

居宅介護（予防）支援事業者への苦情報告について

新潟県および新潟県国民健康保険団体連合会が作成した「介護保険制度における苦情処理マニュアル」のとおり、介護（予防）サービス利用者又は家族から、居宅介護（予防）支援事業者へ苦情があった場合は、翌月 15 日までに利用者が加入する保険者に報告することとなっています。しかしながら、事業者から長岡市への報告は極めて少ない状態です。（令和 5 年度は 1 月時点で 2 件）

改めて報告方法を周知しますので、適切な事務処理をお願いいたします。

自らがサービス計画に位置付けたサービスに関する苦情への対応

- ① 苦情を受け付けた場合、内容について迅速に事実関係を確認し、適切に対応する。
- ② 毎月取り扱った苦情処理に関する情報を「介護サービス等苦情・相談処理状況報告書」（様式 10-1）に集約し、翌月 15 日までに、苦情の対象となるサービス利用者が加入する保険者へ報告する。

<留意点>

自らが提供した居宅介護支援等に関する苦情は報告する必要はありません。

担当：介護保険課 給付係

TEL：(0258) 39-2245

FAX：(0258) 39-2278