

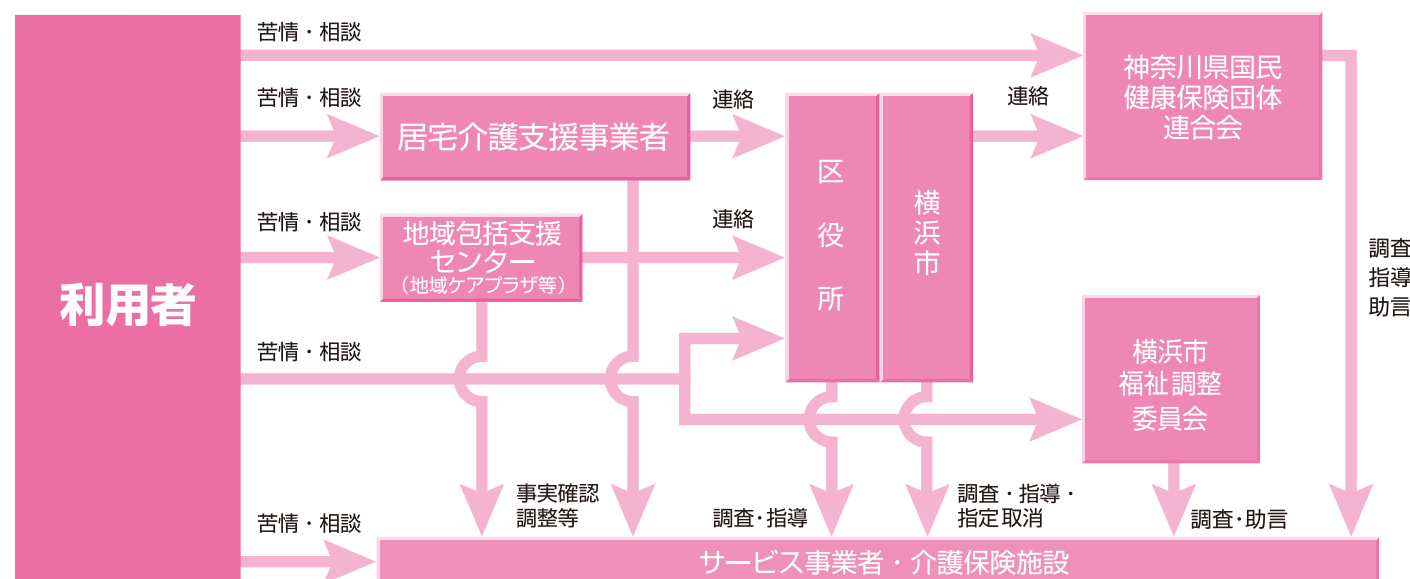
苦情は どこに申し出る？

受けているサービスに不都合や不満があるときは、その事実を申し出て相談したり、苦情の申し立てをして改善を求めることができます。

1 相談は身近な窓口へ

- 各サービス事業者から提供されているサービスの内容に不満があるときは、まず、その事業者の相談窓口にご相談することをおすすめします。サービス事業者は、苦情があったときは誠実に対応することとされています。
- サービスに対する不満は、ケアプランを作成した居宅介護支援事業者に申し出ることもできます。居宅介護支援事業者は、事実関係を確認したうえでサービス事業者に改善要請を行ったり、事業者を変更する場合等の調整をします。
- また、地域ケアプラザ等の地域包括支援センター及び区役所高齢・障害支援課の窓口においても、苦情・相談に応じます。

サービスに対する苦情への対応（横浜市）



2 苦情の申し立て方法

- 上記の相談だけでは十分な解決が得られない場合には、横浜市または必要に応じて神奈川県国民健康保険団体連合会に対し「苦情申立書」を提出して、法令に基づく調査や指導を行うことができます。

お問合せ 神奈川県国民健康保険団体連合会介護保険課介護苦情相談係
TEL.045-329-3447
ナビダイヤル 0570-022-110

- 横浜市では、中立な第三者機関である「横浜市福祉調整委員会」が設置されており、横浜市の福祉保健サービスに関する市民からの苦情相談を受け、必要な調査・調整を行い福祉保健サービスの質の向上を推進します。

お問合せ 横浜市福祉調整委員会事務局（健康福祉局相談調整課）
TEL.045-671-4045 FAX.045-681-5457

お問合せ

■ **横浜市コールセンター** 介護保険に関すること

電話 045-664-2525（朝8時から夜9時まで）
365日年中無休

FAX 045-664-2828 **e-mail** callcenter@city.yokohama.jp

■ **各区高齢・障害支援課** 要介護認定・サービス利用に関すること

区	電話番号	FAX番号	区	電話番号	FAX番号
鶴見	045-510-1770	045-510-1897	金沢	045-788-7868	045-786-8872
神奈川	045-411-7019	045-324-3702	港北	045-540-2325	045-540-2396
西	045-320-8491	045-290-3422	緑	045-930-2315	045-930-2310
中	045-224-8163	045-222-7719	青葉	045-978-2479	045-978-2427
南	045-341-1138	045-341-1144	都筑	045-948-2306	045-948-2490
港南	045-847-8495	045-845-9809	戸塚	045-866-8452	045-881-1755
保土ヶ谷	045-334-6394	045-334-6393	栄	045-894-8547	045-893-3083
旭	045-954-6061	045-955-2675	泉	045-800-2436	045-800-2513
磯子	045-750-2494	045-750-2540	瀬谷	045-367-5714	045-364-2346

■ **各区保険年金課** 被保険者の資格や保険料に関すること

区	電話番号	FAX番号	区	電話番号	FAX番号
鶴見	045-510-1806	045-510-1898	金沢	045-788-7835	045-788-0328
神奈川	045-411-7124	045-322-1979	港北	045-540-2349	045-540-2355
西	045-320-8425	045-322-2183	緑	045-930-2341	045-930-2347
中	045-224-8315	045-224-8309	青葉	045-978-2336	045-978-2417
南	045-341-1126	045-341-1131	都筑	045-948-2334	045-948-2339
港南	045-847-8425	045-845-8413	戸塚	045-866-8449	045-871-5809
保土ヶ谷	045-334-6335	045-334-6334	栄	045-894-8425	045-895-0115
旭	045-954-6134	045-954-5784	泉	045-800-2425	045-800-2512
磯子	045-750-2425	045-750-2545	瀬谷	045-367-5725	045-362-2420

■ **横浜市健康福祉局**

課	電話番号	FAX番号	
介護保険課	045-671-4252	045-681-7789	介護保険制度全般に関すること
	045-671-4256	045-681-7789	要介護認定に関すること
	045-671-4253	045-681-7789	被保険者資格に関すること
	045-671-4254	045-681-7789	保険料に関すること
	045-671-4255	045-681-7789	保険給付に関すること
介護事業指導課	045-671-3413	045-681-7789	居宅サービス事業所の指定・更新に関すること
	045-671-3466	045-681-7789	地域密着型サービス事業所の指定・更新・整備に関すること
	045-671-3414	045-681-7789	
	045-671-2356	045-681-7789	居宅サービス、地域密着型サービスの監査・指導に関すること
高齢在宅支援課	045-671-2405	045-681-7789	介護予防・日常生活支援総合事業に関すること
高齢施設課	045-671-3923	045-641-6408	施設サービスに関すること
障害企画課	045-671-3603	045-671-3566	障害のある方に関すること

かながわ福祉情報コミュニティのホームページ

<http://www.rakuraku.or.jp>

(独)福祉医療機構(ワムネット)のホームページ

<http://www.wam.go.jp/>