介護保険に関する苦情・相談

介護保険審査会への審査請求について

要介護・要支援認定や保険料の徴収金に関して、不服がある場合は、まず宇治市の介護保険課の窓口までご相談ください。その上で納得ができない場合は、認定結果を知った日の翌日から３ヶ月以内に、「京都府介護保険審査会」に審査請求をすることができます。

ただし、審査請求に対する裁決を経た場合は、その審査請求に対する裁決があったことを知った日の翌日から６ヶ月以内に宇治市を被告として京都地方裁判所に処分の取消しの訴えを行うことができます。

京都府介護保険審査会
〒602-8570　京都市上京区下立売通新町西入藪ノ内町（京都府庁内）　電話（075）414-4674

介護サービスの利用に不満や苦情があるとき

介護サービスの利用に不満や苦情がある

●まず、身近な窓口にご相談ください

まずはサービスを提供している居宅サービス事業者や介護保険施設に直接相談するか、サービス利用の調整を行っている地域包括支援センターの保健師等または居宅介護支援事業所のケアマネジャーにご相談ください。

また、一部の介護保険施設やグループホームには介護サービス相談員を派遣し、みなさんの不満などをお聞きしています。

●市町村に相談します

改善がみられないときや対応に不満があるときは、宇治市の介護保険課にご相談ください。

●国保連合会に苦情の申立をします

宇治市で解決できないときや利用者が特に望むときは、国民健康保険団体連合会（国保連合会）で苦情を受け付けています。

■宇治市に相談する場合

宇治市は、みなさんが加入している介護保険を運営している保険者であり、もっとも身近な相談窓口の１つとなります。介護保険に関する相談や介護サービスの利用についての苦情も受け付けております。お気軽にご相談ください。

宇治市介護保険課
〒611-8501 宇治市宇治琵琶 33
電話（0774）22-3141（代）　FAX（0774）21-0406
8：30～17：00（土・日・祝、年末年始除く）

受け付けている苦情、相談

・介護保険サービス全般

申立できる人

・本人
・本人の申立が困難な場合は代理人（家族、ケアマネジャー、民生委員など）

■国保連合会に苦情を申立する場合

苦情等の相談のうち、宇治市で解決できないこと、市町村域を超える問題や利用者から特に要望があるものは、国民健康保険団体連合会（国保連合会）で苦情を受け付けています。

京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課
〒600-8411 京都市下京区烏丸通四条下ル
水銀屋町 620　COCON 烏丸内
電話（075）354-9090
9：00～12：00/13：00～17：00（土・日・祝、年末年始除く）

受け付けている苦情

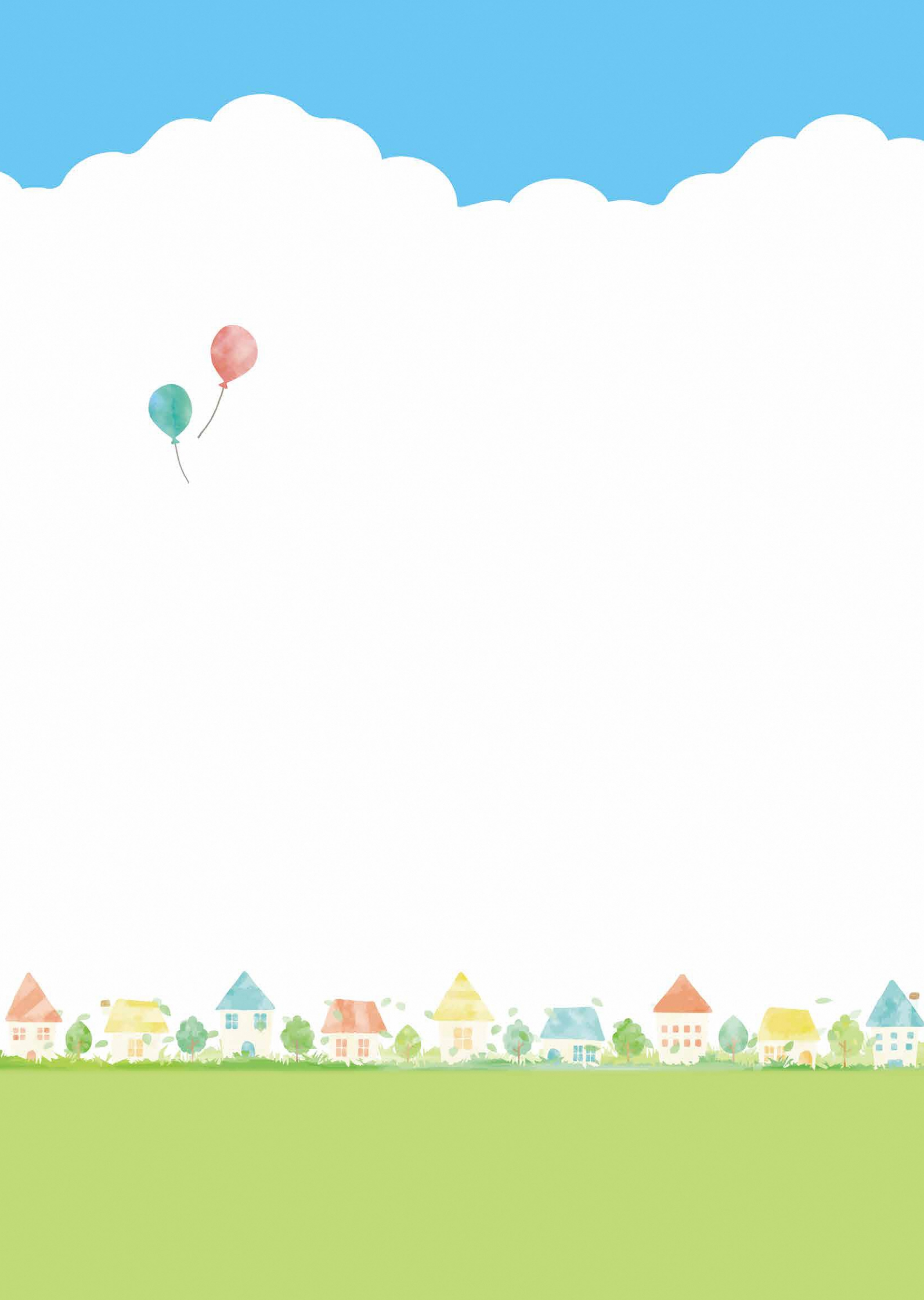
・宇治市で取り扱うことが困難な場合（権利関係が複雑で高度な法解釈が必要な場合等）
・市町村域を超える場合（利用者が他市の事業者からサービスを受けた場合等）
・利用者が国保連合会での処理を特に希望する場合

申立できる人

・本人
・本人の申立が困難な場合は、代理人（家族、ケアマネジャー、民生委員等）

MEMO

介護サービス事業所ガイドブック

発 行 月　令和７年９月

編集発行　宇治市介護保険課
電 話（0774）22-3141（代）
FAX（0774）21-0406