

# 安心 介護保険

介護が必要になったら、市町村に申請し要介護認定を受けて  
介護サービス・介護予防サービス・総合事業を利用します。

## 介護サービスの苦情・相談・通報

介護サービスの苦情・相談は悩まずに

身近な窓口は

事業者、市町村、地域包括支援センター  
県、**国保連合会**

## サービスを利用したときには 費用の1割を自己負担します。

ケアプランにもとづいてサービスを利用するとき  
みなさんがサービス事業者に支払うのは原則として  
かかった費用の1割ですが、一定以上所得者は  
かかった費用の2割または3割です。



### ●介護保険で利用できる額には上限があります

介護保険では、要介護状態区分(要支援1・2、要介護1~5)に応じて利用できる上限額(支給限度額)が決められています。上限の範囲内でサービスを利用するときは、利用者負担は1割ですが、上限を超えてサービスを利用した場合には、超えた分は全額が利用者の負担となります。

おもな在宅サービスの支給限度額  
(2021年4月1日現在)

要介護状態区分	1か月の支給限度額
要支援1	50,320円
要支援2	105,310円
要介護1	167,650円
要介護2	197,050円
要介護3	270,480円
要介護4	309,380円
要介護5	362,170円

例 1割負担の要介護1(支給限度額167,650円)の人が、20万円のサービスを利用した場合



1単位を10円として  
計算した場合の目安

**合計自己負担額 49,115円**

介護サービス・介護予防サービス			総合事業
<b>■訪問サービス</b> ★訪問介護 (ホームヘルプサービス) ●訪問入浴介護 ●訪問看護 ●訪問リハビリテーション ●居宅療養管理指導	<b>■施設サービス</b> ★介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム含む) ★介護老人保健施設 ★介護療養型医療施設 ★介護医療院	<input type="checkbox"/> 地域密着型サービス ★定期巡回・随時対応型 訪問介護看護 ★夜間対応型訪問介護 ★地域密着型通所介護 ●認知症対応型通所介護 ●小規模多機能型居宅介護 ●認知症対応型共同生活介護 (グループホーム) ★地域密着型特定施設 入居者生活介護 ★地域密着型介護老人 福祉施設入所者生活介護 ★複合型サービス (看護小規模多機能型居宅介護)	<input type="checkbox"/> 介護予防・日常生活支援 総合事業 ●訪問型サービス ●通所型サービス ●生活支援サービス ----- <input type="checkbox"/> 一般介護予防事業 (全て高齢者が利用可) ●介護予防普及啓発事業 ●地域介護予防活動支援 事業 ●地域リハビリテーション 活動支援事業
<b>■通所サービス</b> ★通所介護 (デイサービス) ●通所リハビリテーション (デイケア)	<b>■短期入所サービス</b> ●短期入所生活介護 (ショートステイ) ●短期入所療養介護 (老健、病院、診療所、医療院)	<input type="checkbox"/> 支援 ●居宅介護支援 ●介護予防支援 (地域包括支援センター)	<input type="checkbox"/> 支援 ●介護予防ケアマネジメント (地域包括支援センター)
<b>■その他居宅サービス</b> ●特定施設入居者生活介護 ●福祉用具貸与 ●特定福祉用具販売			
<b>■住宅改修</b>			
★は介護予防給付のサービス設定がされていない ■は徳島県が指定・監督を行うサービス <input type="checkbox"/> は市町村が指定・監督を行うサービス			

## 国保連合会の苦情処理業務について

(介護保険法からの抜粋) (介護予防・日常生活支援総合事業ガイドライン)

第176条 連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

(中略)

3 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援の質の向上に関する調査並びに指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者及び指定介護予防支援事業者に対する必要な指導及び助言

(後略)

徳島県国保連合会で行う苦情処理は、介護サービスの実態把握を行い介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、個別(個人)の責任を追及するものではありません。苦情申立に際しては、相談を受けた段階で苦情処理委員会に諮り、以下の場合は本会の苦情処理の対象から除外される事案となり、申立人に十分に説明しご理解いただきお断りする場合がございますので、ご注意願います。

- すでに訴訟を起こしているものや訴訟が予定されている内容
- 損害賠償などの責任の確定や謝罪を求める内容(過失の有無・割合等)
- 契約の法的有効性に関する内容
- 医療に関するものや医学的判断に関する内容(医療内容・医療制度等)
- 要介護認定や介護保険制度に関する内容
- 行政罰等(事業所の指定取消、従事者の資格取消等)を求める内容

# 介護サービスを利用される上で、困っていること、悩んでいること、苦情・相談・通報

## まずは、サービス事業者と相談しましょう

サービスを提供している事業者や介護保険施設に直接相談してみましょう。事業者は、利用者からの苦情に迅速に対応し改善を図ることが義務づけられています。

支援事業所の  
介護支援専門員(ケアマネジャー)  
に相談します

地域包括支援  
センターに  
相談します

サービスの連絡・調整を行っている居宅介護支援事業者のケアマネジャーに相談します。介護支援専門員(ケアマネジャー)は、利用者によって苦情内容を事業者に伝え、対応策を検討します。また、地域包括支援センターは、①総合相談支援・権利擁護、②包括的・継続的ケアマネジメント支援、③介護予防ケアマネジメントの役割を担っています。

## 市町村の担当窓口にご相談します

改善がみられない場合や対応に不満がある場合は、お住まいの市町村に相談します。市町村は、事業者に対する調査・指導・助言を行います。また、運営基準違反の疑いがある場合などは、県へ通報します。

## 都道府県

運営基準違反など、介護事業所への監督機関として、監査指導をします。

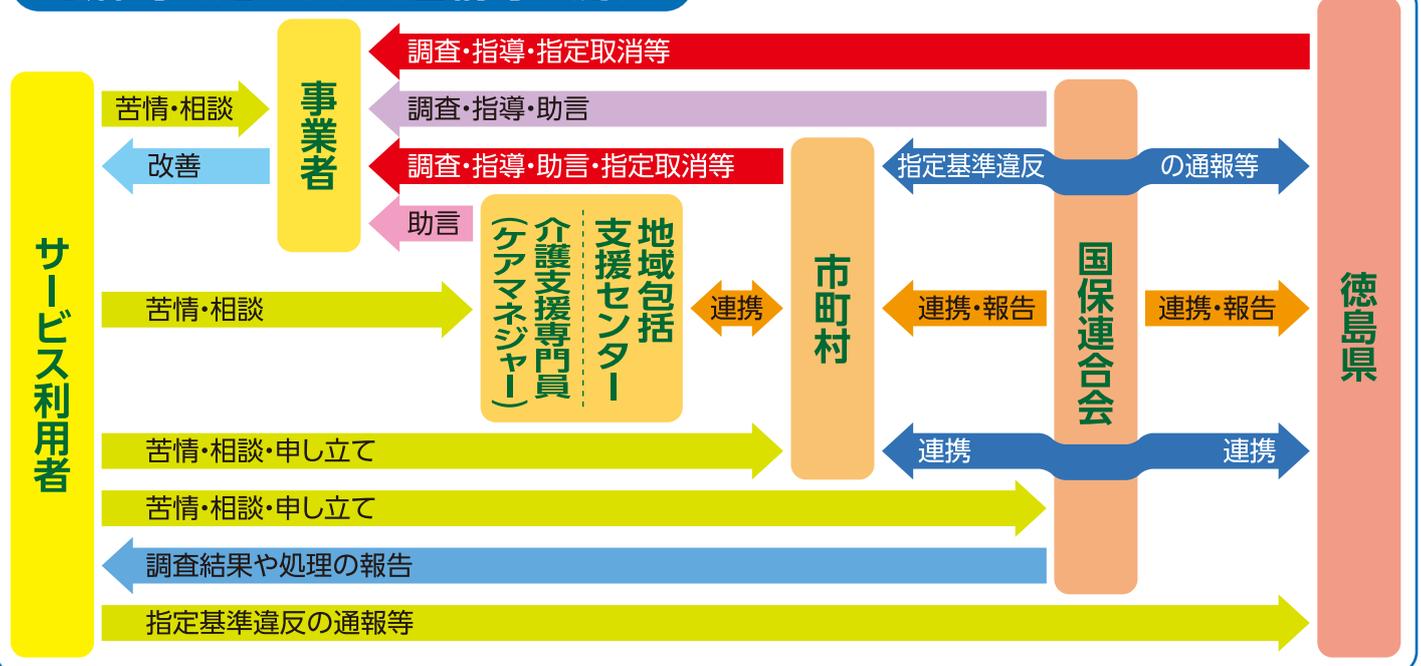
## 国保連合会への相談・苦情申し立て

市町村で解決するのが難しい場合や、とくに利用者が希望する場合は、都道府県ごとに設置されている国保連合会に苦情申し立てをします。また、居宅介護支援事業者や市町村を経由しての受付も行います。

### 国保連合会(国民健康保険団体連合会)とは

市町村などの国保保険者が共同して、円滑な国保事業を行うために設立された公法人です。主な業務として、診療報酬および介護給付費の審査支払、介護保険の苦情処理等があります。

## 法律等で定められた苦情等の流れ



## 徳島県国保連合会にご相談の場合は下記にご連絡ください



〒771-0135 徳島市川内町平石若松78-1

苦情専用(088)665-7205 / 介護保険課(088)666-0117 / 介護保険課FAX(088)666-0228  
午前9:00~午後5:00(土、日、祝日を除く)

ホームページ <https://tokushima-kokuhoren.or.jp/>

# 苦情申立書

申立書作成日: \_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

徳島県国民健康保険団体連合会  
介護サービス苦情処理委員 殿

1. この申立書を書いた人(申立人)

氏名 (フリガナ)	年齢 歳	電話番号
住所	〒	
被保険者又は受給者との関係	1.本人 2.配偶者 3.子 4.兄弟姉妹 5.親 6.他の家族 7.友人等 8.介護支援専門員(ケアマネジャー) 9.民生委員 10.主治医 11.サービス事業者 12.その他( ) ※いずれかに○	

2. 不適切なサービスを受けた人(被保険者又は受給者)

氏名 (フリガナ)	電話番号 生年月日	年 月 日
住所	〒	
被保険者番号	受給者番号	

※申立人ご本人の場合は、氏名・電話番号・住所は、記入不要。  
被保険者番号や受給者番号がわからなければ、記入しなくても結構です。

下記のとおり、介護サービスの適用に関する苦情を申し立てます。

なお、事業所及び苦情処理業務にかかる関係機関に対して、私の氏名を明らかにすること

(・に同意します。 ・には同意しません。) ※いずれかに○をつけて下さい。

## 記

苦情にかかる事実のあった日	年 月 日 ~	年 月 日
事業者名	電話番号	
申立趣旨		
-----		
-----		
-----		
-----		
-----		
-----		
-----		

事務局使用欄:

・経路: \_\_\_\_\_ ・事前相談:有/無 ・担当委員: \_\_\_\_\_ ・添付資料:有/無  
・代筆:有(口頭、電話、手紙、fax、E-mail)/無

事業者コード	県コード	市町村コード	区コード	県	年	月	受付番号
--------	------	--------	------	---	---	---	------

※本件に係る指導・助言の内容を裁判や訴訟には用いません。  
※本苦情申立書をご提出いただいた場合は、介護サービス苦情処理における徳島県国保連合会個人情報の取扱について、同意いただいたものとして、取り扱いたします。