第4章 契約するときの注意点・サービスに苦情や不満があるとき

契約する時の注意点は？

居宅介護支援事業者やサービス提供事業者などと契約を交わす際は、以下のことに注意しましょう。

- **契約の目的** …… 契約の目的となるサービスが明記されているか。
- **契約の当事者** …… 利用者と事業者との間の契約になっているか。
- **指定事業者** …… 都道府県または市区町村から指定された事業者か。
- **サービスの内容** …… 利用者の状況に合ったサービス内容や回数か。
- **契約期間** …… 在宅サービスは認定の有効期間に合わせた契約期間となっているか。
- **利用者負担金** …… 利用者負担金の額や交通費の要否などの内容が明記されているか。
- **利用者からの解約** …… 利用者からの解約が認められる場合およびその手続きが明記されているか。
- **損害賠償** …… サービス提供によって利用者が損害を与えられた場合の賠償義務が明記されているか。
- **秘密保持** …… 利用者および利用者の家族に関する秘密や個人情報が保持されるようになっているか。

※契約書には上の項目以外にも様々な項目があります。よく読み、また不明なところは説明を受けて確認しましょう。

サービスに苦情や不満があるときは？

介護（介護予防）サービスを利用していて困ったことがあったとき、サービス提供事業者に相談しづらいときは、下記のような相談先もあります。

「ケアマネジャー」に相談

担当ケアマネジャーには日ごろからサービス状況などを細かく報告しておくと安心です。

「市の介護保険担当窓口」に相談

相談や苦情の内容をもとに、群馬県と連携し対応します。

☎ 0270-24-5111（代表）

「高齢者相談センター（地域包括支援センター）」や「消費生活センター」に相談

地域の高齢者の総合的支援を行う「高齢者相談センター」や「消費生活センター」で相談することができます。高齢者相談センターは37ページを参照してください。

消費生活センター　☎ 0270-20-7300

「国保連」に相談

市での解決が難しい場合や、利用者が特に希望する場合は、都道府県ごとに設置されている国保連（国民健康保険団体連合会）に相談することができます。

☎ 027-290-1323

MEMO