

「苦情申出窓口」 の設置について

社会福祉法第 82 条 2 項の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。本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に設置し、苦情解決に努めております。

記

- | | |
|------------|-------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 施 設 長 |
| 2. 苦情受付担当者 | 施設相談員 |
| 3. 第三者委員 | 川島 しほ（連絡先：045-662-2041） |
| | 渡辺 健 （連絡先：045-581-3308） |
| | 小林 政晴（連絡先：045-521-5733） |

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、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申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。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。
その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 区市町村段階の苦情対応窓口、横浜市社会福祉協議会の「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業所は国保連、区市町村も紹介）

本事業所で解決できない苦情は、区市町村段階に設けられた苦情対応窓口
に申し出ることができます。 横浜市福祉局相談調整課・福祉調整委員会
(TEL：045－671－4045)。 また、横浜市社会福祉協議会に設置された
福祉サービス運営適正化委員会 (TEL：045－317－2200) でもご相談を
お受けいたします。

行政機関その他苦情受付機関

	電話
はまふくコール (横浜市「苦情相談コールセンター」) 受付時間：月～金 9:00～17:00 (土日祝・12/29～1/3 休)	045-263-8084
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護苦情係	045-329-3447 ナビダイヤル 0570-022-110
横浜市福祉調整委員会事務局	045-671-4045
横浜市社会福祉協議会福祉サービス運営 適正化委員会	045-317-2200
鶴見区役所(高齢障害支援課)	045-510-1770
港北区役所(高齢障害支援課)	045-540-2325

令和7年5月19日

社会福祉法人 横浜鶴声会 やまゆりホーム
施設長 晝間 靖裕