平成２７年度苦情解決事業報告書

（福祉サービス苦情解決事業）

児童発達支援施設　ねむのき
障害者支援施設　春 叢 園

１　目　的

施設が施設利用者に提供する福祉サービスに対して苦情が生じた場合に、苦情解決実施要綱に基づく方法で解決することによって利用者個人の権利を擁護し、利用者個人が施設において尊厳をもって、その人らしい自立した生活が送れるように支援する。

２　福祉サービス苦情解決事業受付体制

・苦情解決責任者　ねむのき　山田節子（施設長）
　　春叢園　　箕浦正将（　〃　）
・苦情受付担当者　ねむのき　小倉真由美（指導員）
　　春叢園　　満村宏典・中川美幸（生活支援員）
・第 三 者 委 員　手塚　任（仁栄会監事）
　　磯部久子（学識経験者）

３　福祉サービス苦情解決関係者会議

・開催日時　平成２７年１１月１３日(金)
・開催場所　春叢園１階地域交流室
・出 席 者　【第三者委員】手塚　任　　磯部久子
　　【法人事務局】森﨑正治
　　【ねむのき】　山田節子　　小倉真由美
　　【春叢園】　　箕浦正将　　満村宏典　　中川美幸

４　平成２７年度の苦情受付状況

・ねむのき

項 目	受　付　方　法											
	来 所		電 話		意見箱		郵 送		その他		合 計	
内容	苦情	相談 ﾋﾔﾘﾊｯﾄ	苦情	相談 ﾋﾔﾘﾊｯﾄ	苦情	相談 ﾋﾔﾘﾊｯﾄ	苦情	相談 ﾋﾔﾘﾊｯﾄ	苦情	相談 ﾋﾔﾘﾊｯﾄ	苦情	相談 ﾋﾔﾘﾊｯﾄ
件数	1	0	0	0	0	0	0	0	0	234	1	234

・春叢園

項 目	受　付　方　法											
	来 所		電 話		意見箱		郵 送		その他		合 計	
内容	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
件数	1	0	0	7	0	0	0	0	0	2	1	9