介護保険制度における
苦情処理マニュアル

令和７年３月（改訂）

新　　潟　　県
新潟県国民健康保険団体連合会

目　　次

≪介護サービスに関する苦情≫

Ⅰ　苦情処理の目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

Ⅱ　苦情処理に関する基本的な考え方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

Ⅲ　苦情処理関係者の心構えと連携上の注意 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

Ⅳ　各関係機関の役割と対象案件 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

Ⅴ　各関係機関における具体的対応 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

1　共通事項 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

2　サービス事業者等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10

(1)　自らが提供したサービスに関する苦情への対応

(2)　他のサービス事業者や居宅介護支援事業者等に対する苦情への対応

3　居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

(1)　自らが提供した居宅介護支援等に関する苦情への対応

(2)　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

4　市町村 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

5　国民健康保険団体連合会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

6　県 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

7　その他の関係機関・関係者 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27

Ⅵ　苦情処理関係帳票 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28

≪要介護認定等の行政処分に関する苦情≫

Ⅶ　市町村の行政処分（要介護認定、保険料賦課・徴収等）に関する苦情相談への対応 ・・・ 44

Ⅰ　苦情処理の目的

１　利用者の保護

介護保険制度において介護サービスは、利用者が自らの意思に基づいて、利用するサービスを選択し、決定することが基本であり、サービスの利用者と提供者との間の契約によって提供される。

そこで、契約どおりにサービスが提供されない場合、利用者は苦情を申し立てることができる。

しかし、何らかの形で精神的・身体的に障がいを抱え介護サービスを受けている利用者は、介護サービスを提供する事業者に対して苦情を言いにくい立場の人が多い。

また、著しい過失があったとしても、運営等に関する基準に抵触するには至らないケース等もみられる。

本来は利用者と事業者との間の契約上のことでもあり、当事者による解決が基本であるが、利用者の立場を考えると実質的には対等な話し合いは難しい。そこで公平・中立な立場から苦情を処理する第三者機関が必要となる。

このように、介護保険制度における苦情処理には、弱い立場の利用者を実質的に保護しようという考え方が第一にある。

２　介護サービスの質の維持・向上

利用者が的確に介護サービスを選択するには、介護サービスの普遍性・公平性・妥当性・専門性が求められる。特に介護サービスの内容や質が社会的に妥当であり、かつ、それが適切に評価されることが重要になり、事業者には、常にそのサービスの質を維持・向上させていく責務がある。

苦情は、サービスに対する利用者の評価・意向等が把握できる情報源であるとも言えることから、苦情処理は事業者にとっても必ずしもマイナスに評価すべきものではなく、サービスの質をチェックし、これを向上させる契機を与える重要な役割を果たすことが期待される。

Ⅱ　苦情処理に関する基本的な考え方

1　苦情処理に当たっては、利用者等の意思及び人格を尊重するとともに、苦情処理に携わるすべての関係者が利用者等のプライバシーの保護に十分配慮し、利用者等の立場に立った対応に努める。

2　介護サービスに関する苦情相談等は、まず、当該サービスを提供した事業者に対して行われ、当事者間の話し合いにより解決することが望ましい。

3　当事者間の話し合いによる解決が期待できない場合は、当該介護サービスをサービス計画に位置付けた居宅介護支援事業者や地域包括支援センターが介護（予防）支援業務の一環として当該事業者と連絡調整し、できるだけ解決できるよう努める。

4　上記のように、まず、サービス事業者、居宅介護支援事業者や地域包括支援センターがその責任において解決すべきものではあるが、保険者であり住民に最も身近な市町村において、第一次窓口として苦情処理に当たる。

5　市町村において対応が困難な場合は、苦情の内容に応じて、県や国民健康保険団体連合会（以後、国保連合会という。）が対応する。

6　市町村から連絡を受けた県又は国保連合会は、その権限を迅速かつ適切に行使し、相互に連携して問題の解決に努める。

7　サービス事業者、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び市町村などの関係機関においては、苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情相談受付窓口を設置するとともに、苦情に対応するための担当者を配置する。

8　日ごろ高齢者の介護等について相談を受けることの多い市町村社会福祉協議会やその他の公共的機関及び民生委員や保健師等の関係者が苦情相談を受けた場合は、苦情処理の仕組みについて助言及び苦情の申立てを支援するとともに、必要な場合は苦情処理機関（一般的には居宅介護支援事業者、地域包括支援センター又は市町村、利用者等の希望がある場合には国保連合会等）に連絡する。

9　市町村は、利用者等のサービスに対する苦情やニーズを広く汲み上げることができるよう、住民に苦情処理の仕組みを周知するとともに、住民に身近な関係機関や関係者に対して日ごろから苦情処理の仕組み等必要な情報提供や情報交換を行う。

10　県及び国保連合会は、苦情処理に係る課題等を検討し、相互の連携をより一層進めるため、関係機関及び関係者との連絡調整を行うとともに、協力を要請する。

Ⅲ　苦情処理関係者の心構えと連携上の注意

1　介護サービスに関する問題を訴える利用者等に対しては、特に時間的余裕を持ち、話をよく聴くとともに、不満や怒りといった感情を自由に表出できるように配慮し、まず気持ちを受け止める。この際、利用者等が問題を訴えることは、それ自体心理的負担を伴うものであり、苦情相談は不満がかなり蓄積された段階で行われることが少なくないことに留意する。

2　訴えの趣旨（抱えている問題、相談したい問題）は何か、言葉だけでなく表情や動作を観察して真意を的確に把握する。

　問題を訴える利用者等が、何を求めているのか（単に不平・不満を聴いてほしいだけなのか、サービスの改善を求めているのか）を確認するとともに、サービスの改善を求めている場合は具体的内容を確認する。

3　訴えの内容が利用者等の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、制度の趣旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。

4　訴えの内容がサービスの改善を求めるものであることを確認したときは、速やかに苦情処理案件として必要な対応を行う。

　苦情の内容によりサービス事業者への事実関係の確認が必要と判断した場合は、今後の対応と見込みについて説明するとともに、苦情申立人の氏名等を事業者に明示することの可否を確認する。

5　他の関係機関を紹介した方が適切であると判断したときは、当該関係機関に連絡した上で紹介するものとし、たらい回しにしないように注意する。

　なお、紹介先で苦情申立人が同じことを聞かれなくてすむよう、把握した情報で必要なものは紹介先に提供する。

　また、相互に細かく連絡を取り合うよう努める。

6　苦情処理結果を苦情申立人に通知するときは、申立ての趣旨に沿った改善になっているか改めて確認する。

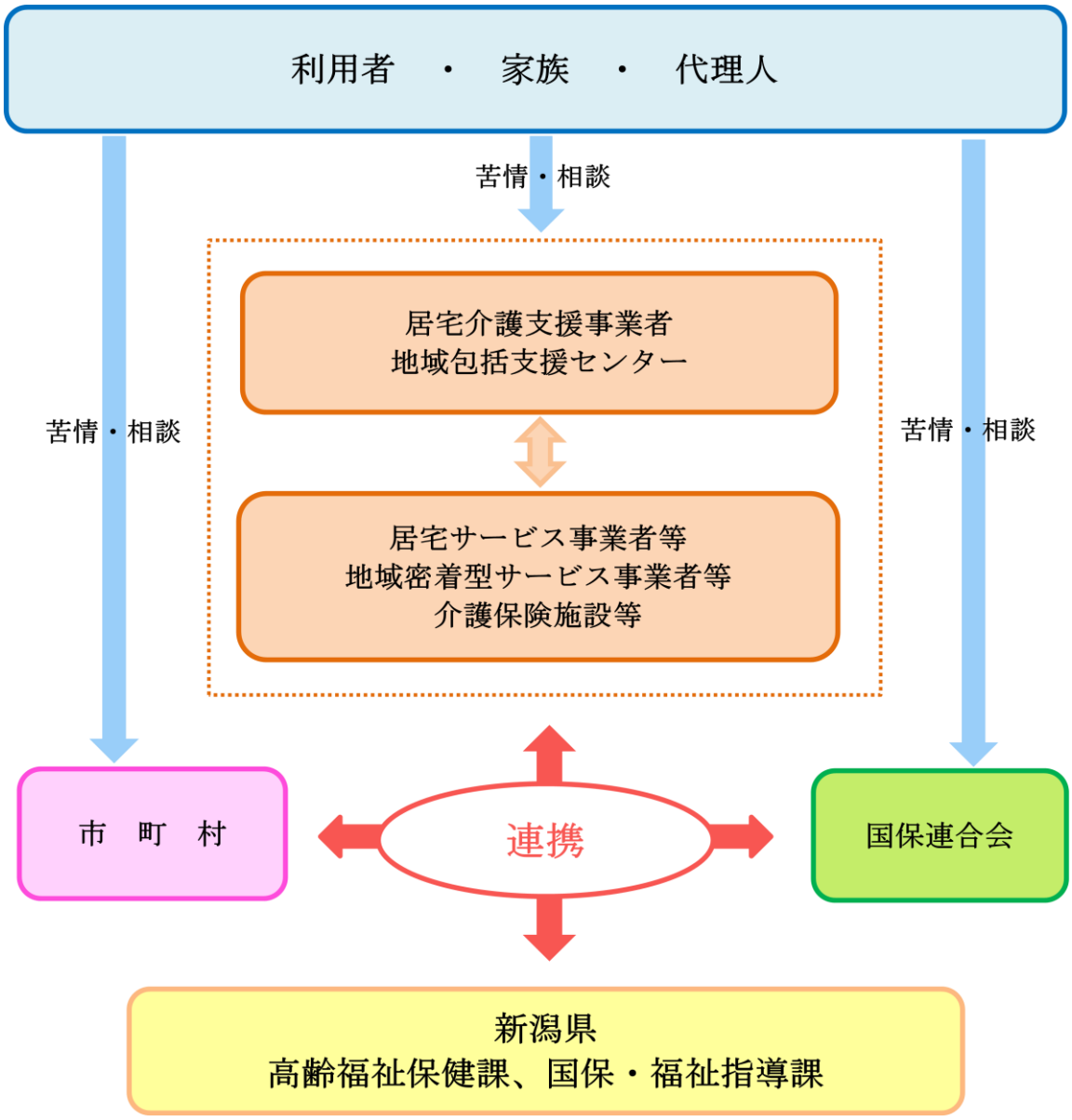
7　日常業務を通して、潜在している利用者等のサービスに対する苦情やニーズを広く汲み上げるよう心掛ける。

> 注：マニュアルの中で使われている言葉について
>
> 苦情と確認するまでは、「利用者等」（＝本人又はその家族等）とし、苦情と確認した後からは「苦情申立人」（＝本人又は代理人＝利用者又は家族等）とした。

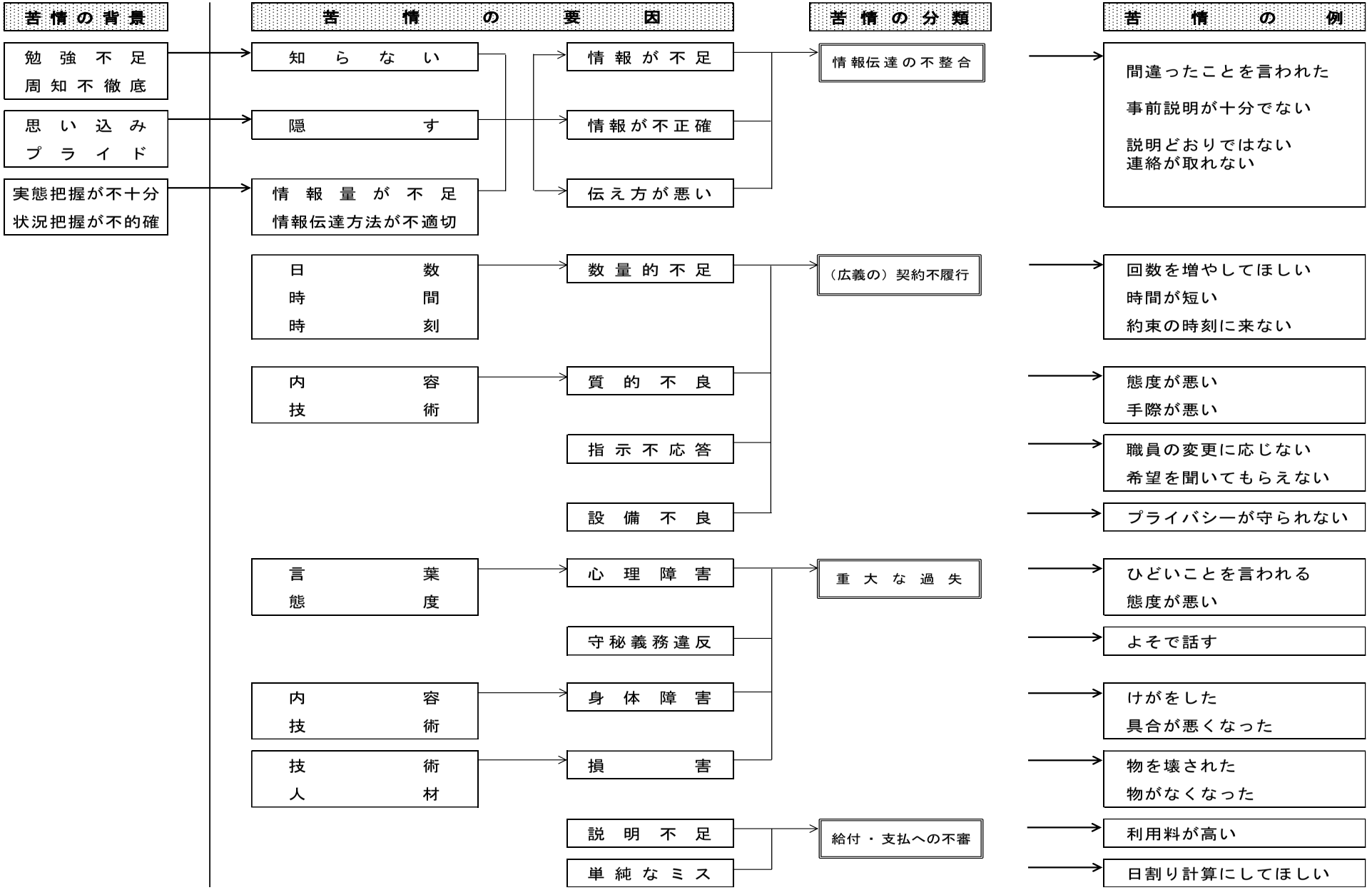
Ⅳ　各関係機関の役割と対象案件

関係機関	役割	苦情処理対象案件
○居宅サービス事業者等 （居宅サービス事業者、 介護予防サービス事業者） ○地域密着型サービス事業者等 （地域密着型サービス事業者、 地域密着型介護予防サービス事業者） ○介護保険施設等 （介護老人福祉施設、介護老人保健施設、 介護医療院）	○提供するサービスの質の評価等による利用者の立場に立ったサービスの提供 （法73・78の3・87・96・110・115の3・115の13） ○苦情に迅速かつ適切に対応するための必要な措置（運営基準） ○市町村・国保連合会が行う調査への協力及び指導・助言に従い必要な改善 （運営基準）	○自らが提供した居宅サービス・介護予防サービスに関する案件 ○自らが提供した地域密着型サービス・地域密着型介護予防サービスに関する案件 ○介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護医療院に関する案件
○居宅介護支援事業者等 （居宅介護支援事業者、 介護予防支援事業者）	○自らが提供する居宅介護支援及び介護予防支援の質の評価等による利用者の立場に立った支援の提供（法80・115の23） ○苦情に迅速かつ適切な対応（運営基準） ○市町村・国保連合会が行う調査への協力及び指導・助言に従い必要な改善 （運営基準）	○自らが提供した居宅介護支援・介護予防支援に関する案件
	○苦情に迅速かつ適切な対応（運営基準） ○国保連合会が行う調査への協力（運営基準） ○国保連合会への苦情申立てに関して必要な援助（運営基準）	○自ら居宅サービス計画・介護予防サービス計画に位置付けた居宅サービス等に関する案件
○市町村	○第1次的な苦情処理機関 ○事業者等の調査（法23・76・78の7・83・90・100・114の2・115の7・115の17・115の27） ○事業者等の基準違反に係る県への通知（法77・91の2・92・103・104・114の5・114の6・115の9） ○事業者等の指定取消し（法78の10・84・115の19・115の29） ○事業者等の調査及び指導・助言（運営基準） ※サービス事業者の指定等の権限を県から移譲している市町村は、県の役割のうち該当する業務部分を担う。	○居宅・地域密着型・施設サービス等に関する案件 ○居宅介護支援等に関する案件 ○市町村特別給付・基準該当サービス等に関する案件 ○介護サービス（量）に関する案件 ○基準違反の疑いのある案件 ○新しい総合事業に関する案件 ○その他苦情全般
○国保連合会	○市町村等の対応が困難な苦情処理 ○サービスの質の向上に関する調査及び事業者等の指導・助言（法176） ○苦情処理担当者の研修 ○苦情処理関係機関への指導・助言 ○苦情処理情報の管理・提供	○市町村の対応が困難な案件 ・苦情対象事業者が、苦情を処理すべき市町村の区域内に所在せず、かつ、対応が困難な案件 ・指導及び助言にもかかわらず改善効果のない案件等 ○苦情全般（申立人が国保連合会による苦情処理を望む場合）
○県	○事業者等の調査（法24・76・90・100・114の2・115の7） ○介護老人保健施設に対する設備使用制限・管理者変更命令・業務運営改善命令等 （法101～103・114の3～114の5） ○事業者等の指定取消し（法77・92・104・114の6・115の9） ○苦情処理関係機関への指導・助言・協力	○指定基準違反の疑いのある案件
○市町村社会福祉協議会 ○民生委員・保健師 ○老人クラブ・ボランティア団体・その他の公共的機関・公共的活動従事者	○苦情申立て制度に関する説明・助言と苦情申立てへの支援 ○事業者・市町村等との連携 ○苦情処理関係への橋渡し	
○消費生活センター	○苦情申立て制度に関する説明・助言 ○事業者・市町村等との連携 ○苦情処理機関への橋渡し	

《苦情・相談の窓口》


利用者　・　家族　・　代理人
苦情・相談
苦情・相談
苦情・相談
居宅介護支援事業者
地域包括支援センター
居宅サービス事業者等
地域密着型サービス事業者等
介護保険施設等
市　町　村
連携
国保連合会
新潟県
高齢福祉保健課、国保・福祉指導課

想　定　さ　れ　る　苦　情　の　類　型


苦情の背景
苦情の要因
苦情の分類
苦情の例
勉強不足
周知不徹底
思い込み
プライド
実態把握が不十分
状況把握が不的確
知らない
隠す
情報量が不足
情報伝達方法が不適切
情報が不足
情報が不正確
伝え方が悪い
情報伝達の不整合
間違ったことを言われた
事前説明が十分でない
説明どおりではない
連絡が取れない
日数
時間
時刻
数量的不足
（広義の）契約不履行
回数を増やしてほしい
時間が短い
約束の時刻に来ない
内容
技術
質的不良
態度が悪い
手際が悪い
指示不応答
職員の変更に応じない
希望を聞いてもらえない
設備不良
プライバシーが守られない
言葉
態度
心理障害
重大な過失
ひどいことを言われる
態度が悪い
守秘義務違反
よそで話す
内容
技術
身体障害
けがをした
具合が悪くなった
技術
人材
損害
物を壊された
物がなくなった
説明不足
単純なミス
給付・支払への不審
利用料が高い
日割り計算にしてほしい

Ⅴ　各関係機関における具体的対応

１　共通事項

（１）苦情申立人の範囲

正確な状況把握のためには利用者本人からの申立てが望ましいが、苦情を出しやすいよう、本人の日常生活を把握し、本人の意向を代弁できる者が本人に代わって申立てを行うことができるものとする。本人に代わって申立てを行う者（以後「代理人」という。）としては、家族（配偶者、親、子、兄弟姉妹等)、他のサービス事業者、介護支援専門員、民生委員、主治医、保健師、近隣の住民、知人等が考えられる。

＜留意点＞

① 代理人による苦情申立ての場合は、トラブルを防止するため、必ず本人の依頼・委託によって申し立てることの確認を代理人から得ておく。

ただし、利用者の判断能力が不十分であること、虐待を受けていること等により意思を表示できない場合など特別な事情がある場合には、やむを得ないものとして受理し対応するものとする。

② 匿名による申立て（苦情申立人の氏名等を事業者に明示しない申立て）については、無責任な申立て等も予想されることから、正式な申立てとして受理しないが、その情報提供を契機として、事業者に対する調査等を開始することはあり得る。

なお、介護者への配慮などから利用者が匿名による申立てをあえて希望する場合は、氏名等を事業者に明示できないことにより十分な調査が行えないことを苦情申立人に周知する必要がある。

（２）苦情申立ての方法

苦情の申立ては、苦情申立人が作成した「苦情申立書」（様式1）の提出によることを原則とする。

ただし、その提出が困難な場合は、口頭（面接・電話)、手紙、ＦＡＸ等によることができるものとする。

＜留意点＞

① 利用者又はその家族等から、自宅又は入所施設等への訪問の要請があるときは、可能な限り要請に応じる等きめ細かに対応するよう努める。

② 電話等による申立てで、的確な真意の把握が難しいと思われるような場合は、必要に応じて訪問の上面談を行い、利用者が何を最も問題にしているのかを把握する。

③ 「苦情申立書」の作成を支援する代筆者は、申立趣旨を苦情申立人に見せるか読み上げ、苦情内容の確認を受ける。

④ 「苦情申立書」は、市町村介護保険担当係、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターの窓

口に備え付け、利用者又はその家族等が簡単に手続できるようにしておく。

（３）苦情申立ての受付

①　苦情対象事業者における受付

介護サービス事業者が自ら提供した介護サービスに係る苦情及び居宅介護支援事業者等が自ら提供した居宅介護支援等に係る苦情の受付は、事業所に配置されている苦情対応担当者が利用者又はその家族等から苦情相談を受け、苦情と確認し、それぞれの事業所で苦情処理記録として明確にわかる書式等で記録することにより、苦情申立てを受け付けたものとする。

②　居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、市町村及び国保連合会における受付

本人又は代理人からの「苦情申立書」（面接・電話による場合に居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、市町村又は国保連合会事務局で代筆したものも含む。）、手紙、ＦＡＸ等を受理したことにより、苦情申立てを受け付けたものとする。

（４）苦情処理期間

可能な限り迅速に対応するものとする。なお、市町村及び国保連合会が事実確認のため苦情対象事業者等の調査が必要な場合にあっては、苦情の申立てを当初受け付けた機関が「苦情申立書」を受理した日から苦情処理結果を通知するまでの期間は、市町村が通知する場合にあっては1か月以内、国保連合会が通知する場合にあっては2か月以内とし、これを超える場合は「遅延理由通知書」（様式8）により苦情申立人に経過報告を行う。

なお、苦情処理期間の短縮を図るため、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び市町村等は、対応困難と判断したときは速やかに苦情処理依頼先に連絡するものとする。

（５）重複受付の防止

同じ案件を同一人が複数の窓口に申し立てている場合、あるいは時期を変えて申し立ててきた場合は、混乱を防止するために一つの申立先を選択し、他の申立てを取り下げるよう促すものとする。

また、重複受付を防止するため、苦情処理機関相互の連絡を密接に行う。

（６）苦情対象事業者に対する調査

居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、市町村及び国保連合会が事実関係の調査を実施するに当たってのポイントは、審査を行うために必要かつ十分な調査事項を見極め、中立性・公平性に十分配慮することである。

そのために、申立ての事実があったのか、どのような背景があるのか、といった観点から調査が必要になる。

また、サービスの質の評価には主観的な側面も強く、全く同様のサービスであっても利用者又はその家族等によって受け止め方が異なる場合もある。

このようなことから、サービス計画の内容、審査・支払状況など、利用者・事業者双方の周辺情報について把握しなければならない場合もあり、調査対象は介護サービス事業者以外に、国保連合会や市町村、介護支援専門員、保健師、主治医等情報を保有していると思われる関係者すべてである。

（７）申立人への調査結果等の通知

居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、市町村及び国保連合会が調査を実施した場合は、苦情申立人に調査結果や介護サービス事業者にとった処置の内容を通知する。

通知に当たっては、申立ての趣旨に沿った改善になっているかを改めて確認する。

２　サービス事業者等

苦情処理における役割（関係法令要旨等）

１　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施設の開設者は、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院の設備及び運営に関する基準に従い、要介護者等の心身の状況等に応じて適切なサービスを提供するとともに、自らその提供するサービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常にサービスを受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない。（法73・78の3・87・96・110・115の3・115の13）

２　提供したサービスに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じなければならない。

　そのために、苦情を処理するために講じる措置の概要（相談窓口、苦情処理の体制及び手順等）を利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示する。（運営基準等）

３　市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。

　また、利用者からの苦情に関して市町村又は国保連合会が行う調査に協力するとともに、市町村又は国保連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。（運営基準）

（１）自らが提供したサービスに関する苦情への対応

①　苦情対応担当者は、苦情内容について迅速に事実確認し、適切に対応する。

　また、利用者又はその家族等からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅等への訪問を行う。

②　事実確認の結果、苦情が苦情申立人の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。

③　即応が困難な場合は、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することについて了解を得る。

④　サービス内容の変更が必要になる場合は、居宅サービス計画、介護予防サービス計画（以後、サービス計画という。）を作成した居宅介護支援事業者等にその旨を連絡し、サービス計画の変更を依頼する。

⑤　苦情の処理経過を記録し、市町村等からの報告の求めに応じられるよう整理保管する。

⑥　苦情対応事例は職員研修の資料とし、問題の共有化を図り、提供するサービスの質の評価・改善に努める。

（２）他のサービス事業者や居宅介護支援事業者等に対する苦情への対応

① 苦情の内容について利用者又はその家族等に確認し、まず苦情対象事業者（苦情相談受付窓口）に相談することを助言する。

② 利用者又はその家族等が、苦情対象となったサービス事業者に相談しにくい場合は、了解を得た上で利用者のサービス計画を作成した居宅介護支援事業者等に連絡し、相談記録を送付するとともに、必要に応じて、当該支援事業者に対し自宅又は入所施設等への訪問を要請する。

３　居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者

苦情処理における役割（関係法令要旨等）

１　指定居宅介護支援又は指定介護予防支援（以後、指定居宅介護支援等という。）の事業の運営に関する基準に従い、要介護者等の心身の状況等に応じて適切な指定居宅介護支援等を提供するとともに、自らその提供する指定居宅介護支援等の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に指定居宅介護支援等を受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない。（法80・115の23）

２　自ら提供した指定居宅介護支援等又は自らがサービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。

　そのために、苦情を処理するために講じる措置の概要（相談窓口、苦情処理の体制及び手順等）を利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示する。（運営基準等）

３　市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。

　また、利用者からの苦情に関して市町村又は国保連合会が行う調査に協力するとともに、市町村又は国保連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。（運営基準）

４　自らがサービス計画に位置付けたサービス等に対する苦情の国保連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行わなければならない。（運営基準）

５　サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じてサービス計画の変更、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。（運営基準）

（１）自らが提供した居宅介護支援等に関する苦情への対応

①　苦情対応担当者は、苦情内容について迅速に事実確認し、適切に対応する。

　また、利用者又はその家族等からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅又は入所施設等への訪問を行う。

②　事実確認の結果、苦情が苦情申立人の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。

③　即応が困難な場合は、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することについて了解を得る。

④　必要な場合は、サービス計画を変更する。

⑤　苦情の処理経過を記録し、市町村等からの報告の求めに応じられるよう整理保管する。

⑥　苦情対応事例は職員研修の資料とし、問題の共有化を図り、提供する居宅介護支援等の質の評価・

改善に努める。

（２）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　受付

ア　利用者又はその家族等から直接苦情相談を受けた場合

相談内容を整理し、苦情申立てとして処理すべきことを確認したときは、苦情申立人に「苦情申立書」（様式1）を作成してもらうとともに、苦情申立先を確認する。

また、利用者又はその家族等からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅又は入所施設等への訪問を行う。

イ　市町村や他のサービス事業者等を経由して苦情相談を受けた場合

市町村からの「苦情申立書」及び「苦情・相談記録票」（様式2）や、サービス事業者等からの記録を受理し、その苦情内容を確認する。

また、市町村や他のサービス事業者等からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅又は入所施設等への訪問を行う。

ウ　市町村への処理依頼

苦情内容について、明らかに居宅介護支援等の一環として対応することが困難と判断した場合は、苦情申立人の了解を得た上で苦情対象事業者への調査等について市町村に依頼する。

エ　市町村又は国保連合会への苦情申立ての支援

苦情申立先が市町村又は国保連合会の場合は、「苦情申立書」の代筆、郵送等により苦情申立ての支援をする。

オ　即応困難時の説明

即応が困難な場合は、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することについて了解を得る。

②　事実関係の確認

サービスに関する苦情等の事実関係について、当該サービス事業者に対し、電話や訪問等により確認する。

また、事実関係の確認のために必要な場合は、当該サービス事業者の協力を得て、現地の確認、サービス提供時の立会い等を行う。

③　対応

ア　事実関係の確認の結果、苦情が苦情申立人の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。

イ　事実関係の確認の結果、サービス提供に改善が必要と認められる場合は、改善を要請する。その際は、サービス計画を作成し、調整を図る立場から要請するものであり、改善の要請に応じない場合は、サービス計画の変更を検討する旨を付言する。

ウ　上記要請により当該サービス事業者が改善を約束した場合は、その旨を苦情申立人に通知するとともに、後日その改善状況について確認する。

④　改善結果の通知

ア　サービス事業者の改善を確認したときは、その旨を苦情申立人に通知し、納得が得られたかどうかを確認する。

イ　苦情申立人への通知や説明は、口頭によるものとし、必要に応じて確認結果等を記載した書面及び関係資料を添える。

⑤　サービス事業者が改善しない場合

サービス事業者が改善しない場合は、苦情申立人に次の方法を説明し、苦情申立人の選択した方法により対応する。

ア　サービス計画等を変更して、サービス事業者を変更する。

イ　市町村又は国保連合会に調査等を依頼する。

⑥　事後処理

ア　他のサービス事業者等を経由してきた苦情相談については、必要に応じて当該サービス事業者等に対して結果の報告を行う。

イ　苦情の処理経過を「苦情・相談記録票」に記録し、市町村等からの報告の求めに応じられるよう整理保管する。

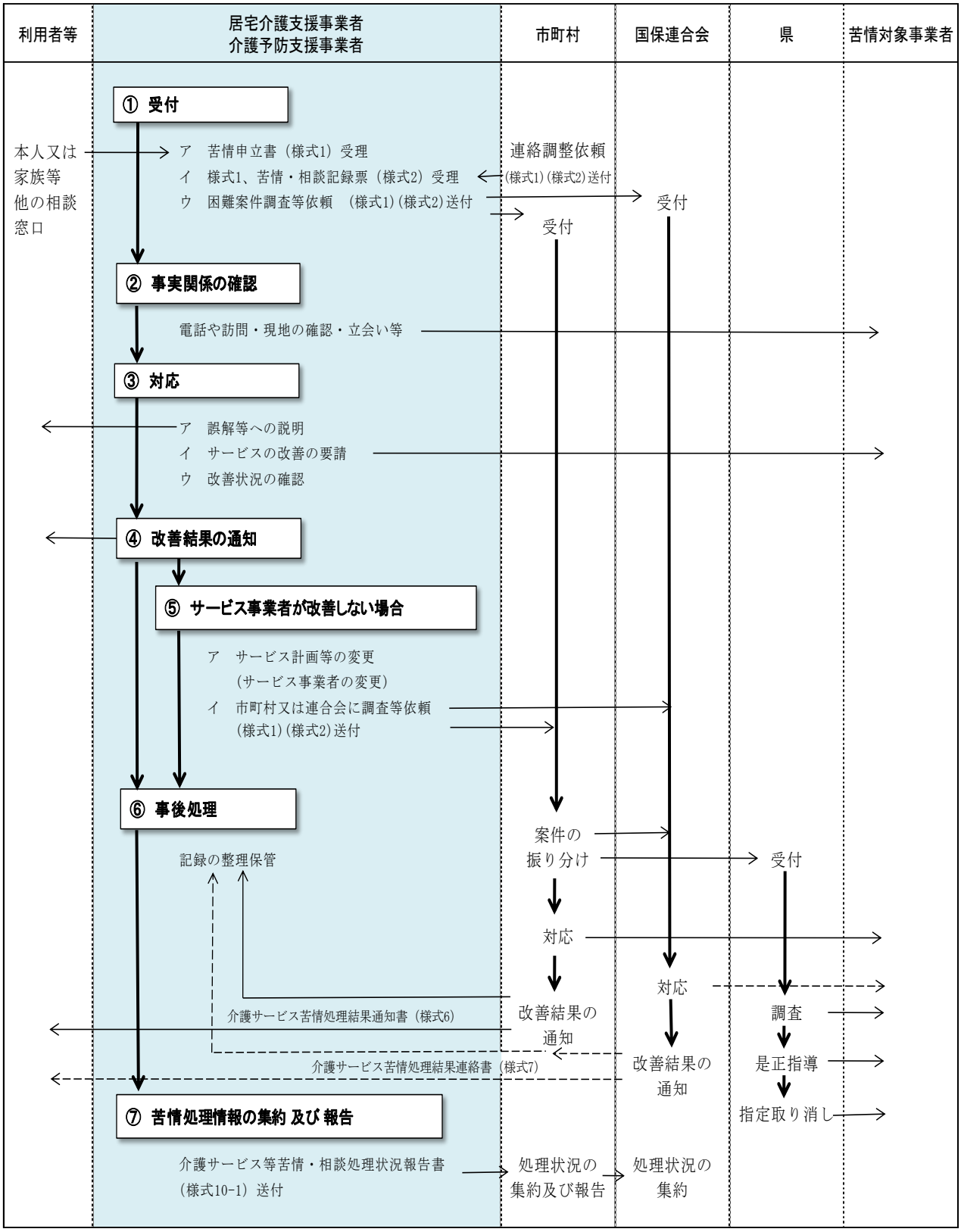
ウ　苦情対応事例は職員研修の資料とし、問題の共有化を図り、提供する居宅介護支援等の質の評価・改善に努める。

⑦　苦情処理情報の集約及び報告

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を利用している人（サービス利用者）が加入する保険者に報告する。

居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者の対応フロー図

（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の場合）



国保連合会 ------>

国保連合会以外の機関等 ——>

４　市町村

苦情処理における役割（関係法令要旨等）

１　市町村が第一次的な処理を担当し、市町村による対応が困難な場合等において国保連合会が処理を担当する。（平成11年3月15日医療保険福祉審議会合同部会答申）

２　市町村は、保険給付に関して必要があると認めるときは、当該保険給付を受ける者若しくは当該保険給付に係る居宅サービス等（居宅サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型サービス（これに相当するサービスを含む。）、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）、施設サービス、介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）若しくは介護予防支援（これに相当するサービスを含む。）をいう。以下同じ。）を担当する者若しくは住宅改修を行う者又はこれらの者であった者に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。（法23）

３　市町村長は、居宅介護サービス費、介護予防サービス費、地域密着型介護サービス費、地域密着型介護予防サービス費の支給に関して必要があると認めるときは、指定居宅サービス事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者等に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、サービス事業者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは事業所について設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。（法76・78の7・115の7・115の17）

４　市町村長は、必要があると認めるときは、指定居宅介護支援事業者等、指定介護老人福祉施設等若しくはその開設者等に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定居宅介護支援事業者等、指定介護老人福祉施設等の開設者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは事業所及び施設について設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。（法83・90・100・114の2・115の27）

５　市町村は、次のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を当該指定に係る事業所・当該介護保険施設の所在地の県知事に通知しなければならない。

(1)　指定居宅サービス事業者、指定介護予防サービス事業者が、人員、設備及び運営に関する県条例に従って適正な事業運営をすることができなくなったとき、又は居宅介護サービス費、介護予防サービス費の請求に関し不正があったとき等（法77・115の9）

(2)　指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設等が、人員、設備及び運営に関する県条例に従って適正な施設運営をすることができなくなったとき、又は施設介護サービス費の請求に関し不正があったとき等（法91の2・92・103・104・114の5・114の6）

6　市町村長は、次のいずれかに該当する場合は、当該指定事業者に係る指定を取り消すことができる。

(1)　指定地域密着型サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者が、人員、設備及び運営に関する市町村条例に従って適正な事業運営をすることができなくなったとき、又は地域密着型介護サービス費、地域密着型介護予防サービス費の請求に関し不正があったとき等（法78の10・115の19）

(2)　指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者が、人員及び運営に関する市町村条例に従って適正な事業運営をすることができなくなったとき、又は介護予防サービス計画費の請求に関し不正があったとき等（法84・115の29）

7　指定居宅サービス事業者等、指定居宅介護支援事業者等又は介護保険施設等は、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。（運営基準）

（１）苦情への対応

①　受付

ア　利用者又はその家族等から直接苦情相談を受けた場合

相談内容を整理し、苦情申立てとして処理すべきことを確認したときは、苦情申立人に「苦情申立書」（様式1）を作成してもらうとともに、苦情申立先を確認する。

また、利用者又はその家族等からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅又は入所施設等への訪問を行う。

イ　居宅介護支援事業者等を経由して苦情相談を受けた場合

居宅介護支援事業者等からの「苦情申立書」及び「苦情・相談記録票」（様式2）や、サービス事業者等からの記録を受理し、その苦情内容を確認する。

また、居宅介護支援事業者等からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅又は入所施設等への訪問を行う。

ウ　居宅介護支援事業者等又は国保連合会への苦情申立ての支援

苦情申立先が居宅介護支援事業者等又は国保連合会の場合は、「苦情申立書」の代筆、郵送等により苦情申立ての支援をする。

②　案件の振り分け等

ア　苦情内容に応じて、次のとおり案件を振り分ける。

(ｱ)　サービスの提供に係る苦情　⇒　居宅介護支援事業者等に依頼

例えば、サービス計画と実際提供されているサービスの種類や回数、時間に食い違いがある場合等、居宅介護支援等の一環として居宅介護支援事業者等から連絡調整をしてもらった方がよいと判断した場合は、苦情申立人の了解を得た上で当該支援事業者に処理を依頼する。

(ｲ)　介護サービス（質）に係る苦情で、市町村対応困難案件　⇒　国保連合会に依頼

市町村での対応が困難な案件と判断した場合は、苦情申立人の了解を得た上で苦情対象事業者への調査等について国保連合会に依頼する。

(ｳ) 指定基準違反が疑われる案件 ⇒ 指定権限を有する機関で対応

指定基準違反が疑われると判断した場合は、指定権限を有する機関（市町村又は県）が対応する。

(ｴ) 介護サービス内容に関するその他の苦情 ⇒ 市町村で対応

次に掲げる苦情、その他の苦情については、市町村で対応する。

a 基準該当居宅サービス、離島等における相当サービス（居宅サービス）等に関する苦情

b 介護サービス（量）に関する苦情

c 市町村特別給付（横出しサービス）に関する苦情

d 新しい総合事業に関する苦情

イ 即応が困難な場合

即応が困難な場合は、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することについて了解を得る。

③ 事実関係の確認

サービスに関する苦情等の事実関係について、当該サービス事業者に対し、電話や訪問等により確認する。

事実関係の確認のために必要な場合は、「事業者等調査票」（様式3）により関係資料の提出を要請し、又は当該サービス事業者の協力を得て、現地の確認、サービス提供時の立会い等を行う。

なお、「事業者等調査票」の返送期限はおおむね1週間以内とする。

④ 対応

ア 事実関係の確認の結果、苦情が苦情申立人の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。

イ 事実関係の確認の結果、サービス提供に改善が必要と認められる場合は、「介護サービス改善に関する指導及び助言」（様式4）により、指導及び助言を行う。ただし、軽易な事項については口頭によることができる。

ウ 上記指導及び助言に対し、苦情対象事業者から「介護サービス改善状況報告書」（様式5）をおおむね1週間以内に提出することを指導する。

ただし、軽易な事項については口頭によることができる。

⑤ 改善結果の通知

ア 「介護サービス改善状況報告書」等により介護サービスの改善を確認したときは、その旨を苦情申立人等（居宅介護支援事業者等を経由した案件については苦情申立人及び当該支援事業者等）に通知する。

通知は、「介護サービス苦情処理結果通知書」（様式6）に「介護サービス改善状況報告書」の写しを添付して、送付することにより行う。

イ 市町村は、苦情の申立てを当初受け付けた機関が「苦情申立書」を受理した日から1か月を経過

しても通知ができない場合は、苦情申立人に「遅延理由通知書」（様式8）により、処理経過を報告する。

ただし、書面による必要がないと判断した場合は、電話等によることができる。

⑥　事後処理

国保連合会に苦情を申し立てた案件について、「介護サービス苦情処理結果連絡書」（様式7）を受理した場合は、記録に整理保管する。

また、居宅介護支援事業者等を経由してきた案件については、当該支援事業者あての「介護サービス苦情処理結果連絡書」を送付する。

⑦　苦情処理情報の集約及び報告

ア　毎月市町村で取り扱った苦情処理に関する情報を「介護サービス苦情・相談処理状況報告書」（様式10-2）に集約する。

イ　毎月市町村で取り扱った苦情処理件数分の「苦情申立書」の写し及び「苦情相談記録票」の写しを「介護サービス苦情・相談処理状況報告書」に添付する。また、苦情対象事業者に対して、書面による指導及び助言を行った場合は、「介護サービス改善に関する指導及び助言」の写しも添付する。

ウ　翌月15日までに居宅介護支援事業者等から市町村に報告される「介護サービス苦情・相談処理状況報告書」（様式10-1）を集計し、国保連合会報告用の「介護サービス苦情・相談処理状況報告書」（様式10－2）を作成する。

エ　アからウまでにより作成した書類により、翌月25日までに国保連合会に報告する。

（２）指定基準違反が疑われる案件への対応（市町村が指定権限を有するものに限る）

①　調査

指定基準違反が疑われる案件についての苦情の申立て等があったときは、該当する事業者に対して次の方法により調査を行う。

ア　帳簿調査

イ　事情聴取

ウ　報告書の提出命令等

②　是正指導

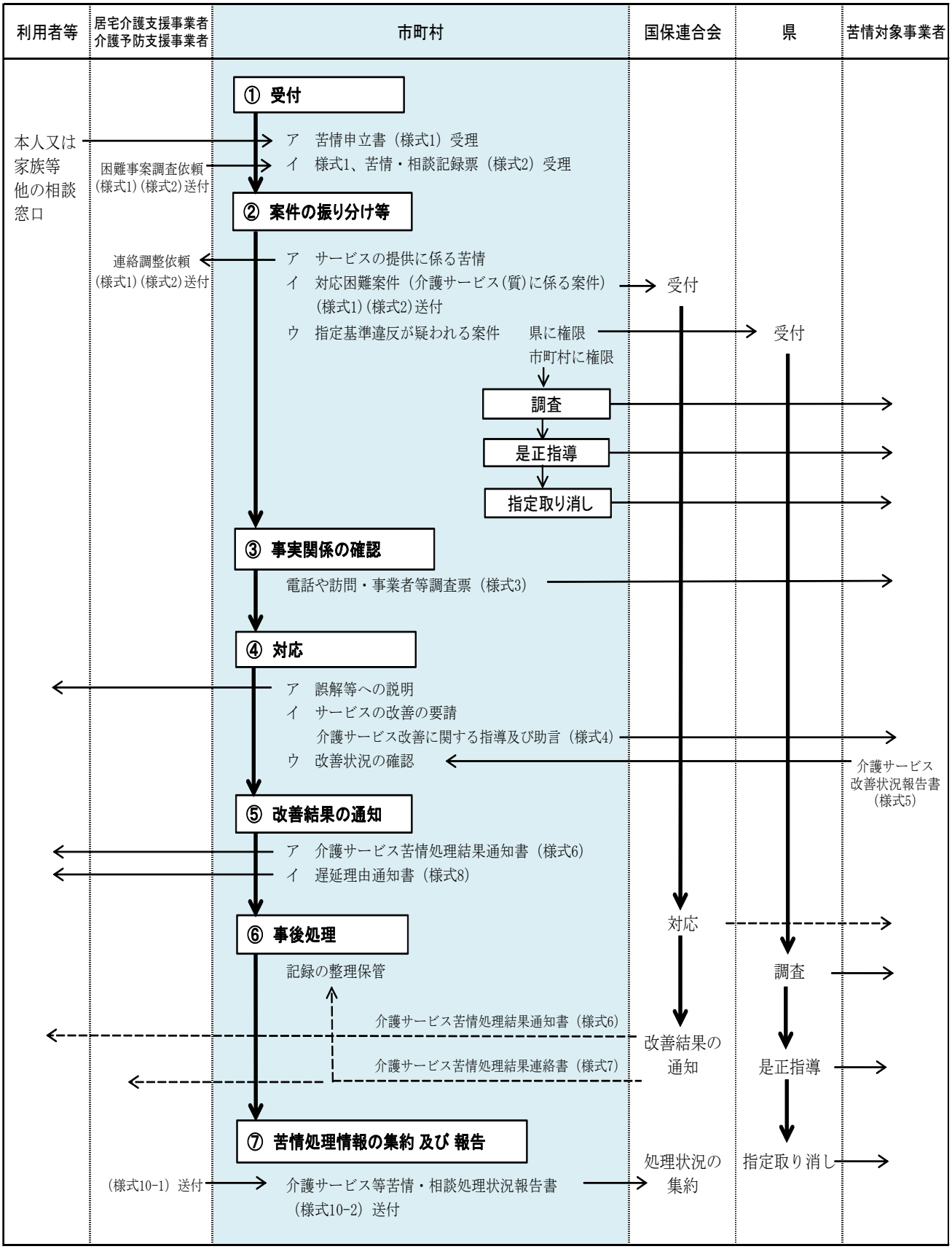
調査により、指定基準違反が確認された場合は、是正指導を行う。

③　指定の取り消し

是正指導を行った事業者が指導に従わない場合又は指定基準を満たすことができないと認められる場合は、指定を取り消すことができる。

市町村の対応フロー図

（介護サービスに関する苦情への対応の場合）



国保連合会 ------>

国保連合会以外の機関等 ——>

５　国民健康保険団体連合会

１　苦情処理における役割（関係法令要旨等）

国民健康保険団体連合会は、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を行う。(法176)

２　国保連合会の苦情処理対象案件は、次のとおりとする

(1) 市町村の苦情処理困難案件

① 苦情対象事業所又は苦情対象施設が、苦情を処理すべき市町村の区域内に所在せず、かつ、市町村の対応が困難な案件

② 苦情対象事業者が悪質であり、調査又は指導が困難な案件

③ 権利関係が錯綜しており、高度な法律解釈を求められる案件

④ 苦情対象事業者が市町村である案件

(2) 苦情申立人が国保連合会による苦情処理を望んでいる案件

（１）受付

①　利用者又はその家族等から直接苦情申立て等を受けた場合

ア　利用者又はその家族等から国保連合会に対し、「苦情申立書」（様式1）が送付された場合、これを受理するとともに、必要事項が記載されているか等の確認を行う。

イ　利用者又はその家族等から国保連合会に対し、電話又は来訪により苦情申立て等がされた場合、事務局側で代筆した「苦情申立書」を見せるか読み上げ、本人の確認を受ける。

内容に不備等がある場合や具体的内容を把握する必要がある場合は、電話等により確認を行う。

②　市町村から困難案件として苦情申立てがあった場合

ア　市町村から国保連合会に対し、「苦情申立書」が送付された場合、これを受理するとともに、必要事項が記載されているか等の確認を行う。

内容に不備等がある場合や具体的内容を把握する必要がある場合は、電話等により確認を行う。

イ　市町村において、苦情処理を手がけ始めたケースについては、事務処理上煩瑣となるため、原則として国保連合会の苦情処理対象としない。

ただし、市町村からの求めがあれば、円滑な苦情処理が行えるよう支援する。

（２）案件の振分け等

①　市町村苦情処理対象案件　⇒　市町村に依頼

次の案件については、苦情申立人に了解を得た上で、市町村に処理を依頼する。

ア　基準該当サービス、離島等における相当サービス等に関する苦情
イ　介護サービス（量）に関する苦情
ウ　市町村特別給付（横出しサービス）に関する苦情
エ　新しい総合事業に関する苦情

②　指定基準違反が疑われる案件　⇒　指定権限を有する機関に連絡

指定基準違反が疑われると判断した場合は、電話等により指定権限を有する機関（市町村又は県）に連絡する。

③　介護サービスの内容に関するその他の案件　⇒　国保連合会で対応

④　国保連合会の対象除外事案　⇒　他の窓口を紹介

ア　すでに訴訟を起こしている事案
イ　訴訟が予定されている事案
ウ　損害賠償など責任の確定を求める事案
エ　契約の法的有効性に関する事案
オ　医療に関する事案や医師の判断に関する事案
カ　介護認定や介護保険制度に関する事案

（３）参考資料の収集

苦情対象事業者の概要等について、事業所台帳等により確認するとともに、利用者が当該事業者からサービスを受けたかどうかを給付実績台帳により確認する。

また、サービス計画の写し、サービス契約書の写し等が必要であると認められるものについては、関係機関に対して資料の提出を求める。

（４）苦情処理担当委員による審理

①　苦情申立書、添付資料及び各種台帳等の確認結果を苦情処理担当委員（以下「担当委員」という。）に提出して審理を行う。

②　審理の結果、担当委員が実地調査の必要があると判断した案件については、事務局が担当委員から指示された調査方法等に従い、苦情対象事業者の協力の下、事業所・施設等の調査を行う。なお、審理の結果、取り扱えない案件もある。

③　担当委員は事務局の調査結果に基づき、苦情対象事業者に対する指導・助言の必要性及びその内容について審理し、他の担当委員の判断を求める必要がある案件については、合議により審理する。

（５）対応

①　事実関係の確認の結果、苦情が苦情申立人の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。

②　事実関係の確認の結果、サービス提供に改善が必要と認められる場合は、「介護サービス改善に関する指導及び助言」（様式4）により指導及び助言を行う。

③　上記指導及び助言に対し、苦情対象事業者から「介護サービス改善状況報告書」（様式5）を、おおむね1週間以内に提出することを指導する。

（６）改善結果の通知

①　「介護サービス改善状況報告書」等により介護サービスの改善を確認したときは、その旨を苦情申立人に通知する。通知は、「介護サービス苦情処理結果通知書」（様式6）に「介護サービス改善状況報告書」の写しを添付して送付することにより行う。

②　市町村に対して「介護サービス苦情処理結果連絡書」（様式7）を送付する。

③　国保連合会は、苦情の申立てを当初受け付けた機関が苦情申立書を受理した日から2か月を経過しても通知できない場合は、苦情申立人に「遅延理由通知書」（様式8）により、処理経過を報告する。

（７）介護サービス改善に関する再通知

苦情対象事業者が「介護サービス改善状況報告書」を提出した後、再び同様の苦情申立てがあった場合は、「介護サービス改善に関する再通知」（様式9）を送付するとともに、状況に応じて適切な措置をとる。

（８）市町村又は県への連絡

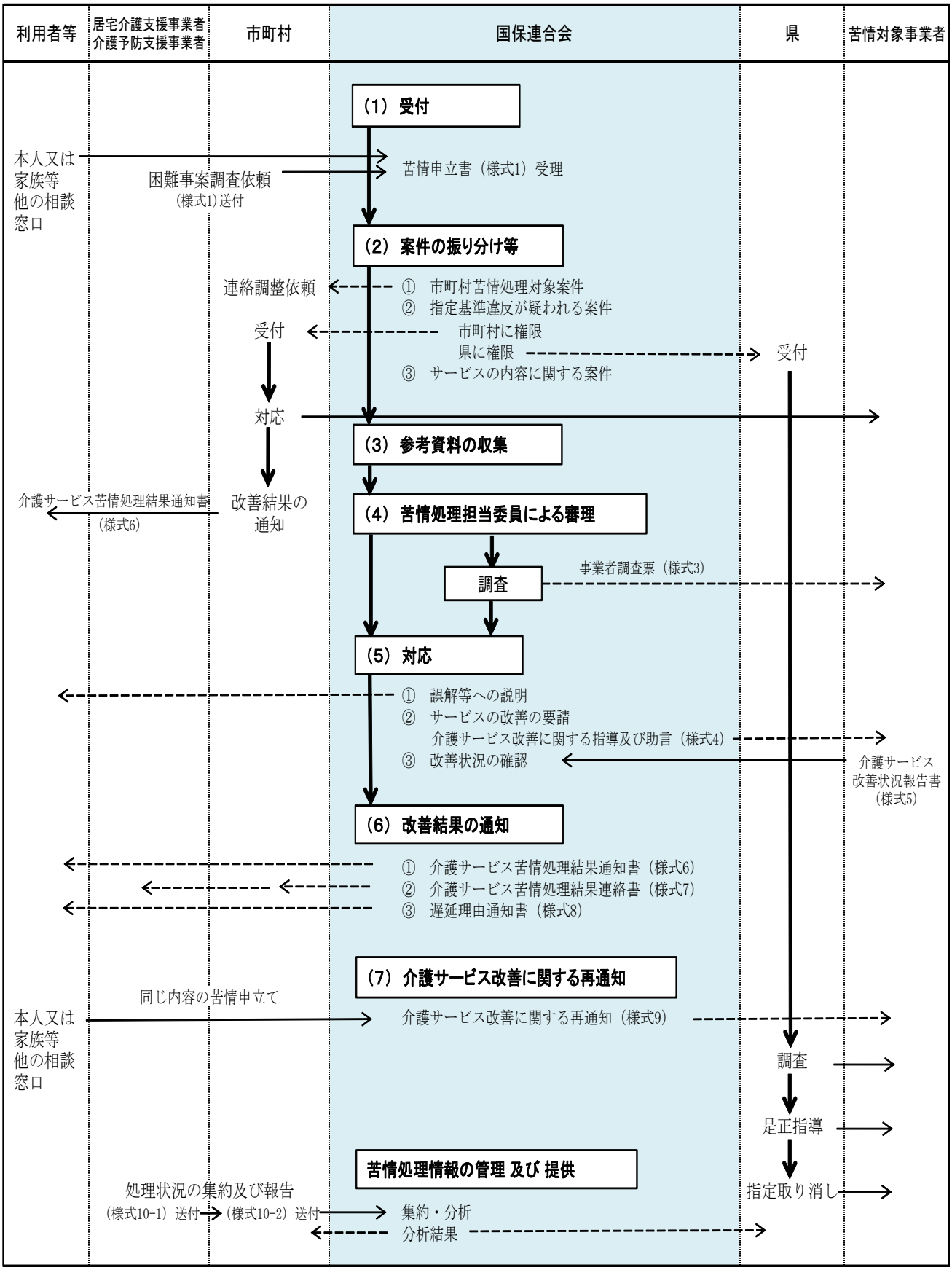
苦情対象事業者が調査に関して協力的でない場合や、調査の結果、指定基準違反が疑われる場合は、市町村又は県に連絡する。

（９）苦情処理情報の管理及び提供

国保連合会は、法第176条に位置付けられた苦情処理機関として、市町村又は居宅介護支援事業者等の取り扱った苦情処理に関する情報を収集し、苦情申立内容、苦情処理結果等について集約・分析を行う。

この集約・分析の結果を毎年度報告書として取りまとめ、苦情処理業務水準の維持・向上を図るため、関係機関に情報を提供する。

国保連合会の対応フロー図



国保連合会 ------>

国保連合会以外の機関等 ——>

６　県

苦情処理における役割（関係法令要旨等）

１　県知事は、介護給付等に関して必要があると認めるときは、居宅サービス等を行った者又はこれを使用する者に対し、その行った居宅サービス等に関し、報告若しくは当該居宅サービス等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提示を命じ、又は当該職員に質問させることができる。（法24）

２　県知事は、居宅介護サービス費、介護予防サービス費の支給に関して必要があると認めるときは、指定居宅サービス事業者及び指定介護予防サービス事業者等に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定居宅サービス事業者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは事業所について設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。（法76・115の7）

３　県知事は、必要があると認めるときは、指定介護老人福祉施設等若しくはその開設者等に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定介護老人福祉施設等の開設者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは事業所及び施設について設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。（法90・100・114の2）

４　県知事は、介護老人保健施設が、県条例等で定める施設を有しなくなったとき、又は設備及び運営に関する基準に適合しなくなったときは、その開設者に対し、期間を定めて、施設の使用を制限し、若しくは禁止し、又は期限を定めて修繕若しくは改築を命ずることができる。

また、介護老人保健施設の管理者が管理者として不適当であると認めるときは、その開設者に対し、期限を定めて、管理者の変更を命ずることができる。

さらに、介護老人保健施設が必要な人員を有しなくなったとき、又は設備及び運営に関する基準に適合しなくなったとき等は、その開設者に対し、期限を定めて、その運営の改善を命じ、又は期間を定めて、その業務の停止を命ずることができる。（法101～103・114の3～114の5）

５　県知事は、次のいずれかに該当する場合は、当該指定事業者・当該指定介護老人福祉施設に係る指定を取り消すことができる。

(1) 指定居宅サービス事業者、指定介護予防サービス事業者が、人員、設備及び運営に関する県条例に従って適正な事業運営をすることができなくなったとき、又は居宅介護サービス費、介護予防サービス費の請求に関し不正があったとき等（法77・115の9）

(2) 指定介護老人福祉施設が、人員、設備及び運営に関する県条例に従って適正な施設運営をすることができなくなったとき、又は施設介護サービス費の請求に関し不正があったとき等（法92）

６　県知事は、介護老人保健施設の開設者が業務改善命令等に違反したときその他の場合は、当該施設に係る許可を取り消すことができる。（法104・114の6）

７　苦情処理関係機関への指導・助言・協力

（１）苦情の申立て等

①　利用者又はその家族等からの苦情等

利用者又はその家族等は、指定基準違反が疑われる案件についての苦情申立て又は情報提供を県に対して行う。

②　市町村及び国保連合会からの連絡

市町村及び国保連合会は、指定サービス事業者に係る苦情があり、その処理を行う過程で指定基準違反が疑われると判断した場合は、県に対し関連する情報と併せて連絡する。

（２）調査

指定基準違反が疑われる案件（県が指定権限を有するものに限る）についての苦情の申立て等があったときは、該当する事業者に対して次の方法により調査を行う。

①　帳簿調査

②　事情聴取

③　報告書の提出命令等

（３）是正指導

調査により、指定基準違反が確認された場合は、是正指導を行う。

（４）指定の取り消し

是正指導を行った事業者が指導に従わない場合又は指定基準を満たすことができないと認められる場合は、指定を取り消すことができる。

（５）調査結果等の通知

苦情の申立て等を受けて事業者の調査、是正指導又は指定の取り消し等を行ったときは、苦情申立人等に対しその結果等を通知する。

7　その他の関係機関・関係者

（1）市町村社会福祉協議会・その他の公共的機関

① 苦情の内容について利用者又はその家族等に確認し、まず苦情対象事業者（苦情相談受付窓口）に相談することを助言する。

必要な場合は、相談先への連絡や相談への支援をする。

② 利用者又はその家族等が、苦情対象となったサービス事業者に相談しにくい場合は、利用者のサービス計画を作成した居宅介護支援事業者等に相談することを助言する。

また、苦情対象となった居宅介護支援事業者等に相談しにくい場合は、市町村に相談することを助言する。

必要な場合は、相談先への連絡や相談への支援をする。

③ 利用者又はその家族等が、国保連合会への苦情申立てを希望する場合は、国保連合会に相談することを助言する。

必要な場合は、相談先への連絡や相談への支援をする。

また、可能な範囲内で苦情申立書の代筆、郵送等により苦情申立ての支援をする。

④ 苦情が、利用者又はその家族等の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その立場からでき得る説明を行い、これに納得しない場合は、市町村への連絡や相談への支援をする。

（2）消費生活センター

苦情申立書の代筆、郵送等を除き、基本的に上記（1）に同じ。

（3）民生委員・保健師・老人クラブ・ボランティア団体・その他の公共的活動従事者

基本的に上記（1）に同じ。

Ⅵ 苦情処理関係帳票

苦情処理を行う過程で必要となる各帳票は次のとおりである。

	居宅介護支援事業者 介護予防支援事業者	市町村	国保連合会	苦情対象事業者
相談 受付	苦情申立書 (様式1) 苦情・相談記録票・処理情報 (様式2-1、2-2、2-3)	苦情申立書 (様式1) 苦情・相談記録票・処理情報 (様式2-1、2-2、2-3)	苦情申立書 (様式1) 苦情・相談記録票・処理情報 (様式2-1、2-2、2-3)	
調査		事業者等調査票 (様式3)	事業者等調査票 (様式3)	
指導 助言		介護サービス苦情に関する指導及び助言 (様式4)	介護サービス苦情に関する指導及び助言 (様式4)	介護サービス改善状況報告書 (様式5)
通知		介護サービス苦情処理結果通知書 (様式6) 遅延理由通知書 (様式8)	介護サービス苦情処理結果通知書 (様式6) 介護サービス苦情処理結果連絡書 (様式7) 遅延理由通知書 (様式8) 介護サービス改善に関する再通知 (様式9)	
情報の集約及び報告	介護サービス等苦情・相談処理状況報告書 (様式10-1)	介護サービス等苦情・相談処理状況報告書 (様式10-1、10-2)	介護サービス等苦情・相談処理状況報告書 (様式10-2)	

※ 居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者及び市町村おける様式1～9については、同内容を具備した任意様式を使用して差し支えない。

※ 国保連合会への苦情申立てについては、本様式に限る。

【様式 1】

苦　情　申　立　書

申立書作成日　　年　　月　　日

・居宅介護支援事業者＿＿＿＿＿＿　様
・介護予防支援事業者＿＿＿＿＿＿　様
・＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿市町村長　様
・新潟県国民健康保険団体連合会
　介護サービス苦情処理委員長　様

1　苦情を申し立てる人（申立人）

代筆者　　（申立人との関係　　）

ふりがな 氏名		電話番号	(　　)　　—
		生年月日	M.T.S.H　年　月　日 (　歳)
住所	〒		
サービス利用者との関係	本人　配偶者　子供（　　）　子供の配偶者（　　）　兄弟姉妹（　　）　親　親戚 友人　サービス事業者　ケアマネージャー　民生委員　主治医　保健師　その他（　　）		
苦情申立人の氏名等を事業者に明示することについて	1　明示してよい　2　明示しないでほしい		

2　苦情の対象となるサービスを利用している人（サービス利用者）

ふりがな 氏名		生年月日	M.T.S　年　月　日 (　歳)		
住所	〒		電話番号	(　　)　　—	
被保険者番号		要介護度	要支援　1・2	要介護　1・2・3・4・5	

※苦情申立人ご本人の場合、氏名・住所・電話番号・生年月日は、記入不要です。

下記のとおり介護サービスに関する苦情を申し立てます。

記

苦情に係る事実のあった日	年　月　日 ～　年　月　日		
事業所名		電話番号	(　　)　　—
		事業所番号	(記入不要です)
申立ての趣旨（具体的要望も記載）			

【様式 2-1】

苦　情　記　録　票

1 号用紙

受付No.

受付日　　年　月　日

受付方法	来所　電話　訪問　文書　その他	当初記録者	
ふりがな	（男・女）		
利用者 氏名	（　歳）	介護度	要支援１．２ 要介護１．２．３．４．５
申立人 氏名		利用者との 関係	

＜苦情要旨＞

＜事実確認＞

＜苦情対象事業者の対応＞

＜改善・再発防止策等＞

【様式 2-2】

相　談　記　録　票

1 号用紙

受付№.

受付日　　年　　月　　日

受 付 方 法	来所　電話　訪問　文書　その他	当初記録者	
ふ り が な	（男・女）		
利　用　者 氏　　名	（　　歳）	介 護 度	要支援１．２ 要介護１．２．３．４．５
申　立　人 氏　　名		利用者との 関　　係	

＜相談概要＞

【状況】

【対応】

【様式 2-3】

処　理　情　報

A 分　　類		1 苦 情　2 相 談　3 照 会　4 その他（　　）
B サービスの種類	居宅	1 訪問介護　2 訪問入浴介護　3 訪問看護　4 訪問リハ　5 通所介護 6 通所リハ　7 福祉用具貸与　8 居宅療養管理指導　9 短期入所生活介護 10 短期入所療養介護　11 特定施設入居者生活介護　12 特定福祉用具販売
	地域密着型	13 定期巡回・随時対応型訪問介護看護　14 夜間対応型訪問介護 15 認知症対応型通所介護　16 小規模多機能型居宅介護 17 認知症対応型共同生活介護　18 地域密着型特定施設入居者生活介護 19 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 20 看護小規模多機能型居宅介護　21 地域密着型通所介護
	その他	22 居宅サービス計画及び居宅介護支援　23 住宅改修 24 その他のサービス
	施設	25 介護老人福祉施設　26 介護老人保健施設 27 介護医療院　28 その他の施設
	介護予防居宅	29 介護予防訪問入浴介護　30 介護予防訪問看護　31 介護予防訪問リハ 32 介護予防居宅療養管理指導　33 介護予防通所リハ 34 介護予防短期入所生活介護　35 介護予防短期入所療養介護 36 介護予防特定施設入居者生活介護　37 介護予防福祉用具貸与 38 特定介護予防福祉用具販売
	介護予防地域密着型	39 介護予防認知症対応型通所介護　40 介護予防小規模多機能型居宅介護 41 介護予防認知症対応型共同生活介護
	その他（介護予防）	42 介護予防サービス計画及び介護予防支援　43 住宅改修（介護予防） 44 その他のサービス（介護予防）
	総合事業	（訪問型）45 訪問介護　46 訪問型Ａ　47 訪問型Ｂ　48 訪問型Ｃ　49 訪問型Ｄ （通所型）50 通所介護　51 通所型Ａ　52 通所型Ｂ　53 通所型Ｃ 54 その他の生活支援サービス　55 介護予防ケアマネジメント
C 相談者の要望（複数回答）		1 話を聞いてほしい　2 教えてほしい　3 回答がほしい 4 調査してほしい　5 改めてほしい　6 弁償してほしい 7 謝罪してほしい　8 その他（　　）
D 苦情原因（複数回答）		1 説明・情報不足　2 職員の態度　3 サービス量の不足　4 サービスの質の低さ 5 手続方法の不明　6 権利侵害　7 被害・損害　8 その他（　　）
E 処理内容		1 その場で回答　2 その場で紹介　3 その場で解決　4 後日回答
F 処理期間		1 10日以内　2 11日以上20日以内　3 21日以上30日以内 4 31日以上60日以内　5 61日以上
G 事実関係の確認方法		1 書面　2 電話　3 訪問（面接） 4 訪問（立会い）　5 その他（　　）
※記載要領		※ A ～ Cは当初申立（相談）処理機関が、D ～ Gは最終処理機関が記入する。 ※ Fの「処理期間」は「苦情申立書」を受理した日から「介護サービス苦情処理結果通知書」を発送した日までとする。

【様式3】

第　　号
年　月　日

（事業者名）　　様

・市　　町　　村　　長
・新潟県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情処理委員長

事 業 者 等 調 査 票

このたび、貴事業に対して、下記のとおり苦情の申立てがありましたので、貴事業者（施設）において事実関係を調査の上、質問事項への回答を記入し、　　年　月　日までに返送してください。

申立内容	

質 問 事 項	事実関係を調査の上、記入してください。
その他	備考

【担当】
課　　係
氏名
TEL　　FAX

【様式4】

第　　号
年　　月　　日

（事業者名）　　様

・市　　町　　村　　長
・新潟県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情処理委員長

介護サービス改善に関する指導及び助言

このたび、申立てのありました介護サービスに係る苦情について調査及び検討を行った結果、改善が必要であると判断しましたので、（介護保険法第１７６条第１項第３号の規定により、）下記のとおり通知します。

また、別紙「介護サービス改善状況報告書」を同封しますので改善計画を記入し、　　年　　月　　日までに返送してください。

記

１　申立内容

２　調　　査
○　調査日
○　調査結果

３　指導及び助言
この度の苦情申立てについて調査を基に審理した結果、下記について指導及び助言いたします。

（注）介護サービス改善状況報告書を同封すること。

【担当】
課　　係
氏名
TEL　　FAX

【様式5】

年　　月　　日

・市　　町　　村　　長　様
・新潟県国民健康保険団体連合会
　介護サービス苦情処理委員長　様

事業者名
管理者名　　印

介護サービス改善状況報告書

　　年　　月　　日付けで指導及び助言のありました介護サービスの改善については、下記のとおり改善計画を立て今後の運営に反映することにしましたので、報告します。

記

改善計画

【担当】
　　課　　係
氏名
TEL　　FAX

【様式6】

第　　号
年　　月　　日

（苦情申立人）　　様

・市　　町　　村　　長
・新潟県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情処理委員長

介護サービス苦情処理結果通知書

貴殿から申立てのありました介護サービスに係る苦情について、調査及び処理結果を下記のとおり通知いたします。

記

1　　調　査　結　果

別紙「介護サービス改善に関する指導及び助言」の「2　調査結果」に記載のとおり。

2　　処　理　結　果

別紙「介護サービス改善に関する指導及び助言」の「3　指導及び助言」及び「介護サービス改善状況報告書」のとおり処理が終了しましたので、報告します。

※送付した文書は、裁判や訴訟に使用しないようお願いいたします。

【担当】
課　　係
氏名
TEL　　FAX

【様式 7】

第　　号
年　　月　　日

市　町　村　長　　様

新潟県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情処理委員長

介護サービス苦情処理結果連絡書

別紙苦情申立書のとおり、介護サービスに係る苦情について処理が終了しましたので、下記のとおり報告します。

記

１　　調　査　結　果

別紙「介護サービス改善に関する指導及び助言」の「２　調査結果」に記載のとおり。

２　　処　理　結　果

別紙「介護サービス改善に関する指導及び助言」の「３　指導及び助言」及び「介護サービス改善状況報告書」のとおり処理が終了しましたので、報告します。

【担当】
課　　係
氏名
TEL　　FAX

【様式８】

第　　号
年　　月　　日

（苦情申立人）　　様

・市　　町　　村　　長
・新潟県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情処理委員長

遅 延 理 由 通 知 書

貴殿から申立てのありました介護サービスに係る苦情についての処理の途中経過及び遅延理由等について、下記のとおり通知します。

記

１　　途 中 経 過

２　　遅 延 理 由

３　　処理の見込み

【担当】
課　　係
氏名
TEL　　FAX

【様式9】

第　　号
年　　月　　日

（事業者名）　　様

新潟県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情処理委員長

介護サービス改善に関する再通知

貴事業者（施設）において提供する介護サービスについて、　　年　　月　　日付け　　第　　号の文書により指導及び助言を行ったところですが、このたび、再び同様の苦情申立てがありましたので、下記のとおり再通知します。

記

苦情申立ての内容

【担当】 課　　係 氏名 TEL　　FAX

【様式 10-1】

居宅介護支援事業者
介護予防支援事業者　→ 市町村

介護サービス等苦情・相談処理状況報告書

年　月分

居宅介護支援事業者名
介護予防支援事業者名

		項　目	苦　情	相　談
苦情・相談対象サービス	居宅サービス	訪問介護		
		訪問入浴介護		
		訪問看護		
		訪問リハビリテーション		
		通所介護		
		通所リハビリテーション		
		福祉用具貸与		
		居宅療養管理指導		
		短期入所生活介護		
		短期入所療養介護		
		特定施設入居者生活介護		
		特定福祉用具販売		
	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		
		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		
		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		
		看護小規模多機能型居宅介護		
		地域密着型通所介護		
	その他	居宅サービス計画及び居宅介護支援		
		住宅改修		
		その他のサービス		
	施設サービス	介護老人福祉施設		
		介護老人保健施設		
		介護医療院		
		その他の施設		
	介護予防居宅サービス	介護予防訪問入浴介護		
		介護予防訪問看護		
		介護予防訪問リハビリテーション		
		介護予防居宅療養管理指導		
		介護予防通所リハビリテーション		
		介護予防短期入所生活介護		
		介護予防短期入所療養介護		
		介護予防特定施設入居者生活介護		
		介護予防福祉用具貸与		
		特定介護予防福祉用具販売		
	介護予防地域密着型サービス	介護予防認知症対応型通所介護		
		介護予防小規模多機能型居宅介護		
		介護予防認知症対応型共同生活介護		
	その他（介護予防）	介護予防サービス計画及び介護予防支援		
		住宅改修（介護予防）		
		その他のサービス（介護予防）		

【様式 10-1】

苦情・相談対象サービス	総合事業	訪問型	訪問介護（従前相当）		
			訪問型サービスA（多様な主体によるサービス）		
			訪問型サービスB（住民主体による支援）		
			訪問型サービスC（短期集中予防サービス）		
			訪問型サービスD（移動支援）		
		通所型	通所介護（従前相当）		
			通所型サービスA（多様な主体によるサービス）		
			通所型サービスB（住民主体による支援）		
			通所型サービスC（短期集中予防サービス）		
		その他の生活支援サービス			
		介護予防ケアマネジメント			
	計				
苦情・相談内容（複数選択）		説明・情報不足			
		職員の態度（責任者）			
		サービス量の不足			
		サービスの質の低さ			
		手続方法の不明			
		権利侵害			
		被害・損害			
		その他（不注意等）			
		計			
処理期間		10日以内			
		11日以上20日以内			
		21日以上30日以内			
		31日以上60日以内			
		61日以上			
処理結果		指導助言により改善			
		事実確認できず			
		その他			
		計			

※ 居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所から市町村に報告するときの留意事項

・ 毎月15日までに報告してください。

【様式 10-2】

【様式10-2】

市町村 → 国保連

介護サービス等苦情・相談処理状況報告書

年　月分

市町村名

		調査機関	居宅介護支援事業者		介護予防支援事業者		市町村	
		項目	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
苦情・相談対象サービス	居宅サービス	訪問介護						
		訪問入浴介護						
		訪問看護						
		訪問リハビリテーション						
		通所介護						
		通所リハビリテーション						
		福祉用具貸与						
		居宅療養管理指導						
		短期入所生活介護						
		短期入所療養介護						
		特定施設入居者生活介護						
		特定福祉用具販売						
	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						
		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						
		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						
		看護小規模多機能型居宅介護						
		地域密着型通所介護						
	その他	居宅サービス計画及び居宅介護支援						
		住宅改修						
		その他のサービス						
	施設サービス	介護老人福祉施設						
		介護老人保健施設						
		介護医療院						
		その他の施設						
	介護予防居宅サービス	介護予防訪問入浴介護						
		介護予防訪問看護						
		介護予防訪問リハビリテーション						
		介護予防居宅療養管理指導						
		介護予防通所リハビリテーション						
		介護予防短期入所生活介護						
		介護予防短期入所療養介護						
		介護予防特定施設入居者生活介護						
		介護予防福祉用具貸与						
		特定介護予防福祉用具販売						
	介護予防地域密着型サービス	介護予防認知症対応型通所介護						
		介護予防小規模多機能型居宅介護						
		介護予防認知症対応型共同生活介護						
	その他（介護予防）	介護予防サービス計画及び介護予防支援						
		住宅改修（介護予防）						
		その他のサービス（介護予防）						

苦情・相談対象サービス	総合事業	訪問型	訪問介護（従前相当）						
			訪問型サービスA（多様な主体によるサービス）						
			訪問型サービスB（住民主体による支援）						
			訪問型サービスC（短期集中予防サービス）						
			訪問型サービスD（移動支援）						
		通所型	通所介護（従前相当）						
			通所型サービスA（多様な主体によるサービス）						
			通所型サービスB（住民主体による支援）						
			通所型サービスC（短期集中予防サービス）						
		その他の生活支援サービス							
		介護予防ケアマネジメント							
	計								
苦情・相談内容（複数選択）	説明・情報不足								
	職員の態度（責任者）								
	サービス量の不足								
	サービスの質の低さ								
	手続方法の不明								
	権利侵害								
	被害・損害								
	その他（不注意等）								
	計								
処理期間	10日以内								
	11日以上20日以内								
	21日以上30日以内								
	31日以上60日以内								
	61日以上								
処理結果	指導助言により改善								
	事実確認できず								
	その他								
	計								

※ 市町村から国保連に報告するときの留意事項

・ 市町村で処理した苦情案件は、一件書類の写しを添付してください。

・ 毎月25日までに報告してください。

Ⅶ　市町村の行政処分（要介護認定、保険料賦課・徴収等）に関する苦情相談への対応

居宅介護支援事業者や民生委員などの介護保険に関する相談を受ける関係機関・関係者及び市町村は、被保険者等から市町村の行政処分（要介護認定、保険料賦課・徴収等）に関する苦情相談があったときは、次のように対応する。

・ 市町村においては、まずは処分の詳細な内容、妥当性について十分に説明をする。

市町村以外の関係機関・関係者にあっては、できる範囲で一般的な制度説明を行い、詳細については市町村の担当課（処分通知書に記載）に問合せするよう助言する。

＜要介護認定（要支援認定）について＞

処分は、認定調査の結果や主治医の意見などを基に、市町村に置かれた介護認定審査会（保健、医療及び福祉に関する専門家で構成）が、厚生労働省の定めた認定基準に従って審査・判定を行い、その結果に基づき、市町村が行う。

認定調査の時点より介護を必要とする度合いが高くなったと考える場合は、改めて要介護（要支援）認定又は要介護状態区分の変更認定の申請を行うことができる。申請はいつでも可能であり、詳細については、市町村の担当課へ問合せをする。

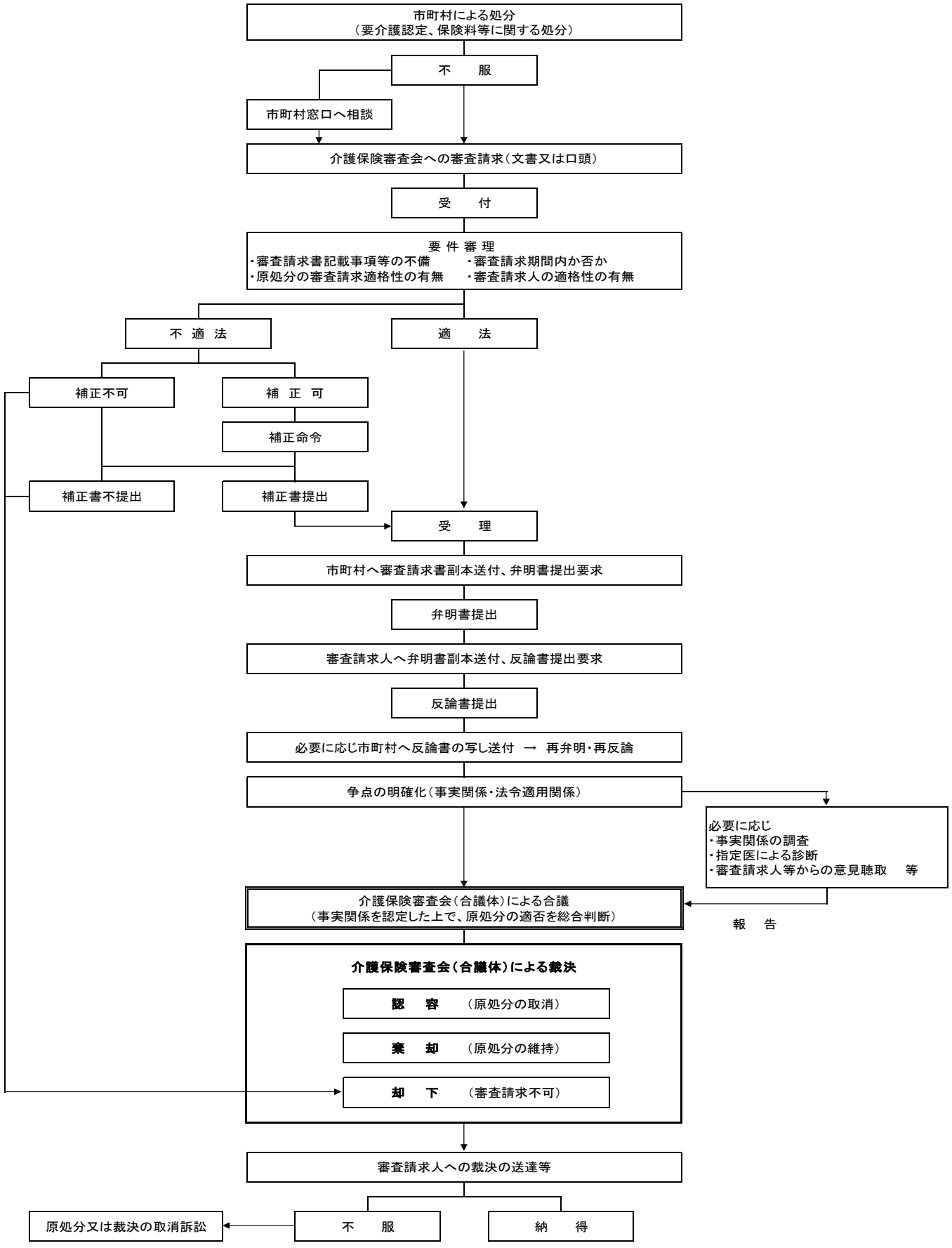
・ 市町村の行政処分について不服がある場合は、新潟県介護保険審査会に審査請求をすることができる。

県介護保険審査会では、審査請求人や処分庁（市町村）の主張を整理し、（必要に応じて本人の心身の状況などを改めて調査し、）合議体（保健、医療、福祉、法律等に関する学識経験者で構成）において、処分に誤りがなかったかどうかを審査する。（県介護保険審査会で新たな処分を行うものではない。）

また、結果が出るまでに長期間を要し、書類の作成等、審査請求人に負担もかかる点についても十分留意願いたい。

＜審査請求に関する問合せ先＞
新潟県福祉保健部高齢福祉保健課　　電話：025-280-5190

審 査 請 求 の 一 般 的 な 流 れ



［様 式］

代理人がいない場合

審 査 請 求 書

令和　　年　　月　　日

新潟県介護保険審査会会長　　様

審査請求人　　氏名

介護保険法第183条第１項の規定により、下記のとおり審査請求をします。

① 原処分の名あて人たる被保険者	住所又は居所	〒		
	氏　　名		電 話	
	生年月日	年　月　日生	年 齢	歳
	被保険者番号			
② 審査請求人 ①と同一の場合は省略できます。	住所又は居所	〒		
	氏　　名		電 話	
	被保険者との関係			
③ 原処分をした保険者の名称及び事務所の所在地	事務所の所在地	〒		
	保険者の名称（処分庁）			
④ 原処分の内容	処分庁　　が令和　　年　　月　　日付けで行った			
⑤ 原処分があったことを知った日	令和　　年　　月　　日			
⑥ 審査請求の趣旨	原処分を取り消す、との裁決を求めます。			
⑦ 審査請求の理由				
⑧ 原処分をした保険者の教示の有無及びその内容	有 無			
⑨ その他 ・添付書類 ・証拠物件等				

注　「審査請求の理由」は、原処分が違法又は不当であり取り消されるべきであるとする理由をできるだけ明確に、また、具体的に記載してください。（別紙として添付することもできます。）

［様 式］

審 査 請 求 書

代理人がいる場合

令和　　年　　月　　日

新潟県介護保険審査会会長　　様

審査請求人　　氏名

代 理 人　　氏名

介護保険法第183条第１項の規定により、下記のとおり審査請求をします。

① 原処分の名あて人たる被保険者	住所又は居所	〒		
	氏　　名		電 話	
	生年月日	年　月　日生	年 齢	歳
	被保険者番号			
② 審査請求人 ①と同一の場合は省略できます。	住所又は居所	〒		
	氏　　名		電 話	
	被保険者との関係			
③ 代 理 人	住所又は居所	〒		
	氏　　名		電 話	
④ 原処分をした保険者の名称及び事務所の所在地	事務所の所在地	〒		
	保険者の名称（処分庁）			
⑤ 原処分の内容		処分庁　　が令和　　年　　月　　日付けで行った		
⑥ 原処分があったことを知った日		令和　　年　　月　　日		
⑦ 審査請求の趣旨		原処分を取り消す、との裁決を求めます。		
⑧ 審査請求の理由				
⑨ 原処分をした保険者の教示の有無及びその内容		有 無		
⑩ その他 ・添付書類 ・証拠物件等				

注１　代理人によって審査請求をする場合は、委任状を添付する必要があります。

注２　「審査請求の理由」は、原処分が違法又は不当であり取り消されるべきであるとする理由をできるだけ明確に、また、具体的に記載してください。（別紙として添付することもできます。）

委　任　状

代 理 人

（住所又は居所）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（氏　　名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

私は、上記の者を代理人と定めて、下記の権限を委任します。

1　処分庁 ＿＿＿＿＿＿ が令和 ＿＿ 年 ＿＿ 月 ＿＿ 日付けで行った

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿の処分に

ついて、審査請求をすることに関する一切の権限

2　１に記載した審査請求を取り下げる権限

令和　　年　　月　　日

審査請求人

（住所又は居所）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（氏　　名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（注）　代理人は、本人の状況等（処分に係る事実関係）を把握しており、本人の意思を代弁できる方であれば、特別の資格は必要ありません。ただし、報酬を得て業として代理行為を行う場合は、社会保険労務士等一定の資格が必要です。

介護保険制度における苦情処理マニュアル

【改訂履歴】

平成 12 年　4 月（初回発行）
平成 28 年　4 月
平成 30 年 11 月
令和 4　年 3 月
令和 7 年 3 月

新　　潟　　県
福 祉 保 健 部 高 齢 福 祉 保 健 課
〒950-8570　新潟市中央区新光町４番地１
☎　025（280）5190

新 潟 県 国 民 健 康 保 険 団 体 連 合 会
介　　護　　保　　険　　課
〒950-8560　新潟市中央区新光町７番地１　新潟県自治会館内
☎　025（285）3072