

苦情対応について

令和7年10月1日

1. 提供した指定居宅支援又は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及び家族からの苦情、相談に迅速かつ適切に対応するために、受け付け窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査実施、改善処置、利用者及びその家族に対する説明、記録整備その他の措置を講じます。

(1) 指定した居宅介護支援や、計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する苦情、相談を受けた場合は、迅速・適切な対応に心がけ、利用者又はその家族、指定居宅サービス事業者等から事情を聞き問題点を把握、対応策を検討し利用者及びその家族に説明を行います。(苦情対応のフローチャート活用)

(2) 市町村や国民健康保険団体連合会(国保連)からの苦情に対する問い合わせや求めに応じるとともに、指導、助言を受けた場合には必要な改善を行い、市町村や国保連に報告を行います。

(3) 苦情、相談の内容等は記録し5年間保存します。

2. 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるという認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質向上に向けた取り組みを行います。

3. 苦情窓口は以下になります。

当事業所やお住いの市町村、国民健康保険団体連合会に申し出ることが可能です。

当事業所 担当者：早川 ちはる	住所：笛吹市一宮町坪井1737-4 電話：0553-20-5255 FAX：0553-20-5256 対応時間：平日8時30分～17時30分
笛吹市役所 介護保険課	住所：笛吹市石和町市部800 電話：055-261-1903 FAX：055-262-1318 対応時間：平日8時30分～17時15分
山梨市役所 高齢者・介護支援課	住所：山梨市小原西843 電話：0553-22-1111 FAX：0553-23-2800 対応時間：平日8時30分～17時15分
甲州市役所 介護支援課	住所：甲州市塩山上於曽1085-1 電話：0553-32-5066 FAX：0553-32-1818 対応時間：平日8時30分～17時15分
甲府市役所 長寿介護課	住所：甲府市丸の内1丁目18-1 電話：055-237-5473 対応時間：平日8時30分～17時15分
国民健康保険団体連合会 (国保連)	住所：甲府市蓬沢1-15-35 電話：055-233-9201 FAX：055-233-1024 対応時間：平日8時30分～17時15分

苦情対応の流れ（フローチャート）利用者及びその家族

