

苦情・相談処理について

(1) 苦情・相談の処理体制

国保連合会の苦情・相談受付窓口

国保連合会では苦情・相談を、電話、来訪、郵送、FAX により受け付けている。

○ 窓口の開設場所等

開設場所	秋田県国民健康保険団体連合会 介護保険課
開設日時	月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く） 9 時～17 時（12 時～13 時を除く）
所在地	〒010-0951 秋田市山王四丁目 2－3 秋田県市町村会館 4 階
電話番号	0 1 8－8 8 3－1 5 5 0
FAX 番号	0 1 8－8 8 3－1 5 5 1

(2) 苦情・相談の対象

① 苦情・相談の対象サービス事業者

国保連合会が対象とする事業者は、介護保険で指定を受けている居宅サービス事業者、地域密着型サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護保険施設、介護予防サービス事業者、地域密着型介護予防サービス事業者、介護予防支援事業者、介護予防・日常生活支援総合事業サービス事業者が提供するサービスに関するものであり、基準該当サービスや市町村特別給付は対象外である。

② 市町村単独での解決が困難な苦情・相談

- i) 申立人居住の市町村と事業者所在地市町村が別の場合には、市町村にとっては調査ないし、指導が行き届かないことも想定されるので国保連合会で苦情を取り扱う。
- ii) 高度な法律解釈等を求められたり、調査や指導が難しい場合については、介護サービス苦情処理委員のいる国保連合会で苦情を取り扱う。
- iii) 支援事業者や関係機関等で解決することが困難で、申立人が国保連合会への申立てを希望している場合。

上記の場合以外であっても、申立人が国保連合会での処理を希望する場合は国保連合会で取り扱う。

③ 苦情処理の都道府県間における調整

申立人居住地と事業者所在地が複数の都道府県にまたがる場合は、次により取り扱う。

- i) 申立人からの苦情受付は、申立人居住地及び事業者所在地のどちらの国保連合会でも受け付ける。
- ii) 事業者調査、事業者への指導・助言及び申立人への処理結果通知については、事業者所在地の国保連合会が行う。
- iii) 事業者所在地以外の国保連合会が苦情を受け付けた場合は、要件審査終了後、速やかに事業者所在地の国保連合会に移管する。

（この場合でも、原則として申立書受理から 60 日以内に処理する。）

（３）苦情処理の対象外

国保連合会が行う調査は、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、個別の責任を追及するものではない。

したがって、以下の場合には国保連合会の苦情処理の対象から除外される。

- 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
- 契約の法的有効性に関する内容
- 医学的判断に関する内容
- 要介護認定、介護保険料など行政処分に関する内容

（４）個人情報の取り扱い

苦情・相談処理業務にあたり、国保連合会が保有する情報について公開請求がなされた場合には対応することになるが、この際に個人情報保護の観点から十分な配慮が必要である。

処理の過程において、対象事業者、秋田県、市町村等に連絡、連携を図る場合には、予め申立人、相談者に個人情報を提供することを説明し、書面等にて同意を得ている。

国保連合会の苦情処理は、委員会や監督権者（秋田県・該当保険者）との協議や連携を図り行っていることから、申立人に対しては、国保連合会が知り得た個人情報を、委員会や監督権者に提示することの同意を得ている。