特別養護老人ホーム山科すみれ園

苦情解決に関する指針

1. **指針作成の目的**

この指針は社会福祉法第82条に基づき、特別養護老人ホーム山科すみれ園が提供する福祉サービス等への苦情を適切に解決するための必要な事項を定めることにより、入居者等からの苦情等について、適切な対応が図れるよう努めるとともに、サービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とします。また、苦情対応については密室化させることなく、適切なルールに則った対応による解決を目指すことで、円滑円満な解決の促進や社会的信頼の確保を目的とします。

1. **基本方針**

* 苦情の申立てが行いやすいよう、様々な申立方法を設けます。
* 苦情については申立人の心境を鑑みるとともに真摯に受け止めます。
* 円滑円満な解決を目指すためにも、苦情内容をしっかりと傾聴し、内容を確認します。
* 苦情内容を確認した日より原則５日以内（土日祝除く）に、施設内に苦情解決委員会を設置し、苦情内容の確認、発生原因の調査、施設としての改善策を協議します。
* 苦情解決委員会は必要に応じて第三者委員に参加、または意見を求め、中立性及び透明性に務めます。
* 苦情申立人には調査内容について正しく報告するとともに、施設としての対応案・改善策等を提示し、申立人との円満な解決を目指します。
* 匿名での苦情、または申立人が掲載を承諾した場合に限り、苦情対応について当園ホームページで掲載し、施設の透明性を図っていきます。

1. **苦情とハラスメントの定義**

この指針において定める「苦情」とは、職員等が行う行為や発言、態度等に関して、入居者や家族等が不当な不利益を被ったり精神的な苦痛を被ったりしたことによる不満の表出、あるいは改善の要求等を指し、施設は苦情に対して真摯に受け止め、改善していく義務を負います。

しかし、正当な理由のある苦情とは異なり、根拠のない言いがかりや、一般の許容範囲を超えた過度な要求や主張、長時間の拘束、暴力行為などは**「ハラスメント」**と定義され、施設としては一切許容致しません。例え苦情内容に正当性があったとしても、その解決過程に於いて以下に挙げる「ハラスメント行為」があった場合には、次の対応の必要性を協議します。

**●苦情申立人と施設との直接対話を終了し、弁護士等の第三者を仲介者とした対応**

**●ハラスメント行為の内容に基づいて警察や弁護士などの関係機関への報告及び対応の協議**

**●契約の終了**

**【ハラスメント行為の一例】**

※身体的ハラスメント：殴る蹴る、物を投げる、唾を吐きかける、合理的根拠のない時間拘束、土下座強要等

※精神的ハラスメント：容姿や人格を貶める発言、暴言や罵倒、誹謗中傷、ＳＮＳ等での真実と異なる書き込み、脅迫や強要行為等

※性的ハラスメント：不要な接触行為や性的な行為の要求、発言、性別の偏見に基づいた人権侵害発言等

※その他ハラスメント：懲戒処分の強要、合理的理由や根拠のない金品の要求や賠償要求、合理的理由のない場所への呼び出し、対応職員の混乱に乗じた一方的な要求の承認強要等

1. **苦情の申立てについて**

苦情の申立てについては、口頭や電話等による直接申立ての他に、施設内に設置されている意見箱への投函や手紙、電子メール等の文章による苦情申立て、あるいは当園ホームページ内に苦情申立欄を用意しております。

＊匿名による苦情等のご連絡やお手紙については、返答することが出来ませんので、施設への貴重なご意見として受け取り、施設運営に反映させるよう努めます。

1. **苦情解決責任者と苦情受付担当者、苦情解決委員会について**

苦情解決責任者：吉岡　雄大（山科すみれ園施設長）

苦情受付担当者：藤原　圭一郎（副施設長兼相談支援課長）

【苦情解決委員会について】

* 苦情解決委員会は苦情受付担当者による苦情確認後、原則５日内（土日祝を除く）に招集開催する。開催にあたっては迅速な検討が必要となるため、リモート会議形式も適時用いることとします。
* 苦情解決委員会の委員長は施設長とし、委員は苦情受付担当者及び関係課長、並びに苦情に関する関係職員より施設長が選抜することとします。また苦情内容によっては第三者委員への参加を要請します。
* 委員会では、申立てのあった内容について確認を行うとともに、解決に向けた協議を行います。

1. **第三者委員について**

苦情解決においては、施設がその責にて真摯に対応し、円満な解決を目指すことを第一義とします。一方、申出人の要求が一般的な許容範囲を逸脱し、協議に折り合いがつかない場合や施設側からの誠意ある対応が望めない場合等、当事者同士の協議では円満な解決が難しい場合があります。そのような場合に、第三者委員の協力を基に苦情解決を図っていきます。従って第三者委員には社会性や客観性を有し、公平かつ中立的な立場での意見や助言が求められるため、学識経験者、社会福祉士、民生委員、世間からの信頼性を有する人を委託対象とします。申出人あるいは施設は、苦情解決に向けた協議が難航した場合、第三者委員に対して苦情解決委員会への出席を要請し、苦情の解決に向けての客観的な意見や公平な助言を求められるものとします。なお、第三者委員は3名以上で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、社会福祉法人すみれ厚生会の理事会承認を受けて理事長が委嘱します。第三者委員は中立性の確保のため無報酬とし、実働があった場合に限り、別途、法人で定める内規により実費弁償とします。第三者委員の職務は次の通りとし、任命期間は原則２年とします。なお第三者委員の氏名や連絡先については、施設内の掲示にて周知することとします。

【第三者委員の職務】

ア　苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ　苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ　利用者・契約者からの苦情の直接受付（＊苦情解決の協議が難航した場合に限る）

エ　苦情申出人への助言

オ　施設事業責任者への助言

カ　苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ　苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク　苦情に関する日常的な状況把握と意見傾聴

【第三者委員への苦情相談の要件】

第三者委員会への苦情相談や苦情解決委員会への出席要請については、施設・申立人とも、以下の要件に該当した場合のみ、相談・依頼出来ることとします。

1. 既に苦情を申立てているにも関わらず、施設から何らかの返答が申出人に対して無い場合
2. 既に苦情を申立て済であり、協議を重ねても施設からの回答に納得できない、または円満な解決が図れそうにない場合
3. 既に苦情を受付済であり、協議を重ねても申出人から承諾を得られず難航している場合、または円満な解決が図れそうにない場合
4. 入居者が虐待や暴力などの権利侵害を受けている場合（と思われる場合含む）

**＊注　施設に苦情申立を行っていない場合は、第三者委員へ直接苦情を相談するのではなく、市町村や重要事項説明書に記載してある苦情受付窓口をご利用下さい。**

1. **苦情申立に対する対応についての記録と報告**

苦情の受付から完了に至る一連の経過について、次に定める記録用紙を使用し、報告と保管を行う。

* 1. 苦情等の申立については、口頭やメール等の他、施設が定める**『苦情等申出書（様式１）』**も使用可。
  2. 申出があった苦情等については苦情受付担当者が聞き取り、**『苦情等受付報告書（様式２）』**を使用して記録する。
  3. 苦情解決委員会での対応協議については**『苦情解決委員会議事録（様式３）』**を使用し記録する。
  4. 申出人への説明について**『申立に関する検討報告及び提案書（様式４）』**を使用する。
  5. 対応が完了したら**『苦情等解決結果報告書（様式５）』**を作成し、第三者委員にも報告する。

1. **秘密保持義務について**

苦情相談の担当者や職員は、正当な理由なく苦情相談対応中に知り得た秘密を漏らしてはならない。

**（付則）**

**この指針は令和６年３月１日より施行**