

令和 5年 6月 1日

苦情解決制度について

社会福祉法人 ほどがや

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 (管理者)
ほどがや地域活動 ホーム ゆめ	笠井 宗子	文教大学・教授 星野 晴彦 NPO 法人・理事長 中里 誠	吉田 昌司
基幹相談支援センター	吉田 順彦	同上	遠藤 菜穂
計画相談・児童計画相談	大泉 臣民	同上	遠藤 菜穂
ほどがやゆめあん	菅原 茂美	同上	遠藤 菜穂
ゆめっこくらぶ	丸林 俊也	同上	松下 圭一
ゆめヘルプ ステーション	高安 健造	同上	松下 圭一
ゆめのね	橋間 孝男	同上	松下 圭一
ゆめわーく	中村 克彦	同上	松下 圭一

3, 各連絡先

事業所名	所在地	連絡先
ほどがや地域活動ホーム ゆめ	〒240-0005 横浜市保土ヶ谷区神戸町 140-2 番地	TEL 045-340-3360 FAX 045-334-0462
基幹相談支援センター	〒240-0003 横浜市保土ヶ谷区天王町 1-17-3 コーポメイプル 1階	TEL 045-333-8611 FAX 045-334-0462
計画相談・児童計画相談	〒240-0003 横浜市保土ヶ谷区天王町 1-17-3 コーポメイプル 1階	TEL 045-333-8611 FAX 045-334-0462
ほどがやゆめあん	〒240-0003 横浜市保土ヶ谷区天王町 1-19-1 レジデンス・ホノV 1階	TEL 045-331-9537 FAX 045-442-1080
ゆめっこくらぶ	〒240-0003 横浜市保土ヶ谷区天王町 1-16-4 佐藤ビル 101号室	TEL 045-334-5208 FAX 045-459-6684
ゆめヘルプ ステーション	〒240-0065 横浜市保土ヶ谷区天王町 2-37-1 秋山ビル 3F	TEL 045-442-6646 FAX 045-331-9030
ゆめのね	〒240-0065 横浜市保土ヶ谷区和田 2-2-7 メゾン横山 1F	TEL 045-465-4472 FAX 045-465-4482
ゆめわーく	〒240-0065 横浜市保土ヶ谷区天王町 2-37-1 秋山ビル 3F	TEL 045-744-9404 FAX 045-744-9405

第三者委員	住所	連絡先
文教大学・教授 星野 晴彦	〒343-8511 埼玉県越谷市南荻島 3337 文教大学	TEL 048-979-8386
NPO 法人・理事長 中里 誠	〒241-0005 横浜市旭区白根 4-6-3 NPO 法人地域活動ホームあさひ	TEL 045-953-4356 FAX 045-953-4387

4, その他の相談機関

相談機関	所在地	TEL・FAX
福祉ウェブスペース 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	TEL 045-212-2342 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	TEL 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)	〒231-0005 横浜市中区本町 6丁目 50番地の 10 市庁舎 15階 (北側)	TEL 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	TEL 045-312-4818 FAX 045-322-3559
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	TEL 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	TEL 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)	〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10 15階	TEL 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	TEL 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	TEL 045-671-3565