

しょうがいしゃしえんしせつ しょうとうえん そうだん くじょうかいけつたいせい
障害者支援施設 熊東園 相談・苦情解決体制について

熊東園・短期入所事業所では、支援サービス、その他に対する苦情や相談に対して、誠意をもって対応し、迅速で適切な解決を図るために、平成13年度（熊東園短期入所事業所は、平成18年10月）より、以下のように相談・苦情解決体制を整備しています。

1. 当事業所における苦情の受付窓口

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情解決責任者	
[職名]熊東園	施設長 <small>ながた こうし</small> 永田 耕司
○苦情受付窓口（担当者）	
[職名]主任支援員	<small>つのだ けいすけ</small> 角田 圭介
サービス管理責任者	<small>とみやま かずよ</small> 富山 和代
(受付時間) 毎週月曜日～金曜日 (8:30～17:30) また、苦情受付ボックスを「熊東園」玄関に設置しています。	

○第三者委員	
・氏名	益城町身障連青年部長 <small>みむら ともひろ</small> 三村 祥春
連絡先	上益城郡益城町下陣 858 番地 Tel.096-286-2711
・氏名	元益城町広崎消防団長 <small>すがの よしあき</small> 菅野 義昭
連絡先	上益城郡益城町広崎 589 Tel.096-286-4492

2. 苦情・相談等の受付の方法

①苦情の受付

苦情は、面接や電話、書面により、苦情受付担当者が随時受け付けます。第三者委員に苦情を申し出ることもできます。

②苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員に報告します。（申し出人が報告を拒否した場合を除く）

第三者委員は内容を確認し、必要に応じて申し出人に対して報告を受けた旨を通知します。

③苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項の確認

④その他ご相談、ご質問などもお気軽にご連絡下さい。

3. 行政機関その他苦情受付機関

益城町役場 健康福祉課	所在地 861-2295 熊本県上益城郡益城町宮園702 電話番号・FAX 096-286-3111 受付時間：9:00～17:00
サービス運営適正化委員会	所在地 熊本県熊本市中央区南千反畑町3-7 熊本県総合福祉センター内 熊本県社会福祉協議会サービス運営適正化委員会 電話番号・FAX 096-324-5471 受付時間：9:00～17:00

障害者支援施設 熊東園 短期入所事業所 上益城郡益城町広崎 786-1 電話・FAX：096-286-2762 担当者：角田、富山
●どんなことでもお気軽にご相談下さい。