

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	早坂 亮	大上 和成 NPO 法人 理事 西村 潤 社会福祉法人管理者	佐野 友亮 (管理者)
恵 和 館	草野 裕史	同上	阿部 義春 (管理者)
え み	土門 茂	同上	涌井裕美子 (管理者)
やまぼうし	河合 信義	同上	阿部 義春 (管理者)
恵和めぐみ	西山 修平	同上	金井 敏海 (管理者)
恵和やわらぎ	山口 正俊	同上	戸村 剛 (管理者)
恵和相談室	船瀬 昌子	同上	相原 恒太 (管理者)
ピース和田町	市川 ゆうき	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

第三者委員	住 所	電話・F a x
大上 和成 (NPO 法人活動ホームふたまたがわ 理事)	〒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
西村 潤 (空とぶくじら社 統括所長)	〒241-0014 横浜市旭区市沢町 5 5 7 — 3 社会福祉法人同愛会 空とぶくじら社	電話 045-382-1002 FAX 045-382-1076

5. その他の相談機関

相 談 機 関	所 在 地	電 話 ・ F a x
福祉オンズ 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
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 (健康福祉局相談調整課)	〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10	電話 045-671-4045 FAX 045-681-5457
かながわ福祉サービス 運営適正化委員会	〒221-0825 横浜市神奈川区反町 3 丁目 17-2	電話 045-311-8861
横浜市健康福祉局障害福祉部 障害自立支援課 (移動支援)	〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10 15 階	電話 045-671-2401
横浜市健康福祉局障害福祉部 障害自立支援課 (居宅サービス)	〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10 15 階	電話 045-671-2402
横浜市健康福祉局障害福祉部 障害施設サービス課 (地域生活支援) (短期入所・日中一時支援)	〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10 15 階	電話 045-671-2416
横浜市健康福祉局障害福祉部 障害施設サービス課 (施設等運営支援)	〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10 15 階	電話 045-671-3607
横浜市健康福祉局障害福祉部 障害施設サービス課 (共同生活援助)	〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10 15 階	電話 045-671-3565