

介護付有料老人ホーム 管理規程

1. 目的

この規程は介護付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6条の規定に基づき、「生活倶楽部ウィズ南片江」（以下「施設」といいます。）の管理、運営並びに利用に関する事項を定めたもので利用者及び来訪者（以下「利用者等」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、施設の良い生活環境を確保することを目的とします。この管理規程は利用者等を対象とします。

2. 遵守義務

- （1）施設は、入居契約書及び本規程に従って施設の管理運営を行い、良好な環境の保持に努めるとともに利用者に対する各種サービスを提供するものとします。
- （2）利用者等は、その規程及び施設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. 利用対象者

概ね65歳以上の方で、介護保険受給対象の方及び特定疾病認定者で、日常生活において介護の必要があり、介護保険受給対象の方をいいます。

4. 来訪者

- （1）来訪者とは、利用者以外の方で来訪される方をいいます。
- （2）来訪者の宿泊については、施設への届出が必要です。

5. 管理運営組織

施設の運営管理のために、下記の部門を設置し、施設長の統括のもとに施設職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、基本的に、重要事項説明書5. 職員体制の通りですが入居状況等により変動することがあります。

6. 管理運営業務

施設は次の業務を行います。

- （1）敷地内の共用部分・共用施設の維持、補修、管理、清掃、消毒等に関する業務
- （2）利用者が使用する介護居室及びその備え付け設備についての定期的点検、補修並びに取替え等に関する業務
- （3）利用者に対する各種サービスの提供業務
- （4）防犯・防火に関する業務
- （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

利用者等は居室及びその備え付け設備（以下「居室等」といいます。）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

施設は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、施設の費用でもって補修します。別表6「修繕項目と費用負担」に基づき利用者等は施設が行う維持・補修に協力するものとします。ただし、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損傷又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。

9. 共用施設及び共用設備の利用

利用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。利用者は定める利用時間を越えて共用施設等を利用するときは、施設長の承認を得るものとします。

10. 運営懇談会

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、施設と利用者からなる「運営懇談会」（名称：懇談会）を設置します。懇談会のメンバー構成は、施設を代表する役職員（施設長、副施設長、生活相談員、計画作成担当者、看護責任者等及び利用者（全員又は代表者）により構成されます。利用者のうち、その状態によっては身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も、代理人として構成メンバーに認証します。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

施設は次のサービスを提供します。その具体的内容、利用負担及びサービスの内容については重要事項説明書別添2「提供するサービスの一覧表」のとおりとします。

（1）介護サービス

- イ. 施設において提供する介護サービスについては計画書を作成し、それに基づいて介護サービスを提供します。
- ロ. 介護サービスの内容は、重要事項説明書別添2「提供するサービスの一覧表」のとおりです。
- ハ. 介護が提供される場所は、原則として居室・共用部です。介護職員、看護職員等の職員配置状況は原則として、重要事項説明書5. 職員体制のとおりですが、利用者数、要介護度の変更等により変わることがあります。ただし、介護保険法令の他施設類型及び表示事項に示された職員体制と施設が独自に設定している職員配置基準を守るものとします。
- ニ. 施設は、入居契約書第8条五号により、介護サービスの提供にあたっては、利用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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、やむを得ず身体拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身状態、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開示します。

（2）健康管理サービス

- イ. 健康相談等については、協力医療機関を定め、協力医療機関等において、適切な健康管理サービス及び必要な治療が行われるように、別表4-1「健康管理サービス」に従ってサービスを行います。
- ロ. 協力医療機関との協定は重要事項説明書4. サービスの内容（医療連携の内容）の通りです。

（3）食事サービス

イ. 原則として、毎日１日３食を提供する体制を整え、栄養士その他必要な職員を配置します。

ロ. 慢性疾患等による食事制限のある利用者には、医師の指導による食事を提供します。

ハ. 食事サービスの提供は別表４－２「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

利用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４－３「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

生活全般に関するサービスを別表４－４「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。毎月レクリエーション活動予定表を作り、参加費用の有無等を明記して、施設内に掲示又は配付します。

(7) その他支援サービス

施設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。別途費用がかかる場合もありますのでご相談下さい。

12. 利用料等

(1) 管理費、食費等の日常生活上の費用及び共用施設利用料については、別表５「利用料等一覧表」によります。

(2) 食費について、朝・昼・夕それぞれの単価は別表５「利用料等一覧表」の金額の通りです。前日 10 時までに欠食の届けをした場合は、喫食実績に基づき精算するものとします。

(3) 利用者の希望により提供した個人的サービス等の費用については別表５「利用料等一覧表」に従ってお支払いいただきます。

(4) その他介護用品等は、別途実費にてご負担いただきます。

(5) 費用の改定について、入居契約書第 28 条に基づき、施設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、運営懇談会で通知致します。

(6) 利用料等の支払については、利用者宛に費用項目との明細をつけ、消費税を加算したものを、毎月 15 日までに請求します。施設はこれに基づき原則としてその金額をご指定の金融機関の口座から自動引き落としとします。利用者は施設の指定する集金代行会社による自動振替の方法により、施設の指定口座にお支払いいただきます。

13. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第 21 条により、禁止事項（同条 1 項）と施設の承諾事項（同条 2 項）を定めております。該当項目につきましてはこの定めに従い、対応することといたします。

14. 修繕

入居契約書第 22 条で定める軽微な修繕については、別表 6「修繕項目と費用負担」によります。利用者の希望により居室の造作・模様替えを行う場合も、同条に準じて承認願の提出後、両者協議の上行うものとします。ただし、退居時には居室の造作・模様替えをした部分を原状回復し、その費用は利用者が負担するものとします。

15. 苦情処理

利用者からの苦情又はご意見は、別表 7「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 管理規程の改定

この規程の改定については、運営懇談会にて通知するものとします。

17. 施行日

この管理規程は 2004 年 5 月 1 日から実施いたします。

18. 施設への届出様式

施設に届ける必要事項は、入居契約書及び管理規程に定めております。

- ・ 長期間不在する場合（入居契約書第 25 条第 2 項二号）…外出・外泊届出書
- ・ 施設内において食事をしない場合（管理規程 12（3））…外出・外泊届出書
- ・ 居室の模様替えを行う場合（入居契約書第 22 条及び管理規程 14）…契約内容・重要事項等変更確認書
- ・ 身元引受人等の変更等を行う場合（入居契約書第 40 条）…契約内容・重要事項等変更確認書
- ・ 返還金受取人の変更を行う場合（入居契約書第 41 条）…契約内容・重要事項等変更確認書
- ・ 入居契約解除を行なう場合（入居契約書第 29 条第 31 条）…契約の終了・解約届（退居申込書）

別表 1

居室等の使用細則

施設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程による他次の事項をお守り下さい。

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) 原則として館内は禁煙となっています。
- (3) 消防署の指導により、居室入り口にかけるカーテンや暖簾は長さ1 m以内のものとなっております。

2. 災害時の心構え

建物はコンクリート構造ですが、万一の災害発生時の心構えとして次の事項についてご協力下さい。

- (1) 地震について
地震の時は、あわてて廊下、階段等に飛び出したりすると危険です。スタッフによる避難誘導を致しますので落ち着いて行動して下さい。
- (2) 火事について
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着いて行動して下さい。消防署の指導により、年2回の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
台風の時は、むやみに窓を開けて外の様子を見たりせず、窓を閉める等の措置をお願いします。
- (4) 非常用階段等について
非常時には、エレベーターは使用できません。避難用階段が、建物の北側と南側に各1箇所ずつ設置されており、各階の廊下から出ることができます。非常階段、避難用具等非常時以外はご使用にならないようにお願いします。又、非常階段には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようにお願いします。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務所又はスタッフに申し出て下さい。
- (2) 防犯には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、すぐに事務所又はスタッフにお知らせ下さい。防犯のご協力をお願いします。

4. 鍵の管理

- (1) ご希望の方には居室の鍵をお渡しします。鍵はきちんと管理し合鍵は作られないようにお願い致します。退居時に必ずお返し下さい。
- (2) 鍵を紛失、あるいは破損した場合は事務所までお知らせ下さい。(紛失の場合の費用はご負担いただきます。)施錠をされていても緊急時はやむを得ず職員により開錠する場合がございますのでご了承下さい。

5. 駐車場

敷地内に来訪者用の駐車場を確保しています。来訪者等がご使用の場合には事務所に申し出て下さい。

6. ごみ処理

ごみは、毎日定時に収集いたします。

7. 水漏れ

施設内では浴室だけが防水となっており、それ以外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。居室内の洗面台・トイレ等に係る排水口は常に目詰まりがないよう、又水の流しっぱなし等のないようにご注意ください。

8. 防音

居室内でテレビ、オーディオ等を楽しむときは、音量等に気を付けて、お互いに他の利用者の生活を侵さないようにご配慮下さい。

9. 掲示・配付

施設からの連絡事項等は主に掲示板又は配付でお知らせしますので、お見逃しのないようお願いします。

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 3 項の定めによる費用負担の区分は、原則として、別表 6「修繕項目と費用負担」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られた設備は、介護ベッド・チェスト・クローゼット・ナースコール・照明器具・エアコン・カーテン・トイレ・洗面台です。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によるものについては、事業者の負担で修理もしくは取り替えます。但し、利用者等が故意又は過失或いは不当な使用により破損、汚損した場合は、これらの補修・修繕に要する費用は利用者の負担とします。退居時には改修も含め、原状回復を利用者のご負担でお願いします。

12. 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。

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	09:00～17:00	1 階に事務職員が常勤しております。不在の場合は他の職員が御用を承ります。
介護ステーション	随時	各ユニットごとに設けられています。24 時間職員が常駐していますので、御用の方は介護ステーションの職員へお尋ね下さい。
正面玄関	09:00～17:40	夜間は防犯のため施錠します。夜 17:40 以降及び朝 09:00 以前の施設への出入りは、建物裏側の通用口が利用できます。インターホンを通じて介護ステーションの職員に連絡して下さい。
食堂	朝食 08:00～09:00 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	左記の時間帯に食堂で召し上がれます。身体の具合が悪く、食堂での食事ができないときは、居室での食事ができます。お食事の不要は前日 10 時までにご連絡下さい。
郵便	随時	宅急便・手紙等の郵便物は受付にて受け取り、利用者へお渡しします。
談話室	随時	各ユニットに設けられています。来訪者との歓談や打ち合わせ、利用者同士の交流の場としてご利用できます。
浴室	予約制	利用の際は、必ず介護ステーションの職員に申し出て下さい。
防災設備		廊下、エレベーターホール、食堂、談話室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。又、停電時には非常用照明及び誘導灯が点灯します。
健康管理室	09:00～17:40	看護師が常勤します。ごく日常的な健康相談・生活相談は無料です。居室のナースコールは介護ステーションにつながり、職員が速やかに対応します。
身障者用トイレ		1 階ロビー及び各ユニットに設けられています。具合が悪くなられた際は設置されておりますナースコーでお知らせ下さい。職員が対応致します。
面会	10:00～16:00	予約制となっておりますので、前日 17:00 までにご連絡下さい。居室にて 30 分の面会となります。※感染症対応時は不可
駐車場		利用される際は、事務室に届け出て下さい。路上駐車は近隣の方のご迷惑となりますのでお控え下さい。

別表3

運営懇談会細則

1. 目的

管理規程 10 に基づき、施設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、必要な事項及び意見を交換する場として「ウィズ南片江運営懇談会」（以下「懇談会」といいます）を設置します。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会は施設を代表する役職員（施設長、副施設長、生活相談員、計画作成担当者、看護責任者等）及び利用者（全員又は代表者）により構成されます。
- (2) 利用者のうち、その状態によっては身元引受人等も代理人として構成メンバーに認証します。
- (3) 法人を代表する役員（社長・部長）は必要に応じて出席し、施設全体に関する事項について説明します。
- (4) 利用者と施設の双方の合意が成立した場合には、第三者的立場にある学識経験者、民生委員等を構成メンバーとします。

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として年1回開催します。但し、施設と利用者の双方が必要と認めた場合は臨時懇談会を臨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) 懇談会の進行は施設側にて行います。

4. 課題

- (1) 施設における利用者の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理規程、細則等の諸規則の改定やその他のサービス費用及び利用料の改定
- (3) 利用者の意向の確認や意見交換
- (4) 年度ごとの介護にかかわる職員体制の算定方法及び算定結果についての説明等
- (5) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法

- (1) 懇談会通知は、書面配付や電話連絡等により行います。
- (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。

6. 議事録の作成

- (1) 懇談会の議事については、開催のつど記録を作成します。

別表 4－1

健康管理サービス

項目	内容	料金	適用
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	自己負担	状況に応じて、医師の紹介や、カウンセリング等を予約します。
健康相談	・利用者の心身の悩みについては、専門医師が相談に応じます。	自己負担	状況に応じて、医師の紹介や、カウンセリング等を予約します。
慢性疾患管理	・利用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。	自己負担	状況に応じて、協力医療機関への医師の紹介や、カウンセリング等を予約します。
日常医療支援	病気又は怪我により診断、治療が必要となった場合、職員が以下のサービスを提供します。 1. 専門医の紹介等 2. その他サービス（投薬受け取り等）	・通院付添い ・入退院付添い ・投薬受け取り 1 時間 1,980 円（税込）	事前に職員に申し出て下さい。
緊急時対応	緊急時の対応は、原則的に救急車による搬送になります。 又、状況により医師と連絡を取り協力医療機関等での救急治療、あるいは救急入院が受けられるよう計ります。	自己負担	

(注)

1. 今までのかかりつけの病院で継続して健康診断や診療を受けられることは差し支えありません。ただし、緊急時等のために利用者の健康状態を把握しておく必要がありますので、利用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ので、あらかじめご了承下さい。
2. 傷病により、治療及び入院が必要な場合には、医療保険診療が適応されます。その場合の一部自己負担金及び医療保険適用外のものについては利用者の負担になります。

別表 4-2

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	<p>〈1日3食〉</p> <p>朝食：08:00～09:00</p> <p>昼食：12:00～13:00</p> <p>夕食：18:00～19:00</p> <p>来訪者が利用者と同一メニュー・時間で食事をする こともできます。</p> <p>朝食：08:00～09:00</p> <p>昼食：12:00～13:00</p> <p>夕食：18:00～19:00</p>	<p>食費に含まれます</p> <p>562 円（税込）</p> <p>724 円（税込）</p> <p>724 円（税込）</p> <p>715 円（税込）</p> <p>990 円（税込）</p> <p>990 円（税込）</p>	<p>利用者 予約不要</p> <p>来訪者予約要（2日 前までにご予約をお 願います。）</p> <p>※感染症対応時には 対応不可</p>
特別食	医師が慢性疾患による必要性を指示（減塩等）した 時には、指示内容に応じた食事を提供。	食費に含まれます （特別な場合のみ別途 自己負担）	医師の指示が必要
行事食	施設が定期的に行う行事（敬老の日・お正月）等の食 事です。	食費に含まれます	
居室での食事	身体の具合が悪いときやその他の理由で居室での食 事を希望される時は居室への配膳・下膳を行います。 自分でお食事を摂ることが困難な方には、食事介助 をいたします。		事前に職員にお知ら せ下さい

（注）

1. 食事を召し上がるかどうかは前日 10 時までに事務所又は介護スタッフに申し出て下さい。申し出がない場合は召し
上がるものとして準備しますので、欠食精算の対象にはなりません。
2. 病院等で担当医師から食事に関する指示が出されている場合には、必ず看護師にお知らせ下さい。

別表4-3

生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談・ 助言	日常生活における利用者の心配事や悩み等については、職員がいつでも相談に応じます。 1. 食事についての相談 2. 健康面についての相談 3. 趣味についての相談 4. 人間関係についての相談 5. その他	日常的な事柄で、スタッフに対する相談は無料	不要

別表4-4

生活サービス

項目	内容	料金	備考
事務所	事務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 ・タクシー等の配車依頼・その他 (事務職員が不在時は、介護スタッフが代行します)	無料	不要
外部業者	利用者の日常生活に必要な業者 ・日常着洗濯業者・クリーニング業者・新聞店・理美容店・その他	費用のかかるものは全て自己負担	
代行	職員が次のサービスを代行します。 ・買物・病院への投薬受け取り・手紙の差出等・その他	1時間1,980円(税込)	事前に職員にお知らせ下さい
書類作成等の援助	・必要な書類の準備…職員で準備可能な物 ・書類の作成…職員で作成可能な物 ・手続き…職員で手続き可能な物	1時間1,980円(税込)	事前に職員にお知らせ下さい
金銭管理	嗜好品、日用品購入、もしくは診療費、処方薬の支払いの際、施設より立替えも可能です。(立替金は月末に精算し、領収書をお渡しします。月額利用料等の滞納がある場合は、この限りではない。)	無料	
居室清掃	日常の清掃の他に、消毒及び点検を行います。	臨時に行う場合は実費	不要
不在中の居室管理	利用者が居室を空けられる場合、希望により観葉植物の水やり、居室内の清掃、換気等をおこないます。	無料	事前に職員にお知らせ下さい
ごみ収集	ごみは毎日定時に収集します。	無料	不要
内部情報	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、掲示板等によりお知らせします。	無料	
訪問マッサージ	あん摩マッサージ指圧師の資格を持った施術師が健康保険対応でマッサージをされます。利用者、身元引受人等との相談により、対応します。	自己負担	事前に職員にお知らせ下さい。
葬儀関連	葬儀・仏事に関しては利用者、身元引受人等からの相談により、対応します。	自己負担	

別表 5

利用料等一覧表

内容	料金
家賃	月額:1 人部屋 54,000 円～（非課税） 2 人部屋 85,000 円～（非課税） ・ ご不在中もお支払いいただきます
共益費	月額:1 人部屋 28,000 円（非課税） 2 人部屋 50,000 円（非課税） 〈内訳〉 共用部分に係る家賃・水光熱費・維持管理費等 ・ ご不在中もお支払いいただきます
管理費	月額:1 人部屋 59,400 円（税込） 2 人部屋 118,800 円（税込） 〈内訳〉 事務通信費、生活サービスに関わる人件費、外部委託費（清掃・洗濯・産廃・リネン・その他設備管理費等）等 ・ ご不在中もお支払いいただきます
食費	月額 60,264 円（税込） （朝食:562 円 昼食:724 円 夕食:724 円）（税込） 施設の行事食を含みます。減塩食等にも対応します。 ※治療食等による特別な内容等については、「特別食（治療食等）の申込書」が必要になります。
介護保険受給対象外費用	・ 重要事項説明書の別添 2「提供するサービスの一覧表」による
来訪者宿泊料	・ ご希望があれば、折りたたみベッドや貸布団の手配をいたします。 一泊（折りたたみベッド・貸布団・入浴:1,980 円（税込） ・ 申し込みは 2 日前までをお願いします。 ※感染症対応時には宿泊不可
体験入居	ご入居に際しては、体験入居も可能です。 1 泊 2 日:6,600 円（税込） 延長の場合 1 日:3,300 円（税込）
居室設備メンテナンス	・ 居室エアコン 2 年に 1 度（点検・洗浄）します。 ・ 居室カーテン 最長 3 年に 1 度を基準としてクリーニング ・ 経年劣化に伴う衛生設備（トイレ・洗面台等）の補修等

別表 6

修繕項目と費用負担

修繕項目	施設の費用負担	利用者の費用負担
1. 窓ガラスの取替え	事業者に起因する汚損・破損時に適宜	利用者に起因する汚損・破損時に適宜
2. マット・カーテンの取り替え	事業者に起因する汚損・破損時に適宜	
3. 床・天井・壁紙等の張り替え	事業者に起因する汚損・破損時に適宜	
4. 電球・蛍光灯の取り替え	必要に応じて適宜	
5. 給水栓の取り替え	必要に応じて適宜	
6. 排水栓の取り替え	必要に応じて適宜	
7. 外壁等の補修	必要に応じて適宜	
8. 駐車場の整備	必要に応じて適宜	
9. 共用部の手入れ	必要に応じて適宜	
10. その他軽微な修繕	必要に応じて適宜	

(注) 利用者のご希望による造作や模様替えについては、事前に承認届けを提出頂いた後協議し承認します。

別表 7

苦情処理細則

1. 利用者は、入居契約書第 10 条の規程に基づき施設の状況や施設が提供するサービスに関し、施設に苦情を申し立てる事ができます。
2. 利用者は、苦情を申し立てることによって施設から不利益な扱いを受ける事はありません。
3. 苦情の申し立てと処理の手順は以下の通りです。
 - ・利用者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情処理担当責任者に伝えます。
 - ・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、問題を解決します。
 - ・個別に対応が必要であるものについては、施設は直ちに対処し、問題を解決します。
 - ・苦情内容が、複数の利用者又は利用者全員の利害又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法等について、運営懇談会等を開き協議又は報告するものとします。
 - ・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 16 の規程に従い改定を行います。
4. 当事者での解決が難しい場合には、苦情解決を社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情処理委員会に付託することができます。同協会における苦情処理は協会の苦情処理規程に従って行われます。
5. 当事者間での解決が難しい場合には、前項 4 項の他に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 46 条に従って管轄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、利用者が見やすい場所に提示します。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	生活倶楽部ウィズ南片江
申請するサービス種類	(介護予防)特定施設入居者生活介護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に引き継ぐ体制を整えている。御意見箱の設置も行ない文書による苦情・要望も受け付けている。

【電話番号】092-866-0065

【FAX】092-866-0001

【苦情対応窓口】(生活相談員) 田川 善浩

【施設管理者】(施設長) 杉 智佐登

【苦情対応責任者】(本部長) 佐藤 祐樹

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1)基本姿勢

- ・苦情に対しては誠意を持って接し、利用者の立場に立って対応すること。
- ・サービスの向上、質の向上の機会ととらえ、前向きに対処すること。
- ・原因の所在を明らかにする事により、同じトラブルが起きないように、スタッフ全員の共通理解を図り、サービスの向上に向けて努力すること。

(2)苦情発生時

- ・苦情発生時は利用者も興奮状態にある事が予測されるので、担当者はまず、利用者の言い分を全て聞くこと。
- ・途中で話をさえぎったり、こちらの意見を述べたりすることは、トラブルをこじらせる原因の一つとなるので注意すること。
- ・利用者の話が落ち着いたら、事実の有無や所在を一つ一つ冷静に確認すること。

(3)事業所内体制

- ・担当者が詳しく状況を確認する。
- ・担当者は状況を判断し、当事業所に非があった場合は事業責任者に報告する旨、丁寧に伝える。
- ・事業責任者は当事業所に非があった場合に、利用者およびその家族に対し、お詫びと今後の対応について説明し理解を求める。
- ・事業責任者は定期的にミーティングを開催し、スタッフのケアの統一、今後のサービス向上を図る。あわせて、トラブルの内容を全員に報告し、全体的な質の向上を図るように促す。

(4)記録の保管

- ・トラブルの記録を報告書に記載し保管、再発防止に役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

4 その他参考事項

- ・普段から苦情に繋がる前に事前に気付く事が出来るように利用者の立場に立ったサービスを心掛ける。
- ・毎日の朝礼で重要事項の確認を行なう。
- ・研修、勉強会へ参加し介護の質の向上を図っていく。

公的機関相談窓口

福岡県国民健康保険団体連合会 092-642-7800(直通)
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 092-642-7859

東 区 福祉・介護保険課 電話 092-645-1069
博多区 福祉・介護保険課 電話 092-419-1081
中央区 福祉・介護保険課 電話 092-718-1102
南 区 福祉・介護保険課 電話 092-559-5125
城南区 福祉・介護保険課 電話 092-833-4105
早良区 福祉・介護保険課 電話 092-833-4355
西 区 福祉・介護保険課 電話 092-895-7066

福岡県国民健康保険団体連合会

福岡市博多区吉塚本町13-47

【電話番号】092-642-7800 【FAX】092-642-7852

【時 間】9:00～17:00(月～金)

高齢者虐待に関する行政の相談窓口

福岡市 虐待通報等受付窓口

福岡市中央区天神1-8-1

【電話番号】092-711-4319

【時 間】9:00～17:00(月～金)