

# 苦情等の対応について

【1】サービス提供に関する相談及び苦情を受けるための窓口を設置します。

【2】相談及び苦情に円滑かつ適正に対応するための体制及び手順は以下の通りです。

- (1)苦情または相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りを行います。
- (2)特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を行います。
- (3)相談担当者は、把握した状況について検討を行い、目下の対応を決定します。
- (4)対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。

【3】苦情相談窓口

|        |  |
|--------|--|
| 当事業所   | 介護支援サービスすずらん                             |
| 担当     | 管理者 小峰 正明                                |
| 電話番号   | 04-2990-5615                             |
| FAX 番号 | 04-2943-2264                             |
| 受付時間   | 月曜日～金曜日 9時から18時まで<br>(土日祝日、12/29～1/3を除く) |

|        |  |
|--------|--|
| 所沢市    | 所沢市 福祉部介護保険課                               |
| 電話番号   | 04-2998-9420                               |
| FAX 番号 | 04-2998-9410                               |
| 受付時間   | 月曜日から金曜日 8時30分から17時15分まで<br>(土日祝日・年末年始を除く) |

|        |   |
|--------|---|
| 埼玉県    | 埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉部 苦情相談窓口                   |
| 電話番号   | 048-824-2568                                  |
| FAX 番号 | 048-824-2561                                  |
| 受付時間   | 月曜日～金曜日 8時30分から12時 13時から17時<br>(土日祝日・年末年始を除く) |