サービス提供に関する相談、苦情について

（1）苦情処理の体制及び手順

ア　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。

イ　相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

1　提供した指定通所介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表参照）

2　担当者が不在の場合、誰もが対応できるようにするとともに、必ず担当者に引き継ぐ体制を整えています。

3　相談及び苦情の内容について、担当者が不在の場合でも対応できるようにするとともに、同様の苦情相談がないように対策を徹底します。

4　苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じた訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

5　相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定します。

6　相談担当者が必要あると判断した場合は、事業所内で検討会議を行います。

7　記録を保存し、今後のサービス向上へ活用します。

8　事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口などの関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処します。

（2）苦情相談窓口

1．常設窓口　あゆみデイサービスセンター

電話番号　0493-81-5480　FAX0493-71-1501

受付時間　8:30～17:30

担 当 者　山田　和代、　田中　真弓

2．小 川 町　長生き支援課

所 在 地　比企郡小川町大字腰越 618 番地

電話番号　0493-74-2323　FAX0493-74-2343

受付時間　8:30～17:15　（土日祝休み）

3．嵐 山 町　長寿いきがい課

所 在 地　比企郡嵐山町大字杉山 1030-1

電話番号　0493-62-0718　FAX0493-62-0710

受付時間　8:30～17:15　（土日祝休み）

４．寄 居 町　福祉課
所 在 地　大里郡寄居町大字寄居 1180-1
電話番号　048-581-2121
受付時間　8:30～17:15　（土日祝休み）

５．深 谷 市　健康福祉課
所 在 地　深谷市仲町 11-1
電話番号　048-574-8544　FAX048-574-6667
受付時間　8:30～17:15　（土日祝休み）

６．埼玉県国民健康保険団体連合会　介護福祉課　苦情対応係
所 在 地　さいたま市中央区大字下落合１７０４番
電話番号　048-824-2568
受付時間　9:00～17:00　（土日祝休み）

７．大里広域市町村圏組合　介護保険課
所 在 地　熊谷市曙町二丁目 68 番地
電話番号　048-501-1330
受付時間　8:30～17:15　（土日祝休み）