者と契約する前のチェックポイント

▶ サービスの内容

- 契約内容が書かれた書類(契約書・重要事項説明書)を渡され、わかりやすく説明してくれる。はい いいえ
- サービスの利用可能な日および時間について明記されている。はい いいえ



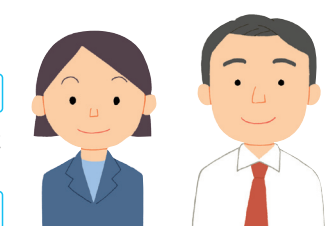
▶ サービスと料金

- 介護保険が使えるサービスと使えないサービスが明記されている。はい いいえ
- 利用料や支払い方法、キャンセル料などがわかりやすく書いてある。はい いいえ



▶ 事業者の体制

- 事業者の職員の人数や有する資格が確認できる。はい いいえ
- 利用したい日や時間を変えたいときの対応について明記されている。はい いいえ



▶ 苦情や解約

- 苦情や相談、意見などを受け付ける担当者がある。はい いいえ
- 解約したいときの手続き方法が明記されている。はい いいえ



介護保険のサービスについては、市(区)町村の介護保険担当へお問い合わせください▶▶▶