

横浜市平戸地域ケアプラザに関するご意見や苦情について

横浜市平戸地域ケアプラザでは、社会福祉法第82条に則り、施設ご家族、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します。

横浜市平戸地域ケアプラザの苦情窓口

【連絡先】

TEL：045-825-3462

FAX：045-825-3464

【受付時間】 月曜日～土曜日 午前9時～午後9時
日曜日・祝日 午前9時～午後5時
※12月29日～1月3日は休館日となります。

【苦情解決責任者】 福永 健 （横浜市平戸地域ケアプラザ所長）

【苦情受付責任者】 里村 英司 （横浜市平戸地域ケアプラザ副所長）

【苦情解決第三者委員】

平戸地区民生委員・児童委員

平戸平和台地区民生委員・児童委員

苦情解決の方法について

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告

苦情受付責任者が受け付けた苦情は、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、苦情申し立人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。この際、苦情申し立人は、第三者委員の助言や立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内容の確認
- 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

令和4年 6月12日

**当地域ケアプラザで解決できない場合は、行政等の
相談窓口申し出ることができます。**

<介護保険に関するご意見や苦情>

戸塚区高齢・障害支援課 介護保険担当

TEL 045-866-8452 受付時間 8:45～17:15(月～金曜日)

神奈川県国民健康保険団体連合会

TEL 045-329-3400 受付時間 8:30～17:15(月～金曜日)

<施設のサービスに対するご意見や苦情>

横浜市福祉調整委員会

TEL 045-671-4045

受付時間 8:45～17:15(月～金曜日)

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

TEL 045-317-2200

受付時間 9:00～17:15(月～金曜日)

よこはま市民施設ご意見ダイヤル

TEL 045-664-1122

受付時間 8:00～21:00(年中無休)