



介護サービスの 苦情相談窓口

あなたの苦情が介護サービスの質を向上させます。
お気軽にご相談ください。

雑な扱いにビックリ!

ケアマネジャーが
月に一度も来ない!

サービス内容が
ちがう!

寝かせきりで
何もしてくれない!

頼みごとをすると
嫌な顔をされる!



愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室内

秘密厳守

窓口専用電話

クガ

ナ

イ

目

イ

ロウ

ゴ

052-971-4165

受付日:月曜日~金曜日 受付時間:午前9:00~午後5:00
正午~午後1:00、土・日・祝日及び12月29日~31日・1月2日・3日を除く

通報情報は本会の他、愛知県・市町村でも受け付けています

● 国保連合会の通報情報への対応について ●

国保連合会は介護保険法に基づき、サービスの質に関する苦情・相談を受け付け、必要に応じて介護サービス事業者の調査や指導・助言を行っています。

また、国保連合会としては、「介護給付費レセプト情報の集積機関」、「介護サービス苦情・相談センター」としての役割を活用し、不正ならびに不適切な運営をしている介護サービス事業者の情報の受付・抽出を行い、市町村、愛知県の適正化への取り組み（指導監査）がより効果的になるための後方支援をしています。

Q. 通報内容とは具体的に どういったものですか？

●例えば…利用者さんの場合

- ・ ケアマネジャーが一度も訪問してこない
- ・ 介護給付費通知の内容と利用しているサービスの内容や回数が違う
- ・ デイサービスの職員があまりいない
- ・ ケアプランや訪問介護計画書をもらったことがない



A. サービスの利用に際して、または、 事業所に勤務して気が付かれたこと。

●例えば…事業所職員等の場合

- ・ 住宅型有料老人ホームで資格もないのに痰の吸引をさせられている
- ・ 勤務している施設で虐待や同意のない身体拘束が行われている
- ・ 事業所の管理者が介護記録や勤務表などの改ざんをしている
- ・ 職員でもない人を生活相談員として架空登録している
- ・ 他事業所のケアマネジャーの名義を借りている



Q. どのような人が相談できますか？

A. 利用者やその家族、あるいは事業所の職員や元職員などです。まずはお気軽にご相談ください。

Q. 相談方法は？

A. 電話、手紙、来訪などで受け付けています。

Q. 匿名でも受け付けてもらえますか？

A. 匿名でも受け付けます。相談者の立場、意向に配慮した対応に努めます。ご相談内容を第三者に漏らすことや、無断で他機関（指導監督機関以外）に情報提供することは一切ありません。

Q. 相談した後は、どうなりますか？

A. 市町村、愛知県の監査が効率的・効果的になるために情報提供します。