

介護保険制度 苦情処理マニュアル (第七版)

令和7年2月

宮 城 県
宮城県国民健康保険団体連合会

はじめに

平成12年度に創設された介護保険制度は、介護が必要な状態になっても、個人の尊厳を保ち、その能力に応じて自立した日常生活が営めるよう、必要なサービスを総合的に提供する制度として、介護が必要となった方々やその家族を支える制度として定着してきました。

宮城県においては、令和6年3月末現在で高齢化率は29.5%、要介護・要支援認定者数は、約12万8千人となっており、さらに団塊の世代が75歳を迎える2025年には、要介護・要支援認定者数は、約13万人になると推計されています。

このため、介護と医療専門職等による多職種連携や、地域の資源を活用した地域包括ケアシステムの深化と、その推進を加速する人材の確保が一層求められており、県としても「第9期みやぎ高齢者元気プラン」のもと、地域の抱える課題解決に向けた積極的な市町村支援や各種事業の推進を図っています。また、国保連合会では、介護保険法第176条に基づき介護サービスに係る苦情処理機関として介護サービス利用者の権利擁護と利用者及びその家族からの相談・苦情の窓口等業務を行うとともに、介護サービスの質の向上を目的に介護サービス事業者に対する調査及び必要な指導・助言を行っています。

介護サービスにおける相談・苦情は多岐にわたってきておりますが、その中でも利用者や家族と事業所間でのコミュニケーション不足などにより、信頼関係が損なわれたことによる相談・苦情が多く見受けられます。また、近年、権利意識の高まりとともに、過度なクレームや悪質な迷惑行為（カスタマーハラスメント）が社会問題化しており、介護現場にも影響を及ぼしています。

このような状況の中、介護サービスの提供においては、利用者や家族の気持ちに寄り添いつつ、利用者本人の不利益にならないよう適切な対応を行うとともに、介護職員をいかに守り、ケアするかという取組も重要な課題となっています。

今回の苦情処理マニュアル第七版の作成に当たり、介護サービスにおける苦情・相談に係る参考として、関係機関の役割や具体的な対応及び近年の相談・苦情事例等を掲載しております。

本マニュアルを積極的に活用され、皆様の日ごろの相談・苦情の対応等、介護サービスの更なる質の向上に役立てていただければ幸いです。

令和7年2月

宮 城 県
宮城県国民健康保険団体連合会

目次

I	相談・苦情とは	1
	法律等で定められた苦情等の流れ	3
II	介護サービスに係る相談・苦情対応機関と役割	4
III	各関係機関における具体的対応	
1	介護サービス事業者	6
	介護サービス事業者における相談・苦情の基本的な対応フロー	
2	指定居宅介護（介護予防）支援事業者	9
3	市町村	11
4	国保連合会	14
	国保連合会が取り扱う苦情処理の流れ	
5	宮城県（県長寿社会政策課・県保健福祉事務所）	17
	介護保険審査会における事務処理フロー	
IV	介護サービスの質の向上への取り組み	
1	相談・苦情の情報収集とフィードバック	20
2	介護サービスワンランクアップ事業	24
3	介護給付適正化への取り組み支援	25
V	事業者の事故対応について	26
	事故報告書様式（厚生労働省通知様式）	34
【参考資料】		
	相談・苦情の傾向と事例	39
	相談・苦情に関わる機関の役割と法的位置づけ	44
	相談・苦情処理業務で使用する帳票	45
	介護サービスに係る相談・苦情担当窓口一覧	59

I 相談・苦情とは

1 位置づけ

介護保険制度は、高齢者の介護を社会全体で支える制度で、心身の状況に応じて利用者若しくは家族が自らサービスを選択した上で、指定介護（予防）サービス事業者と契約を結びサービスを受ける仕組みになっています。契約どおりにサービスが提供されない場合などに利用者は苦情を申し立てることができることされており、指定介護（予防）サービス事業者、指定居宅介護（介護予防）支援事業者、市町村及び国民健康保険団体連合会は苦情対応をすることが介護保険法又は運営基準に位置づけられています。

2 相談・苦情の意義

（1）利用者の権利擁護

介護サービスを利用されるのは、高齢者です。介護サービスの利用は、利用者本人若しくは家族等と事業者との契約に基づいて提供されます。立場的に弱い利用者が、事業者との契約で不利益とならないように権利を擁護するねらいがあります。

（2）介護サービスの質の維持・向上

公的保険による介護サービスは、サービスの質を一定の水準に保つ必要があります。相談・苦情処理は、このチェック機能としての役割を期待されています。

相談・苦情内容を真摯に受け止め改善する中で、介護サービスの質の維持・向上を図っていくというねらいがあります。

3 相談・苦情処理

介護保険サービスに関する相談・苦情等については、最も身近にある事業者、地域包括支援センター、市町村が一次窓口となり対応します。市町村が対応困難な場合は、内容に応じて、宮城県国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という）や県が対応します。また、その他関係機関等の相談窓口とも連携して対応します。

4 相談・苦情の方法

相談・苦情は、電話、来庁、来所、手紙等の方法で行うことができます。簡易な方法で問題が解決しない場合には、苦情申立を行うことができます。苦情申立があった場合には、必要に応じて事業者に対する調査、指導及び助言が行われます。

<苦情申立の方法>

（1）苦情申立者の範囲

利用者、家族及び当該サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者等とします。

(2) 苦情申立の方法

書面（「苦情申立書」）をもって行います。ただし、緊急等止むを得ない場合は電話、来庁、来所などによる口頭での申立ても可能とします。その場合は、市町村及び国保連合会は「苦情申立書」を代筆し、代筆した「苦情申立書」の内容を見せるか読み上げ、本人等の確認を行います。

なお、匿名による苦情申立については、適切な対応ができない場合があるため、原則として受け付けません。

(3) 受付内容の制限

次にあげる案件は原則として受け付けません。

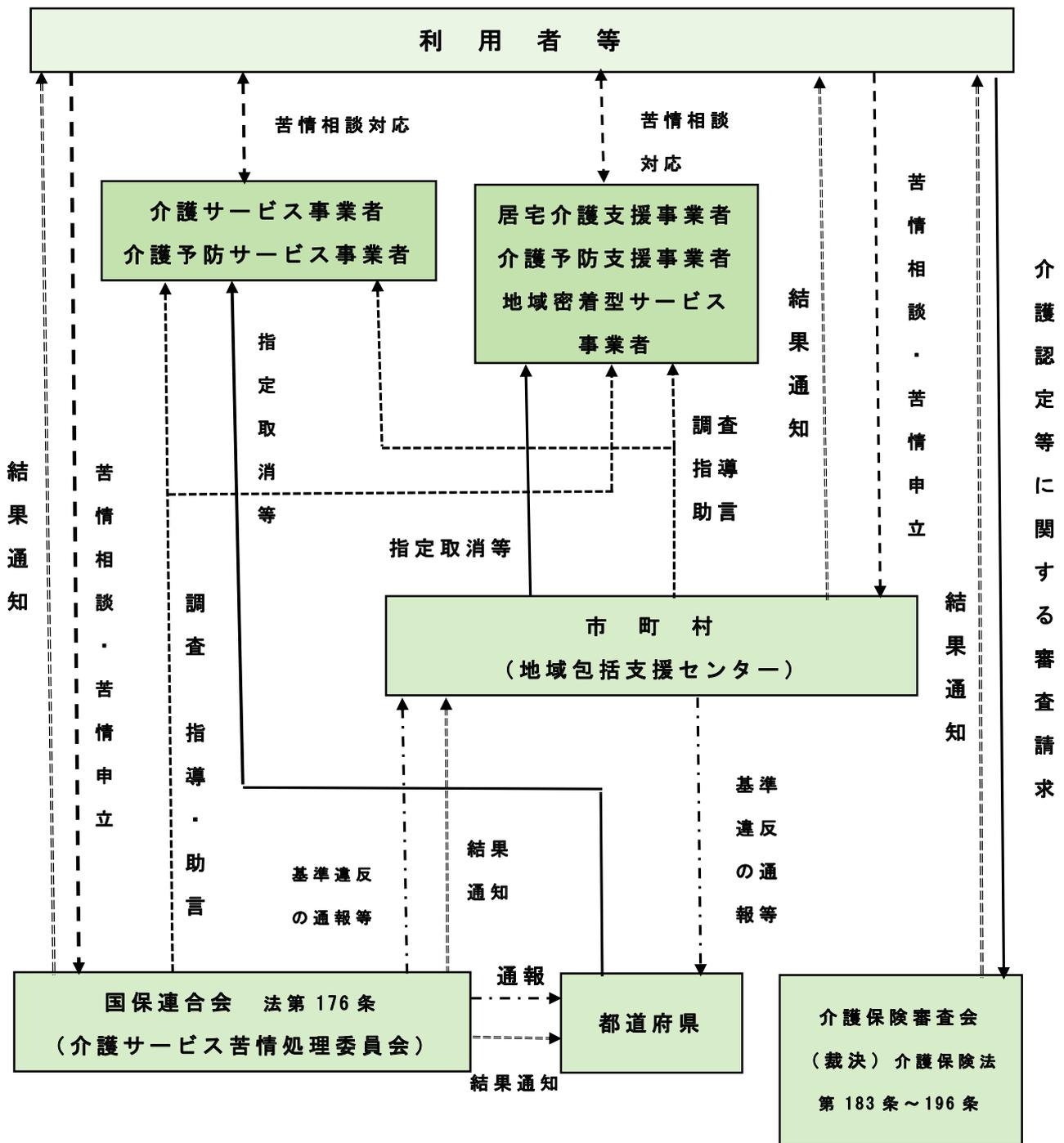
- ・訴訟が予定されているものや、すでに訴訟を起こしているもの。
- ・損害賠償や個人の責任を追及する等の要望に関するもの。
- ・契約の法的有効性に関するもの。
- ・医療に関するもの。医師の判断に関するもの。

相談・苦情は、介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、裁判・訴訟とは全く異なる制度です。苦情の対象となった団体や個人の過失、賠償を追及するものではありません。

5 相談・苦情の件数、処理結果等の公表

市町村、県、国保連合会において受け付けた相談・苦情について、件数、内容、処理結果等をプライバシーに配慮した適切な方法により公表します。

法律等で定められた苦情等の流れ



- - - -> : 利用者等からの苦情相談対応、苦情申立
- - - - -> : 苦情申立に係る事業所に対する調査・指導・助言
- > : 事業者等の指定取消関係（介護保険法第77条、78条の10、84条、92条、104条、114条の6、115条の9・19・29・45の9）
- . . . -> : 事業者の運営基準等違反関係の通報
- =====> : 苦情申立、不服申し立てに関する通知

※仙台市は指定都市であることから指定介護事業者全て対象となる

※市町村が行う介護サービス事業者の指定取消は、地域密着型サービスである

Ⅱ 介護サービスに係る相談・苦情対応機関と役割

1 介護サービス事業者（指定・許可された事業者）

苦情は、基本的には利用者や家族と指定介護（予防）サービス事業者（以下「事業者」という。）とが直接話し合い解決することが望まれます。事業者は利用者にとって最も身近にある相談窓口ですが、当事者でもあることから相談を躊躇する方も多いものです。事業者は、相談・苦情がサービスの質を向上させるための重要な情報であるとの認識に立ち、利用者や家族とコミュニケーションを密にする等相談しやすい環境を作る必要があります。また、解決すべき問題が発生した場合には、サービス改善に向けて迅速に対応する必要があります。

なお、苦情発生の一因として、けが等の事故が関与していることも多くあります。事故報告も忘れずに提出しましょう。

2 指定居宅介護（介護予防）支援事業者

指定居宅介護（介護予防）支援事業者は、介護サービス事業者としての役割に加え、介護（予防）サービス計画に位置づけたサービスが適切に提供されているかを見守り、利用者からの苦情等に迅速に対応する必要があります。また、利用者が苦情申立を行う場合には、手続きが円滑に行われるよう支援する役割があります。

3 市町村

市町村は、介護保険の保険者として、また住民の身近な相談窓口としての役割があります。特に介護サービス利用者は、事業者と直接相談や苦情を言いにくい立場でもあることから、最も相談しやすい機関として期待されており、市町村は事業者に対して必要な改善等を求めることができます。

なお、仙台市においてはすべての事業者、その他の市町村においては、指定居宅介護（介護予防）支援事業者、地域密着型（介護予防）サービス事業者に基準違反が疑われる場合には、市町村が調査や監査を実施し、場合によっては事業者に対し「指定・許可の取消し」又は「期間を定めてその指定・許可の全部若しくは一部の効力の停止」を行うことができます。

4 地域包括支援センター

地域包括支援センターは、保健、医療、介護、福祉全般に関する相談機関であり、介護サービスに関する事業者への不満や介護サービスを利用している困りごと等に対応する役割があります。また、権利擁護に関する業務として、成年後見制度の紹介や虐待の早期発見、消費者被害などにも対応します。

5 国保連合会

国保連合会は、介護保険法において苦情処理機関として明確に位置づけられ、事業者に対する質の向上に関する調査及び指導・助言の権限を持ちます。サービス提供事業者が利用者の居

住する市町村と異なる場合、市町村での対応が困難なものや相談者が国保連合会での処理を希望する場合などに対応します。

6 宮城県

仙台市以外の市町村に設置された事業者（居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域密着型サービス及び地域密着型介護予防サービス事業者を除く）において、基準違反が疑われる場合には、県（保健福祉事務所）が調査や監査を実施し、場合によっては事業者に対し「指定・許可の取消し」又は「期間を定めてその指定・許可の全部若しくは一部の効力の停止」を行うことができます。また、介護認定等保険給付に関する審査請求は介護保険法に基づき設置された「介護保険審査会」で受け付けることになっています。

7 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会（以下、運営適正化委員会）

高齢者、障害者、児童等、すべての福祉サービス利用者の権利擁護のための機関として「運営適正化委員会」があります。介護保険制度の対象となる苦情については、介護保険法に基づき、国保連合会において対応することが基本ですが、利用者の選択により運営適正化委員会を活用することも可能です。

なお、運営適正化委員会では、相談・苦情に応じ、必要な場合には解決の斡旋も行われます。

こんな相談・苦情は、どこに相談すれば

苦情等内容別対応機関（連絡先一覧は巻末に掲載）

- * サービスの質に関するもの……………すべての事業所
- * 介護認定や保険料、介護保険制度全般に関するもの
……………市町村（仙台市は各区役所）
- * 介護認定や保険料に関する不服申立……………県長寿社会政策課・県保健福祉事務所
- * 高齢者虐待、成年後見制度に関するもの……………地域包括支援センター
- * 基準違反等に関するもの
 - ・ 仙台市内の介護（予防）事業者……………仙台市
 - ・ 仙台市以外の居宅介護（介護予防）支援事業者・地域密着型（予防）事業者、介護予防・生活支援サービス事業者……………各市町村
 - ・ 上記以外の介護（予防）事業者……………各圏域の県保健福祉事務所

Ⅲ 各関係機関における具体的対応

1 介護サービス事業者

自らが提供した介護サービス等に関する相談・苦情への対応をします。

○自らが提供した介護サービス等に関する相談・苦情への対応

(1) 相談・苦情受付窓口の設置と利用者への周知

介護サービス事業者は、「相談・苦情受付窓口」を設置し、あらかじめ苦情等の処理体制及び手順等、苦情等を改善するために講ずる措置について定めます。

なお、その概要については、利用申込者への介護サービス内容を説明する文書に記載するとともに、事業所の見やすい場所への掲示及び法人等のウェブサイトへの掲載等を行います。

(2) 誠意ある迅速な対応

- ①苦情等は事業者にとって重要な情報であることを念頭に置き、相談者の立場に立って話をよく聞き、気持ちをくみ取ります。
- ②相談者はその後の対応について気にかけています。その場での対応が困難な場合は、利用者等に対して、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の了解を求めます。
- ③利用者等からの相談・苦情等が、本人の制度の理解不足や誤解等による場合は、そのことを分かりやすい言葉で丁寧に説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。

(3) 組織全体で取り組む

- ①苦情等については迅速に事実確認をし、改善策を協議します。場合によっては第三者委員の意見も求めます。
- ②取り組み方針や具体策等の協議結果を相談者に報告するとともに職員に周知し、組織全体で改善に向けた取り組みを行います。
- ③苦情等や改善に向けての取り組みについては、事業所内に掲示する等、他の利用者にも周知します。

(4) 市町村、国保連合会との協力

- ①利用者等が、市町村や国保連合会に苦情申立等した場合には、市町村や国保連合会が行う調査に協力します。
- ②市町村や国保連合会から指導又は助言を受けた場合においては、その指導又は助言に従って必要な改善を行います。また、市町村や国保連合会から求められた場合には、改善の内容を報告します。

(5) 他の介護サービス事業者等に対する苦情等への対応

- ①他の介護サービス事業者あるいは指定居宅介護（介護予防）支援事業者に関する苦情等に

ついて相談を受けた場合は、当該事業者等へ利用者等の氏名について明らかにすることの可否を確認した上で、当該事業者等に連絡をします。

なお、当該事業者等は、苦情等対応結果を相談窓口となった事業者に報告します。

②利用者等が市町村等への苦情申立を希望する場合は、手続きについて助言します。

(6) 相談・苦情内容等の記録

利用者等からの相談・苦情内容や対応経過等については、その内容を「相談・苦情内容記録票」(様式1)等に記録し定められた期間保存します。

記録の重要性について

事業所において、記録は介護サービスを提供した唯一の証拠であり、利用者の状態の変化を見ることができる重要な資料です。また、苦情や事故が発生したときには自らを守る証拠にもなります。

裁判の判例でも、記録が不十分なものには証拠能力が認められず、サービスの提供がなかったことを認める証拠とされています。記録する際には以下の点に注意しましょう。

- 1 誰が、いつ、どこで、どのようなサービスを提供したかを詳細に記載する。
- 2 サービス提供時の利用者の状態を具体的に記録する。
- 3 サービス提供からあまり時間を置かずに記録する。(記憶が曖昧になるため)
- 4 記録は簡潔、客観的な表現で記載すること。また、第三者が見ても不快にならないような言葉を用いること。(太っている×→ふくよか○、のろい×→ゆっくり○、うるさい×→声が大きい○など)

なお、記録類の保存については、以下のとおり定められています。

①仙台市内の事業所

介護サービスに関する記録(介護、生活相談・支援、看護、リハビリ等のサービス提供記録)、従業員の勤務記録、審査支払機関に対する介護サービス費の請求に関する記録は5年、それ以外の記録は2年となります。

②仙台市以外の事業所

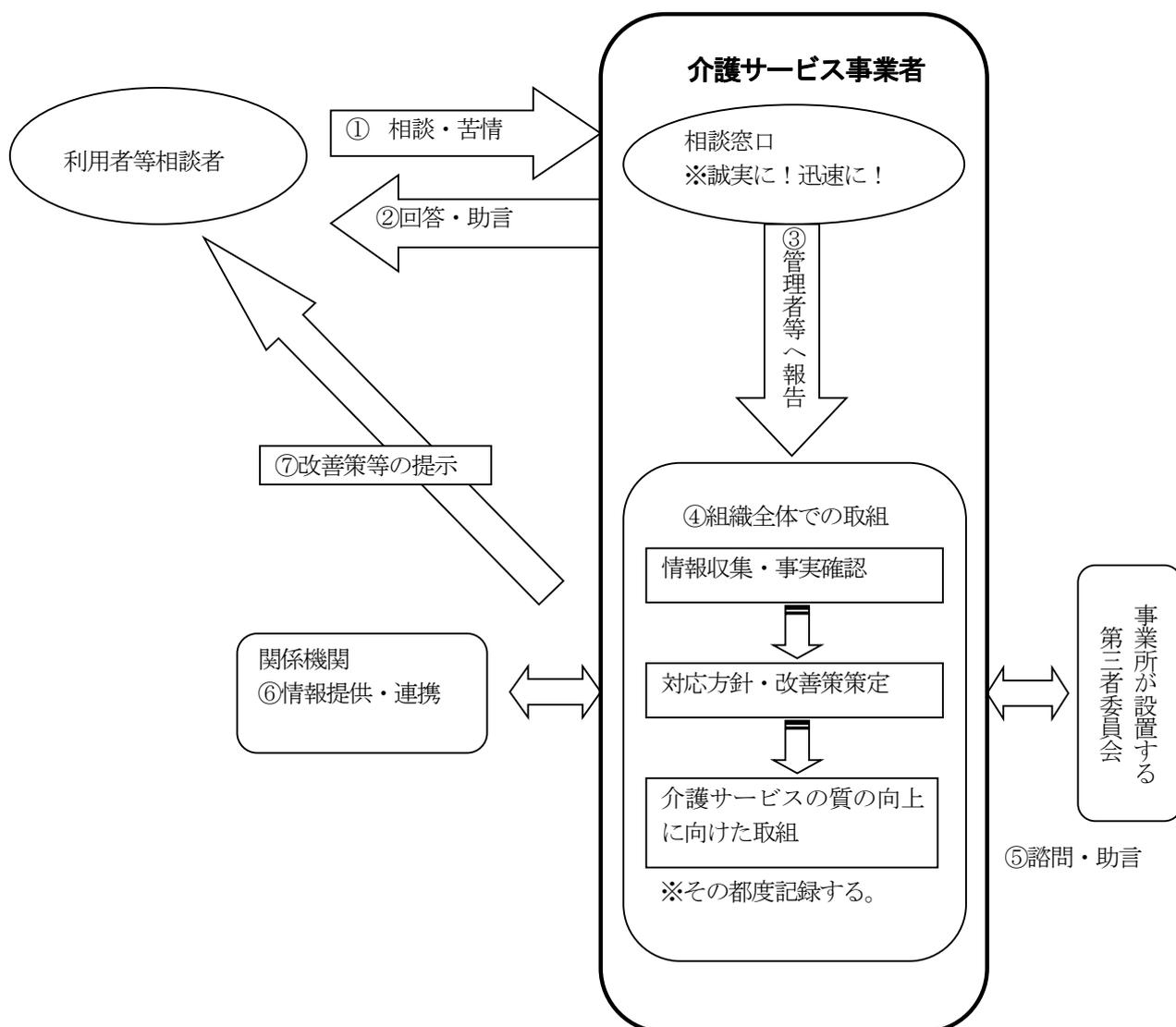
一律5年となります。

※詳細については、条例を確認してください。

個人情報の取扱いについて

2017年5月に「改正個人情報保護法」が全面施行されたことに伴い、個人情報の定義の明確化や個人情報データベースを保有し事業の用に供している場合、すべて「個人情報取扱事業者」となりました。また、「要配慮個人情報」が規定され、①本人の同意を得ない取得の原則禁止 ②本人の同意のない第三者提供の特例から除外の扱いとなっています。介護保険制度では、事業者の人員、設備、運営の基準に「秘密保持義務」が規定されています。個人情報の取扱いには、正しい知識を持ち適正に対応しましょう。

介護サービス事業者における相談・苦情の基本的な対応フロー



※相談・苦情対応時の心構え※

・誠実に

相談・苦情は介護サービスの質の向上を図るうえで重要な情報であることを念頭に置き、相談者の立場に立って話をよく聞き、気持ちをくみ取りましょう。

・迅速に

相談者は相談後の対応について気にかけています。すぐに対応方針が決定できないときには、回答時期を明示しましょう。また、場合によっては進捗状況を随時で情報提供することも必要になります。

2 指定居宅介護（介護予防）支援事業者

自らが提供した居宅介護（介護予防）支援や介護サービス計画に位置づけた介護サービス等に関する相談・苦情及び市町村の行政処分に関する相談・苦情への対応をします。

○自らが提供した居宅介護（介護予防）支援については、「1 介護サービス事業者（P 6～7）」の対応と同様

○介護サービス計画に位置づけたサービスに関する相談・苦情への対応

（1）迅速な相談・苦情の把握

- ①利用者等や介護サービス事業者等から相談・苦情等があった場合には、電話や訪問等によりできる限り迅速に利用者等からの相談・苦情内容等を把握します。
- ②利用者等からの相談・苦情等に対して、その場での対応が困難な場合は利用者等に対して、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の了解を求めます。
なお、介護サービス事業者への確認を必要とする場合は、利用者等の氏名等について明らかにすることの可否を確認します。

（2）介護サービス事業者への確認

- ①介護サービスに関する相談・苦情内容の事実関係について、当該介護サービス事業者に対し、電話や訪問等により確認します。その場合、必要に応じて現地の確認、介護サービス時の立会い等により事実確認を行います。
- ②事実の確認に相当の時間を要する場合（おおむね1週間を超える場合）は、あらかじめその状況について利用者等へ連絡します。

（3）利用者等への説明

介護サービス事業者への確認の結果、利用者等からの相談・苦情等が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、そのことを利用者等に報告及び説明を行い、理解を求めます。利用者等への説明等は、電話や訪問による口頭説明のほか、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て説明します。

（4）介護サービス事業者への改善の要請と改善状況確認

- ①介護サービス事業者への確認の結果、介護サービス提供に関して改善の必要が認められる場合は、そのことを介護サービス事業者に連絡し、改善等を要請します。
その際は、介護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、利用者等に対し介護サービス事業者の変更等を検討することを助言します。
- ②上記要請により介護サービス事業者が改善を約束した場合には、そのことを利用者等に報告するとともに、後日、その改善状況について利用者等への聞き取り等の方法により確認します。

(5) 市町村への連絡（介護サービス事業者の改善がされない場合）

介護サービス事業者へ改善要請をしたにもかかわらず、改善がされない場合は、利用者等の了解を得て、当該介護サービス事業者への調査等について市町村へ依頼します。市町村への連絡は、市町村へ依頼するまでの経過状況等を追記した「相談・苦情内容記録票」（様式1）を送付することにより行います。

(6) 国保連合会への連絡（本人が国保連合会への苦情申立を希望する場合）

本人が国保連合会への申立を希望する場合は、申立に至るまでの経過や本人が希望する今後の対応等を記載した「苦情申立書」（様式2-1）を送付することにより行います。この場合、国保連合会への苦情申立は原則として本人が行うものですが、本人の心身の状況等に応じて、指定居宅介護（介護予防）支援事業者は、申立書の作成支援、申立書の送付等の必要な支援を行います。苦情申立書の作成に当たっては、所定欄に指定居宅介護（介護予防）支援事業者としての意見等を付記します。

(7) 苦情処理結果報告の受理

市町村又は国保連合会から苦情申立書に対する「介護サービス苦情処理結果連絡書」（様式7）（介護サービス事業者の指定取消し等に係る苦情を含む）を受理することにより、改善状況を確認します。

(8) 相談・苦情の内容等の記録と保存

利用者等からの相談・苦情や対応経過等については、その内容を「相談・苦情内容記録票」（様式1）等に記録し、定められた期間保存します。

○市町村の行政処分（保険料賦課・徴収、介護認定等）に関する相談・苦情への対応

(1) 利用者への説明

利用者等からの相談・苦情等が、本人の制度の理解不足や誤解等による場合は、そのことを分かりやすい言葉で丁寧に説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。

(2) 市町村への連絡（利用者等が納得しない場合）

制度に関する説明を行っても利用者等が納得しない場合は、市町村へ連絡するとともに利用者等への詳細な説明を行うよう依頼します。市町村への連絡は、市町村へ依頼するまでの経過状況等を追記した「相談・苦情内容記録票」（様式1）を送付することにより行います。

(3) 相談・苦情の内容等の記録と保存

利用者等からの相談・苦情や対応経過等については、その内容を「相談・苦情内容記録票」（様式1）等に記録し定められた期間保存します。

3 市町村

介護サービス等に関する相談・苦情、基準違反・不正請求の疑いに関する相談・苦情及び市町村が行う介護認定等の行政処分に関する相談・苦情に対応します。

○介護サービス等に関する相談・苦情への対応

(1) 利用者、関係機関等からの相談・苦情受付

利用者等から電話、来庁等により介護サービスに関して相談・苦情等を受付します。内容を聞き取り、必要に応じて利用者等の自宅又は入所施設等へ訪問し相談・苦情内容の把握、事実関係の調査を行います。

(2) 説明と情報提供

利用者等からの相談・苦情等が、本人の制度の理解不足や誤解等による場合は、そのことを分かりやすい言葉で丁寧に説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。

(3) 今後の対応等について説明

その場での対応が困難な場合は、利用者等に対して、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することの了解を求めます。あわせて、事業者への確認を必要とする場合は、利用者等の氏名等について明らかにすることの可否を確認します。

(4) 指定居宅介護（介護予防）支援事業者への調整依頼

- ①介護サービス提供に係る苦情については、受付の際に作成した「相談・苦情内容記録票」（様式1）を指定居宅介護（介護予防）支援事業者へ送付し、介護サービス事業者との調整を依頼します。
- ②介護サービスに改善を要する場合は、指定居宅介護（介護予防）支援事業者が改善要請を行います。改善がされない場合は市町村に連絡をします。

(5) 事業者への調査、指導・助言、改善状況の確認

- ①介護サービスに関する苦情等の事実関係について、当該事業者に対し、電話等により事実確認をするとともに、必要に応じて「事業者等調査票」（様式3）等の関係資料の提出を要請し、介護サービス提供時の立会い等により事実確認を行います。
- ②事業者への調査の結果、介護サービス提供に関して改善の必要が認められる場合は、当該事業者に対し、「介護サービス改善に関する指導及び助言」（様式4）により、改善の指導及び助言を行います。
- ③事業者へ上記指導等に関する「苦情等に関する改善計画報告書」（様式5-1）の提出について要請します。
- ④事業者の改善状況について、後日、利用者等への聞き取り等の方法により確認します。

(6) 苦情処理結果の通知

- ①利用者等へは、「苦情等に関する改善計画報告書」(様式5-1)を添付し、「介護サービス苦情処理結果通知書」(様式6)を通知します。
- ②指定居宅介護(介護予防)支援事業者に対しては、「苦情等に関する改善計画報告書」(様式5-1)及び「介護サービス苦情処理結果通知書」(様式6)を添付し、「介護サービス苦情処理結果連絡書」(様式7)を通知します。

(7) 国保連合会への連絡(市町村での対応が困難な場合)

- ①事業者の活動範囲が、市町村域を越えている場合など、単独市町村での今後の対応が困難と認められる場合は、国保連合会に対し苦情申立を行うよう利用者等に助言等を行います。
- ②国保連合会への連絡は、申立に至るまでの経過や、本人が希望する今後の対応等を記載した「苦情申立書」(様式2-1)を送付することにより行います。この場合、苦情申立は原則として本人が行うものですが、本人の心身の状況等に応じて市町村は、苦情申立書の作成等の必要な支援を行います。
なお、苦情申立書には、いずれの場合も市町村としての意見等を付記します。

(8) 苦情処理結果報告の受理

指定居宅介護(介護予防)支援事業者等の関係機関からの苦情で国保連合会へ連絡した案件について、「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、その結果を関係機関等へ報告をします。

(9) 相談・苦情の内容等の記録と保存

- ①利用者等からの相談・苦情や対応経過等については、その内容を「相談・苦情内容記録票」(様式1)等に記録します。
- ②県条例により介護サービスに関する記録を一律5年間保存します。ただし、市町村の条例で別に定められている場合があります。

○指定基準違反、不正請求の疑いに関する相談・苦情への対応

(1) 事業者への調査・指導・監査

- ①市町村は、事業者が基準に違反しているおそれがあると思われる場合、又は国保連合会からの「基準(人員・設備・運営)に係る苦情連絡票」(様式8-2)により連絡があった場合には、事業者等に関する調査を行います。
- ②市町村は、必要があると認める場合は、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、事業者等の従業員に対し出頭を求め、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の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ます。

(2) 事業者への勧告・命令・指定（許可）※の取消し

市町村は、監査に基づき、介護サービス事業者等が基準に違反していることが確認された場合は、当該事業者等に対し法第78条の9、第83条の2、第115条の18、第115条の28により期限を定めて勧告することができ、勧告に従わない場合は、その勧告に係る措置を取ることが命ずることができます。また、当該事業者等が命令に従わず、当該事項が法第78条の10、第84条、第115条の19、第115条の29のいずれかに該当すると認められた場合は、指定・許可の取消し又は期間を定めてその指定・許可の全部若しくは一部の効力を停止することができます。あわせて、これらの行政処分を行った場合には、公示を行います。

※仙台市については、市内のすべての介護サービス事業者の指定及び許可の権限を有している。

(3) 県への通知（基準違反が疑われる場合：仙台市以外の市町村）

- ①指定介護（介護予防）サービス事業者（指定居宅介護（介護予防）支援事業者、地域密着型サービス（予防サービス）事業者を除く。）が基準に違反している恐れがある場合は、県（保健福祉事務所）へ通知します。
- ②県（保健福祉事務所）への通知は、事業者の名称等及び市町村での調査結果を記入した「基準（人員・設備・運営）に係る苦情連絡票」（様式8-1）に「相談・苦情内容記録票」（様式1）を添付のうえ、送付することにより行います。

(4) 苦情処理結果報告の受理

県へ連絡した案件について、「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、その結果を利用者等へ報告をします。

○市町村が行った保険料賦課・徴収、要介護認定等の行政処分に関する相談・苦情

(1) 説明と情報提供

利用者等からの相談・苦情等が、本人の制度の理解不足や誤解等による場合は、そのことを分かりやすい言葉で丁寧に説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。

(2) 県介護保険審査会への不服申立に関する助言

利用者等への説明等において、本人の不服がある場合は、県介護保険審査会への審査請求ができることを説明するとともに、必要に応じて申立ての支援を行います。

4 国保連合会

国保連合会は、市町村において対応が困難な事業者に対する相談・苦情や苦情申立への対応をします。

○事業者に関する相談・苦情への対応

(1) 利用者、関係機関等からの相談・苦情等受付

利用者等の電話、来所等により介護サービスに関しての相談・苦情等を受付します。内容を聞き取り、必要に応じて相談先の紹介や事実関係の確認等を行います。

(2) 説明と情報提供

利用者等からの相談・苦情等が、本人の制度の理解不足や誤解等による場合は、そのことを分かりやすい言葉で丁寧に説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。

(3) 今後の対応等について説明

その場での対応が困難な場合は、利用者等に対して、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することの了解を求めます。あわせて、事業者への確認を必要とする場合は、利用者等の氏名等について明らかにすることの可否を確認します。

(4) 事業者への改善等の要請

事実関係の確認により、事業者等に改善等の対応が必要な場合には、事業者に要請します。

○事業者に関する苦情申立への対応

(1) 利用者、関係機関等からの苦情受付

「苦情申立書」(様式2-1)が送付された場合は、これを受付するとともに、必要事項が記載されているか、国保連合会の苦情対応案件に該当するかなどの確認を行います。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、申立者、市町村又は事業者等に対し、電話等により確認を行います。

(2) 内容確認・案件の振り分け

- ①苦情申立書の内容を確認し、必要であると認められる場合は、関係機関に対し介護サービス計画の写し、介護サービス契約書の写し等、参考資料の送付を求め、「苦情申立書」の受理及び調査、指導等の実施について介護サービス苦情処理委員会で判断します。
- ②申立の内容において、基準違反の疑いがあるものは市町村又は県に、県介護保険審査会への審査請求に関する案件については県に報告します。
- ③苦情申立に係る事業者等の概要等については、事業所台帳情報等により確認するとともに、利用者等の受けたサービスの状況については、給付費明細書情報により確認します。また、当該事業者等に対する苦情事例が過去にあったかどうかについても確認します。

(3) 介護サービス苦情処理委員会による調査実施の判断

- ①苦情申立書、添付資料、介護給付記録等を基に審議の結果「苦情申立書」を受理し調査の必要があると判断した案件については、調査を実施します。
- ②調査の必要がないと判断された案件については、判断の結果と理由等を明記のうえ、利用者等及び苦情申立支援を行った指定居宅介護（介護予防）支援事業者又は市町村に対して、「介護サービス苦情処理結果連絡書」（様式7）を送付します。

(4) 国保連合会事務局による調査

- ①介護サービス苦情処理委員会の指示に基づき、事業者等の調査を行います。調査の方法は、原則として書類調査（「事業者等調査票」（様式3））あるいは現地調査を行います。
- ②現地調査は、事業者の協力のもと国保連合会事務局が、事業所等へ訪問し、管理者及び関係職員からの聞き取り及び書類調査等を行います。
- ③国保連合会事務局は、上記調査の結果について、速やかに介護サービス苦情処理委員会に報告します。

(5) 介護サービス苦情処理委員会による処理方法の検討

国保連合会事務局からの調査結果に基づき、介護サービス苦情処理委員会は、事業者等に対する指導・助言の必要性及びその内容について検討します。

(6) 県、市町村への連絡

事業者等が調査に関して協力的でない場合や基準に違反しているおそれがあると思われる案件については、指定・許可権限を持つそれぞれの機関に「基準（人員・設備・運営）に係る苦情連絡票」（様式8-1及び8-2）により連絡し、再調査の依頼を行います。

(7) 事業者等への指導・助言

(5)により、指導・助言の必要があると認める場合は、原則として「介護サービス改善に関する指導及び助言」（様式4）を通知することにより行います。ただし、軽易な事項等については、介護サービス苦情処理委員会から口頭による指導・助言ができるものとします。

(8) 介護サービス改善計画と介護サービス苦情処理結果通知

- ①介護サービス苦情処理委員会「介護サービス改善に関する指導及び助言」（様式4）を事業者に提示した後、30日以内に「苦情等に関する改善計画報告書」（様式5-1）により改善計画の報告を求めます。
- ②申立人に対しては、介護サービス苦情処理委員会が行った対応とその理由等を明記のうえ、「介護サービス苦情処理結果通知書」（様式6）を送付します。あわせて、指定居宅介護（介護予防）支援事業者及び市町村に対しては、「介護サービス苦情処理結果連絡書」（様式7）を送付します。

なお、事実確認中に苦情案件が完結した場合にも、同様に取り扱います。

- ③(6)で県及び市町村へ連絡した案件について、県又は市町村から介護サービス事業者等の指定取消に係る処理結果の報告を受けた時も、同様に「介護サービス苦情処理結果通知書」

(様式6)により申立人に通知します。

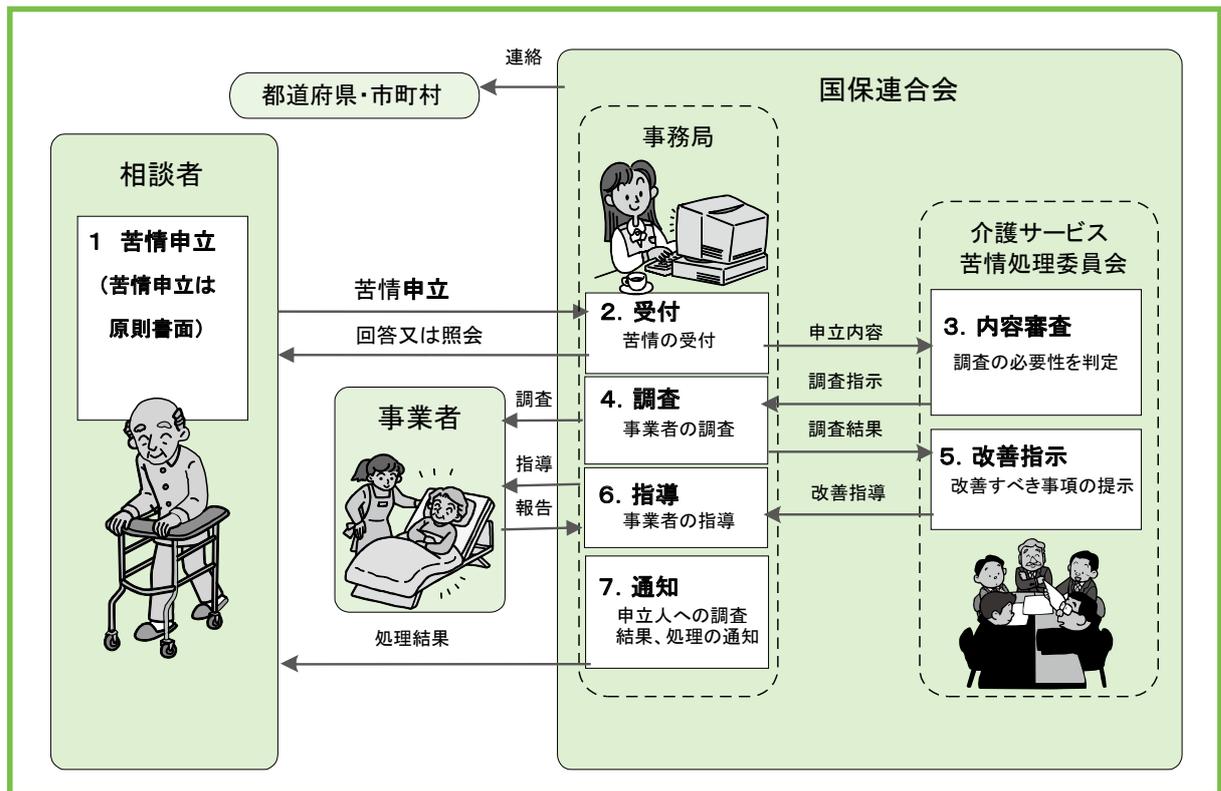
(9) 介護サービス改善状況の確認

(8)により、「苦情等に関する改善計画報告書」(様式5-1)を受理し、介護サービス苦情処理委員会が必要と認めた場合は、受理した一定期間後に「苦情等に関する改善状況報告書」(様式5-2)により、改善計画どおり実行されているか報告を求めます。また、必要に応じて当該事業所等を訪問し、改善状況の確認を実施することにより案件の完結を決定します。

(10) 苦情処理の遅延対応

「苦情申立書」(様式2-1)を受理してから、原則として60日以内に処理するものとします。この期間内に処理できない場合は、その途中経過及び遅延理由を「遅延理由書」(様式9)により申立人に通知します。

国保連合会が取り扱う苦情処理の流れ



5 宮城県（長寿社会政策課・保健福祉事務所）

宮城県は介護サービス等に関する相談・苦情、基準違反の疑い等に関する相談・苦情及び市町村の行政処分に対する審査請求への対応をします。

○事業者等に対する相談・苦情への対応

（１）利用者、関係機関等からの相談・苦情等受付

利用者等から、電話、来庁等により介護サービスに関して相談・苦情等があった場合は、「相談・苦情内容記録票」（様式１）に記録します。

（２）説明と情報提供

利用者等からの相談・苦情等が、本人の制度の理解不足や誤解等による場合は、そのことを分かりやすい言葉で丁寧に説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。

（３）今後の対応等について説明

その場での対応が困難な場合は、利用者等に対して、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することの了解を求めます。あわせて、事業者への確認を必要とする場合は、利用者等の氏名等について明らかにすることの可否を確認します。

（４）事業者等への確認・連絡・調整

事業者等への確認の結果、介護サービス提供に関して改善が必要と認められる場合は、そのことを指定介護サービス事業者等に連絡し、改善を要請します。

○基準違反の疑い等に関する相談・苦情等への対応

※対象事業者：仙台市以外の介護サービス事業者（地域密着型（地域密着型予防）サービス及び指定居宅介護（介護予防）支援事業者を除く）

（１）利用者、関係機関等からの相談・苦情等受付

県は、介護サービス事業者等が基準に違反しているおそれがある場合、又は市町村及び国保連合会からの「基準（人員・設備・運営）に係る苦情連絡票」（様式８－１）により連絡があった場合には、調査を行います。

（２）事業者への調査・指導・監査

①県は、必要があると認める場合は、介護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ることができます（運営指導）。介護サービス事業者等の基準違反が確認された場合は、改善等について指導を行います。指導に当たっては、違反の事実、是正のためにとるべき措置及びその期限を明確にするものとします。県は、指導後、介護サービス事業者等から是正措置に関する報告を受けるとともに、必要に応じて現地調査等の方法により措置の事実を確認します。

②著しい基準違反の疑いがあると認められる場合等においては、監査を行います。事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置をとることを主眼として、介護サービス事業者等に

対し、必要に応じて、報告・帳簿書類の提出等を命じ、従業者等に対し出頭を求め、質問し、事務所等に立ち入り帳簿書類等の検査を行います。

(3) 事業者への勧告、命令、指定（許可）の取消し

県は、介護サービス事業者等（仙台市以外の介護サービス事業者で居宅介護（介護予防）支援事業者及び地域密着型サービス（地域密着型介護予防）サービス事業者を除く。）に対し、法第76条の2、第91条の2、第103条、第114条の5、第115条の8により勧告することができ、勧告に従わなかった場合は、勧告に係る措置をとるべきことを命令することができます。また、介護サービス事業者等が命令に従わない場合や、第77条、第92条、第104条、第114条の6、第115条の9に抵触すると認められる場合は、指定・許可の取消し、又は期間を定めてその指定・許可の全部若しくは一部の効力を停止することができます。あわせて、これらの行政処分を行った場合には、公示を行います。

(4) 結果通知

県は、以上の調査、指導等の結果について、市町村及び国保連合会に対し通知します。

○市町村の行政処分（保険料賦課・徴収、要介護認定等）に対する審査請求への対応

(1) 被保険者からの相談・苦情受付

保険者（市町村）の処分に不服のある被保険者は、県介護保険審査会に審査請求をすることができます。

審査請求は、県長寿社会政策課又は県保健福祉事務所において受け付けますが、市町村においても審査請求の手続きに関する助言を行います。

県保健福祉事務所で受け付けた場合は、県介護保険審査会に速やかに送付します。

(2) 審理

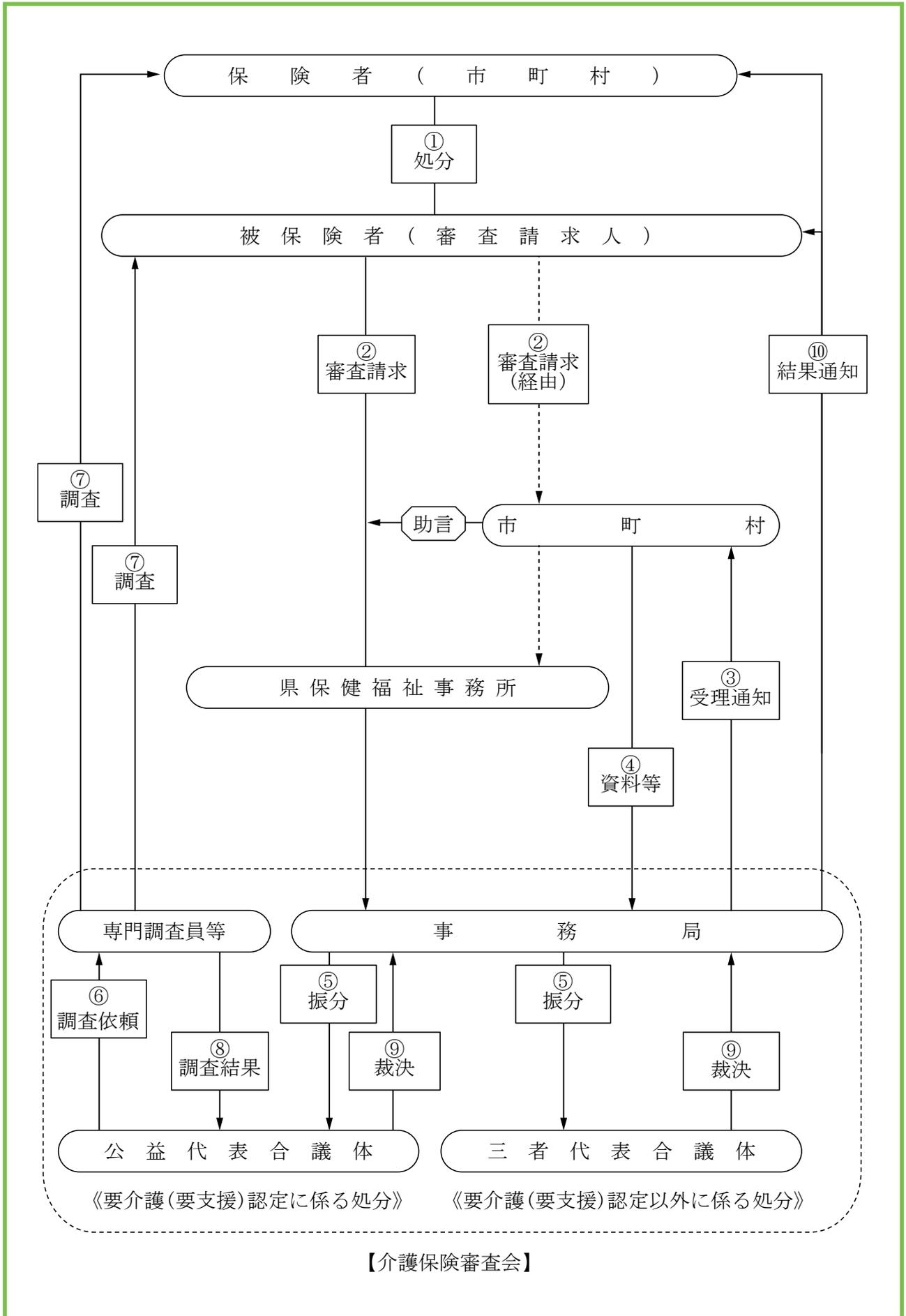
県介護保険審査会では、審査請求時点ではなく原処分が行われた時点での処分について、審理を行います。県介護保険審査会は、必要に応じて、処分庁（市町村）からの弁明書の提出を求めたり、審査請求人からの反論書の提出及び審査請求人等の出頭を求めることができます。また、専門調査員等による調査を行う場合もあります。

(3) 裁決

県介護保険審査会は審理を行い、裁決を行います。裁決後、審査請求人や関係市町村等に以下の裁決結果を通知します。

- ・認容：審査請求に理由があるときであり、原処分を取消します。
要介護認定に係る処分の審査請求の場合、当該市町村は裁決の趣旨を踏まえて要介護認定のやり直しを行います。
- ・棄却：審査請求に理由がないときであり、原処分は妥当なものです。
- ・却下：審査請求が法定の期間経過後にされたものであるとき、その他不適法であるときの裁決です。

介護保険審査会における事務処理フロー（市町村の行政処分に対する苦情案件）



IV 介護サービスの質の向上への取り組み

1 相談・苦情の情報収集とフィードバック

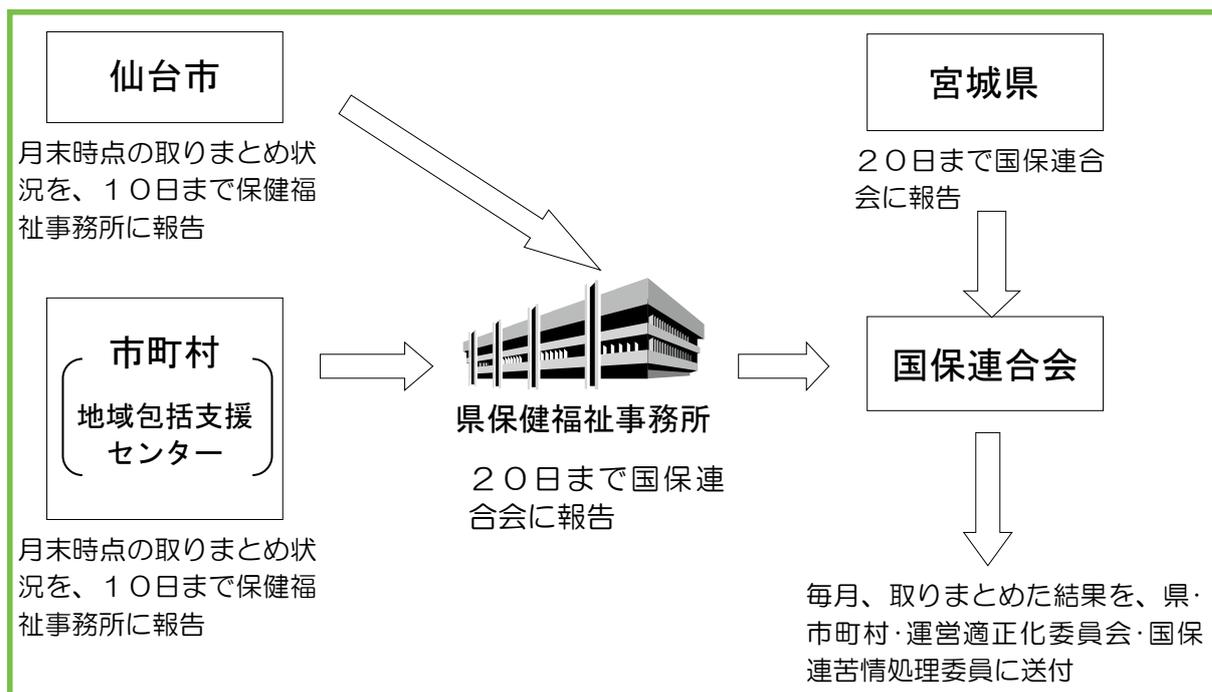
(1) 相談・苦情受付状況調査の目的

国保連合会の相談・苦情処理業務は、原則として、利用者とその家族等から相談や苦情があった案件を取り扱うものですが、一方で、言いたくても言えない潜在的な相談・苦情も多数あるはずで、介護サービスの質の向上という相談・苦情処理業務の大きな目的からすると、潜在的な相談・苦情にも何らかの対応を行うことが求められます。

そのため、以下の目的から、宮城県においては、毎月各市町村で取りまとめた内容を各保健福祉事務所に情報提供し、最終的に国保連合会が取りまとめ、その情報をフィードバックしております。

- ①県内における相談・苦情の状況を把握する。
- ②相談・苦情の状況を把握することにより、質の高い介護サービスの提供、信頼される制度に資するための資料とする。
- ③市町村の状況を県保健福祉事務所に情報提供することにより、県（市町村）の運営指導等に役立てる。
- ④相談・苦情の受付窓口における対応に活用する。
- ⑤苦情等の多い事業者を把握し、苦情申立があった際の調査に役立て、適切な指導・助言を行う。
- ⑥国保連合会のホームページに事例として公表する。（個人情報等に配慮し公表しています。）

(2) 相談・苦情受付状況調査の流れ



(3) 苦情・相談受付状況調査票の記入方法

調査票様式

苦情・相談受付状況調査票 (月分)

市町村等名 _____

①NO		⑧事業所・施設名	⑨内容	⑩対応	備考
②相談者 申立人					
③性別					
④相談・苦情 申立方法					
⑤内容					
⑥分類					
⑦サービス種類					
①NO					
②相談者 申立人					
③性別					
④相談・苦情 申立方法					
⑤内容					
⑥分類					
⑦サービス種類					

①「NO」欄：案件1つにつき番号を記入する（毎月1から付番）。

②「相談者・申立人」欄：申立人等（申立人及び相談者）が、利用者から見てどのような関係にあたる人かを記入する。

選 択 肢	説 明
本人又は家族	家族：同居の有無にかかわらず、親子・兄弟・姉妹・夫婦・親戚関係にある者
ケアマネジャー	居宅介護（介護予防）支援事業所、地域包括支援センターのケアマネジャー 及び 職員
事業者・施設	介護サービス事業所 及び 介護保険施設の従業者等
そ の 他	民生委員、市町村職員等、上記の選択肢に分類されないもの

③「性別」欄：申立者等の性別を記入する。

④「相談・苦情、申立方法」欄：相談、申立方法を文書・電話・来庁・来所・その他に分類する。

⑤「内 容」欄：受付した内容が相談・苦情であるか苦情申立かを記入する。

選 択 肢	説 明
相談・苦情	制度、介護サービス、行政窓口等への不満、批判的意見や要望等
苦情申立	上記にかかる苦情申立

⑥「分 類」欄：受付した内容がどの種類に分類されるのかを記入する。

選 択 肢	説 明
介護サービス (介護予防サービス)	事業所（居宅介護支援事業所、地域包括支援センターを除く）から受けた、各種サービスに関する事。
居宅介護支援 (介護予防支援)	居宅介護（介護予防）支援事業所 及び 地域包括支援センターの職員、ケアプランの内容に関する事。
利用料	費用（自己負担額、日用品費等）に関する事。
要介護認定	認定の申請方法、認定結果に関する事。認定調査に関する事。調査員の対応に関する事。
その他（保険料含む）	制度についての要望、問い合わせ等

⑦「サービス種類」欄：相談されているサービス種類が、介護サービスか、介護予防サービスか、地域密着型サービスかわからない場合は、介護サービスのサービス種類を記入する。

介護サービス	介護予防サービス	地域密着型サービス	介護予防・日常生活支援 総合事業サービス
11 訪問介護	24 介護予防短期入所生活介護	28 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期利用型）	A2 訪問型サービス（独自）
12 訪問入浴介護	25 介護予防短期入所療養介護（老健）	32 認知症対応型共同生活介護	A3 訪問型サービス（独自 / 定率）
13 訪問看護	2B 介護予防短期入所療養介護（介護医療院）	36 地域密着型特定施設入居者生活介護	A4 訪問型サービス（独自 / 定額）
14 訪問リハビリテーション	34 介護予防居宅療養管理指導	37 介護予防認知症対応型共同生活介護	A6 通所型サービス（独自）
15 通所介護	35 介護予防特定施設入居者生活介護	38 認知症対応型共同生活介護（短期利用型）	A7 通所型サービス（独自 / 定率）
16 通所リハビリテーション	46 介護予防支援	39 介護予防認知症対応型共同生活介護（短期利用型）	A8 通所型サービス（独自 / 定額）
17 福祉用具貸与	62 介護予防訪問入浴介護	54 地域密着型介護老人福祉施設	A9 その他の生活支援サービス（配食 / 定率）
21 短期入所生活介護	63 介護予防訪問看護	68 小規模多機能型居宅介護（短期利用型）	AA その他の生活支援サービス（配食 / 定額）
22 短期入所療養介護（老健）	64 介護予防訪問リハビリテーション	69 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期利用型）	AB その他の生活支援サービス（見守り / 定額）
27 特定施設入居者生活介護（短期利用型）	66 介護予防通所リハビリテーション	71 夜間対応型訪問介護	AC その他の生活支援サービス（見守り / 定額）
2A 短期入所療養介護（介護医療院）	67 介護予防福祉用具貸与	72 認知症対応型通所介護	AD その他の生活支援サービス（その他 / 定率）
31 居宅療養管理指導		73 小規模多機能型居宅介護	AE その他の生活支援サービス（その他 / 定額）
33 特定施設入居者生活介護		74 介護予防認知症対応型通所介護	AF 介護予防ケアマネジメント
43 居宅介護支援		75 介護予防小規模多機能型居宅介護	
51 介護老人福祉施設		76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
52 介護老人保健施設		77 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	
55 介護医療院		78 地域密着型通所介護	
59 特定入所者生活介護（食事・居住費）		79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期利用型）	
		81 市町村特別給付	
		99 その他	

※「独自」：市町村が独自にサービスを設定するもの

※「定率」：利用者負担が定率のもの

※「定額」：利用者負担が定額のもの

- ⑧ **「事業所・施設名」欄**：「分類」欄が「介護サービス（介護予防サービス）」「居宅介護支援（介護予防支援）」「利用料」で特定の事業者に対するもの場合は、当該事業所名を記入する（取りまとめ等での公表はしないもの）。
- ⑨ **「内 容」欄**：受付した相談・苦情等の内容を記入する。
- ⑩ **「対 応」欄**：受付した相談・苦情等に対し、どのような対応を行ったか記入する。

※「内容」「対応」については、記録票（苦情・相談を記録したもの）の写しでも可。ただし、黒塗りする等、個人情報の取扱いには十分留意のこと。

2 介護サービスワンランクアップ事業

国保連合会では、介護サービスの質の向上を目的に、相談・苦情等の有無にかかわらず介護サービス事業所・施設（以下「事業所等」という。）の訪問調査を行っています。その結果、介護サービス苦情処理委員会でサービスの質の向上が必要であると判断された事業所等には、より質の高いサービスの提供ができるように助言を行います。また、事業所等において質の高いサービス提供が確認できた場合は、事業所等の了解を得て、国保連合会のホームページ等で公開し、全介護サービス事業所等のレベルアップにつなげています。

(1) 対象事業所等

県内の介護保険法に規定する指定居宅サービス事業所、指定地域密着型サービス事業所、指定居宅介護支援事業所、介護保険施設、指定介護予防サービス事業所、指定地域密着型介護予防サービス事業所及び指定介護予防支援事業所

(2) 調査内容

- ①事業所等の人員、設備及び相談・苦情処理状況の調査
- ②介護サービス計画、看護及び介護等各種記録状況
- ③訪問調査前に各種マニュアルや各記録の様式等を提出していただき調査した内容の実地での確認
- ④その他サービスの向上につながる事項

(3) 調査結果

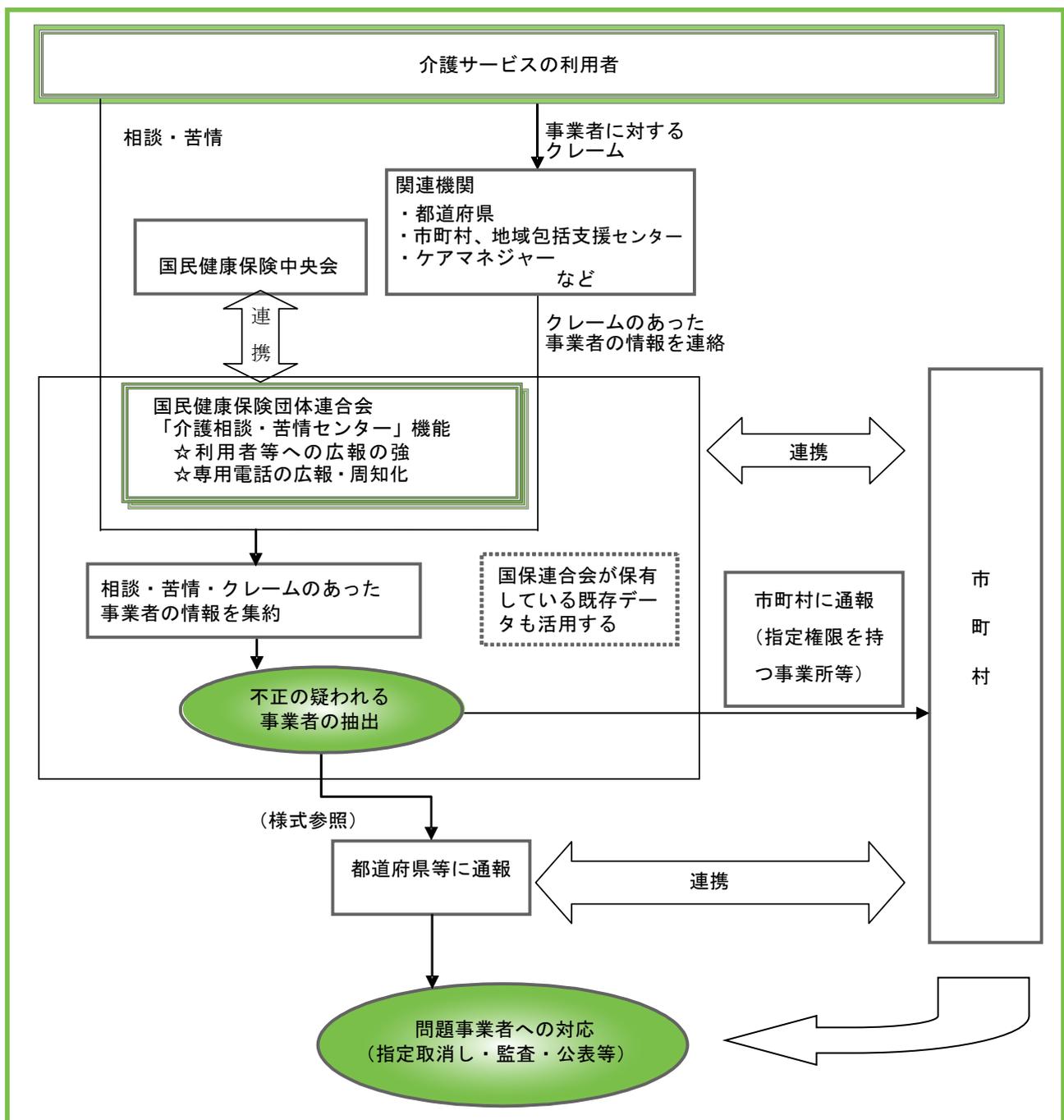
調査結果については、概要を調査した事業所等に書面で通知するとともに、了解を得て国保連合会のホームページ上に公開しています。

3 介護給付適正化への取り組み支援

国保連合会では、国民健康保険中央会とも連携しながら、介護給付適正化システムを活用し、都道府県や市町村の介護給付適正化の取り組みを支援しています。

〈具体例〉

- ・不適正や不正が疑われる案件については、介護給付費明細書やケース記録等との照合を行います。
- ・他都道府県に展開している事業者については、該当の国保連合会から国保中央会に情報を集約し、他都道府県の国保連合会に情報提供を行います。



V 事業者の事故対応について

○事故報告の義務

事故が発生したときは、家族に事実を速やかに報告すると共に、ケアマネジャー、市町村等に報告する義務があります。報告様式については、厚生労働省通知の「介護保険施設等における事故の報告様式等について」で示されています。（別紙参照・31 ページ）

なお、掲載様式は、行政への提出用を想定しています。家族、ケアマネジャーへの連絡は、事業所において定めた方法により行う必要があります。

○事故報告書を提出する基準

1 対象

事業者が利用者に行う介護保険適用サービスとします（通所サービス等送迎・施設入所者の通院中も含む）。

2 報告を要する事故等

事業者は、次の①～④の場合、市町村等へ報告をする。

項 目	対 象 事 例
①サービスの提供中に発生した重症又は死亡事故	ア 従事者等の故意又は過失の有無にかかわらず、外部の医療機関で治療を受けた場合とする（施設内の同程度の治療を含む）。※擦過傷や打撲など比較的軽易なケガは除くが、対応に問題があった場合等は事業者の判断で報告するものとする。 イ ケガにより利用者とトラブルが発生することが予測される場合、及び利用者に見舞金や賠償金を支払う場合とする。 ウ 利用者が病気等により死亡した場合であっても、後日トラブルが生じる可能性が認められるものは報告をするものとする。
②食中毒及び感染症等の発生	法令等により保健所等へ通報が義務付けられている事由の事故
③職員（従業者）の法令違反・不祥事件	利用者の処遇に影響があるものとする。 例／利用者からの預り金の横領など
④その他、報告が必要と認められる事故	例／利用者等の保有する財産を滅失させたなど

3 報告の方法

(1) 事業者は、事故等が発生した場合、速やかに市町村等へ電話又はファクシミリ（個人情報の取扱いに注意）等で報告（第一報）をします。

(2) 事業者は、その後の経過について、市町村等の指示を仰ぐとともに、最終的な取りまとめを報告します。

(3) 報告の様式は「事故報告書」とします。（別紙参照・34ページ）

※注1 第一報やその後の経過報告は適宜行い、事故処理の区切りがついたところで「事故報告書」に整理し、報告します。

※注2 市町村、事業所で既に定められた様式がある場合は、それを用いても差し支えありません。

4 報告先

事業者は、事故等が発生した場合、次の関係機関へ報告をします。

(1) 被保険者が属する保険者の介護保険担当課（必須）

(2) 事業所の所在地を管轄する県保健福祉事務所（死亡事故の場合）

※注1 市町村への報告は必須で県保健福祉事務所への報告は通常任意であるが、死亡等の重大事故の場合には、必ず報告すること。

※注2 報告には個人情報も含まれるため、その取扱いに十分注意をすること。

5 報告を受けた市町村の対応

報告を受けた市町村は、事故等に係る状況を把握し、保険者としての必要な処理を行います。

この場合、当該被保険者の属する市町村（上記4の(1)）が主たる対応を行うものとなりますが、事業所の所在する市町村が他市町村の場合は、事実確認等のために連携を図り対応します。

[対応例]

①事業所の事故等に対する対応の確認

→事業所に対応を確認し、終了していないか、又は、明らかに対応が不十分である場合は、トラブルを未然に防ぐ意味からも必要な指導・助言を行う。

②事業者の指定権者への報告

→指定基準違反のおそれがある場合や後日トラブルが発生する可能性が高い場合等、重大な過失と思われる事故等については、指定権者である県保健福祉事務所又は市町村に報告し、連携をとりながら必要に応じて指導・助言をする。また、利用者等から苦情、通報があった場合には、必要に応じ国保連合会と連携を図り対応をする。

6 主な介護サービスに係る法的根拠

- (1) 介護保険法（平成9年12月17日 法律第123号）第23条（文書の提出等／市町村）、第24条（帳簿書類の提示等／県）、第176条第1項第3号（国保連合会の業務（苦情処理）／国保連合会）
- (2) 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日 厚生省令第37号）第37条、第54条、第58条、第74条、第83条、第91条、第104条の3、第109条、第119条、第140条、第140条の13、第140条の15、第140条の32、第155条、第155条の12、第192条、第192条の12、第205条、第206条、第216条
- (3) 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年3月31日 厚生省令第38号）第27条
- (4) 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日 厚生省令第39号）第35条、第49条
- (5) 介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成11年3月31日 厚生省令第40号）第36条、第50条
- (6) 介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成30年1月18日 厚生労働省令第5号）第40条、第54条
- (7) 指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年3月14日 厚生労働省令第34号）第3条の38、第18条、第35条、第37条の3、第40条の16、第61条、第88条、第108条、第129条、第155条、第169条、第182条
- (8) 指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年3月14日 厚生労働省令第35号）第53条の10、第74条、第84条、第93条、第123条、第142条、第159条、第166条、第185条、第195条、第210条、第245条、第262条、第276条、第280条、第289条
- (9) 指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年3月14日 厚生労働省令第36号）第37条、第64条、第85条
- (10) 指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年3月14日 厚生労働省令第37号）第26条

7 その他

この取扱いは標準的なものとして示しているものであり、市町村等が既に要領等を定めている場合は、その指示により対処することとなります。

○ 「事故報告書」の記入方法

(1) 事故状況

事故状況の程度：該当するものをチェックする。

(2) 事業者の概要

事業所番号：10桁の指定番号を記入する。

サービス種別：名称で記入する。(例/訪問介護)

(3) 対象者

氏名、年齢：事故に遭った利用者の氏名と満年齢を記入する。

性別：該当する方にチェックする。

サービス提供開始日：入所又は利用開始日を記入する。

身体状況：事故に遭う直前の状態を記入する(該当するものにチェックする)。

(4) 事故の状況

発生日時：感染症等は、罹患を確認できた日を記入する。

発生場所：該当するものをチェックする

事故の種別：該当するものにチェックする(複数でも可)。

事故内容の詳細：簡潔に要点を記入する。

(5) 事故発生時の対応

発生時の対応：応急処置等の対処の状況等を簡潔に記入する。

受診方法：該当するものをチェックする。

受診先、診断名、診断内容：必要事項を記載する。

検査、処置等の概要：簡潔に要点を記入する。

(6) 事故発生後の状況

利用者の状況：簡潔に要点を記入する。

家族等への報告：該当するものをチェックする。

連絡した関係機関：該当するものをチェックし、名称等を記載する。

本人、家族、関係先等への追加対応予定：必要事項を記載し、家族等に対する説明内容の要点、
家族の納得状況及び連絡者の職・氏名を記載する。

(7) 事故の原因分析

可能な限り具体的に記載する。

(8) 再発防止策

可能な限り具体的に記載する。

(9) その他

必要事項があれば記載する。(例：損害賠償等に関する事項等)

老高発 1129 第1号
老認発 1129 第1号
老老発 1129 第1号
令和6年11月29日

都道府県
各 指定都市 介護保険担当主管部（局）長 殿
中核市

厚生労働省老健局高齢者支援課長
（公印省略）
認知症施策・地域介護推進課長
（公印省略）
老人保健課長
（公印省略）

介護保険施設等における事故の報告様式等について

指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第39号)等に基づき、介護保険施設等は、サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずることとされている。

今般、「令和6年度介護報酬改定に関する審議報告」（令和5年12月19日社会保障審議会介護給付費分科会）において、「様式の統一化や電子的な報告に向けて、市町村に対して、事故情報の電子的な受付を実施するよう周知する」とされたことも踏まえ、電子的な報告及び受付を想定した介護保険施設等における事故報告の様式を別紙のとおり示すので、同様式の活用及び管内市町村や管内事業所への周知をお願いします。

これに伴い、「介護保険施設等における事故の報告様式等について」（令和3年3月19日付け厚生労働省老健局高齢者支援課長・認知症施策・地域介護推進課長・老人保健課長通知）については、本日付けで廃止する。

なお、同審議報告において、効率的な事故情報の収集、効果的な分析、事業所及び地方公共団体の負担軽減の観点から、電子報告様式の統一化や、報告を求める事項及び事故報告の対象範囲の見直しのほか、事故情報の収集・分析・活用に関する国・都道府県・市町村の役割分担等の在り方、事故情報に関するデータベースの設計等について検討することとされている。検討の結果を踏まえ、事故報告様式について更なる見直しを行った場合には、改めて周知する。

記

1. 目的

- 介護現場での事故の報告は、事業所から市町村に対してなされるものであるが、報告された事故情報を収集・分析・公表し、広く介護保険施設等に対し、安全対策に有用な情報を共有することは、介護現場での事故の予防・再発防止及び介護サービスの改善やサービスの質向上に資すると考えられる。
- 分析等を行うためには、事故報告の標準化が必要であること、また、事業所及び市町村の負担軽減を図る観点から、電子的な報告及び受付を想定し、「介護保険施設等における事故の報告様式等について」（令和3年3月19日付け厚生労働省老健局高齢者支援課長・認知症施策・地域介護推進課長・老人保健課長通知）により示していた標準報告様式を改訂し、周知するもの。
具体的には、選択式の項目については、容易にデータ化できるよう、チェックボックス形式に修正したほか、市町村が独自に収集したい情報を追加できるよう、独自項目追加欄・独自選択肢欄を作成した。

2. 報告対象について

- 下記の事故については、原則として全て報告すること。
 - ①死亡に至った事故
 - ②医師（施設の勤務医、配置医を含む。）の診断を受け投薬、処置等何らかの治療が必要となった事故
- その他の事故の報告については、各自治体の取扱いによるものとする。

3. 報告内容（様式）について

- 高齢者施設・事業所による市町村への事故報告は、可能な限り別紙様式を使用すること。
- 市町村において独自に報告を求めている事項については、可能な限り別紙様式の独自項目追加欄・独自選択肢欄を活用して情報収集を行うこと。
- なお、これまで市町村等で用いられている様式の使用を妨げるものではないが、その場合であっても、将来的な事故報告の標準化による情報蓄積と有効活用等の検討に資する観点から、別紙様式の項目を含めること。

4. 報告方法について

- 原則、電子メール等の電磁的方法により行うものとする。

5. 報告期限について

- 第1報は、少なくとも別紙様式の1から6の項目までについて可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも5日以内を目安に提出すること。
- その後、状況の変化等必要に応じて、追加の報告を行い、事故の原因分析や再発防止策等については、作成次第報告すること。

6. 対象サービスについて

- 別紙様式は、介護保険施設、認知症対応型共同生活介護事業者（介護予防を含む。）、特定施設入居者生活介護事業者（地域密着型及び介護予防を含む。）、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、養護老人ホーム及び軽費老人ホームにおける事故が発生した場合の報告を対象として作成したものであるが、その他の居宅等の介護サービスにおける事故報告においても可能な限り活用いただきたい。

以上

事故報告書 (事業者→〇〇市(町村))

(別紙)

※第1報は、少なくとも1から6までについては可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも5日以内を目安に提出すること

※選択肢については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること

第1報
 第__報
 最終報告

提出日： 年 月 日

1事故 状況	事故状況の程度	<input type="checkbox"/> 受診(外来・往診)、自施設で応急処置 <input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> その他 ()											
	死亡に至った場合 死亡年月日	西暦		年		月		日					
2 事業 所の 概要	法人名												
	事業所(施設)名									事業所番号			
	サービス種別												
	所在地												
3 対象 者	氏名・年齢・性別	氏名				年齢			性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性			
	サービス提供開始日	西暦		年		月		日	保険者				
	住所	<input type="checkbox"/> 事業所所在地と同じ <input type="checkbox"/> その他 ()											
	身体状況	要介護度	<input type="checkbox"/> 要支援1 <input type="checkbox"/> 要支援2 <input type="checkbox"/> 要介護1 <input type="checkbox"/> 要介護2 <input type="checkbox"/> 要介護3 <input type="checkbox"/> 要介護4 <input type="checkbox"/> 要介護5 <input type="checkbox"/> 自立										
		認知症高齢者 日常生活自立度	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II a <input type="checkbox"/> II b <input type="checkbox"/> III a <input type="checkbox"/> III b <input type="checkbox"/> IV <input type="checkbox"/> M										
4 事 故 の 概 要	発生日時	西暦		年		月		日		時		分頃(24時間表記)	
	発生場所	<input type="checkbox"/> 居室(個室) <input type="checkbox"/> 居室(多床室) <input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 廊下 <input type="checkbox"/> 食堂等共用部 <input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室 <input type="checkbox"/> 機能訓練室 <input type="checkbox"/> 施設敷地内の建物外 <input type="checkbox"/> 敷地外 <input type="checkbox"/> その他 ()											
	事故の種別	<input type="checkbox"/> 転倒 <input type="checkbox"/> 誤薬・与薬もれ等 <input type="checkbox"/> (自由記載3) <input type="checkbox"/> 転落 <input type="checkbox"/> 医療処置関連(チューブ抜去等) <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 誤嚥・窒息 <input type="checkbox"/> (自由記載1) <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 異食 <input type="checkbox"/> (自由記載2)											
	発生時状況、事故内容の詳細												
	その他 特記すべき事項												
5 事 故 発 生 時 の 対 応	発生時の対応												
	受診方法	<input type="checkbox"/> 施設内の医師(配置医含む)が対応 <input type="checkbox"/> 受診(外来・往診) <input type="checkbox"/> 救急搬送 <input type="checkbox"/> その他 ()											
	受診先	医療機関名						連絡先(電話番号)					
	診断名												
	診断内容	<input type="checkbox"/> 切傷・擦過傷 <input type="checkbox"/> 打撲・捻挫・脱臼 <input type="checkbox"/> 骨折(部位:) <input type="checkbox"/> その他 ()											
	検査、処置等の概要												

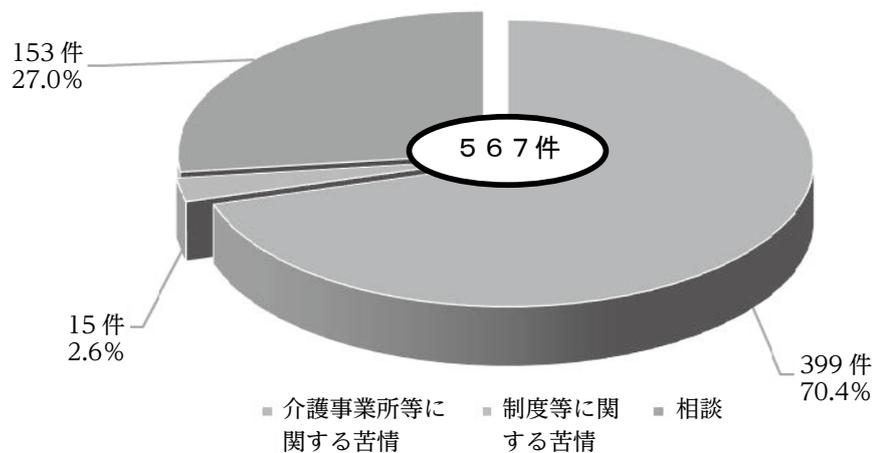
6 事 故 発 生 後 の 状 況	利用者の状況									
	家族等への報告	報告した家族等の 続柄	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子、子の配偶者 <input checked="" type="checkbox"/> その他 ()							
		報告年月日	西暦		年		月		日	
	連絡した関係機関 (連絡した場合のみ)	<input type="checkbox"/> 他の自治体 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> その他 自治体名 () 警察署名 () 名称 ()								
	本人、家族、関係先等 への追加対応予定									
(独自項目追加欄)										
7 事故の原因分析 (本人要因、職員要因、環境要因の分析)		(できるだけ具体的に記載すること)								
8 再発防止策 (手順変更、環境変更、その他の対応、 再発防止策の評価時期および結果等)		(できるだけ具体的に記載すること)								
9 その他 特記すべき事項										

【参考資料】

相談・苦情の傾向と事例

令和元年度から令和5年度までの5年間に宮城県国保連合会において受け付けた相談・苦情は567件でした。そのうち介護事業所のサービスや介護保険制度に関して納得がいかない、改めてほしいという苦情が414件と73.0%を占め、介護事業所のサービス内容や介護保険制度について教えて欲しい等の相談は153件でした。また、苦情414件の内399件（96.4%）が介護事業所等に対するものでした。（図1）

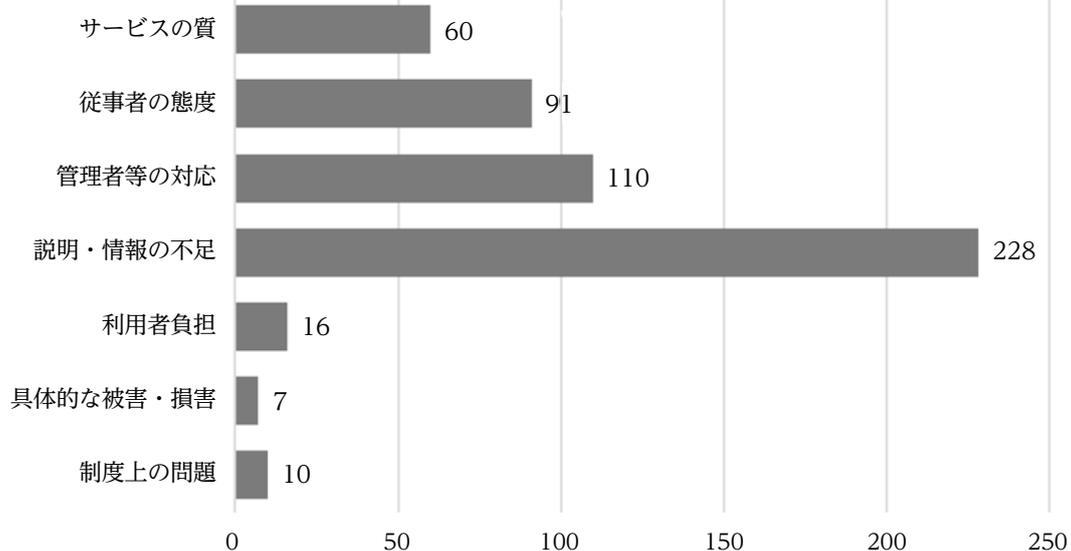
図1 相談・苦情別件数（令和元～5年度） 単位：件



苦情の内容を分類したものは図2のとおりです。最も多いものが「説明・情報の不足」で228件、次いで「管理者の対応等」が110件、「従事者の態度」が91件、「サービスの質」が60件でした。

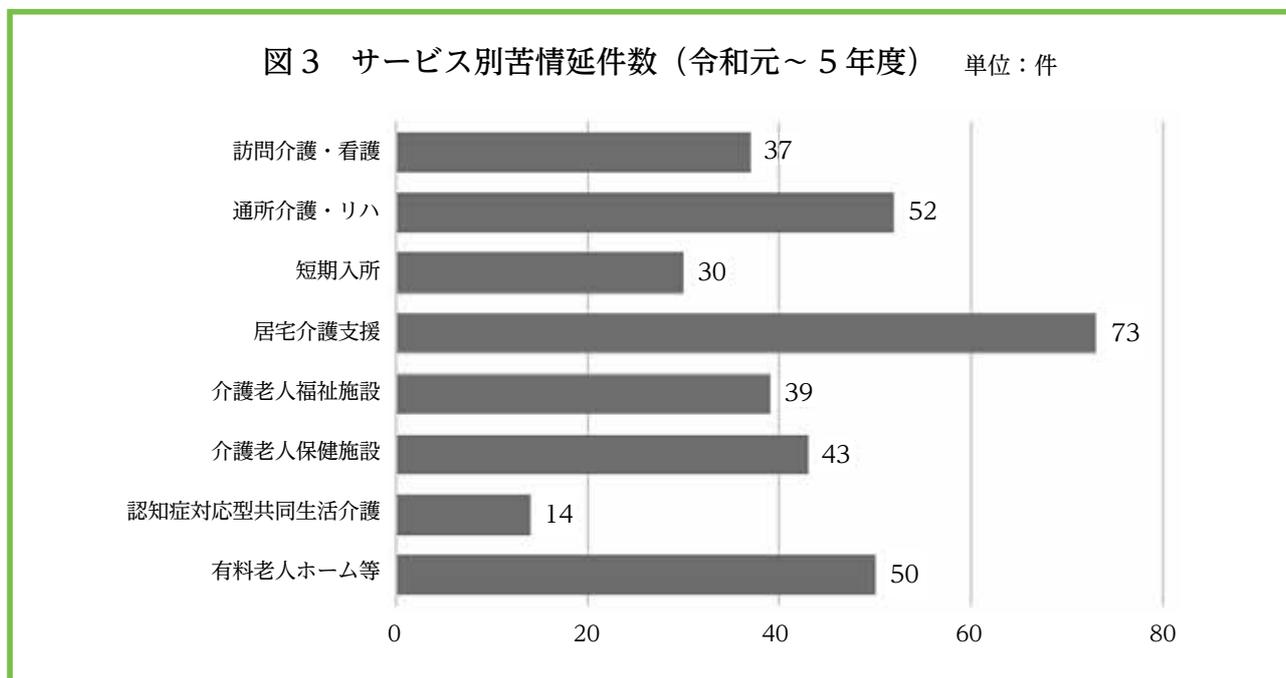
なお、一つの案件に複数の苦情内容が含まれていることもあることから、図1の「介護事業所等に対する苦情件数」より苦情内容別件数が多くなっています。

図2 主な苦情分類項目別延件数（令和元～5年度） 単位：件



苦情の対象を事業種別にみると、居宅介護支援が最も多く 73 件、次いで通所介護・通所リハビリテーション事業所が 52 件、有料老人ホーム等（特定施設含む）が 50 件となっています。また、介護老人福祉施設及び介護老人保健施設が 40 件前後を示していました。

なお、一つの案件に複数の事業種別が含まれている苦情もありました。



○新型コロナウイルス感染症が感染拡大していた時期であったことから、「面会について」、「体調が悪くなった際の家族への連絡等」に関する相談が多く寄せられましたが、このような時期だからこそ家族等の意向等を確認しつつ、連絡を密にすることが必要と思われます。

- 「苦情事例」と「主な苦情内容」をあげました。事業所等が考えた苦情発生要因や課題等はどの事業種にも共通するものです。これまでの対応を見直すことで苦情を未然に防ぎ、より良い介護サービスを提供することができるのではないのでしょうか。

事例1 担当のケアマネジャーの対応について

相談内容

ある病気と診断され1か月前に退院し、要介護1の認定を受けている。担当のケアマネジャーは自分の意見や希望も聞かず、いろいろと決めることが多い。家事や着替え、入浴等ゆっくりではあるが自分でできる。しかし、自分では必要がないと思っている介護サービスを利用できるようにしたからと言われた。今は自分の病気と向き合うだけで大変なのに、自分が必要と思わない介護サービスを次々ケアマネジャーから言われ、その都度断るのも大変である。

苦情発生要因・課題等

- ・利用者の心情に配慮した対応が必要と思われる。
- ・ケアマネジャーがアセスメントを踏まえ必要と判断した介護サービスでも利用者等に丁寧に説明を行い、必要性について理解を得ることが大切であった。

事例2 転倒時の説明について

相談内容

親がグループホームに入居していたが、転倒して骨折をしたと家族に連絡があった。転倒時の状況を職員に聞いたが、その都度説明が異なり何が事実なのか分からなくなった。施設には、事実をきちんと説明してほしいと思う。

苦情発生要因・課題等

- ・利用者が気付いたら転倒していたということがあると思われるが、家族に対して転倒時の状況をできる限り把握し、丁寧に説明をすることが必要と思われる。
- ・職員間での情報共有を図ったうえで、説明に当たっては担当する職員を決め、家族等が混乱しないよう配慮することが必要と思われる。

事例3 介護サービスの回数を増やすよう事業所が家族に要請している

相談内容

担当している利用者家族が介護サービス事業所管理者から利用回数を増やすよう何度も話され困っていると相談があった。回数を増やすことについて事業所から担当ケアマネジャーには全く話はなかった。ケアマネジャーの立場として事業所側にはクレームを伝えた。

苦情発生の要因・課題等

- ・サービスの利用回数等は、利用者の心身の状況や希望等を踏まえケアプランに位置付けられることから、サービス事業者が回数を増やす必要性を感じた場合は、担当のケアマネジャーに相談することが必要であった。

事例4 通所リハ事業所の都合で利用を休むよう言われる

相談内容

要支援の認定を受け、通所リハビリを週2回利用している。事業所の都合で休むよう言われることがあり、週2回利用できないことがある。利用料金が月額で決まっているので、利用回数が減っても利用料金がそのままというのはおかしいのではないかと。

苦情発生の要因・課題等

- ・事業所の都合でケアプランどおりの利用ができなかった場合は、担当のケアマネジャーに連絡し、代替えの利用日等の調整が必要だったと思われる。

事例5 施設入所時に体調を崩した際の対応について

相談内容

父親は、介護保険施設に入所していたが、新型コロナウイルス感染症の関係でしばらく面会ができない状況が続いていた。今回、暫くぶりに面会をしたが、驚くほど衰弱していた。施設では、体調を崩した際にもっと早く家族へ連絡、医療機関受診等をしてほしかった。施設従事者に医療機関を何故受診させなかったのか聞いても、医師の指示に従って対応しただけとしか説明されたが納得がいかない。

苦情発生の要因・課題等

- ・入所者の緊急時の対応について施設医又は協力医療機関等と事前に協議し、対応を決めておくことが必要であり、施設利用に当たって利用者や家族に丁寧に説明をすることが大切である。
- ・家族の心情に配慮した丁寧な説明が必要であった。

なお、今回取り上げた苦情事例は、実際の苦情・相談案件を参考としておりますが、事例と本文とは直接関係ありません。

介護保険事業所に対する主な相談・苦情内容

事業種類	主な苦情内容
共 通	<ul style="list-style-type: none"> ○骨折や誤嚥等事故発生時、病状悪化時の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・連絡が遅い。 ・納得できる説明がされない。 ・骨折、体調急変時何故すぐに救急対応しなかったのか。 ・謝罪がない。 ○職員の態度等 <ul style="list-style-type: none"> ・本人の要望等を確認せずに決まりだからとだけ言う。 ・守秘義務が守られているか心配だ。 ・いろいろ要望すると「～すればいいんでしょ」と言う。 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に説明をして欲しい。 ・利用者や家族の意向をきちんと聞いて欲しい。
介護老人福祉施設 介護老人保健施設 認知症対応型共同生活介護 短期入所	<ul style="list-style-type: none"> ○骨折や誤嚥等事故発生時、病状悪化時の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・納得できるような説明がない。 ・家族への連絡が遅い。 ・医療機関への受診がスムーズに出来なかった。 ○サービス提供について <ul style="list-style-type: none"> ・入所してから急激に機能が低下した。 ・転倒して骨折した。 ・正当な理由なく退所を求める。 ○健康管理について <ul style="list-style-type: none"> ・口腔ケアなどが十分に行われていない。 ・清拭や痰の吸引等があまり行われていないようだ。 ・栄養管理がされていたのか。(利用後の体重の増減等) ○職員の態度等 <ul style="list-style-type: none"> ・暴力、虐待が行われている。 ・言葉がきつい、不親切。
訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> ○サービス提供について <ul style="list-style-type: none"> ・きちんと掃除をしていない。 ・滞在時間が短くなったが説明がない。 ・突然「明日から行けない。」と言われた。 ○職員の態度 <ul style="list-style-type: none"> ・家族の職歴や学歴などプライバシー的な事を聞いてくる。
通所介護	<ul style="list-style-type: none"> ○サービス提供について <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子などへの移乗の仕方が荒い。 ・連絡もなく迎えに来なかった。
居宅介護支援	<ul style="list-style-type: none"> ○サービス提供について <ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族の要望を聞かず、勝手にケアプランを作成する。 ・もっと丁寧に説明をして欲しい(利用料金、ケアプラン等)。 ・話し方が上から目線である。 ・支援に必要な制度等の知識が不十分である。 ・家族の状況(持病等)も話さなければいけないのか。プライバシーの侵害ではないのか。

相談・苦情に関わる機関の役割と法的位置づけ

関係機関	役割
<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○介護保険施設 	<ul style="list-style-type: none"> ○自らが提供するサービスの質の評価 (法 73 条・78 条の 3・87 条・96 条・110 条・115 条の 3・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) ○苦情の内容等の記録 (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) ○市町村・国保連合会から求めがあった場合には、指導、助言に対する改善内容を報告 (運営基準)
<ul style="list-style-type: none"> ○指定居宅介護支援事業者 ○指定介護予防支援事業者 	<ul style="list-style-type: none"> ○自らが提供する居宅介護 (介護予防) 支援の質の評価 (法 80 条・115 条の 23) ○苦情に迅速かつ適切な対応 (運営基準) ○苦情の内容等の記録 (運営基準) ○国保連合会への苦情申立に関して必要な援助 (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) ○市町村・国保連合会から求めがあった場合には、指導、助言に対する改善内容を報告 (運営基準)
<ul style="list-style-type: none"> ○市町村 (仙台市含む) 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者等への調査権限 (法 23 条・76 条・78 条の 7・83 条・90 条・100 条・114 条の 2・115 条の 7・17・27・45 条の 7) ○事業者等について指定基準違反に係る指定権者への通知 (法 76 条の 2 第 5 項) ○事業者等への改善指導、助言 (運営基準) ○事業者等から改善内容の報告 (運営基準) ○居宅介護 (介護予防) 支援事業者、地域密着型 (地域密着型介護予防) サービス事業者に対する勧告、命令等 (法 78 条の 9・83 条の 2・115 条の 18・115 条の 28・115 条の 45 の 8) ○居宅介護 (介護予防) 支援事業者、地域密着型 (地域密着型介護予防) サービス事業者の取り消し等 (法 78 条の 10・84 条・115 条の 19・29・45 の 9)
<ul style="list-style-type: none"> ○国保連合会 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者等への調査と改善指導、助言 (法 176 条) ○市町村等での対応が困難な苦情処理 ○事業者等から改善内容の報告 (運営基準) ○介護サービス苦情処理委員会の設置
<ul style="list-style-type: none"> ○県 長寿社会政策課 保健福祉事務所 (居宅介護 (介護予防) 支援、地域密着型 (地域密着型介護予防) サービス事業者を除く。) ○仙台市 介護事業支援課 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者等への調査権限 (法 24 条・76 条・90 条・100 条・114 条の 2・115 条の 7) ○事業者等 (介護老人保健施設及び介護医療院を除く。) への勧告、命令等 (法 76 条の 2・91 条の 2・115 条の 8) ○介護老人保健施設及び介護医療院に対する業務運営の勧告、命令等 (法 103 条・114 条の 5) ○事業者等に対する指定取り消し等 (法 77 条・92 条・104 条・114 条の 6、115 条の 9)

相談・苦情処理業務で使用する帳票

	様式名	関係機関	内容
相談	様式1 相談・苦情内容記録票	各関係機関窓口用	各機関の窓口に配置し、相談・苦情内容を記録する
受付	様式2-1 苦情申立書 様式2-2 同意書	苦情申立人 ↓ 市町村・(国保連)	事業者のサービス等について、改善されない場合や調査・指導を必要とする場合
調査	様式3 事業者等調査票	市町村・国保連 ↓ 事業者	苦情申立の内容について、文書により事実関係を調査する場合
指導助言	様式4 介護サービス改善に関する指導及び助言	市町村・国保連 ↓ 事業者	事業者を調査した結果、指導・助言を必要とする場合
報告	様式5-1 苦情等に関する改善計画報告書 様式5-2 苦情等に関する改善状況報告書	事業者 ↓ 市町村・国保連	市町村及び国保連協会からの指導・助言に基づき、事業者が改善計画（改善状況）を報告する場合
通知	様式6 介護サービス苦情処理結果通知書	苦情処理機関 ↓ 苦情申立人	苦情申立の処理結果について、申立人に通知する場合
	様式7 介護サービス苦情処理結果連絡書	苦情処理機関 ↓ 苦情申立受付機関	苦情申立の処理結果について、申立代行を行った受付機関に報告する場合
連絡	様式8-1 基準（人員・設備・運営）に係る苦情連絡票	市町村・国保連 ↓ 県	事業者を調査した結果、指定基準違反のおそれがある場合
	様式8-2 基準（人員・設備・運営）に係る苦情連絡票	国保連 ↓ 市町村	
	様式9 遅延理由書	苦情処理機関 ↓ 苦情申立人	苦情申立の処理の途中経過と遅延理由を申立人に連絡する場合

※なお、苦情申立書（様式2-1）については各関係機関共通様式としますが、その他の様式については既存様式を用いた対応で差し支えないものとします。

(裏)
相談・苦情内容記録票

	日 時	経 過 状 況	対応者
経過記録			

年 月 日

苦 情 申 立 書

申立者 氏名 _____ 印
 住所 _____
 TEL - - _____
 利用者 氏名 _____
 生年月日 _____ 年 月 日
 被保険者番号 _____

下記について、苦情処理の調査及び指導・助言をお願いいたします。
 なお、本件に関する指導・助言の内容を裁判や訴訟には用いません。

記

苦情にかかる事実のあった日	年 月 日 ~	年 月 日
事業者名		
所在地	〒	TEL ()
申立趣旨		
事業者に対し本人の氏名等を明らかにすることについて	可 ・ 不可	

※以下の欄は、申し出を受けた市町村又は指定居宅介護支援事業者が記入
 (市町村・指定居宅介護支援事業者の意見)

苦情申立にあたっての留意事項

国保連合会の苦情処理業務は、介護保険法第176条第1項第3号及び厚生省令「運営規準」を根拠としています。

従いまして、損害賠償については介入及び仲裁はできません。また、国保連合会が行う調査は、介護サービスの実態把握を行い、介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、当該団体及びそれに関係する個人の故意（わざと）責任・過失（あやまち）責任を追及するものではありません。この趣旨を踏まえ下記に所要事項を記載の上、提出願います。

同 意 書

苦情申し立てに関する調査及び審理等の目的において、本案件の処理が終了するまで、下記のとおり、私の個人情報を用いることに同意します。

記

○国保連合会職員が、利用者の施設サービス計画書等諸記録を確認し、知り得た個人情報を、介護サービス苦情処理委員会に使用すること。

○介護サービスの質をより向上させるために、監督権のある宮城県又は市町村及び私の保険者（市町村）に、調査の結果を通知すること。

年 月 日

(サービス利用者)

住 所

氏 名

㊞

(署名代行者)

氏 名

㊞

本人との関係

署名代行の理由

宮城県国民健康保険団体連合会理事長 } 殿
介護サービス苦情処理委員会会長

年 月 日

事業者等調査票

(事業所、管理者又は法人長) 殿

(市町村又は国保連合会)

このたび、貴社が実施している事業について、下記のとおり苦情の申し出がありましたので、事実関係を調査し、質問事項へ回答を記入の上、 月 日までに返送願います。

記

申 立 内 容		
	質 問 事 項	事実関係を調査の上、下欄にご記入ください
その他		備考

担当	〇〇〇〇課
電 話	
ファクシミリ	

(様式4)

年 月 日

介護サービス改善に関する指導及び助言

(事業所、管理者又は法人長) 殿

(市町村又は国保連合会)

このたび、申し立てのありました貴事業所において提供した介護サービス等に係る苦情について調査を実施した結果、下記事項について改善が必要であると判断いたしましたので、改善の上、年 月 日までに「苦情等に関する改善計画報告書」(様式5-1)により改善計画を報告願います。

記

1 申立内容

2 調査内容

- (1)調査日
- (2)調査担当者
- (3)調査結果

3 指導及び助言

担当 ○○○○課

電 話
ファクシミリ

※「苦情等に関する改善計画報告書」(様式5-1)を同封すること。

年 月 日

苦情等に関する改善計画報告書

(市町村又は国保連合会) 殿

(事業所、管理者又は法人長)

年 月 日付けで指導・助言のありました介護サービスに係る改善については、運営基準等に基づき検討した結果、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、御報告いたします。

記

1 指導・助言事項

2 改善計画

注) 指導・助言事項と、改善計画の内容をそれぞれ併記し、相対的にわかるように記入する。また、改善計画については、できるだけ具体的かつ詳細に記載する。資料を添付してもよいこと。

年 月 日

苦情等に関する改善状況報告書

(市町村又は国保連合会) 殿

(事業所、管理者又は法人長)

年 月 日付けで提出しました「苦情等に関する改善計画報告書」に基づき、下記のとおり実施しておりますので、御報告いたします。

記

1 改善計画

2 実施状況

注) 改善計画と、実施状況の内容をそれぞれ併記し、相対的にわかるようにしてください。また、実施状況については、改善前と後を比較できる資料を添付するなど、具体的かつ詳細な内容で報告すること。

年 月 日

介護サービス苦情処理結果通知書

(苦情申立人) _____ 殿

(苦情処理機関)

年 月 日付けで受理した貴殿からの介護サービス等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 申立内容

2 調査結果

3 処理結果

担当 ○○○○課

電 話

ファクシミリ

※ 事業所から報告があり次第、「苦情等に関する改善計画報告書」(様式5-1)の写しを送付すること。

年 月 日

介護サービス苦情処理結果連絡書

(苦情申立受付機関) 殿

(苦情処理機関)

年 月 日付けで受理した 氏からの介護サービス等に係る苦情について、別添のとおり
処理しましたので連絡いたします。

担当 ○○○○課

電 話
ファクシミリ

- ※ 苦情処理をした機関から、苦情申立受付をした機関へ結果を通知するときに使用する。
- ※ 「介護サービス苦情処理結果通知書」(様式6)の写しを添付すること。
- ※ 事業所から報告があり次第、「苦情等に関する改善計画報告書」(様式5-1)の写しを送付すること。

年 月 日

基準(人員・設備・運営)に係る苦情連絡票

県介護保険主管課長 殿

(市町村又は国保連合会)

このことについて、下記事業者に関して調査した結果、指定基準違反のおそれがありますので、お知らせいたします。

記

《調査対象事業者》

指定事業者番号	(サービス種類)		
事業者名			
所在地	〒	TEL	()
どの基準に疑いがあったか	人員基準	設備基準	運営基準
(調査内容)			
(備考)			

担当 ○○○○課

電 話
ファクシミリ

年 月 日

基準(人員・設備・運営)に係る苦情連絡票

市町村介護保険主管課長 殿

(国 保 連 合 会)

このことについて、下記事業者に関して調査した結果、指定基準違反のおそれがありますので、お知らせいたします。

記

《調査対象事業者》

指定事業者番号	(サービス種類)		
事業者名			
所在地	〒	TEL	()
どの基準に疑いがあったか	人員基準	設備基準	運営基準
(調査内容)			
(備考)			

担当 ○○○○課

電 話
ファクシミリ

≪ 苦情処理機関→苦情申立人 ≫

(様式9)

年 月 日

遅延理由書

(苦情申立人) 殿

(苦情処理機関)

貴殿より申し立てのありました介護サービス等に係る苦情については、その処理に時間がかかっておりますので、処理の途中経過および遅延理由について、下記のとおり通知いたします。

記

1 途中経過

2 遅延理由

担当 ○○○○課

電 話

ファクシミリ

○介護サービスに係る相談・苦情担当窓口一覧

1 市町村

地域	名称	担当課	郵便番号	所在地	電話番号
仙 台 圏 域	仙台市	介護事業支援課	980-8671	仙台市青葉区国分町3丁目7-1	022-214-8318,8192,8626
	青葉区	介護保険課 障害高齢課	980-8701	仙台市青葉区上杉1丁目5-1	022-225-7211
	宮城総合支所	障害高齢課 保健福祉課	989-3125	仙台市青葉区下愛子字観音堂5	022-392-2111
	宮城野区	介護保険課 障害高齢課	983-8601	仙台市宮城野区五輪2丁目12-35	022-291-2111
	若林区	介護保険課 障害高齢課	984-8601	仙台市若林区保春院前丁3-1	022-282-1111
	太白区	介護保険課 障害高齢課	982-8601	仙台市太白区長町南3丁目1-15	022-247-1111
	秋保総合支所	保健福祉課	982-0243	仙台市太白区秋保町長袋字大原45-1	022-399-2111
	泉区	介護保険課 障害高齢課	981-3189	仙台市泉区泉中央2丁目1-1	022-372-3111
	塩竈市	高齢福祉課	985-0052	塩竈市本町1-1 壱番館1F	022-364-1204
	名取市	介護長寿課	981-1292	名取市増田字柳田80	022-724-7110
	多賀城市	介護・障害福祉課	985-8531	多賀城市中央2丁目1-1	022-368-1497
	岩沼市	介護福祉課	989-2427	岩沼市里の杜3丁目4-15	0223-24-3016
	富谷市	長寿福祉課	981-3392	富谷市富谷坂松田30	022-358-0513
	亶理町	長寿介護課	989-2393	亶理町字悠里1番地	0223-34-1437
	山元町	保健福祉課	989-2292	山元町浅生原字作田山32	0223-37-1113
	松島町	健康長寿課	981-0203	松島町根廻字上山王6-27 保健福祉センターどんぐり	022-355-0677
	七ヶ浜町	長寿社会課	985-8577	七ヶ浜町東宮浜字丑谷辺5-1	022-357-7447
	利府町	地域福祉課	981-0133	利府町利府字新並松4番地	022-767-2198
	大和町	福祉課	981-3680	大和町吉岡まほろば1丁目1-1	022-345-7221
	大郷町	保健福祉課	981-3592	大郷町粕川字西長崎5-8	022-359-5507
大衡村	健康福祉課	981-3692	大衡村大衡字平林62	022-345-0253	
仙 南 圏 域	白石市	長寿課	989-0231	白石市福岡蔵本字茶園62-1 白石市総合福祉センター	0224-22-1361
	角田市	介護支援課	981-1505	角田市角田字柳町35-1	0224-63-2151
	蔵王町	保健福祉課	989-0892	蔵王町大字円田字西浦北10	0224-33-2003
	七ヶ宿町	町民税務課	989-0592	七ヶ宿町字関126	0224-37-2114
	大河原町	福祉課	989-1295	大河原町字新南19	0224-53-2115

地域	名称	担当課	郵便番号	所在地	電話番号
仙 南 圏 域	村田町	健康福祉課	989-1392	村田町大字村田字迫 6	0224-83-6402
	柴田町	福祉課	989-1692	柴田町船岡中央 2 丁目 3-45	0224-55-2159
	川崎町	保健福祉課	989-1592	川崎町大字前川字北原 23-1	0224-84-6008
	丸森町	保健福祉課	981-2192	丸森町字烏屋 120	0224-51-9904
大 崎 圏 域	大崎市	高齢障がい福祉課	989-6188	大崎市古川七日町 1-1	0229-23-6125
	松山総合支所	市民福祉課	987-1304	大崎市松山千石字広田 30	0229-55-5020
	三本木総合支所	市民福祉課	989-6321	大崎市三本木字大豆坂 24-3	0229-52-2114
	鹿島台総合支所	市民福祉課	989-4103	大崎市鹿島台平渡字上戸下 26-2	0229-56-9029
	岩出山総合支所	市民福祉課	989-6492	大崎市岩出山字船場 21	0229-72-1214
	鳴子総合支所	市民福祉課	989-6801	大崎市鳴子温泉字未沢 1	0229-82-3131
	田尻総合支所	市民福祉課	989-4308	大崎市田尻通木字中崎東 10-1	0229-39-1155
	色麻町	保健福祉課	981-4122	色麻町四竈字杉成 27-2	0229-66-1700
	加美町	保健福祉課	981-4252	加美町字西田四番 7-1	0229-63-7872
	涌谷町	健康課	987-0121	涌谷町涌谷字中江南 278 涌谷町町民医療福祉センター	0229-25-7972
	美里町	長寿支援課	987-0004	美里町牛飼字新町 51 美里町健康福祉センター	0229-32-2941
	栗 原 圏 域	栗原市	介護福祉課	987-2293	栗原市築館薬師 1 丁目 7-1
築館総合支所		市民サービス課	987-2216	栗原市築館伊豆 2 丁目 6-1	0228-22-1111
若柳総合支所		市民サービス課	989-5502	栗原市若柳字川南戸ノ西 4	0228-32-2121
栗駒総合支所		市民サービス課	989-5301	栗原市栗駒岩ヶ崎円鏡寺後 155	0228-45-2111
高清水総合支所		市民サービス課	987-2186	栗原市高清水中町 39	0228-58-2111
一迫総合支所		市民サービス課	987-2392	栗原市一迫真坂字清水田河前 5	0228-52-2111
瀬峰総合支所		市民サービス課	989-4592	栗原市瀬峰長者原 37-2	0228-38-2111
鶯沢総合支所		市民サービス課	989-5492	栗原市鶯沢南郷辻前 74-1	0228-55-2111
金成総合支所		市民サービス課	989-5171	栗原市金成沢辺町沖 200	0228-42-1111
志波姫総合支所		市民サービス課	989-5692	栗原市志波姫沼崎南沖 452	0228-25-3111
花山総合支所		市民サービス課	987-2592	栗原市花山字本沢北ノ前 77	0228-56-2111

地域	名称	担当課	郵便番号	所在地	電話番号
石巻圏域	石巻市	介護福祉課	986-8501	石巻市穀町 14-1	0225-95-1111
	河北総合支所	市民福祉課	986-0101	石巻市相野谷字旧会所前 12-1	0225-62-2117
	雄勝総合支所	市民福祉課	986-1333	石巻市雄勝町雄勝字伊勢畑 84-1	0225-57-2113
	河南総合支所	市民福祉課	987-1101	石巻市前谷地字黒沢前 7	0225-72-2113
	桃生総合支所	市民福祉課	986-0313	石巻市桃生町中津山字江下 10	0225-76-2111
	北上総合支所	市民福祉課	986-0201	石巻市北上町十三浜字月浜 88-2	0225-67-2113
	牡鹿総合支所	市民福祉課	986-2523	石巻市鮎川浜清崎山 7	0225-45-2113
	東松島市	福祉課	981-0503	東松島市矢本字上河戸 36-1	0225-82-1111
	女川町	健康福祉課	986-2261	女川町女川 1 丁目 1-1	0225-54-3131
登米圏域	登米市	長寿介護課	987-0446	登米市南方町新高石浦 130	0220-58-5551
	迫総合支所	市民課	987-0511	登米市迫町佐沼字中江 2 丁目 6-1	0220-22-2226
	登米総合支所	市民課	987-0702	登米市登米町寺池目子待井 381	0220-52-5054
	東和総合支所	市民課	987-0901	登米市東和町米川字六反 55-1	0220-53-4112
	中田総合支所	市民課	987-0602	登米市中田町上沼字西桜場 18	0220-34-2313
	豊里総合支所	市民課	987-0362	登米市豊里町小口前 80	0225-76-4113
	米山総合支所	市民課	987-0321	登米市米山町西野字の場 181	0220-55-2112
	石越総合支所	市民課	989-4703	登米市石越町南郷字愛宕 81	0228-34-2112
	南方総合支所	市民課	987-0401	登米市南方町新高石浦 130	0220-58-2112
	津山総合支所	市民課	986-0401	登米市津山町柳津字本町 218	0225-68-3113
気仙沼圏域	気仙沼市	高齢介護課	988-8501	気仙沼市八日町 1 丁目 1-1	0226-22-3462
	唐桑総合支所	市民福祉課	988-0532	気仙沼市唐桑町石浜 282-3 保健福祉センター燦さん館	0226-32-4811
	本吉総合支所	市民福祉課	988-0307	気仙沼市本吉町津谷館岡 10	0226-42-2600
	南三陸町	保健福祉課	986-0725	南三陸町志津川字沼田 14-3	0226-46-3041

2 地域包括支援センター

全 136 箇所 (うち、地域包括支援センター 134 箇所)
(うち、ランチ等

2 箇所) 令和 6 年 4 月 1 日現在 (宮城県ホームページ)

NO	地域	施設名	郵便番号	所在地	主な担当区域	電話
1	仙台市青葉区	五橋地域包括支援センター	980-0022	仙台市青葉区五橋 2 丁目 12-2 仙台市福祉プラザ 7F	五橋中	022-716-5460
2		上杉地域包括支援センター	980-0011	仙台市青葉区上杉 2 丁目 3-3 ノースフォービル 3F	上杉山中	022-221-5569
3		国見地域包括支援センター	980-0871	仙台市青葉区八幡 4 丁目 2-1 早美ビル 102 号	第一中	022-727-8923
4		木町通地域包括支援センター	980-0801	仙台市青葉区木町通 1 丁目 4-15 仙台市交通局庁舎 3 F	第二中	022-216-3722
5		双葉ヶ丘地域包括支援センター	981-0924	仙台市青葉区双葉ヶ丘 2 丁目 9-2 *特養「賢樹苑」と併設	北仙台小	022-275-3881
6		葉山地域包括支援センター	981-0917	仙台市青葉区葉山町 8-1 *特養「仙台養生園」と併設	三条中、荒巻小	022-273-4910
7		台原地域包括支援センター	981-0903	仙台市青葉区台原森林公園 1-3	台原中	022-727-5360
8		花京院地域包括支援センター	980-0004	仙台市青葉区宮町 2 丁目 2-6 アルデール宮町 1F	五城中	022-716-5390
9		大沢広陵地域包括支援センター	989-3211	仙台市青葉区赤坂 2 丁目 16-1	広陵中、大沢中	022-399-6154
10		あやし地域包括支援センター	989-3126	仙台市青葉区落合 4 丁目 2-22	広瀬中、錦ヶ丘中	022-392-2230
11		国見ヶ丘地域包括支援センター	981-0952	仙台市青葉区国見ヶ丘 7 丁目 141-9	吉成中、中山中	022-303-3805
12		南吉成地域包括支援センター	989-3204	仙台市青葉区南吉成 7 丁目 14-1 *特養「大石原苑」と併設	南吉成中、折立中	022-719-5733
13		桜ヶ丘地域包括支援センター	981-0961	仙台市青葉区桜ヶ丘 2 丁目 19-1 みやぎ生協桜ヶ丘店 1F	桜丘中	022-303-5870
14		小松島地域包括支援センター	981-0906	仙台市青葉区小松島新堤 7-1 *特養「シオンの園」と併設	幸町中、鶴谷中 (自由ヶ丘、安養寺 1 丁目)	022-233-6954
15	宮城県宮城野区	岩切地域包括支援センター	983-0821	仙台市宮城野区岩切字稲荷 14 *老健「コジークアホーム」と併設	岩切中	022-255-2524
16		東仙台地域包括支援センター	983-0038	仙台市宮城野区新田 3 丁目 28-20 [東仙台デイサービスセンター] と併設	東仙台中	050-3317-7065
17		宮城野地域包括支援センター	983-0842	仙台市宮城野区五輪 2 丁目 12-13 ライオンズマンション五輪第 2 1F	原町小、宮城野小 東宮城野小 (御町除く)	022-355-2381
18		榴岡地域包括支援センター	983-0852	仙台市宮城野区榴岡 4 丁目 2-8 テルウェル仙台ビル 2 F	榴岡小 連坊小路小等	022-297-5906
19		高砂地域包括支援センター	983-0014	仙台市宮城野区高砂 1 丁目 24-9 *「高砂老人福祉センター」と併設	中野中、高砂中 (七北田川左岸)	022-388-7828
20		福田町地域包括支援センター	983-0021	仙台市宮城野区田子字富里 223 *ケアハウス「宮城野の里」と併設	田子中、高砂中 (七北田川右岸)	022-388-6101
21		燕沢地域包括支援センター	983-0822	仙台市宮城野区燕沢東 3 丁目 8-10 *特養「パルシア」と併設	西山中 (鶴ヶ谷担当圏域を除く)	022-388-3690
22		鶴ヶ谷地域包括支援センター	983-0824	仙台市宮城野区鶴ヶ谷 2 丁目 1-13 *特養「ハートケア鶴ヶ谷」と併設	鶴谷中 (小松島担当圏域を除く) 西山中 (鶴ヶ谷 1・6・7・8 丁目、 鶴ヶ谷東 2・4 丁目の一部)	022-388-3801
23	若林区	六郷地域包括支援センター	984-0841	仙台市若林区上飯田 4 丁目 9-16 田中ハイツ 102	六郷中	022-289-2111
24		沖野地域包括支援センター	984-0831	仙台市若林区沖野 6 丁目 34-5	沖野中	022-294-0380
25		河原町地域包括支援センター	984-0816	仙台市若林区河原町 2 丁目 5-36 パストラル河原町 1F	八軒中	022-262-1180
26		七郷地域包括支援センター	984-0032	仙台市若林区伊在 3 丁目 4-1 ディオ・ホリ II 号棟 105	七郷中	022-290-6761
27		大和蒲町地域包括支援センター	984-0042	仙台市若林区大和町 3 丁目 1-1	蒲町中、 東宮城野小 (御町)	022-783-6656
28		遠見塚地域包括支援センター	984-0823	仙台市若林区遠見塚 1 丁目 14-30 *特養「チアフル遠見塚」と併設	南小泉中	022-781-3877
29	太白区	愛宕橋地域包括支援センター	982-0841	仙台市太白区向山 4 丁目 19-10 共立愛宕橋ビル 1F	愛宕中	022-215-8822
30		八木山地域包括支援センター	982-0835	仙台市太白区桜木町 1-10	八木山中	022-229-0811
31		西多賀地域包括支援センター	982-0034	仙台市太白区西多賀 1 丁目 19-8 キャピタル西多賀 104	西多賀中	022-307-3383
32		長町地域包括支援センター	982-0011	仙台市太白区長町 5 丁目 3-20 NTT 東日本仙台長町ビル 1F	長町中 (富沢担当圏域を除く)	022-304-2154
33		郡山地域包括支援センター	982-0003	仙台市太白区郡山字行新田 9-5 *「郡山老人福祉センター」と併設	郡山中	022-748-0455
34		山田地域包括支援センター	982-0805	仙台市太白区鉤取本町 1 丁目 16-57 阿部ハイツビル 1F	山田中、人來田中	022-307-4440

NO	地域	施設名	郵便番号	所在地	主な担当区域	電話
35	太白区	西中田地域包括支援センター	981-1105	仙台市太白区西中田3丁目23-3 ハイツ安久 B-103	柳生中、中田小	022-741-5290
36		中田地域包括支援センター	981-1107	仙台市太白区東中田3丁目26-54	袋原小、袋原中 (袋原1・2・3丁目、 4丁目の一部)	022-393-6533
37		東中田地域包括支援センター	981-1101	仙台市太白区四郎丸字大宮 46	袋原中 (中田担当圏域を除く)	022-242-6351
38		富沢地域包括支援センター	982-0012	仙台市太白区南大野田 24-4 メゾンドエイコーⅡ 105号	富沢中 長町中(長町南3,4)	022-748-0503
39		茂庭地域包括支援センター	982-0252	仙台市太白区茂庭台2丁目15-20 *特養「茂庭苑」と併設	茂庭台中、生出中	022-281-4115
40		秋保地域包括支援センター	982-0243	仙台市太白区秋保町長袋字 清水久保 51-4 *特養「大東苑」と併設	秋保中	022-399-2205
41	泉区	泉中央地域包括支援センター	981-3131	仙台市泉区泉中央2丁目16-1 トレスピーノ泉中央 1F	七北田中	022-372-8079
42		将監地域包括支援センター	981-3132	仙台市泉区将監10丁目18-13	将監中、将監東中 (東北道東側)	022-772-5501
43		寺岡地域包括支援センター	981-3217	仙台市泉区寺岡1丁目2-5	寺岡中	022-378-8886
44		高森地域包括支援センター	981-3203	仙台市泉区高森1丁目1-292	高森中、将監東中 (将監担当圏域を除く)	022-341-3665
45		松森地域包括支援センター	981-3111	仙台市泉区鶴が丘1丁目30-3 D-2	鶴が丘中	022-772-6220
46		松陵地域包括支援センター	981-3106	仙台市泉区歩坂町 71-28 ヴィラセブン 101	松陵中	022-343-9460
47		向陽台地域包括支援センター	981-3102	仙台市泉区向陽台4丁目7-14 伊藤コーポ 102	向陽台中	022-343-1512
48		南光台地域包括支援センター	981-8003	仙台市泉区南光台1丁目14-27 コーポ UMEMORI 1F	南光台中 南光台東中	022-251-8850
49		八乙女地域包括支援センター	981-3135	仙台市泉区黒松2丁目19-7 第3えりあビル 101	八乙女中	022-301-9811
50		虹の丘・加茂地域包括支援センター	981-8007	仙台市泉区虹の丘1丁目10-6 *特養「泉陵虹の苑」と併設	加茂中	022-373-9333
51		長命ヶ丘地域包括支援センター	981-3212	仙台市泉区長命ヶ丘1丁目12-11 モウジュンビル 101	長命ヶ丘中	022-725-3068
52		根白石地域包括支援センター	981-3217	仙台市泉区根白石字清水屋敷 35-1 *特養「泉クラシック」と併設	根白石中、館中 住吉台中	022-376-8310
53		南中山地域包括支援センター	981-3213	仙台市泉区南中山3丁目19-18	南中山中	022-343-5561
54		仙南圏域	白石市地域包括支援センター	989-0231	白石市福岡蔵本字茶園 62-1 白石市総合福祉センター内	白石市全域
	在宅介護支援センター八宮		989-0733	白石市福岡八宮字川原 10-3		0224-24-5222
	在宅介護支援センター清風		989-0276	白石市大手町5丁目12-1		0224-22-2110
55	角田市地域包括支援センター		981-1505	角田市角田字柳町 35-1 角田市総合保健福祉センター内	角田市全域	0224-61-1288
56	蔵王町地域包括支援センター		989-0821	蔵王町大字円田字愛宕前 33 蔵王地域福祉センター内	蔵王町全域	0224-33-2003
57	七ヶ宿町地域包括支援センター		989-0512	七ヶ宿町字関 94	七ヶ宿町全域	0224-37-2331
58	大河原町 地域包括支援センター		989-1295	大河原町字新南 19	大河原町全域	0224-51-3480
59	村田町地域包括支援センター		989-1392	村田町大字村田字迫 6	村田町全域	0224-83-6413
60	柴田町地域包括支援センター		989-1606	柴田町船岡中央1丁目9-2	柴田町船岡	0224-86-3340
61	槻木地域包括支援センター		989-1762	柴田町海老穴字丸山 40-2 *特養「第二常盤園」併設	// 槻木	0224-56-5764
62	川崎町地域包括支援センター	989-1501	川崎町大字前川字北原 23-1 川崎町健康福祉センター内	川崎町全域	0224-84-6021	
63	丸森町地域包括支援センター	981-2152	丸森町字鳥屋 120	丸森町全域	0224-72-3023	
64	仙台圏域	塩竈市西部地区地域包括支援センター	985-0061	塩竈市清水沢1丁目12-2 清水沢デイサービスセンター内	玉川小、月見ヶ丘小 玉川中	022-367-0414
65		塩竈市南部・東部地域包括支援センター	985-0036	塩竈市東玉川町 8-8	塩竈一小、塩釜三小 塩釜三中	022-290-7185
66		塩竈市北部1地区地域包括支援センター	985-0003	塩竈市北浜4丁目6-52 旧市民活動センター敷地内	塩竈二小、塩釜一中	022-361-3822
67		塩竈市北部2地区地域包括支援センター	985-0005	塩竈市庚塚 304-6	杉の入小、塩竈二中	022-362-1911
68		塩竈市浦戸地区地域包括支援センター	985-0193	塩竈市浦戸野々島字河岸 50 ブルーセンター内	浦戸地区	022-361-2931

NO	地域	施設名	郵便番号	所在地	主な担当区域	電話
69	仙 台 圏	名取東地域包括支援センター	981-1224	名取市下余田字鹿島 86-5 *特養「うらやす」併設	増田(杜せきのした含む)、 関上、下増田 (美田園含む)	022-784-0850
70		名取南地域包括支援センター	981-1235	名取市名取が丘 4丁目 17-7	名取が丘、館腰	022-399-7570
71		名取西地域包括支援センター	981-1241	名取市高館熊野堂字岩口下 1-2 *老健「なとり」と併設	高館、ゆりが丘(みどり台含む)、相互台、 那智が丘	022-386-7225
72		名取中部地域包括支援センター	981-1223	名取市大手町 4丁目 13-4 大手町プラザ内	増田西、愛島(愛島台、 愛の杜、愛島郷を含む)	022-796-1503
73		多賀城市西部地域包括支援センター	985-0853	多賀城市高橋 4丁目 24-1 *特養「多賀城苑」と併設	新田、高橋、山王、 南宮、市川、浮島、 城南	022-309-3950
74		多賀城市中央地域包括支援センター	985-8531	多賀城市中央 2丁目 1-1	高崎、東田中、志引、 東田中南、新田中、旭ヶ岡、 留ヶ谷、伝上山、隅田、向山、 能ヶ田、八幡	022-368-6350
75		多賀城市東部地域包括支援センター	985-0835	多賀城市下馬 4丁目 1-33	鶴ヶ谷、丸山、黒石崎、下馬、 笠神、大代、桜木	022-363-4055
76		岩沼西地域包括支援センター	989-2459	岩沼市たけくま 3丁目 6-8	岩沼西小	0223-36-7266
77		岩沼市社会福祉協議会地域包括支援センター	989-2431	岩沼市中央 1丁目 4-27	岩沼小	0223-25-6834
78		南東北地域包括支援センター	989-2427	岩沼市里の杜 1丁目 2-6 *老健「サニーホーム」併設	岩沼南小	0223-23-7543
79	マリナーズ地域包括支援センター	989-2421	岩沼市恵み野 1丁目 7-1 *特養「赤井江マリナーズ」併設	玉浦小	0223-25-6656	
80	大 崎 圏	富谷市保健福祉総合支援センター	981-3311	富谷市富谷桜田 1-1	富谷市全域(基幹)	022-348-1138
81		富ヶ丘・日吉台圏地域包括支援センター	981-3352	富谷市富ヶ丘 2丁目 10-15	富ヶ丘、日吉台 鷹乃杜、杜乃橋	022-343-5920
82		東向陽台・成田圏地域包括支援センター	981-3341	富谷市成田 1丁目 5-7 *特養「せせらぎの里」併設	東向陽台、成田 明石台、上桜木 大清水	022-205-2571
83		富谷中央・あけの平圏地域包括支援センター	981-3311	富谷市富谷桜田 1-11 *特養「杜の風」併設	富谷地区、ひより台、 あけの平、とちの木、 太子堂	022-779-0633
84		巨理町地域包括支援センター	989-2393	巨理町字悠里 1	巨理町全域	0223-34-1331
85		山元町地域包括支援センター	989-2202	山元町高瀬合戦原 100(宮城病院内)	山元町全域	0223-37-1171
86		松島町地域包括支援センター	981-0203	松島町根廻字上山王 6-27 保健福祉センターどんぐり内	松島町全域	022-354-6525
87		七ヶ浜町地域包括支援センター	985-8577	七ヶ浜町東宮浜字丑谷辺 5-1	七ヶ浜町全域	022-357-7447
88		利府町中央地域包括支援センター	981-0133	利府町中央 2丁目 11-1	神谷沢、菅谷一部、沢乙、 加瀬、野中、町加瀬、大町、館、 仲町、東町、藤田、春日、 赤沼、浜田、須賀、菅谷台、 栗山、新中道	022-353-7322
89		利府町北部地域包括支援センター	981-0134	利府町しらかし台 1丁目 1-41	しらかし台、花園、 青山、青葉台、皆の丘	022-767-7677
90	大和町地域包括支援センター	981-3680	大和町吉岡館下 88 (大和町保健福祉総合センターひだまりの丘内)	大和町全域	022-343-5175	
91	大郷町地域包括支援センター	981-3501	大郷町粕川字東長崎 31-7	大郷町全域	022-341-1414	
92	大衡村地域包括支援センター	981-3602	大衡村大衡字平林 62 老人福祉センター内	大衡村全域	022-739-7411	
93	大 崎 圏	大崎市古川地域包括支援センター	989-6221	大崎市古川三日町 2丁目 5-1	古川 (古川、荒雄、志田、西古川、 東大崎、敷玉、高倉)	0229-87-3113
94		大崎市志田地域包括支援センター	989-6321	大崎市三本木字大豆坂 24-3 三本木総合支所 保健福祉センター内	三本木、松山 鹿島台	0229-53-1271
95		大崎市玉造地域包括支援センター	989-6434	大崎市岩出山字下川原町 100-8 岩出山地域福祉センター内	岩出山 鳴子温泉	0229-72-4888
96		大崎市田尻地域包括支援センター	989-4308	大崎市田尻沼部字富岡浦 29	古川(宮沢、富永、長岡、 清瀬)、田尻	0229-39-3601
97		色麻町地域包括支援センター	981-4122	色麻町四電字形成 27-2 色麻保健福祉センター内	色麻町全域	0229-66-1071
98		加美町地域包括支援センター	981-4261	加美町字町裏 320 中新田福祉センター内	加美町全域	0229-63-3600
99		涌谷町地域包括支援センター	987-0121	涌谷町涌谷字中江南 278 町民医療福祉センター内	涌谷町全域	0229-43-5111
100		美里町地域包括支援センター	987-0004	美里町牛飼字新町 51 美里町健康福祉センター内	美里町全域	0229-32-2944

NO	地域	施設名	郵便番号	所在地	主な担当区域	電話
101	栗原圏域	栗原市築館・志波姫地域包括支援センター	989-5692	栗原市志波姫沼崎南沖 452 志波姫総合支所内	築館、志波姫	0228-24-8080
102		栗原市若柳・金成地域包括支援センター	989-5171	栗原市金成沢辺町沖 200 金成総合支所内	若柳、金成	0228-42-3233
103		栗原市栗駒・鶯沢地域包括支援センター	989-5392	栗原市栗駒岩ヶ崎円鏡寺後 155 栗駒総合支所内	栗駒、鶯沢	0228-45-2471
104		栗原市瀬峰・高清水地域包括支援センター	987-2186	栗原市高清水中町 39 高清水総合支所内	瀬峰、高清水	0228-59-3861
105		栗原市一迫・花山地域包括支援センター	987-2392	栗原市一迫真坂字清水田河前 5 一迫総合支所内	一迫、花山	0228-52-2110
106	石巻圏域	石巻市中央地域包括支援センター	986-0834	石巻市門脇町 1 丁目 2-21	中央	0225-21-5171
107		石巻市稲井地域包括支援センター	986-0005	石巻市大瓜字箕輪 17 *特養「第二和香園」併設	稲井、住吉	0225-93-8166
108		石巻市蛇田地域包括支援センター	986-0861	石巻市蛇田字小斎 61-1 *特養「アセイリア」併設	蛇田	0225-92-7355
109		石巻市山下地域包括支援センター	986-0873	石巻市山下町 2 丁目 1-5 *老健「恵仁ホーム」併設	山下、釜、大街道	0225-96-2010
110		石巻市渡波地域包括支援センター	986-2105	石巻市新成 1 丁目 7-1	渡波、荻浜	0225-25-3771
111		石巻市湊地域包括支援センター	986-0805	石巻市緑町 2 丁目 1-1	湊	0225-90-3146
112		石巻市河北地域包括支援センター	986-0121	石巻市大森字内田 1-28 *特養「仁風園」併設	河北	0225-61-1252
113		石巻市雄勝地域包括支援センター	987-1103	石巻市雄勝町小島字和田 123 *特養「雄心苑」併設	雄勝	0225-61-3732
114		石巻市河南地域包括支援センター	986-1111	石巻市鹿又字八幡前 15 *特養「花水木」併設	河南	0225-86-5501
115		石巻市ものう地域包括支援センター	986-0313	石巻市桃生町中津山字八木 46-3 *特養「ファミリオ」併設	桃生	0225-76-5581
116		石巻市北上地域包括支援センター	986-0201	石巻市北上町橋浦字大須 215	北上	0225-61-7023
117		石巻市牡鹿地域包括支援センター	986-2523	石巻市鮎川浜清崎山 7 *特養「おしか清心苑」併設	牡鹿	0225-44-1652
118		東松島市東部地域包括支援センター	981-0503	東松島市小松字上浮足 252-3 東松島市老人福祉センター内	赤井、大曲 矢本東	0225-83-1966
119		東松島市中部地域包括支援センター	981-0503	東松島市小松字上浮足 182-11	矢本東、矢本西 大塩	0225-84-3811
120	東松島市西部地域包括支援センター	981-0303	東松島市小野字中の関 6-2 *ケアハウス「はまなすの里」併設	小野 野蒜、宮戸	0225-90-3757	
121	女川町地域包括支援センター	986-2243	女川町鷺神浜字堀切山 107-17	女川町全域	0225-53-2272	
122	登米圏域	登米市迫地域包括支援センター	987-0511	登米市迫町佐沼字中江 2 丁目 6-1	迫	0220-22-1152
123		登米市中田・石越地域包括支援センター	987-0602	登米市中田町上沼字西桜場 18	中田、石越	0220-34-7611
124		登米市東和・登米地域包括支援センター	987-0901	登米市東和町米川字六反 55-1 東和総合支所内	東和、登米	0220-53-4811
125		登米市米山・南方地域包括支援センター	987-0321	登米市米山町西野字的場 181 米山総合支所内	米山、南方	0220-29-5821
126		登米市津山・豊里地域包括支援センター	986-0401	登米市津山町柳津字本町 218	津山、豊里	0225-68-3780
127	気仙沼圏域	気仙沼市気仙沼地域包括支援センター	988-8501	気仙沼市上田中 1 丁目 4-2	気仙沼	0226-25-7285
128		気仙沼市大島地域包括支援センター	988-0604	気仙沼市廻館 55-2	大島	0226-25-8570
129		気仙沼市鹿折・唐桑地域包括支援センター	988-0811	気仙沼市唐桑町石浜 282-77	唐桑、鹿折	0226-25-9755
130		気仙沼市本吉地域包括支援センター	988-0307	気仙沼市本吉町津谷館岡 51-6	本吉	0226-31-1052
131		気仙沼市岩松・新月地域包括支援センター	988-0141	気仙沼市松崎柳沢 228-68	岩松、新月	0226-24-2820
132		気仙沼市階上・面瀬地域包括支援センター	988-0203	気仙沼市最知西最知 148	階上、面瀬	0226-25-8481
133		気仙沼市地域包括支援センター	988-0084	気仙沼市八日町 1 丁目 1-1 (高齢介護課内)		0226-22-3463
134		南三陸町地域包括支援センター	986-0725	南三陸町志津川字沼田 14-3 総合ケアセンター南三陸内	南三陸町全域	0226-46-5588

3 県

地域	名称	担当課	郵便番号	所在地	電話番号
県	宮城県	長寿社会政策課 運営指導班	980-8570	仙台市青葉区本町3丁目8-1 県庁7F	022-211-2556
仙台	仙台保健福祉事務所	高齢者支援班	985-0003	塩竈市北浜4丁目8-15	022-365-3152
	管轄市町村：塩竈市、名取市、多賀城市、岩沼市、富谷市、亶理町、山元町、松島町、七ヶ浜町、利府町、大和町、大郷町、大衡村				
仙南	仙南保健福祉事務所	成人・高齢班	989-1243	大河原町字南129-1	0224-53-3120
	管轄市町村：白石市、角田市、蔵王町、七ヶ宿町、大河原町、村田町、柴田町、川崎町、丸森町				
大崎	北部保健福祉事務所	高齢者支援班	989-6117	大崎市古川旭4丁目1-1	0229-91-0713
	管轄市町村：大崎市、栗原市、色麻町、加美町、涌谷町、美里町				
石巻	東部保健福祉事務所	高齢者支援班	986-0850	石巻市あゆみ野5-7	0225-95-1419
	管轄市町村：石巻市、登米市、東松島市、女川町				
気仙沼	気仙沼保健福祉事務所	成人・高齢班	988-0066	気仙沼市東新城3丁目3-3	0226-22-6614
	管轄市町村：気仙沼市、南三陸町				

4 その他の相談窓口

地域	名称	郵便番号	所在地	電話番号
県全体	宮城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談係（略称：国保連合会）	980-0011	仙台市青葉区上杉1丁目2-3 宮城県自治会館 6F	022-222-7700
	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会	980-0011	仙台市青葉区上杉3丁目3-1 みやぎハートフルセンター4階	022-716-9674

5 介護サービス以外の相談窓口

	名称	郵便番号	所在地	電話番号
1	法テラス宮城	980-0811	仙台市青葉区一番町3丁目6番1号 一番町平和ビル6階	0570-078-369 IP電話の場合 050-3383-5535
2	全国有料老人ホーム協会	101-0021	東京都千代田区外神田2-5-15 外神田Kビル4階	03-5207-2763
3	宮城県消費生活センター	980-8570	仙台市青葉区本町3丁目8-1 県庁1F	022-211-3123
4	仙台市消費生活センター	980-8555	仙台市青葉区一番町4丁目11-1 141ビル（三越定禅寺通り館）5F	022-268-7867
5	認知症の人と家族の会宮城県支部	980-0011	仙台市青葉区上杉3丁目3-1 みやぎハートフルセンター4階	022-263-5091
6	みやぎ地域福祉サポートセンター（仙南地域）まもりーぶ	989-1606	柴田町大字船岡字中島68 （柴田町地域福祉センター内）	0224-86-3811
7	みやぎ地域福祉サポートセンター（仙台地域）まもりーぶ	981-0914	仙台市青葉区堤通雨宮町4-17 （宮城県仙台合同庁舎内）	022-739-9879
8	みやぎ地域福祉サポートセンター（大崎地域）まもりーぶ	989-6321	大崎市三本木字大豆坂24-3 （大崎市社会福祉協議会内）	0229-25-3032
9	みやぎ地域福祉サポートセンター（栗原地域）まもりーぶ	987-2252	栗原市築館薬師3-6-2 （栗原市社会福祉協議会内）	0228-21-2245
10	みやぎ地域福祉サポートセンター（登米地域）まもりーぶ	987-0513	登米市迫町北方字大洞45-3 （登米市社会福祉協議会内）	0220-21-5380
11	みやぎ地域福祉サポートセンター（石巻地域）まもりーぶ	986-0032	石巻市開成1-26 （石巻市社会福祉協議会内）	0225-96-2531
12	みやぎ地域福祉サポートセンター（気仙沼・南三陸地域）まもりーぶ	988-0066	気仙沼市東新城2-1-2 （気仙沼市社会福祉協議会内）	0226-23-1182
13	仙台市権利擁護センター （まもりーぶ仙台）	980-0022	仙台市青葉区五橋2丁目12-2 福祉プラザ 7F（要予約）	022-217-1610
14	仙台市成年後見総合センター	980-0022	仙台市青葉区五橋2丁目12-2 福祉プラザ 7F（要予約）	022-223-2118
15	宮城県医療なんでも相談（医療政策課内）	980-8570	仙台市青葉区本町3丁目8-1 県庁7F	022-211-3456
16	仙台市医療相談窓口	980-8671	仙台市青葉区国分町3丁目7-1 （医務業務課）	022-214-0018

