

平成31年4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	戸村 剛	同上	阿部 義春 (管理者)
え み	河合 義信	同上	阿部 義春 (管理者)
やまぼうし	吉岡 秀樹	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	永井多美子	同上	酒 井 崇 (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	田畑 暢介	同上	中原 裕介 (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 7F	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 14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 18番地KRC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 18番地KRC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 18番地KRC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 18番地KRC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 18番地KRCビル6階	電話 045-671-3565