

## 高齢者あんしん相談センター大和田 苦情対応体制

苦情・相談・要望 ⇒ 受付（全職員） ⇒ 報告（課長・係長）

⇒ 報告（苦情解決責任者） ⇒ 対応（苦情解決責任者）

利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けるための窓口を設置するとともに苦情解決責任者が責任を持って苦情に対応します。

- （１） 苦情の受付から解決策の検討及び対応内容等について記録します。
- （２） 利用者又はその家族からの相談・苦情等について、八王子市高齢者福祉課若しくは国民健康保険団体連合会が行う調査に対して、協力するものとします。
- （３） 当事業所のサービスに関するご相談・苦情、及び介護予防ケアプランに基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を下記で承ります。

### 【事業所の窓口】

苦情解決責任者

職 種 管理者

氏 名 芦田弥生

電話番号 ０４２－６４９－３２８０

### 【八王子市の窓口】

八王子市福祉部高齢者福祉課相談担当 ０４２－６２０－７４２０

### 【公的機関の窓口】

東京都国民健康保険団体連合会介護相談窓口 ０３－６２３８－０１７７

### 【社会福祉法人 一誠会 苦情解決第三者委員】

社会福祉法人 一誠会 苦情解決第三者委員会 ０４２－６９１－２８３０

苦情解決第三者委員 片岡 潮 ０４２－６９１－１８３８

荻島 哲治 ０４２－６９１－４１４１