

サービス付き高齢者向け住宅 こころの宿

管理規定

別表VI. 苦情処理細則

平成 24 年 5 月 22 日

株式会社 吉田の介護

## 別表Ⅵ. 苦情処理細則

---

- (1) 入居者は、住宅の状況や管理者が提供するサービスに関し、管理者に苦情を申し立てることができます。
- (2) 苦情を申し立てることにより管理者から不利益な取り扱いを受けることはありません。
- (3) 苦情の申し立てと処理の手順は次の通りです。
  - (a) 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書により住宅の苦情処理担当責任者に伝えます。
  - (b) 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申し立て者と協議し、問題の解決に当たります。
  - (c) 個別に対応が可能であるものに付いては、管理者は直ちに対処し、問題を解決します。
  - (d) 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害または安全等に関する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等に付いて、運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。
  - (e) 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、管理規程 10 の規定に従い改定を行います。
- (4) 当事者間での解決が見つからない場合は、都道府県担当課等の公的機関の相談窓口での相談等によるほか、管轄地方裁判所に提訴することができます。
- (5) 苦情処理の体制は、入居者等が見やすい場所に掲示します。
- (6) 施行日  
この細則は、平成24年12月1日より実施します。

－ 以上 －