

2022年4月1日  
港北はびねす工房  
施設長 井田 雅弘

## 「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、当施設では利用者の苦情に対応する体制を整えています。当施設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により定め、苦情解決に努めます。

### 記

1. 苦情解決責任者 井田 雅弘（港北はびねす工房 施設長）
2. 苦情受付担当者 森本将央（港北はびねす工房 支援課長）
3. 第三者委員 山本 俊彦（社会福祉法人 横浜やまびこの里 管理部長）  
勝田 俊一（認定 NPO 法人 地域福祉を考える会 副理事長）
4. 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、第三者委員に相談のご希望場合は、法人法部(045-772-3300)にご連絡ください。
  - (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
  - (4) 当施設で解決できない苦情は、次の機関などに申し出ることができます。
    - 横浜市 福祉調整委員会（電話:045-671-4045）
    - かながわ福祉サービス運営適正化委員会（電話:045-311-8861）

以上