

## 横浜市桂台地域ケアプラザに関するご意見や苦情について

横浜市桂台地域ケアプラザでは、社会福祉法第82条に則り、施設ご利用者様やご家族、地域住民の方々から寄せられたご意見や苦情に対し、関係諸機関と連携し迅速かつ適切に対応する体制を整えています。

### \*\*\* 苦情相談窓口について \*\*\*

#### 苦情相談窓口

受付時間 9:00～17:00 電話 045-897-1111

※ 12月29日～1月3日および第2日曜日は休館となります。

苦情解決責任者 石塚 淳（所長）

苦情受付担当者 勝呂 朋子（副所長）

阿部 誠（通所介護リーダー）

第三者委員 湯沢 淳子（栄区地域活動者）

田坂 さつき（立正大学哲学科教授）

吉田 迪矩（行政書士・社会福祉士）

#### 苦情解決の方法について

##### (1) 苦情の受付

苦情については、面接、電話、書面等により苦情担当者が受け付けます。なお、当館に直接相談しにくい場合は第三者委員に相談する事ができます。

##### (2) 苦情受付の報告

苦情受付担当者が受け付けた内容は、苦情解決責任者に報告します。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、申立人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。この際、苦情申立人は第三者委員の助言や立ち会いを求める事ができます。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

## 横浜市桂台地域ケアプラザに関するご意見や苦情について

横浜市桂台地域ケアプラザでは、社会福祉法第82条に則り、施設ご利用者様やご家族、地域住民の方々から寄せられたご意見や苦情に対し、関係諸機関と連携し迅速かつ適切に対応する体制を整えています。

### ＊ ＊当ケアプラザで解決できない苦情は＊ ＊

以下の機関で、ご意見や苦情を受け付けています。

介護保険に関するご意見や苦情については

横浜市栄区役所 介護保険係

TEL 894-8547 受付時間 8:45～17:15（月曜日～金曜日）

神奈川県国民健康保険団体連合会

TEL 329-3400 受付時間 8:30～17:15（月曜日～金曜日）

施設の提供する福祉サービスに関するご意見や苦情については

横浜市福祉調整委員会

TEL 671-4045 受付時間 8:45～17:15（月曜日～金曜日）

よこはま市民施設ご意見ダイヤル

TEL 664-1122 受付時間 8:30～21:00（年中無休）