

# 横浜市新杉田地域ケアプラザの 苦情解決の取り組みについて

横浜市新杉田地域ケアプラザでは、社会福祉法第 82 条に則り、施設ご利用者様やそのご家族、地域住民の方々から寄せられた苦情に対し、運営法人である社会福祉法人 電機神奈川福祉センターの設置する「社会福祉法人 電機神奈川福祉センター苦情解決事業規程」に基づき、関係諸機関とも連携し、迅速かつ適切に対応する体制を整えています。

## 横浜市新杉田地域ケアプラザの苦情窓口

### 横浜市新杉田地域ケアプラザ 苦情相談窓口

苦情解決責任者 薄井 恭一（横浜市新杉田地域ケアプラザ 所長）  
苦情受付担当者 井上 哲（横浜市新杉田地域ケアプラザ 地域福祉課長）  
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）

TEL: 045-771-3332 FAX: 045-771-3334

E-Mail: [plaza@denkikanagawa.or.jp](mailto:plaza@denkikanagawa.or.jp)

受付時間: 9:00～21:00(月～土曜)、9:00～17:00(日曜・祝日)  
〈毎月第 2 日曜日、12 月 29 日～1 月 3 日は休館となります〉

※ 運営法人の苦情解決事業第三者委員に相談を希望される場合は、法人本部までご連絡をお願いいたします。(TEL:045-772-3300)

## 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

## 当地域ケアプラザで解決できない苦情は・・・

以下の機関でも、地域ケアプラザに対するご意見や苦情を受付けています。

### 介護保険に関するご意見や苦情については・・・

#### 横浜市(本庁)介護事業指導課

TEL: 045-671-2356

受付時間: 8:45～12:00、13:00～17:15(月～金曜)

#### 横浜市磯子区介護保険相談窓口

TEL: 045-750-2494 FAX: 045-750-2540

受付時間: 8:45～12:00、13:00～17:15(月～金曜)

#### 神奈川県国民健康保険団体連合会(神奈川県国保連)

TEL: 045-329-3447 FAX: 045-329-3404

受付時間: 8:30～17:15(月～金曜)

### 施設の提供する福祉サービスに対するご意見や苦情については・・・

#### 横浜市福祉調整委員会

TEL: 045-671-4045 FAX: 045-681-5457

受付時間: 8:45～17:15(月～金曜)

#### 神奈川県社会福祉協議会「福祉サービス運営適正化委員会」

TEL: 045-311-8861 FAX: 045-312-6302

受付時間: 9:00～17:15(月～金曜)

#### よこはま市コールセンター

TEL: 045-664-2525 FAX: 045-664-2828

受付時間: 8:00～21:00(年中無休)