



苦情はどこに申し出るの？



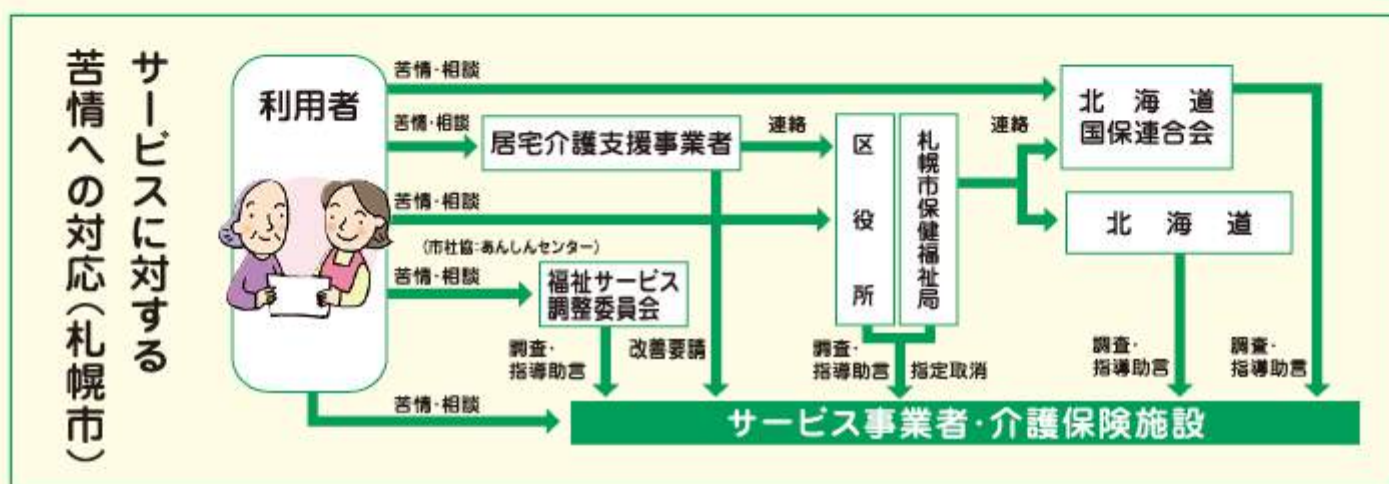
受けているサービスに不都合や不満があるときは、その点を申し出て相談したり、苦情の申し立てをして改善を求めたりすることができます。

相談は身近な窓口へ

まず、サービスを受けているサービス提供事業者や介護(予防)サービス計画(ケアプラン)を作成した居宅介護支援事業所・地域包括支援センターに相談してください。

介護サービス全般の相談窓口

- ・高齢者・障がい者生活あんしん支援センター(あんしんセンター)
- ・北海道国民健康保険団体連合会 ・各相談窓口の所在地や電話番号は、下記をご覧ください。
- ・各区役所保健福祉課・保険年金課は裏表紙をご覧ください。



介護保険に関する決定に対して審査請求を行うことができます。

介護保険に関する決定(介護保険料や要介護認定の決定など)について不服がある場合は、決定があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に、北海道介護保険審査会に対して審査請求をすることができます。詳しくは、それぞれの決定をお伝えする通知書の記載内容をご覧ください。

○高齢者・障がい者生活あんしん支援センター(あんしんセンター) ☎632-7355【代表】
(福祉サービス苦情相談) ☎632-0550【直通】
中央区大通西19丁目 札幌市社会福祉総合センター3階

○北海道国民健康保険団体連合会(企画・苦情係) ☎231-5175 中央区南2条西14丁目 国保会館1階

サービスに関する情報提供

介護サービスを提供する事業者及び施設などの情報は、各区役所保健福祉課の相談窓口には備えている「指定事業者および施設一覧」またはインターネットで閲覧することができます。

名称	インターネットアドレス
■ 札幌市介護保険のホームページアドレス(介護事務所が施設を探す)	http://www.city.sapporo.jp/koreifukushi/index_12.html
■ 介護サービス情報公表システム	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/
■ 北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構	http://3sya.hokkaido-csw.or.jp/
■ 独立行政法人 福祉医療機構(ワムネット)のホームページアドレス	http://www.wam.go.jp