

社会福祉法人 山の都福祉会
地域密着型特別養護老人ホームサンコート大月・サンコート大月サテライト
短期入所生活介護・サンコート大月
における苦情処理取扱い規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規程により、社会福祉法人山の都福祉会サンコート大月・サンコート大月サテライトが提供するサービスに対する利用者・入居者からのご要望・苦情（以下「苦情」という。）の解決に関する取り扱いについて定めるものである。

(苦情処理責任者)

第2条 苦情解決のため、社会福祉法人山の都福祉会の設置運営するサンコート大月・サンコート大月サテライトの施設の長（以下「施設長」という。）を苦情処理の責任者とする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情受付担当者は、社会福祉法人山の都福祉会の設置運営するサンコート大月の生活相談員または事務長とする。

2、苦情受付担当者は以下の業務を行う。

- (1) 利用者等（以下「苦情申し出人」という。）からの苦情受付
- (2) 苦情内容と苦情申し出人の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等を施設長及び第三者委員へ報告

(第三者委員)

第4条 苦情処理の立場や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した、適切な対応を推進するため、第三者委員（以下「委員」とする。）を設置する。

2、委員は、施設長もしくは理事長が委嘱する。

3、委員は2名とする。

4、委員は、以下の業務を行う。

- (1) 苦情受付担当者の受付した苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 苦情申出人からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 施設への助言
- (6) 苦情申出人と施設長の話し合いへの立会い助言
- (7) 施設長からの苦情に係る事案の改善状況等の報告・聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見の傾聴

(苦情申出人への周知)

第5条 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、施設長、苦情受付担当者及び委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は苦情申出人からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と施設長の話し合いへの委員の助言、立会いの要否

2、前項(3)及び(4)が必要な場合は、苦情申出人と施設長の話し合いにより解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者が、受付けた苦情はすべて施設長及び苦情申出人に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

- 2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 委員は、苦情受付担当者から苦情内容を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情処理に向けての話し合い)

第8条 施設長は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人または施設長は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立会いにより苦情申出人と施設長の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情処理の記録、報告)

第9条 苦情処理や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営に適正化が確保されるため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 施設長は、一定期間毎に苦情処理結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 施設長は、苦情申出人に対して、苦情解決を約束し事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過報告する。

(解決結果の公表)

第 10 条 解決結果は、個人情報に関するものを除き「業務報告」や「広報誌」等実績を掲載し公表する。

第 11 条 苦情処理のため、次の書類を準備しておく。

(1) ワイズマンシステムに記録をする。

附 則

この規則は、平成 30 年 3 月 1 日から施行する。

この規則は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。