

介護サービスで

不満や苦情がある時は
お気軽にご相談ください。

お願いしていた
サービスをして
くれない

事業所の対応
に不満がある

サービスに
ついて説明を
してくれない

話を聞いてもらい
安心した

東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口

03-6238-0177

受付時間：午前9時から午後5時まで（土・日・祝日・年末年始を除く）

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋三丁目5番1号 東京区政会館10階

<https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp>

東京都国保連合会は「将来に向けた介護サービスの質の向上」

を目的に苦情対応を行います。

(個人情報保護法に基づき秘密は厳守します。)

苦情相談

電話または面談にて苦情相談に応じます。

- ・介護保険サービスに関すること
 - ・区市町村が実施する「介護予防・日常生活支援総合事業」のサービスに関すること
- 注) 面談のため来会される場合は、事前にご連絡をお願いします。
ご連絡なく来会された場合、対応できない場合がございます。

苦情申立て

電話等で苦情相談を受けたうち、利用者または代理人(※)からの書面による苦情申立てを受理したのものについては、事業者等への調査及び必要に応じて指導助言を行います。

- 1 苦情申立てができる人
 - 利用者または代理人(※)
 - (※)代理人……家族(配偶者、親、子、兄弟姉妹、子の配偶者等)、成年後見人 等
- 2 苦情申立て方法
 - 書面(「苦情申立書」※)で申立てます。
- 3 苦情申立ての対象(事業所所在地が東京都内)
 - 区市町村において取り扱うことが困難な事案
 - 事業所等所在地と利用者居住地の区市町村が異なるなどの広域的な事案
 - 申立人が東京都国保連合会での対応を特に希望する事案

以下のような苦情申立ては対象外になります。

- 事業者等の過失や損害賠償責任の有無等の法的責任に係る判断を求めるもの
- 治療内容など医療に関するもの及び医師の判断に関するもの
- 事業者等の謝罪を求めるもの
- 要介護認定や保険料等の行政処分に関するもの
- 既に訴訟を起こしているもの及び訴訟が予定されているもの(原則として) 等

※「苦情申立書」の記入用紙は、下記の東京都国保連合会ホームページからダウンロードできます。
必要事項を記入し、東京都国保連合会宛に郵送または面談時(要予約)にお持ちください。

その他詳細は東京都国保連合会のホームページをご覧ください。

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/complaints/
介護苦情対応関係