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　永田　敏夫

○苦情受付窓口（担当者）

[職名]主任支援員　　角田　圭介

サービス管理責任者　　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　三村　伴春
連絡先　上益城郡益城町下陣 858 番地
TEL096-286-2711

・氏　名　　元益城町広崎消防団長　菅野　義昭
連絡先　上益城郡益城町広崎 589
TEL096-286-4492

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合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。