**令和元年度福祉サービス苦情解決事業報告書**

児童発達支援施設　ねむのき

障害者支援施設　　春叢園

相談支援事業所　　仁栄会

(事業所)

１　目　的

　施設(事業所)が施設利用児(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　　桒原優子（施設長）

　　　　　　　　　　　春 叢 園　　平島誠司（　〃　）

　　　　　　　　　　　仁栄会　　　西川美香（管理者）

　・苦情受付担当者　　ねむのき　　北岡暁美（庶務係長）

　　　　　　　　　　　春 叢 園　　満村宏典・中川美幸（生活支援員）

　　　　　　　　　　　仁栄会　　　風尾由佳

　・第三者委員　　吉川英治（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　　令和２年２月１７日（月）

　・開催場所　　春叢園１階地域交流室

　・出 席 者　　【第三者委員】吉川英治　　磯部久子

　　　　　　　　【ねむのき】　桒原優子　　北岡睦美

　　　　　　　　【春　叢　園】平島誠司　　満村宏典　　中川美幸

　　　　　　　　【仁栄会】　　西川美香　　風尾由佳

４　平成２８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 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 |
| 件数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

・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 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |

・仁栄会

　元年度の苦情受付はない。