

9. 介護保険制度・サービス等に関する苦情・相談窓口

介護保険制度では、サービスを受け始めたものの「ヘルパーさんの対応が悪い」、「契約した内容と違う」など様々な苦情に対応できるよう苦情処理体制を整備しています。

1 サービスの内容に関すること

約束の時間にヘルパーが来ない。
施設の介護サービス内容が悪い。
サービス事業者の対応が悪い。
利用料等に不明な点がある。など

苦情・相談等の受付機関

(1) 女川町健康福祉課介護保険係窓口 (0225-54-3131 , kaigo@town.onagawa.miyagi.jp)

まず、苦情がある場合は役場窓口にお問い合わせしてみましょう。利用者からの苦情に対して、サービス事業者に対する調査・指導・助言を行えます。

(2) 介護サービスを提供する事業者・施設

介護サービスを提供する事業者・施設は、提供した介護サービスに係る利用者からの苦情に対応するため相談窓口を設置しています。

(3) 居宅介護支援事業者 (ケアプランを作成している事業者です。)

自ら提供したケアプランやプランに位置づけた介護サービス等について、利用者から苦情があった場合は、利用者や事業者から事情を聞き、迅速かつ適切な対応を行います。

(4) 国民健康保険団体連合会

国民健康保険団体連合会は介護保険法上事業者に対する苦情に対する調査・指導・助言の権限を有しています。

(5) 宮城県

事業者が指定基準を満たしていない場合には指定取消処分等を行います。

2 要介護認定・保険料等市町村が行った処分に関すること

要介護認定の結果がおかしい。
保険料の算定がおかしい。 など

苦情・相談等の受付機関

(1) 女川町健康福祉課介護保険係窓口(0225-54-3131)

まず、市町村窓口になぜこのような結果になったのか説明を求めてみましょう。

(2) 介護保険審査会

県に設置されている介護保険審査会に審査請求(市町村の行った処分の取り消しを求めめる請求)することができます。

介護保険審査会

市町村の行った処分について、その適否を審査し裁決する機関です。

「市町村の行った処分」が不相当 当該処分を取り消す裁決

「市町村の行った処分」が適当 審査請求の「棄却」の裁決

市町村に代わって処分をするものではないので、当該処分を取り消す裁決があった場合には、市町村は処分のやり直しを行うことになります。