

横浜市倉田コミュニティハウスの苦情解決の取り組みについて

横浜市倉田コミュニティハウスでは、施設ご利用者様やそのご家族、地域住民の方々から寄せられた苦情に対し、運営法人である社会福祉法人 開く会の設置する「社会福祉法人 開く会苦情解決に関する規定」に基づき、関係諸機関とも提携し、迅速かつ適切に対応する体制を整えています。

横浜市倉田コミュニティハウスの苦情窓口

横浜市倉田コミュニティハウス苦情相談窓口

苦情受付解決責任者 木谷 春海〔横浜市倉田コミュニティハウス館長〕

TEL・FAX： 045-866-1800

E-Mail： kurata-ch@hirakukaicp.or.jp

受付時間： 9:00～21:00〔月～・土曜〕、9:00～17:00〔日曜・祝日〕

毎月第4月曜日は館内点検のため休館となります。

〔第4月曜日が祝日の場合は翌日が休館日となります〕

〔12月29日～1月3日は休館となります〕

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、メール、書面などにより受付スタッフ及び苦情受付解決責任者が随時受付ます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を、苦情解決責任者は法人担当者及び戸塚区地域振興課に報告します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。この際、苦情申し出人は、第三者の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者とは戸塚区担当者、法人担当者となります。また、話し合いは、次により行ないます。

- 第三者による苦情内容の確認
- 第三者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

倉田コミュニティハウスで解決できない苦情は・・・

以下の機関でも、ケアプラザに対するご意見や苦情を受付けています。

よこはま市民施設ご意見ダイヤル

TEL： 045-664-1122

FAX： 045-644-2828

受付時間： 8:30～21:00〔年中無休〕