

運 営 規 程

医療法人 琉 心 会
高齢者ハウス りゅうしん

高齢者ハウスリゅうしん 運営規程

（事業の目的）

第1条 医療法人琉心会が設置する高齢者ハウスリゅうしん（以下「事業所」という）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が、要支援又は要介護状態にある利用者に対し、適切な指定特定施設入居者生活介護又は介護予防特定施設入居者生活介護（以下「特定施設サービス」という。）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業所の従業者は、利用者に対し、心身の状況並びにその置かれている環境等を踏まえて、その有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話等適切なサービスの提供を行う。

2 施設の運営にあたっては、安定的かつ継続的な事業運営に努めるものとする。

（従業者の職種、員数及び勤務内容）

第3条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（1）管理者 1名

従業者の管理及び利用申込みに係る調整並びに業務の実施状況の把握、その他管理を一元的に行うとともに、従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う

（2）生活相談員 1名以上

利用者又はその家族からの相談等に適切に応じるとともに、必要な助言その他援助を行う

（3）看護職員 2名以上

利用者の病状及び心身の状況に応じて、適切な看護サービスの提供を行う

（4）介護職員 14名以上

利用者の病状及び心身の状況に応じて、適切な介護サービスの提供を行う

（5）機能訓練指導員 1名以上

利用者が日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための訓練を行う

（6）計画作成担当者 1名以上

利用者の有する能力やその置かれている環境等の評価により、利用者が抱える問題点を明らかにして、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう特定施設（介護予防特定施設）サービス計画の作成を行う

（利用定員及び居室数）

第4条 当事業所の利用定員及び居室数は、次のとおりとする。

- （1）利用定員 48名
- （2）居室数 47室

（サービスの内容）

第5条 事業の内容は、「介護サービス等一覧表」及び本規程に基づきサービスを提供します。

- （1）特定施設（介護予防特定施設）サービス計画の作成
- （2）介護

介護サービスについては原則として、（介護予防）特定施設入居者生活介護サービスを提供いたします。

- （3）健康管理

ア 定期健康診断（健康チェック）のほか健康相談等を行います。

イ 事業所は、協力医療機関を定め、協力医療機関等において適切な治療が受けられるようにします。

- （4）食事の提供

ア 食事については、原則として、栄養士の作成する献立により毎日3食を提供する体制を整え、必要な職員を配置します。

イ 食事の提供時間は、次のとおりとします。

①朝食 7：30 ～ 8：30

②昼食 12：00 ～ 13：00

③夕食 18：00 ～ 19：00

ウ 医師の指導による治療食等に対応します。

エ 体調の優れない場合は、居室に食事を配膳します。

オ 食事が不要な場合は、3日前までに事務所へ申し出てください。

- （5）生活相談

ア 日常生活における心配事や悩みなどについて、生活相談員が対応します。

イ 財産管理や運用等に関する相談に関しては、弁護士、税理士等の専門家を紹介します。

- （6）生活サービス

ア 家事全般に関するサービスや生活利便に関するサービスを提供します。

イ 原則として利用者の金銭は預かりません。

- （7）機能訓練・レクリエーション

ア 機能訓練指導員が、利用者の心身の状態に応じ、心身機能の維持回復を図る機能訓練を行います。

イ 文化・余暇活動や運動・娯楽等のレクリエーションに関する生活支援を行います。

ウ 毎月レクリエーション活動予定表を作り、事業所内に掲示しますので参加、出席等事前に事務所又は担当者にご連絡下さい。

(7) その他サービス

事業所はこの他にも事業所において一般的に対応できるいろいろな支援サービスを提供します。

(管理運営業務)

第6条 前条の他、事業所は次の業務を行います。

- (1) 敷地及び共用部分・共用施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理等に関する業務
- (2) 利用者が使用する居室及びその備え付け設備についての定期的点検、補修及び取り替え等に関する業務
- (3) 防犯・防災に関する業務
- (4) 広報・連絡及び渉外に関する業務

((介護予防) 特定施設入居者生活介護費)

第7条 特定施設サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

2 前項に規定するもののほか、次に掲げる項目については、別に実費の支払いを受けるものとする。

- (1) 個別的な外出介助 500円/30分
- (2) 洗濯に要する費用 3,520円/月
- (3) おむつに要する費用 実 費
- (4) 理美容に要する費用の実費 1,100円/回
- (5) その他日常生活においても通常必要となる費用であって、利用者が負担することが適当と認められるもの。(介護サービス等一覧表による)

3 サービスの提供に際し、あらかじめ、利用者又はその家族等に対し、当該サービス内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

4 第2項の費用の支払いを受けたときは、利用者又はその家族等に対し領収書を交付する。

5 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した特定施設サービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者又は家族等に対して交付する。

（入居に要する費用及び食費）

第8条 入居に要する費用及び食費については、「高齢者ハウ斯里ゅうしん 料金表」によります。

但し、生活保護世帯及び罹災者等特に配慮する必要があると施設長が認める場合、費用及び使用料を減額することができる。

（1）家賃については「高齢者ハウ斯里ゅうしん 料金表」に従ってお支払いいただきます。

ア 入院等により長期不在であっても、居室を確保いたします。不在等の場合であっても、規定の金額を減額致しません。

（2）管理費は、次のものに充当します。

ア 共用施設の維持・管理

イ 生活サービス等に係わる人件費、備品・消耗品等

ウ 管理費は、10日以上長期不在等の場合においては規定の金額を減額いたします。減額の方法は、1ヶ月を30日として日割り計算した額とします。

（3）食費は、次のものに充当します。

ア 食材費

イ 食事部門の人件費

ウ 設備・備品代（調理具・食器等）

エ 3日前までに欠食の連絡をした場合は、喫食実績に基づき計算するものとします。連絡がない場合は、食べるものとしてご用意します。

（4）利用者等が居室で使用する水道、電気の使用料は無料です。

但し、居室内へ家電製品を持ち込む場合は、費用が発生することがあります。

事前にご相談下さい。また、上記の料金は、それぞれの公共料金の変動に伴い徴収することがあります。その際は、事前に説明を行います。

（費用の支払い・改定）

第9条 前2条の支払いについては、利用者宛に費用項目とその明細をつけ翌月10日までに請求します。利用者は、毎月25日までに、事業所の指定する銀行口座への振込、利用者の指定する銀行口座からの自動引落、又は事務室窓口にて現金にてお支払いいただきます。

2 第7条第2項及び第8条に規定する費用の改定は、事業所が所在する地域の物価の動向及び人件費等を勘案の上、運営懇談会の意見を聴いて行います。

（居室の移動）

第10条 利用者の介護については、原則としてそれぞれの居室において行う。

但し、利用者の介護の程度及び適切な介護の提供を行うために必要と判断した場合、以下の手続きを経て居室を変更することがあります。

（1）事業所の指定する医師及び看護・介護職員の意見を聴く

- (2) 利用者の意思を確認する
- (3) 利用者の身元引受人等の意見を聴く

2 前項により居室の変更に伴い、利用料に変動がある場合は、事業所は懇切丁寧に利用者及びその家族等に対し説明を行います。

(施設の利用に当たっての留意事項)

第11条 利用者等は、居室及びその備え付け設備（以下「居室等」という。）、共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」という。）を別表Ⅰ「居室等の使用細則」及び、別表Ⅱ「共用施設等の利用細則」に基づいてこれを利用することができます。

2 利用者は、別表Ⅱ「共用施設等の利用細則」に定める利用時間を超えて共用施設を利用する時は、施設長の承認を得るものとします。

(居室の維持・補修)

第12条 事業所は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認められた時は、事業所の費用でもって補修します。

2 利用者等が故意又は過失或いは不当な使用により居室等を破損または汚損したときは、これらの補修に要する費用は利用者の負担とします。

(修繕)

第13条 入居契約書第22条で定める軽微な修繕についての修繕項目及び費用負担は次の通りとします。

修繕項目	事業所の費用負担	利用者の費用負担
窓ガラス		○（実費）
じゅうたん、カーテン等の		○（実費）
電球、蛍光灯の取替え	○	
ヒューズの取替え	○	
給水栓の取替え	○	
排水栓の取替え	○	
その他軽微な修繕	○	

2 利用者が事業所費用負担の区分の修繕を行う場合は、事業所の承諾を得ること。

(緊急時等における対応方法)

第14条 サービス提供の際、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医や協力医療機関等に連絡する等の必要な措置を講じる。

2 疾病、負傷が入院を要する程度のものである場合には、主治医又は協力医療機関に速やかに連絡し、医師の指示に従うものとする。

（非常災害対策）

第15条 サービス提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとる。

2 非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

（苦情及び相談）

第16条 事業所は、別表Ⅳ「苦情処理細則」に従い、当該事業に関する利用者及びその家族等からの要望、苦情に対し迅速に対応する。

2 事業所は、利用者に対し関係市町村、沖縄県国民健康保険団体連合会等の相談窓口についても周知を行う。

3 受付担当者は、受付けた苦情について、検討結果、改善内容等を利用者又はその家族等に説明、報告を行うことで当該介護サービスの向上・改善に努め、その内容を記録し整備するとともに、その苦情処理が完結した日から2年間記録を保存する。

（事故発生時の対応）

第17条 事業所は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

2 事業所は、サービス提供に伴って、事業所の責に帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

3 事業所は、前項の損賠賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

（虐待防止に関する事項）

第18条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

（身体拘束の廃止）

第19条 事業所は、原則として身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わない。ただし、利用者の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合はこの限りではない。

- 2 行動を制限する場合は利用者、利用者の家族等に十分に説明し同意を得るとともに、その態様及び期間その際の利用者の心身の状況、並びに緊急やむを得ない理由及び経過について記録する。

（衛生管理等）

第20条 事業所は、入居者の使用する施設、設備及び備品又は引用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所において、食中毒及び感染症が発生し、又はまん延しないよう次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（業務継続計画の策定等）

第21条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する特定施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。

- 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

（運営懇談会）

第22条 利用者の方々の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、事業所と利用者から成る「運営懇談会」を設置します。

運営懇談会は、別表Ⅲ「運営懇談会細則」により運営されます。

（運営規程の改定）

第23条 この規程の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

（その他運営に関する重要事項）

第24条 事業所は、従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 年2回

- 2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 4 事業所内を清潔に保つとともに、利用者の使用する食器類等の衛生管理を行うものとする。また、管轄の福祉保健所と連携を密にし、インフルエンザ等の感染症の予防に努めるものとする。
- 5 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。
- 6 事業所は、事業の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。
- 7 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、医療法人琉心会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(事業所への届出様式)

第25条 事業所に届ける必要事項は、入居契約書及び運営規程に定められておりますが、それぞれの事項は下記様式によって届け出るものとします。

- ◎介護場所の変更等に係わる意思の確認を行う場合
- ◎介護場所の変更等に関し本人の同意をとる場合
- ◎居室の模様替えを行う場合
- ◎居室及び共用施設等建物、設備の一部を汚損、破損した場合
- ◎短期間不在する場合
- ◎入居契約書第28条に基づく通知を行う場合
- ◎入居契約書第33条に基づく通知を行う場合
- ◎身元引受人の変更等を行う場合
- ◎共用施設を利用しようとする場合
- ◎欠食する場合

付 則

- この運営規程は、平成 22 年 1 月 1 日から実施いたします。
- この運営規程は、平成 23 年 2 月 1 日から一部改正し実施致します。
- この運営規程は、平成 24 年 2 月 1 日から一部改正し実施致します。
- この運営規程は、平成 28 年 9 月 1 日から一部改正し実施致します。
- この運営規程は、平成 30 年 10 月 1 日から一部改正し実施致します。
- この運営規程は、令和 2 年 4 月 1 日から一部改正し実施致します。
- この運営規程は、令和 6 年 4 月 1 日から一部改正し実施致します。
- この運営規程は、令和 8 年 3 月 16 日から一部改正し実施致します。

別表 I

居室等の使用細則

事業所の建物および付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため、事業所の使用にあたっては運営規程によるほか次の事項をお守りいただきます。

1. 火災予防

- (1) 事業所内は冷暖房の設備を完備していますが、居室内で追加の暖房器具を必要とされる場合は、電気式の安全な暖房器具をお使いになるようお願いします。
- (2) タバコの火の不始末による火災は、総出火件数の1割以上に達しているといわれています。事業所は全館禁煙となっており、所定の喫煙場所を定めておりますのでご協力をお願いします。

2. 災害時の心構え

建物は、ほとんどの災害でも心配ありませんが、万一の災害発生時の心構えとして、次のとおりご理解ください。

- (1) 地震について
あわてて廊下等に飛び出すことはかえって危険です。大きな地震のときは落ち着いて行動し、クッションなどで身体を保護するようにして下さい。
- (2) 火事について
自分の居室から火を出さない限り延焼する恐れはありません。もし、同じフロアで火災が発生したときは、火や煙が室内に入らないようにして下さい。
また、万一自分の居室で出火した場合は、非常ベルを押すとともに、非常呼出ベル等で速やかに職員や事務所に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をして下さい。
なお、居室にはスプリンクラーが設置されており、火災発生の場合に自動的に作動します。危険を感じたら部屋を出て戸をよく閉めて延焼防止に心掛けて下さい。
火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等スタッフによる避難誘導を致しますので落ちついて行動して下さい。
避難経路となる廊下等に物を置かないようお願いします。また、年2回避難訓練を行いますので必ずご参加下さい。
- (3) 台風について
台風の風でガラスが破れることはありませんが、バルコニーに置いてある植木等が風にあおられてガラスを破ることがあります。台風接近の際は、移動物をあらかじめ室内に入れる等の措置をお願いします。

3. バルコニーの使用

- (1) バルコニーに物置等の構造物の設置および造園用に大量の土石の搬入等は建物の構造上危険です。ご遠慮下さい。
また、バルコニーは火災時の避難用通路をかねております。物を置く場合も避難の妨げにならないようご配慮下さい。

4. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務所を通してください。
- (2) 防犯には各利用者の方々のご協力が不可欠です。挙動不審者を見かけたときは、直ぐ事務所に連絡する等お互いに連絡をとり合い防犯にご協力をお願いします。

5. 駐車場

事業所来訪者用に駐車場を確保してあります。来訪者をご使用の場合には事務所に申出て下さい。

6. ごみ処理

- (1) ごみは、燃やすごみ、燃やさないごみ別にポリ袋に入れ、各居室に置いてください。毎日定時に収集致します。
- (2) 共用部分の清掃は、事業所職員が行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いします。

7. 水漏れ

居室内の床に水を流しますと水漏れを起し、他の利用者に迷惑をかける恐れがあります。
また、洗面台やトイレ、シャワー室に係る排水口は、常に目づまりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等のないようご注意ください。

8. 防音

ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は他の利用者に迷惑をかける恐れがあります。お互に他の利用者の生活を侵さないようご配慮下さい。

9. 掲示

各種行事等の予定あるいは事業所からの連絡事項等は館内に掲示しますので、お見逃しのないようお願い致します。

10. 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめ書面によりご相談下さい。
入居契約書第22条の定めによる軽微な修繕についての費用負担区分は、運営規程第13条の通りです。

11. 備え付け設備の修理・取替え

あらかじめ居室に備え付けられた設備は次のものです。

居室の区分	設備・機器の内容
一般居室	・洗面設備・非常呼出ベル・冷暖房機・テレビ回線
特別居室	・洗面設備・非常呼出ベル・冷暖房機・テレビ回線・トイレ
2人居室	・洗面設備・非常呼出ベル・冷暖房機・テレビ回線・トイレ ・シャワー設備・ミニキッチン

上記の設備にもともと欠陥があった場合及び通常の使用による疲弊でこれらに不具合がある場合は、事業所の負担で修理もしくは取り替えます。

12. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、非常呼出ベルを押して通報して下さい。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

13. その他

トイレはトイレットペーパー以外の紙を使用すると便器が詰まる恐れがありますのでご注意ください。

14. 施行日

この細則は、平成22年11月 1日から実施いたします。

別表Ⅱ

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務所	受付時間 9:00 ～ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来訪者の受付、取次ぎ ・ 不在時の伝言 ・ 郵便等配達物の受付、保管、配達 ・ サービス利用の申込み ・ 届出書の受付
正面玄関	7:00 ～ 21:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 7:00 ～ 21:00の出入りは自由です。 ・ 7:00 ～ 21:00以外の時間はインターホーンにて対応します。
食堂	朝食 7:30 ～ 8:30 昼食 12:00 ～ 13:00 夕食 18:00 ～ 19:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食堂における配下膳サービスをいたします。 ・ 身体の具合が悪く食堂での食事ができない場合は、食事を居室までお届けします。 ・ 食事をとらない場合は、所定の様式により3日前までに申し出て下さい。
メール・ボックス	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 葉書、書留、宅配便等の配達物は、事務所にて受取り、利用者へ配達します。 ・ 不在の場合は、事務所にて責任をもって一時保管します。
談話室	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来訪者や利用者の歓談の場として利用できます。
浴室	9:00 ～ 19:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内に男女別に設置しています。 ・ 指定時間内にご自由にご利用下さい。 ・ 利用心得等は浴室入口に貼付しますので遵守して下さい。
洗濯場	8:00 ～ 20:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 洗濯室に有料洗濯機2台、有料乾燥機2台を設置しています。 ・ 洗濯干場はご自由にご利用下さい。
相談室	9:00 ～ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居相談やサービスに対する相談等に対応します。 ・ 相談内容が漏洩しないよう区画されています。
健康生きがいコーナー	9:00 ～ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書籍や楽器等を備え、利用者どうしの憩いの場としてご利用下さい。

項 目	利 用 時 間	利 用 方 法
健 康 管 理 室	9:00 ～ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の健康相談に対応します。 ・ 定期的に医師又は看護師等による健康相談を行います。
一 時 介 護 室	必 要 時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居室の修繕や模様替等、居室が使用できない際に一時的にご利用いただけます。
ト イ レ	随 時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内に7箇所設置しています。 ・ トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙等を使用しないようご協力下さい。
非 常 呼 出 ベ ル	随 時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 浴室、便所等の共用部分には非常呼出ベルを設置していますので緊急時に使用できます。
防 災 設 備		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内は、自火報設備、煙感知器、スプリンクラー、非常用照明、誘導灯等の防災設備を完備しています。
避 難 設 備		<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難通路には、誘導灯、非常用照明等を完備しています。

※ 共用施設等の利用サービスは管理費に含まれています。

※ 共用施設等は、22時に消灯します。

別表Ⅲ

運 営 懇 談 会 細 則

1. 目的

運営規程第19条に基づき、事業所の健全な運営と利用者の快適で心身ともに充実した生活を実現するために、必要な事項について、意見を交換する場として「運営懇談会」（以下「懇談会」といいます。）を設置します。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会は事業所を代表する役職員（施設長、職種代表者等）及び利用者（代表者）により構成されます。
- (2) 利用者の身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も、構成メンバーとします。
- (3) 事業所を代表する役員（理事長等）は、必要に応じて出席し、事業所全体に関する事項について説明します。

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を年1回開催します。ただし、定例懇談会のほか、事業所と利用者の双方が必要と認めた場合は、臨時懇談会を随時開催するものとします。
- (2) 懇談会は施設長の名において行います。
- (3) 懇談会の進行は事業所側にて行います。

4. 議題

- (1) 施設における利用者の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理費、食費、その他のサービス費用及び使用料の改定
- (3) 運営規程、細則等の諸規則の改定
- (4) 利用者の意向の確認や意見交換
- (5) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法等

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布、館内掲示、館内放送等により行います。
- (2) 開催通知には、開催日、議事内容、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。
- (3) 利用者の身元引受人等には、原則として、書面により連絡します。

6. 記録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度双方の発言の記録を作成して館内において閲覧できるものとします。

7. 施行日

この細則は、平成22年11月 1日から実施いたします。

別表Ⅳ

苦 情 処 理 細 則

1. 利用者は、入居契約書第10条の規定に基づき事業所の状況や事業所が提供するサービスに関し、事業所に苦情を申し立てることが出来ます。
2. 苦情を申し立てることにより事業所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。
 - ① 利用者は、苦情の内容を口頭又は文書により事業所の苦情処理担当責任者に伝えます。
 - ② 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。
 - ③ 個別に対応が可能であるものに付いては、事業所は直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の利用者又は利用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、運営懇談会を開き協議または報告するものとします。
 - ⑤ 苦情解決の内容が運営規程の改定に及ぶ場合には、運営規程20条の規程に従い改定を行います。
4. 当事者間での解決がつかない場合は、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、入居契約書第39条に従って管轄地方裁判所に提訴することが出来ます。
5. 苦情処理担当責任者は、当該事業所の施設長とする。
6. 苦情処理の体制は、利用者等が見やすい場所に掲示します。
7. 施行日
この細則は、平成22年11月 1日より実施します。