

〔苦情申立書を提出する際の注意点について〕

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

- 1：「苦情申立書」の下欄にあります、【事業者への氏名等の秘匿の要否】につきましては、必ず記載して下さい。
- 2：「苦情申立書別紙」に事実関係及び本会に調査してほしい事項等について記載して下さい。
- 3：支障のない範囲で結構ですので、契約書等の関係資料（写し）もご送付下さい。
- 4：お申し出の内容に基づき、事実関係等の調査を行い、できるだけ早く調査結果を文書にて通知いたしますが、正確かつ公平な調査を行うため、結果通知に2ヶ月程度かかることがありますことをご承知おき下さい。
- 5：本会が行う調査及び指導助言は、介護保険制度における介護サービスの質の向上に資するための調査等であり、苦情の内容によっては苦情申立が受理できない場合があります。（下記の「苦情申立として受け付けられない主な事案」を参照下さい。）
また、事業者・施設側の過失責任の有無等法律上の責任を判断するための調査等ではないことをご了承下さい。
- 6：本会の調査は、事業者・施設への聞き取りを中心に行います。事業者・施設側と申立をされた方（ご家族等）の主張に食い違い等が生じた場合、事実等を特定することができない場合があることを併せてご了承下さい。また、申立者と事業者・施設間の調整や斡旋はいたしません。
- 7：調査中に訴訟が提起された場合は、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、速やかに本会までご連絡下さい。）

苦情申立として受け付けられない主な事案

- (1) 損害賠償の責任の確定（過失の有無）を求める事案
- (2) 契約の法的有効性に関する事案
- (3) 医療に関する事案及び医師の判断に関する事案
- (4) 市町村その他の苦情処理機関で調査が行われている事案又は必要な調査が終了した事案
- (5) 既に訴訟が提起されている事案

※苦情申立書を提出する際は、事前に下記までご連絡下さい。

連絡先：

〒220-0003

横浜市西区楠町27-1

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

電話 045-329-3447