

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	株式会社スマイルサポート 秩父バリアフリー館、久喜バリアフリー館
申請するサービス種類	(介護予防) 福祉用具貸与、特定(介護予防) 福祉用具販売

### 措 置 の 概 要

#### 1 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)、担当者の設置

##### 秩父バリアフリー館

- ・担当者 管理者 黒澤
- ・電話番号 0494-25-2885
- ・受付時間 9:00~18:00(営業日)

##### 久喜バリアフリー館

- ・担当者 管理者 鶴田
- ・電話番号 0480-29-2310
- ・受付時間 9:00~18:00(営業日)

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ・苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ・検討の結果等を踏まえて、早急に具体的な対応をする(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
- ・必要に応じて国民健康保険連合会、地域包括支援センターに報告、相談を行う。

#### 3 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。
- ・問題解決までの事象について、記録を保存することし、保存期間は2年間とする。
- ・従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。

#### 4 公的機関の相談窓口

##### (秩父エリア)

秩父市役所健康福祉部高齢者介護課	0494-25-5205
小鹿野町保険福祉課	0494-75-4421
横瀬町健康づくり課	0494-25-0116
皆野町健康福祉課	0494-62-1233
長瀨町健康福祉課健康担当	0494-66-3111

**(久喜エリア)**

久喜市役所高齢者福祉課	0480-22-1111
幸手市役所介護福祉課	0480-43-1111
宮代町役場介護保険担当	0480-34-1111
杉戸町高齢介護課	0480-33-1111
白岡市役所高齢介護課	0480-92-1111
蓮田市役所介護保険担当	048-768-3111
加須市役所高齢介護課	0480-62-1111
春日部市役所介護保険課	048-796-8275
川口市役所介護保険課	048-258-1110
浦和区役所高齢介護課	048-829-6152
岩槻区役所高齢介護課	048-790-0169
北区役所高齢介護課	048-669-6067

**(秩父・久喜共通エリア)**

埼玉県国民健康保険団体連合会苦情相談窓口	048-824-2568
----------------------	--------------