

介護サービスについて疑問や相談がある時は

「契約どおりのサービスをしてもらえない」「説明が不足していてわかりづらく、不親切」など、サービス内容についての疑問や不満がある時は、早めに事業者申し出ましょう。

ケアマネジャーに 相談しましょう

約束どおりにサービスが行われなかった時などは、まずケアマネジャーに相談して改善を求めましょう。それまでの状況を振り返り、事業者を替えることもできます。



それでも 改善されない場合は

市役所のいきいき推進課や地域包括支援センターにご相談ください。都道府県ごとに設置されている国民健康保険団体連合会に苦情の申し立てをすることもできます。



不審な電話にご注意ください

介護保険の関係職員と偽り、電話で家族構成などを聞き出すケースが発生しています。不審な電話に対しては即答せず、所属と氏名を確認の上、いきいき推進課へお問い合わせください。

安心してサービスを利用するために

ケアプランを作成するケアマネジャーや、サービスを提供して自立した暮らしを支援する事業者。良い人々との出会いが安心のサービス利用につながります。契約を結ぶ前に、パンフレットや重要事項説明書を受け取って、よく説明を聞きましょう。



●ケアマネジャーや事業者と 契約するとき

- 事業所の営業日・営業時間は？
- 土日や祝日、夜間や早朝の対応は？
- 緊急時の連絡先と対応方法は？
- 担当者が不在のときの対応方法は？
- 苦情や相談の窓口は？
- 担当者を変更できるかどうかは？
- 利用料の支払い方法は？
- キャンセルや変更の方法と料金は？
- 事故があったときの対応や補償は？