

相談・苦情対応の体制と手順

農協共済中伊豆リハビリテーションセンター伊東の丘
デイサービス伊東の丘きらめき

令和8年4月1日

体制と手順

1 基本的な心構え

苦情申し出人からの苦情又は相談に対応するに当たっては、苦情受付担当者は次の事項に留意する。

- ① 当事者にとって適切且つ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- ② 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- ③ 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知りえた秘密を厳守すること。

2 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者

相談、苦情に対する常設の窓口として相談担当者を設置する。

また担当者が不在の時には基本的な事項について誰でも対応できるようにする。それと共に担当者に必ず引き継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるよう配慮する。

苦情申立先として市町村、国民健康保険団体連合会の相談窓口を示している。

【通所介護担当者】 デイサービス伊東の丘きらめき 鈴木茂雄 藤森文也

連絡先 電話：0557-36-6381（月～金曜日 8:30～17:00）

【市町村窓口】 伊東市役所高齢者福祉課 0557-32-1563（月～金曜日 8:30～17:15）

【国民健康保険団体連合会】 静岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 054-253-5590
（月～金曜日 9:00～17:00）

【静岡県】 静岡県福祉長寿局福祉指導課介護指導班 054-221-3243（月～金曜日 8:30～17:15）

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- ① 苦情があった場合は直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用者宅に行くなどして苦情を聞き苦情内容の確認をする。
- ② 担当者は苦情の内容を管理者に報告する。
- ③ 管理者は担当者及び他の従事者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行う。
- ④ 検討会議の結果を基に処理方策をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示する。
- ⑤ 苦情処理の結果記録を台帳に記載して再発防止に努める。

4 苦情があったサービス事業者に対する対応方針

- ① 管理者は、利用者からの苦情に対して、サービス計画を作成した事業所と直ちに連絡を取り、事実の確認をし、必要があるときは市町村に連絡する。
- ② 管理者は、提供した指定通所介護および通所介護相当サービス（総合事業）に関し、市町村からの資料請求、質問もしくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導、助言に従い必要な改善を行う。
- ③ 管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、また国民健康保険連合会からの指導、助言に従い必要な改善を行う。
- ④ 管理者は、サービス計画を作成した事業所の管理者とよく話し合い、今後の再発防止に向け、必要な措置を講ずるものとする。

5 その他参考事項

- ① 利用者や家族からの苦情が出ないようなサービス提供を普段から心がける。
- ② 従事者に対する研修を定期的実施する。（年1回以上）
- ③ 管理者は、苦情処理の状況について、適宜部長に報告を行うものとする。