# ご利用者等からの苦情について講ずる措置の概要
（　多摩の里むさしの園　）

1　受付及び相談窓口　　多摩の里むさしの園　相談・苦情窓口
電話番号　042－555－8151
FAX番号　042－555－8152

2　担 当 者　　生 活 相 談 員

3　対応時間　　平日の午前10時から午後4時

4　苦情対応の体制及び手順

苦情対応の体制と基本的な流れは下表のとおりです。

| | 受付者 | 責任者<br>（施設長・管理責任者） | 担当者 |
|---|---|---|---|
| ① 訴えを聞く（傾聴・受容） | ○ | | |
| ② 訴えの内容を把握する | ○ | | |
| 受付者は責任者（施設長・管理責任者）に報告する | ○ 報告 → | （緊急性等判断） → | 任命 |
| ③ 事実・背景を確認する | | | ○ |
| ④ 原因を究明する | | | ○ |
| ⑤ 対応策を検討する | | | ○ |
| 責任者（施設長・管理責任者）は対応が妥当かどうか判断する | | （対応策が妥当かどうかの判断）← 判断・指示 → | 報告 ○ |
| ⑥ 対応策を実施する | | | ○ |
| ⑦ 結果を確認する | | ← | 報告 ○ |
| ⑧ サービスの改善に結びつける | ○ | ○ | ○ |

5　その他の窓口

当施設以外に、市区町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。
○ 羽村市高齢福祉介護課　　電話　042－555－1111
○ 東京都国民健康保険団体連合会　電話　03－6238－0117