

令和3年8月1日

苦情解決制度について

社会福祉法人 恵和

1. 趣 旨

利用者の苦情を円満かつ速やかに解決し、サービスの質を一層充実向上させ、利用者が満足のうちに福祉サービスを利用することを目的としてこの制度を設けています。

2. 苦情解決体制

事業所名	受付担当者	第三者委員	解決責任者
恵和青年寮	佐野 友亮	大上 和成 NPO 法人 理事長 重村 憲司 社会保険労務士	濱走 弘之 (管理者)
恵和館	草野 裕史	同上	阿部 義春 (管理者)
えみ	河合 義信	同上	濱走 弘之 (管理者)
やまぼうし	鶴谷 圭亮	同上	涌井裕美子 (管理者)
恵和めぐみ	上條健太郎	同上	鈴野 浩司 (管理者)
恵和やわらぎ	戸村 剛	同上	鈴野 浩司 (管理者)
恵和相談室	岸 珠美	同上	伊藤 公輔 (管理者)
ピース和田町	吉永 有子	同上	原 駿介 (管理者)

- 3, 苦情解決委員会 申出人 利用者本人並びに代理人
 委員長 第三者委員より1名
 委員 苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員
 参考人 委員会が必要と認めたとき招請する。
 書記 職員1名

4, 各連絡先

名 称	所 在 地	電話・F a x
恵和青年寮	〒240-0035 横浜市保土ヶ谷区今井町 691	電話 045-353-0662 FAX 045-353-0663
恵 和 館	〒240-0035 横浜市保土ヶ谷区今井町 691	電話 045-465-6831 FAX 045-353-0663
え み	〒240-0035 横浜市保土ヶ谷区今井町 670-1	電話 045-352-9730 FAX 045-352-9731
やまぼうし	〒240-0035 横浜市保土ヶ谷区今井町 1276-1	電話 045-453-8207 FAX 045-453-8208
恵和めぐみ	〒240-0035 横浜市保土ヶ谷区今井町 691	電話 045-355-6910 FAX 045-355-6911
恵和やわらぎ	〒240-0035 横浜市保土ヶ谷区今井町 691	電話 045-352-9725 FAX 045-352-9726
恵和相談室	〒240-0035 横浜市保土ヶ谷区今井町 691	電話 045-465-6803 FAX 045-353-0663
ピース和田町	〒240-0065 横浜市保土ヶ谷区和田 1-21-20	電話 045-520-3724 FAX 045-520-3727
大上 和成	〒241-0024 横浜市旭区本村町 17-18 NPO 法人 活動ホームふたまたがわ	電話 045-391-7310 FAX 045-367-7311
重村 憲司	〒235-0045 横浜市磯子区洋光台五丁目 4 番 18-501 号	電話 090-70116792 FAX 045-833-4891
福祉オンブズパーソン yokohama-net 事務局	〒231-0014 横浜市中区常盤町 4-47 ニューイナズマビル 302 号 鈴木康昭司法書士事務所内	電話 045-212-3240 FAX 045-212-2343

5. その他の相談機関

相 談 機 関	所 在 地	電 話 ・ F a x
横浜生活あんしんセンター (横浜市社会福祉協議会)	〒231-0062 横浜市中区桜木町 1 - 1 横浜市健康福祉総合センター 9 階	電話 045-201-2009 FAX 045-201-9116
横浜市福祉調整委員会 (横浜市福祉局総務部 福祉相談調整課)	〒231-0017 横浜市中区港町 1 - 1 横浜市庁舎 7 F	電話 045-671-4045 FAX 045-681-5457
かながわ権利擁護 相談センターあしすと	〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター 1 4 階	電話 045-317-2200 FAX 045-322-3559
横浜市健康福祉局 障害福祉部障害福祉課 (訪問系サービス)	〒231-0021 横浜市中区日本大通 1 8 番地 K R C ビル 6 階	電話 045-671-2402
横浜市健康福祉局 障害福祉部障害福祉課 (特定相談支援)	〒231-0021 横浜市中区日本大通 1 8 番地 K R C ビル 6 階	電話 045-671-3602
横浜市健康福祉局 障害福祉部障害支援課 (短期入所・一般相談支援)	〒231-0021 横浜市中区日本大通 1 8 番地 K R C ビル 6 階	電話 045-671-2416
横浜市健康福祉局 障害福祉部障害支援課 (入所・通所系サービス)	〒231-0021 横浜市中区日本大通 1 8 番地 K R C ビル 6 階	電話 045-671-3607
横浜市健康福祉局 障害福祉部障害支援課 (グループホーム)	〒231-0021 横浜市中区日本大通 1 8 番地 K R C ビル 6 階	電話 045-671-3565