

「苦情相談窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、当法人が運営する介護サービス事業所や障害福祉サービス事業所では、利用者の苦情に対応する体制を整えています。

それぞれの事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のように定め、苦情解決に努めます。

記

《各事業所の苦情解決責任者、及び苦情受付担当者》

地域福祉部	横浜市新杉田地域ケアプラザ	苦情解決責任者	薄井 恭一
		苦情受付担当者 (包括・居宅・地域・生活)	井上 哲
		苦情受付担当者 (通所介護)	橋本一郎
第 1 障害福祉部	ぽこ・あ・ぽこ	苦情解決責任者	山内 佳美
		苦情受付担当者	伊東 恵
	ミラークよこすか	苦情解決責任者	山内 佳美
		苦情受付担当者	岩崎 多宏
	戸塚はなえみ工房	苦情解決責任者	山内 佳美
		苦情受付担当者	三杉 礼美
第 2 障害福祉部	わーくす大師	苦情解決責任者	井田 雅弘
		苦情受付担当者	小川 卓
	ウィング・ビート	苦情解決責任者	井田 雅弘
		苦情受付担当者	村田 謙造
	港北はぴねす工房	苦情解決責任者	井田 雅弘
		苦情受付担当者	林 美帆

上記の事業所以外の「就労援助センター等」法人が運営する各事業等についての苦情は、法人ホームページの「お問い合わせフォーム」から各事業やコーポレート本部へお申立て下さい。

《法人の苦情解決第三者委員》

勝田 俊一 (認定特定非営利活動法人地域福祉を考える会 副理事長)

西尾 保暢 (社会福祉法人 横浜やまびこの里 東やまたレジデンス 施設長)

法人の苦情解決第三者委員への連絡については、daisansha●denkikanagawa.or.jp(●を@に変えて送信してください)にメールにてご連絡いただくか、法人コーポレート本部（電話：045-772-3300）までご連絡ください。

《法人外の苦情相談窓口》

かながわ福祉サービス運営適正化委員会（電話：045-311-8861）

《苦情解決の方法》

（1）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます

（2）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。

（3）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

この際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の話し合いは、次により行います。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整
- 話し合いの結果や改善事項などの確認

以上