ご利用者等からの苦情について講ずる措置の概要
（　もみの樹園　）

１　受付及び相談窓口　　もみの樹園　相談・苦情窓口

電話番号　03－6915－3001

FAX番号　03－6915－3002

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 （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 → ○	（緊急性等の判断）	→ 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）← 報告 判断・指示 →	○
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。

〇新宿区　介護福祉課給付係
所在地：東京都新宿区歌舞伎町１－４－１
電　話：03―5273―3497（直通）

〇東京都国民保険団体連合会　苦情相談窓口
所在地：千代田区飯田橋３－５－１　東京区政会館10階
電　話：03－6238－0177