

## こんなことはありませんか

- ◆ 職員の態度や言葉遣いに傷ついた
- ◆ 職員から暴力をふるわれた
- ◆ 寄付を強要された
- ◆ 一方的に契約を解除された
- ◆ 食事を与えてもらえない
- ◆ 外出できない
- ◆ わかりやすい言葉で説明してくれない
- ◆ 排泄時にプライバシーが守れず

いやな思いをしている



1. 保健福祉サービスの苦情は、まず事業者へ
2. 事業者に直接話したくないときや、事業者との話し合いでは解決できなかったときは権利擁護センターあんしん西東京へ
3. 都内の福祉サービスの苦情は、福祉サービス運営適正化委員会でも受け付けています



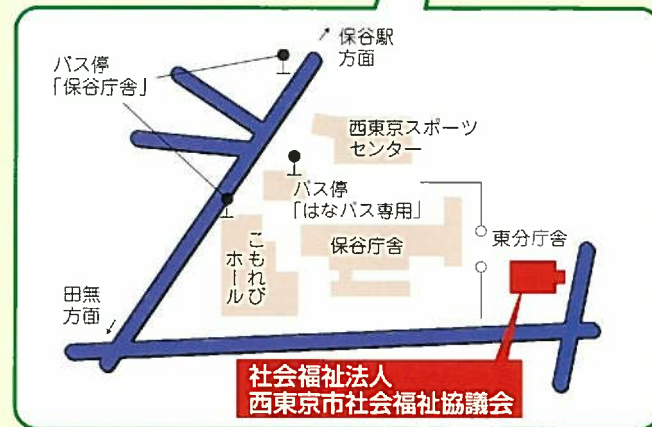
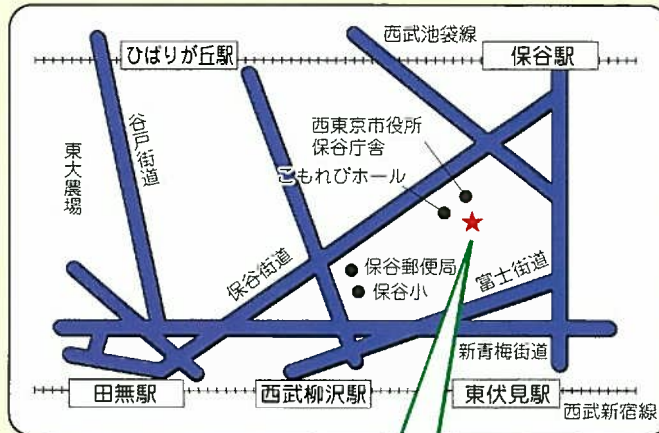
## お気軽にご相談ください

### 権利擁護センターあんしん西東京

**受付時間** 月～金 午前8時30分～午後5時  
祝日・年末年始を除く

**住所** 西東京市中町1-6-8東分庁舎内  
社会福祉法人西東京市社会福祉協議会

**電話** 042-422-8877



## 保健福祉サービスのことで

### 困ったら ご相談ください



## 権利擁護センター あんしん西東京

電話：042-422-8877

住所 西東京市中町1-6-8東分庁舎内

## 保健福祉サービスに関する 解決困難な苦情について 相談を受け付けます。

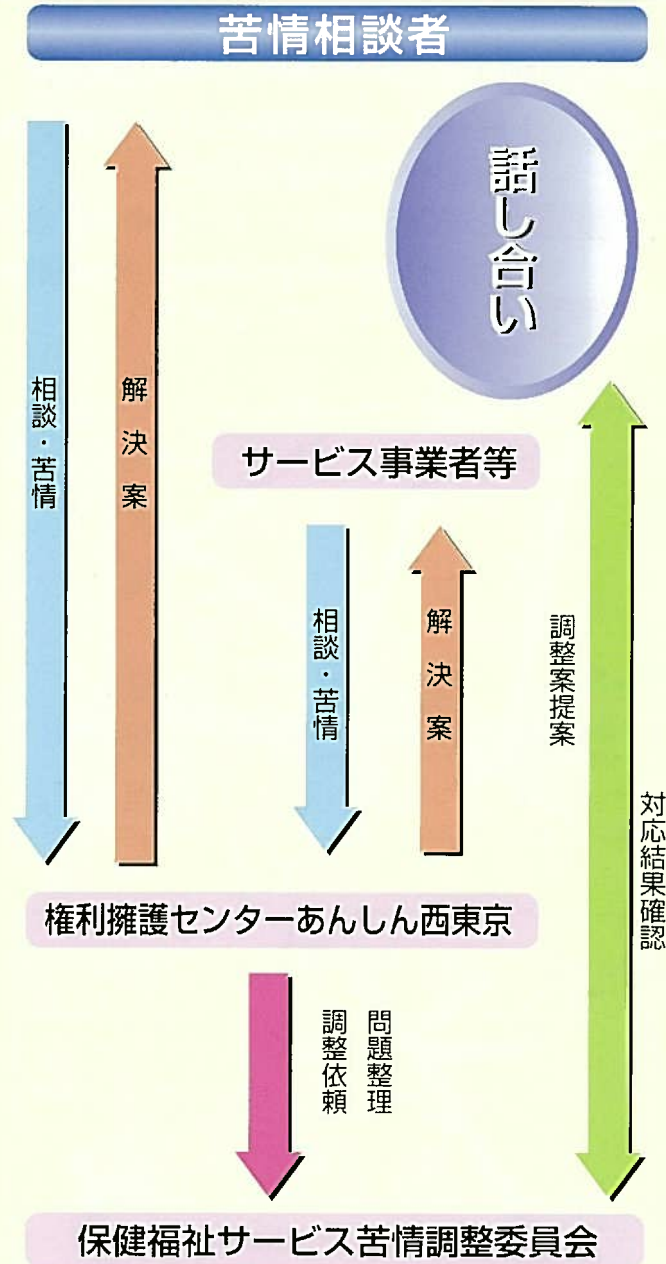
権利擁護センターあんしん西東京では、保健福祉サービスに関する解決困難な苦情についての相談を受け付けています。介護保険・自立支援・児童福祉に関する苦情については、市の担当窓口が受け付けます。必要に応じて、西東京市保健福祉サービス苦情調整委員会につなぎ、調査・検討・調整案の提案などを行うよう働きかけ、苦情解決に向けて調整します。委員会は法律・福祉・学識経験者などの専門家3人の委員で構成されています。

### 法律等専門家の相談を受けたい場合

権利擁護センターあんしん西東京では、弁護士・司法書士・社会福祉士等による専門相談（要予約）を行っています。予約は電話で受け付けています。

電話 **042-422-8877**

## 苦情調整の流れ



## 保健福祉サービスの苦情受付窓口

サービス種別	苦情受付窓口
介護保険	西東京市高齢者支援課 電話 042-438-4032 (保谷庁舎) 042-460-9837 (田無庁舎)
障害者自立支援法	西東京市障害福祉課 電話 042-438-4033
ひとり親家庭ホームヘルプサービス	西東京市子育て支援課 電話 042-460-9840
保育所（園）等	西東京市保育課 電話 042-460-9842
児童館・学童クラブ	西東京市児童青少年課 電話 042-460-9843
子育て支援ショートステイ事業等	西東京市 子ども家庭支援センター 電話 042-425-3303
高齢者福祉 障害者福祉 生活保護 健康保健その他	権利擁護センター あんしん西東京 電話 042-422-8877
都内の 福祉サービスの 苦情	福祉サービス 運営適正化委員会 電話 03-5283-7020 FAX 03-5283-6997 東京都千代田区神田駿河台 1-8 東京 YMCA 会館 3 階