

管 理 規 程

1. 目的

この規程は住宅型有料老人ホーム入居契約書(以下「入居契約書」といいます。)第4条の規定に基づき「住宅型有料老人ホーム ほたるの郷」(以下「ホーム」といいます。)の管理、運営ならびに利用に関する事項を定めたもので入居者、同居者及び来訪者(以下「入居者等」といいます。)が、快適で心身ともに充実、安定した生活を営むことに資するとともに、ホームの良好な生活環境を確保することを目的とします。

2 遵守義務

- (1) ホームは、前項の入居契約書及び本規程に従ってホームの管理運営を行い、良好な環境の保持に努めるとともに入居者に対する各種サービスを提供するものとします。
- (2) 入居者等は、この規程及びホームが別に定める別表の記載事項を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとします。

3. 入居者及び追加入居者

入居者とは、要介護1～要介護5の方で認知症等の方及び日常生活で介護の必要な方をいいます。
この管理規程は入居者のほか次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。

4. 同居者及び来訪者

同居者及び来訪者とは次の方をいいます。

(1) 同居者

- (ア) 同居者とは、入居者の付き添い、介助、看護等の目的で居室内に長期にわたり同居する人をいいます。
- (イ) 同居者としては、ご家族やご親戚の方または介護人、看護師等の方が対象となります。
- (ウ) 同居者は1名とし、期間は1ヶ月以内とします。
- (エ) 同居者を希望される場合はホームの許可が必要です。
- (オ) 同居者は、入居者の生活支援の必要がなくなったとき、または同居人が病気等で生活支援を行う能力を失った時は退去していただきます。
- (カ) 同居者は原則としてホームでの食事サービスを受けることが出来ませんが、介護サービス等の各種サービスを受けることが出来ません。
- (キ) 同居者については別に定める管理費を入居者に負担していただきます。

(2) 来訪者

- (ア) 来訪者とは、入居者及び同居者以外の方であって入居者の生活支援以外の目的で来訪される方をいいます。
- (イ) 宿泊にはホームへの届出が必要です。なお、室料は無料ですが、食事提供を行う場合は別紙6の料金を頂きます。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は、一般居室 25 室です。定員数については、重要事項説明書に記載します。

ホーム管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の統括のもとにホーム職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、基本的に、別表「施設職員の配置状況」の通りです。毎月の職員体制は館内に掲示されますのでご覧ください。

- (1) 健康管理部門
- (2) 食事部門
- (3) 生活相談・助言部門
- (4) 生活サービス部門
- (5) レクリエーション部門
- (6) 事務・管理部門

6. 管理運営業務

ホームは次の業務を行います。

- (1) 敷地及び施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理等に関する業務
- (2) 入居者が使用する居室及びその備え付け設備（以下、「居室等」といいます。）についての定期点検、補修並びに取替え等に関する業務。
- (3) 入居者に対する各種サービスの提供業務
- (4) 防犯・防災に関する業務
- (5) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (6) 職員の管理と研修

7. 居室の設備及びその利用

入居者等は居室等を別表 1 「居室等の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

8. 居室の維持・補修

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、ホームが設置したものについては自ら補修します。入居者等はホームが行う維持・補修に協力するものとします。ただし、入居者等が故意又は過失或いは不当な使用により居室等を損傷または汚損したときはこれらの補修に要する費用は入居者の負担とします。

9. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」といいます。）を別表 2 「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。入居者は「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等を利用する時は、施設長の承認を得るものとします。

10. 運営懇談会

入居者の方々の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行う為、ホームと入居者から成る「はたるの郷運営懇談会」を設置します。運営懇談会は別表 3 「運営懇談会細則」により運営されます。

11. 利用できる各種サービス

ホームは次のサービスを提供します。その具体的内容、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては別表 4「サービス一覧表」のとおりとします。

(1) 介護サービス

(ア) ホームにおいて提供する介護サービスについては介護基準を作成して、それに基づいて介護サービスを提供します。

(イ) 介護サービスの内容は、重要事項「介護サービス等一覧表」のとおりです。介護サービスは原則として、要介護者等以外の入居者に対するサービスと要介護者に対する介護保険給付対象サービス・介護保険給付対象外サービスに分離して記載されています。

(ウ) 介護が提供される場所は、原則として居室です。

(エ) 介護職員、看護職員等の職員配置状況は原則として別表 10「施設職員の配置状況」のとおりですが、入居者数、要介護者等の数の変動等により変わることがあります。ただし、介護保険法令のほか、「施設類型及び表示事項」に示された「介護にかかわる職員体制」を将来にわたって守るものとします。

(オ) ホームは、入居契約書第 7 条四号により、介護サービスの提供に当っては、入居者の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の入居者の心身状況、緊急やむをえなかった理由を記録し、ご家族等の要求がある場合及び監督機関等の指示等がある場合には、これを開示します。

(2) 健康管理サービス

(ア) 入居時および年 1 回以上の定期健康診断のほか健康相談等を別表 4「健康管理サービス」に従って行います。

(イ) 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必要な協力を別表 5 に従って行います。

(ウ) 協力医療機関との「医療協力に関する協定書」は別表 5「医療協力に関する協定書」の通りです。

(3) 食事サービス

(ア) 原則として、毎日 1 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) 医師の指導による治療食等特別食を提供します。

(ウ) 食事サービスの提供は別表 6「食事サービス」に従って行います。

(4) 生活相談・助言サービス

入居者の生活全般に関する諸問題について相談や助言を別表 4「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(5) 生活サービス

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別表 8「生活サービス」に従って提供します。

(6) レクリエーション等

文化・余暇利用活動や運動・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。

(7) その他の支援サービス

ホームはこの他にも施設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。

12.費用及び使用料

(1) 月払いの管理費、食費等の日常生活上の費用及び共用施設使用料については、別表 9「月払い費用及び使用一覧表」によります。

(2) 管理費についての取り扱い

管理費は次のものに充当します。

共用施設等の維持・管理費、事務管理部門の人件費及び事務費、要介護者等以外の入居者に対する日常生活支援サービス等に係わる人件費。

管理費は、入居契約後入居可能日以降に入居してない場合及び 31 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。

(3) 食費についての取り扱い

食費は摂食に関わらず算定させていただきますが、2 日前に欠食の届出を出した場合は差し引いた額をご請求いたします。

食費は次のものに充当します。

食材費、その他食事部門の人件費、設備・備品代（調理具・食器等）。

朝、昼、夜それぞれの単価は別表 9「月払い費用及び使用料一覧表」の金額の通りです。

2 日前に欠食の届けをした場合は、喫食実績に基づき清算するものとします。

日常以外の特別食（医師の指示による治療食を含む）等は、その都度、その内容により相談させていただきます。

(4) 入居者等が居室で使用する水道、電気の使用料、電話料及びこれに類する公共料金についてはこれを供給する事業体の料金規定及び支払方法によります。また、これらの料金の変更は、それぞれの公共料金の変更に従うものとします。

(5) 駐車場等の使用料、入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用、給湯並びに暖房の使用料については別表 9 に従ってお支払いいただきます。

(6) 介護サービスのうち、要介護者等に対する介護保険給付対象サービスの提供に対しては、月毎に給付額の一部負担が必要です。

(7) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(8) 費用の改定

入居契約第 27 条に基づき、ホームが所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数及び人件費等を勘案の上、運営懇談会の意見を聴いて改定します。

(9) 支払方法

費用及び使用料の支払いについては、入居者宛に費用項目の明細を付し毎月 10 日までに請求します。ホームはこれに基づき原則としてその金額を銀行口座から自動引き落としとします。

入居者は、ホームの指定する銀行に入居者名義の普通預金口座を設け、その口座から毎月 20 日までに前月分を自動振替の方法により、ホームの口座にお支払いいただきます。その場合、消費税を加算していただきます。

13.苦情処理

入居者からの苦情又はご意見は、別表 11「苦情処理細則」により解決を図ります。

14.管理規程の改定

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。

15.施行日

この管理規程は、平成 26 年 5 月 7 日から実施いたします。

この管理規定は、令和 4 年 3 月 7 日に改定します。

説明年月日 令和 年 月 日

説明者署名

私は、本書面に基づいて事業者から管理規程の説明を受け、内容に同意いたしました。

契約者住所

契約者氏名 _____

代理人氏名 _____

(利用者との続柄)

(別表1)

居室等の使用細則

ホームの建物及び付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため、施設の使用にあたっては管理規定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) 施設内は冷暖房の設備が完備していますが、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、出火総件数のうちの大半を占めるといわれています。
当ホームでは、禁煙を義務付けております。

2. 災害時の心構え

建物は耐震構造の木造造りです。従って、火災発生時の火の煙の速さ、地震等も揺れが大きいです。災害時の心構えとして以下の事を遵守して下さい。

(1) 地震について

木造造りのため相当な揺れをお感じになるとは思いますがあわてて廊下、階段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まず火元を消してからクッションなどで身体を保護するようにしてください。

(2) 火事について

自分の居室から火を出しても延焼する恐れはあります。もし同じフロアまたは廊下で火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をしっかり閉めて、火や煙が室内に入らないようにしてください。また、万一自分の居室で出火した場合は、お近くの非常ベルを押すと同時にナースコール等で速やかに事務所に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をしてください。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しっかり閉めて延焼防止を心がけてください。

火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等、職員による避難誘導を致しますので落ち着いて行動してください。

消防署の指導により廊下、階段等にももの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ください。

(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、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、室外の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。

(4) 非常用出口等について

火災等の非常時には、避難用として各居室の窓より出ることができます。
スロープを設置しておりますが、非常時以外はお使用にならないようお願いします。
窓付近には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようお願いします。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、必ず事務所を通してください。

- (2) 来訪者については、まず相手を確認し、知らない人は入室させないようお願いします。
- (3) 防犯には各入居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。

4. 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等がご使用の場合には管理室に申し出てください。所有車の常駐を希望される方は別途ご契約ください。

5. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別にポリ袋に入れ、廊下に設置の専用容器にお入れください。毎日定時に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、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。

6. 防音

戸の開閉音やテレビ、ラジオ等の音量は他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。お互いに他の入居者の生活を侵さないようご配慮ください。

7. 掲示

各種行事等の予定あるいはホームからの連絡事項等は主に掲示板に掲示しますのでお見逃しのないようにお願いします。

8. 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。

- ・クローゼット
- ・ナースコール（室内電話）
- ・冷暖房設備

これらが、破損、汚損した場合は、もともとこれらに欠陥があった場合及び通常の使用並びに自然消耗によるものについては、施設の負担で修理もしくは取り替えますが、故意または過失の有無によっては修繕費を請求させていただきます。

9. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、ナースコールを押して通報してください。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

10. 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。

11. 施行日

この細則は、平成 26 年 5 月 7 から実施いたします。

この細則は、令和 4 年 3 月 7 日に改定します。

(別表 2)

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務所	8 : 30～ 17:30	事務員が月曜から金曜日まで常駐しております。
正面玄関		19:00 以降及び 9:00 以前は施錠しております。インターホンで職員へ連絡して下さい。
ダイルーム	朝食 7:30～8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 17:30～18:30	職員が食事を配膳車で運び、配膳下膳のサービスを行います。 ※食事以外では、談話室として利用することができます。
浴場	10:00～16:00	毎日ご利用になれます。
洗濯・ランドリー	洗濯機 2 台・乾燥機 2	設置場所は重要事項サービス一覧をご参照下さい。
緊急通報設備		廊下、ダイルーム(食堂)等の共通部分には緊急ボタンを設置していますので緊急時に使用できます。
防災設備		廊下、ダイルーム(食堂)等には天井面に感知器及びスプリンクラーが設置してあります。また、火災等による停電時には非常用照明及び誘導灯が点灯します。
避難設備		正面玄関、各居室のドア窓が非常口となっております。有事の際は、車イス等も利用できるよう各居室のドア窓部にはスロープが設けてあります。
ごみ収集		ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別にポリ袋に入れ、廊下に設置してある専用容器に入れて下さい。定期的に職員が収集します。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙は使用しないで下さい。紙詰まりを起すおそれがあります。

1. 目的

入居契約書第 8 条及び管理規程 10 条に基づき、ホームの健全な運営と入居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「ほたるの郷運営懇談会」（以下「懇談会」といいます。）を設置します。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会はホームを代表する職員及び入居者（全員又は代表者）により構成されます。
- (2) 入居者のうちの要介護者等については、その身元引受人等（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) ホームを代表する役員は、必要に応じて出席して、ホーム全体に関する事項について説明します。
- (4) 入居者とホーム双方の合意が成立した場合には、第三者的立場にいる方を構成メンバーとします。

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として定例懇談会を年 2 回程度開催します。但し、定例懇談会のほか、ホームと入居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) 懇談会の進行はホーム側にて行います。

4. 議題

- (1) 施設における入居者の状況、入・退去の状況、要介護者の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (3) 入居者の意向の確認や意見交換
- (4) 各年度の職員数・介護職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況説明等
- (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) 要支援者・要介護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. 議事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館内において閲覧に供するとともに、全入居者及び身元引受人等に配布します。議事録は 2 年間保存します。

7. 施行日

この細則は、平成 26 年 5 月 7 日から実施いたします。

この細則は、令和 4 年 3 月 7 日に改定します。

(別表 4)

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
定期健診	健康診断：年 1 回 協力医療機関（串間中央 クリニック）と連携し実 施	有料 実費	
健康管理	・ 個人別健康管理 ・ 医師・看護師による健 康情報の継続的管理	無料	
健康相談	・ 随時・介護福祉士 ・ 生活相談員	無料	
慢性疾患管理	・ 入居者の慢性疾患につ いては、その状況に応じ て個別に対応します。	有料 実費	

● 入居者のかかりつけの病院・医師、歯科医院、歯科医への問い合わせについて

主治医やかかりつけの病院で継続して健康診断や診察を受けられることは差し支えありません。

ただし、緊急時等のために入居者の健康状態を施設として把握しておく必要がありますので、入居者の主治医やかかりつけの病院に、健康状態について問い合わせることがあります。あらかじめご了承ください。

(別表 5)

医療協力に関する協定書

令和 4 年 6 月 20 日

甲 宮崎県串間市大字西方 6601 番地 1
串間中央クリニック
院長 山田 孝俊

乙 宮崎県串間市大字本城 7610 番地
株式会社 メソテース
代表取締役 永井 朋人

串間中央クリニック（以下「甲」という。）と以下 株式会社 メソテース「乙」という。）は、乙が設置・運営する住宅型有料老人ホーム「ほたるの郷」の入居者の医療サービスについて次のとおり協定書を締結する。

1. 乙は、入居者への必要な医療サービスの提供を甲に求めて入居者の健康の保持に努め、甲もこれに協力することを承諾した。
2. 前条の甲の入居者に対する協力内容は、次のとおりとする。
 - 一 往診による入居者の健康指導、診療及び治療、健康診断等
 - 二 緊急時の往診
 - 三 他の医療機関に入院・転院の紹介
3. 前条の医療費の負担は、入居者が負うものとする。
なお、医療費の清算は月末とし、入居者の医療費を乙がとりまとめて甲へ支払う。
4. 甲の診療科目は、次のとおりとする。
(診療科目)
内科
5. 本協定に定めのない事項・事態については、甲、乙双方は協議の上、誠意を持って対処するものとする。
6. 本協定の有効期間は 1 年とし、その後は期間満了の 1 か月前迄に双方からの特段の異議申し出の無い限り自動更新されるものとする。

以上

(別表 6)

食事サービス

項目	内容	料金	予約等
食事の提供時間	朝食 7:30～8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 17:30～18:30	朝食 400 円/回 昼食 500 円/回 夕食 400 円/回 おやつも提供いたします。	
治療食	慢性病等のためまたは一時的に治療食の彫るような方には医師の指示を受けて治療食を提供します。	有料 要相談	
特別食	親しい仲間や家族、友人との会食、お祝いごとには、要望、予算に応じ特別食を提供します。なお、来訪者には入居者と同じメニューで食事の提供をいたします。	一部有料（会食、利用者希望等による献立等） 当ホームが準備する創立記念食や季節の行事食は無料です。	必要
居室での食事	病気等の理由により食堂で食事ができない場合は、食事を居室までお届けいたします。下膳サービスもいたします。	食事代のみ	

- 食事を召し上がるかどうかは 1 日前までに食事担当者に申し出てください。申し出がない場合は召し上がるものとして準備いたします。
- 病院・歯科医療機関等で担当医師から食事に関する指示書（食事箋）が出されている場合には、ホームの担当者にご提示ください。
- 特別食には、ホームが定期的に提供する行事食等も含まれています。
- 食費は毎食召し上がる前提にてご請求させていただきますが、1 日前までに申し出があった場合、差し引いた額を請求いたします。

(別表 7)

生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談・助言	・日常生活における入居者の心配事や悩みなどについては、職員がいつでも相談に応じます。 例えば(食事、健康面、趣味、人間関係等の相談項目と担当相談員等の表示) ・財産管理や運営等に関する相談に関しては、施設が弁護士、税理士等の専門家を紹介します。	無料	

- 身元引受人の変更や成年後見制度に関する問題等についてもご相談に応じます。

(別表 8)

生活サービス

項 目	内 容	備 考
事務所管理者及び職員	・職員による次のサービスを提供します。 来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言、郵便物・新聞・雑誌その他配達物の受付、保管、手渡し、タクシー、ハイヤー等の配車、依頼身元引受人及びご家族への連絡、その他勤務体制・時間の変更等の通知	
外部業者の取扱い	・入居者の日常生活に必要な業者クリーニング店、食料品店、生花店等の紹介	購入に 際し自己負担
代行	職員が次のサービスを代行します (買物等) 近くの店で生活用品の購入 税金等租税公課の納付等	
書類作成等の援助	例 公的書類等の記入、作成のお手伝い 例 入居者の印鑑登録、住民票等役所手続き (書士業務に抵触しないことに注意のこと)	
金 銭 管 理	金銭管理については、原則ご本人が行うこととしています。 当法人にて管理を行う場合は別途定める規程及び契約書に沿って管理いたします。	
不在中の居室管理	・入居者が居室を空けられる場合希望により次のサービスを提供します。 植木の水やり・簡単な居室内清掃・防災、防犯チェック入居者不在時の入室についての承諾をあらかじめいただきます	
ご み 収 集	毎日回収しますが、ごみは分別して出してください。	
短期治療中等における生活サービス	・入居者が疾病あるいは加齢により、一時的に特定の家事あるいは家事全般に援助が必要となった場合、居室内清掃等担当の職員がお手伝いします。	
内部情報サービス	・施設内で行われる諸サービスのスケジュール・内容及び日常生活における諸連絡については、原則として、玄関ホール脇の主掲示板によりお知らせします。	
葬 儀 関 連	葬儀・仏儀については入居者、身元引受人等との相談により。諸種便宜をはかります。	

(別表 9)

月払い費用及び使用料一覧表

項 目	料 金
居 室 料	21,700 円
管 理 費	31,000 円
食費	40,300 円 朝 400 円 昼 500 円 夕 400 円 1 日 1300 円 治療食（日額） 要相談 特別食（1 食） 要相談
介護保険給付対象外 費 用	入居者の個人的な希望による、又は個人の選択的な個別介護サービスは原則的には「都度払い」となります。
公 共 料 金 等	居室の電気料、共有施設の電気水道等は管理費の中に含まれるが、持ち込みの電化製品使用については 1 日 100 円を支払う。
項目	料金
体験入居	1 日 2500 円/日

(別紙)

修繕項目と費用

入居契約書第 20 条 3 項に規定する居室内における軽微な修繕について、その修繕項目とその費用負担は下記のとおりです。

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. 窓ガラスの取替え	○	
2. カーテンの取替え	○	
3. 電球、蛍光灯の取替え	○	
4. 給水栓の取替え	○	
5. 排水栓の取替え	○	
6. その他軽微な修繕	要相談	要相談

(別表 11)

苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第 9 条の規定に基づき施設の状況やホームが提供するサービスに関し、ホーム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、ホーム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とおりです。
 - ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情窓口の苦情対応責任者に伝えます。
 - 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ついては、ホームは直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 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ついて、運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。
 - ⑤ 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 14 項の規程に従い改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して 2 年間保存します。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、宮崎県長寿介護課に苦情を申し出ることができます。
5. 当事者間での解決がつかない場合は、前 4 項のほかに入居契約書第 7 条七号により都道府県担当課、広域社団法人有料老人ホーム協会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 47 条に従って宮崎地方裁判所に提訴することができます。
6. 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。
7. 施行日
この細則は、平成 26 年 5 月 7 日から施行します。
この細則は、令和 4 年 3 月 7 日に改定します。