

住宅型有料老人ホーム メープルコートあまみ

運営規程

第1条 目的

この規程は有料老人ホーム入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）ます。）第5条の規定に基づき、住宅型有料老人ホーム メープルコートあまみ（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、施設の良好な生活環境を確保することを目的とします。

第2条 遵守義務

- （1）施設は、前項の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。

第3条 入居者

入居者とは、要介護認定の方で日常生活上介護の必要な方をいいます。
この管理規程は入居者を対象とします。

第4条 管理運営組織

施設の居室数は、一般居室 46 室です。

各居室定員数については、入居契約書又は重要事項説明書に記載しています。

施設の管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の統括の下に施設職員が次の各部門を担当します。

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

職員の配置は、基本的に、重要事項説明書に記載の通りですが、入居状況により変動することがあります。

第5条 管理運営部門

施設は、入居契約書第4条及び第6条の規定に基づき、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) 入居者が使用する一般居室及びその備え付けの設備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) 帳簿の作成及び記録の保存業務
- (5) サービス等に係る損害賠償に関する業務
- (6) 防犯・防災に関する業務
- (7) 職員の管理と研修
- (8) 広報・連絡及び涉外に関する業務
- (9) 入居者への業務報告
- (10) 地域との協力

第6条 居室の設備及びその利用

入居者等は、一般居室を別表Ⅰ「一般居室の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

第7条 居室の維持・補修

施設は、一般居室を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、施設が設置したものについては自ら補修します。

入居者等は、施設が行う維持・補修に協力するものとします。

ただし、入居者等が故意又は過失或いは不当な使用により一般居室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。

第8条 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。

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ときは、施設長の承認を得るものとします。

第9条 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、業務を円滑に行うため、入居契約書第8条の規定に基づき、施設と入居者からなる、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。

第10条 利用できるサービス

当施設は入居者に対して、次に掲げる各種サービスを一体的に提供します。

その具体的な内容、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IV「サービス一覧表」のとおりです。

入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録して、5年間保存します。

施設は、運営懇談会等において、入居者の意見を積極的に汲み上げるとともに、第三者によるサービス評価を受けサービスの質の向上に努めます。

(1) 健康相談サービス

(ア) 健康相談等を別表IV-2①「健康相談サービス」に従って行います。

(イ) 協力医療機関を定め、協力医療機関において、適切な治療が受けられるように必要な協力を別表IV-2②に従って行います。

(2) 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、その他必要な職員を配置します。

(イ) 食事サービスの提供は、別表IV-3「食事サービス」に従って行います。

(3) 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IV-4「生活相談・助言サービス」に従って提供します。

(4) 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IV-5「生活サービス」に従って提供します。なお、金銭管理については、必要最低限の金銭管理を施設が行うことができます。

(5) レクリエーション等

文化・余暇利用活動や運動・娯楽等の入居者の要望を伺い、レクリエーションに関する生活支援を行います。

(6) 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。

第11条 費用及び使用料

(1) 家賃、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V「月払い費用及び使用料一覧表」によります。

(2) 共益費についての取り扱い

共益費は、次のものに充当します。

共用施設等の維持管理費・事務管理部門の人事費及び事務費、入居者に対する日常支援サービスに関わる人事費。

(3) 長期不在時の支払いについて

施設に長期不在の場合であっても家賃、共益費につきましては、費用が発生致しますので通常通りお支払い下さい。

(4) 食費についての取り扱い

入居契約書第14条の規定に基づき提供する食事サービスに係る食費は次のものに充当します。

食費、その他食事部門の設備、備品代（調理具・食器等）。

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

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。

(5) 水光熱に関する費用は別表Vに従ってお支払い頂きます。

(6) 電話料やテレビNHK等の受信料については、入居者と各会社との個別契約となります。

(7) 入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用は、別表IV-1「サービス一覧表」に従ってお支払いいただきます。

(8) 費用の改定

入居契約書第27条の規定に基づき、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、運営懇談会の意見を聴いて改定します。

（9）支払方法

入居契約書第24条から第26条までに規定する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月末日に請求します。
施設はこれに基づき原則としてその金額を口座振替とします。

第12条 禁止及び制限される行為等

入居契約書第20条の規定により、禁止事項（同条第1項）と施設の承諾事項（同条第2項）を定めております。
該当事項については、施設は、この定めに従い、対応することといたします。

第13条 修繕

入居契約書第21条第3項で定める軽微な修繕については、別表VI「修繕項目と費用負担」によります。
また、入居者の希望により同契約書第20条第2項第四号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとします。

第14条 苦情処理

入居契約書第9条の規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別表VII「苦情処理細則」により解決を図ります。

第15条 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

施設が策定した「消防計画」に従い、入居者の避難等適切な処理を行います。
非常時に備え、地域の協力機関と連携を図り、定期的に避難訓練を行いますのでご協力をお願いします。

第16条 虐待の防止

施設は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
 - (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
 - (3) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に開催するために研修計画を定めます。
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- 2 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、市町村へ通報し、再発の確実な防止策を講じます。

第17条 管理規程の改定

入居契約書第5条第3項の規定に基づき、この規程の改定については、運営懇談会の意見を聞くものとします。

第18条 施設への届出様式

施設に届け出る必要事項は、入居契約書及び管理規程に定められております。
書類が必要な場合施設に申し出をするものとします。

第19条 施行日

付則

この管理規程は、平成30年 6月13日から実施する。
この管理規程は、令和 1年11月27日から実施する。
この管理規程は、令和 1年12月27日から実施する。
この管理規程は、令和 6年 3月21日から実施する。
この管理規程は、令和 7年 4月 1日から実施する。

別表 I

一般居室の使用細則

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、一般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) 施設内は、禁煙です。
ご協力の程、よろしくお願いします。

2. 災害時の心構え

建物は耐火の鉄筋コンクリート造です。

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ください。

- (1) 地震について揺れをお感じになると思いますが、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、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

同じフロアーまたは1階で火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をよく閉めて、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、非常ベルを押し、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、外部から飛んでくる物によりガラスを破ることがあります。

（4）非常階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは停止して、使用できません。

避難用として、屋外階段が東側1箇所、屋外ハシゴが建物の西側に1箇所設置されています。

屋外階段、屋外ハシゴ、避難用具は、非常時以外はご使用にならないようお願いします。また、非常口付近には、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、事務室を通してください。

（2）防犯には各入居者の方々の協力が不可欠です。

拳銃不審者を見かけたときは、直ぐ事務室に連絡する等お互いに連絡を取り合い防犯にご協力ををお願いいたします。

4. ゴミ処理

（1）ゴミは、燃えるゴミ、燃やせないゴミ別に袋に入れてください。

随時、職員がお部屋へ収集に伺います。

（2）共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力ををお願いいたします。

5. 水漏れ

一般居室の床に水を流しますと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。また、洗面台、トイレ等に係る排水口は、常に目詰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にご注意下さい。

6. ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は、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にご配慮ください。

7. 掲示各種行事等の予定あるいは施設からの連絡事項等などは、随時施設内に掲示致しますのでご確認ください。

8. 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ください。

入居契約書第21条第3項の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

9. 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。

①トイレ（トイレットペーパーフォルダ／暖房便座）

②洗面台

③緊急通報装置（ナースコール）

④エアコン

⑤照明器具

⑥スプリンクラー

⑦クローゼット棚

⑧排気口

⑨その他（居室設備全体）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。

10. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置（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。

11. 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遠慮ください。

12. 施行日

付則

この管理規程は、令和 6年 3月21日から実施する。

別表Ⅱ

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室	24時間	事務室は、365日24時間入居者の方への対応をします。来所者の受付時間は、緊急の場合に除き、原則として午前9時～午後7時までです。
正面玄関	24時間	午後7時～午前8時までは施錠をします。時間外での利用は、事務室へ連絡して出入りとなります。
浴室	9時00分～16時00分	入浴時間は、左記時間内でのご利用となります。入浴時間については、ホーム側（訪問介護サービス）で時間調整をさせて頂きます。安全のためお一人での入浴はご遠慮ください。
緊急通報設備	随時	エレベーター、トイレ、浴室等の共用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、エレベーターホール、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おります。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。
ごみ収集	随時	ゴミの収集のため、随時、職員が居室へお伺いします。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙を利用されると便器が詰まる恐れがありますのでご遠慮下さい。

別表Ⅲ

運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第8条及び管理規程第9項に基づき、施設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、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

懇談会は入居者主体の以下のような構成とし、施設側の有利な構成にならないような形態としています。

- (1) 施設側から代表する管理者1名、ホーム職員1名以上（その他必要に応じて）
- (2) 入居者側から2名以上
- (3) 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。
- (4) 第三者（学識経験者や民生委員等）

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を1年1回開催します。

但し、定例懇談会のほか、施設と入居者の双方が必要と認めた場合は、臨時懇談会を隨時開催するものとします。

- (2) 懇談会は、管理者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. 議題

- (1) 施設における入居者の状況、入退去の状況、サービスの提供状況
- (2) 管理費、その他のサービス費用及び使用料の改定
- (3) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (4) 入居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) 身元引受人等には、原則として書面により通知します。

6. 議事録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度作成致します。ご入居者若しくは身元引受人に議事録を配布させて頂くとともに、掲示して閲覧に供します。

議事録は2年間保存します。

7. 施行日

付則

この管理規程は、令和 6年 3月21日から実施する。

別表IV-1

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

別表IV-1 サービスの一覧表

別表IV-2① 健康相談サービスと余暇の提供

別表IV-2② 健康管理サービス（治療への協力）

別表IV-3 食事サービス

別表IV-4 生活相談・助言サービス

別表IV-5 生活サービス

別表V 月払い費用及び利用料一覧

別表VI 修繕項目と費用負担

別表VII 介護保険外サービス利用料金表

別表VIII 苦情処理細則別表

別表IV-2①

健康相談サービスと余暇の提供

項目	内容	料金	予約
定期健康診断	・健康診断（ご希望の方のみ）年2回 ※往診医及びかかりつけ医にて対応	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	無料	
健康相談	・月2回の医師訪問による健康相談 ・ホーム看護師による健康相談	医療保険	
服薬確認	・服薬の確認が必要な方にサポートいたします。		
緊急コール	・24時間事務室にて緊急コール対応します。	無料	
機能訓練 レクリエーション	・娯楽等のレクリエーションを実施します。	外部サービスは 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

原則として施設連携機関のクリニックを主治医とし、必要に応じて診療や健康管理を行います。

ただし、他科の診療については、従来のかかりつけ病院において継続して健康診断や診察を受けることは差し支えありません。なお、緊急時等のために入居者の健康状態をホーム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、健康状況について問い合わせことがあります。あらかじめご了承ください。

別表IV-2②

健康相談サービス（治療への協力）

項目	内容	料金	予約
緊急時対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせにより的確かつ迅速に対応し、応急処置を行います。</p> <p>また、状況により医師と連絡をとり協力医療機関・歯科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、救急要請を行います。</p> <p>※救急搬送時はご家族様で対応をお願い致します。</p>	無料	

○ 医療費について

傷病により、治療および入院が必要な場合は、医療保険診療が適用されます。

その場合の一部自己負担及び医療保険適用外のものについては入居者の負担となります。

別表IV-3

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	【朝食】 7時30分～8時30分	200円	【欠食届】 前日17時まで
	【昼食】 11時00分～12時00分	300円	【欠食届】 当日9時まで
	【夕食】 17時00分～18時00分	300円	【欠食届】 当日15時まで
食事の場所	食堂もしくは居室までお届けします。 配膳/下膳サービスもいたします。 ※居室での食事は体調不良者の方のみ対応します。	追加料金なし	

別表IV-4

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。	無料	
	財産管理や運用等に関する相談に関しては、必要時ホームが弁護士、税理士等の専門家を紹介します。	紹介は無料 専門家への相談は実費	

- 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IV-5

生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務室	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、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	無料	
外部業者の取扱い	入居者の日常生活に必要なクリーニング店、食料品店等の紹介	無料	
巡回	要介護認定者に応じた安否確認の巡回サービスを行います。	無料	
居室清掃	日常生活における掃除は、訪問介護サービスにて対応します。	訪問介護サービス	
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。	無料	

別表V**月払い費用及び使用料一覧表**

内 容	料 金		
家 賃	【一般】 月額固定 41,000円（個室） 月額固定 42,000円（102号室） 月額固定 52,000円（相部屋）	【生活保護】 月額固定 39,000円（個室） 月額固定 39,000円（102号室） 月額固定 47,000円（相部屋）	
共 益 費	月額固定 25,800 円（個室） 月額固定 26,800 円（102号室） 月額固定 33,800 円（相部屋）	月額固定 27,800 円（個室） 月額固定 29,800 円（102号室） 月額固定 38,800 円（相部屋）	
食 費	1 ヶ 月 (30日計算)	合 計	43,000円（一人様あたり） 内訳：19,000円（食事/栄養管理費） + 24,000円（食事代） ※朝食：200円 昼食：300円 夕食：300円
水光熱費	入居契約書第 14 条の規定に基づき提供する食事サービスに係る食費は次のものに充当します。 食費、その他給食/厨房部門の栄養管理費・設備・備品代（調理具・食器等）となり、食費については一ヶ月あたり 43,000 円（30 日の場合）で徴収することとし、日常以外の特別食（医師の指示による治療食を含む）等が必要な場合は、その都度、その内容により相談させていただきます。		
電話料 テレビNHK受信料	入居者と各会社との個別契約となります。		
体 験 入 居	1 泊あたり、5,000 円（食事料金含む） ※居室が空室の場合のみ		

別表VI

修繕項目と費用負担

入居契約書第21条第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		
2. 電球、蛍光灯の取替え	入居者の故意又は過失によらない事由により必要となった修繕については、当該修繕費用をホームが負担します。	入居者の故意又は過失により必要となった修繕については、入居者がその費用を負担するものとします。
3. 給水栓の取替え		
4. 排水栓の取替え		
5. その他の軽微な修繕	要相談	要相談

別表VII

介護保険外サービス利用料金表

介護保険サービスでお受け出来ない内容を自費で利用できるサービスとなるため、時間超過などのケアプラン外のケアやその他、多様なサービスの選択が可能となり、幅広く個々に合った介護を受けていただくことができます。 ※以下、サービス内容等の詳細については別「契約書兼申込書参照」

サービス内容					
身体介護	生活援助	外出介助・付き添い (病院・買物)	救急搬送時に家族に代わって 救急車両で病院への付き添い		
洗濯物サービス		大きな家具などの移動や 模様替えなど	その他の個別サービス		
<p>◆稼働できる職員がいる場合のみ対応可。 ※緊急を要しない外出介助等も同様の対応</p> <p>◆原則、予約制となります（但し、緊急時などは省く）</p> <p>◆家事などの生活援助では、1時間を限度とします。</p> <p>◆洗濯物サービスの提供内容は、洗濯物の洗濯・乾燥・たたみ・収納等の日常的な洗濯作業を行います。また、施設側が高価または取扱いに注意を要すると判断した衣類、特殊素材の衣類等クリーニングが必要な物品については、破損や変質の恐れがあるため、サービスの対象外とします。</p> <p>◆利用者の体調の急変やその他やむを得ない事情により、サービスを提供する必要が生じた場合には、原則として事前に家族に連絡し、了承を得たうえで対応いたします。ただし、利用者の生命・身体に関わる緊急事態である場合、または家族と連絡が取れない場合、特に夜間から早朝にかけては、施設の判断により必要な対応を行い、後日、速やかに当該状況について家族に報告します。</p>					
サービス基本料金					
10分 500円（税抜） 左記、基本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。					
<p>◆記載料金は、職員1名での対応を前提としており、サービスの内容や安全上の理由等により、職員2名以上での対応が必要となる場合には、記載料金に対応人数を乗じた金額となります。</p> <p>◆サービスの提供にあたり、公共交通機関等を利用する場合、またはやむを得ず交通費等が発生する場合には、利用者負担となります。また、サービス実施の際、職員にかかる交通費等についても利用者負担となります。</p> <p>◆その他サービス提供時にかかる消耗品費、入場料等の実費が発生する場合は、当該実費をご負担いただきます。</p> <p>◆洗濯物サービスの場合は施設所定の洗濯ネット1袋相当1,500円（税抜）となります。また、洗濯物の量が1袋を超える場合には、2袋目以降も同様の料金が加算されます。なお、当該料金には、サービス基本料金を含むものとします。</p>					
キャンセル料の取り扱い					
サービス利用日の前日の18時までの連絡		無料			
サービス利用日の当日		サービス料金の50%			
<p>◆キャンセルの場合は、速やかに各施設（事業所）までご連絡ください。</p> <p>◆利用者の病変、急な入院などのやむを得ない事情でのキャンセル料は発生いたしません。</p>					
契約期間について					
契約締結日から起算して1年間とします。ただし、期間満了の30日前までにいづれかより解約の申し出がない限り、自動的に同一条件で1年間更新されるものとする。					

別表Ⅷ

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ことができます。
2. 苦情を申し立てることにより、施設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 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（管理者）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は申立て者と協議し、問題の解決にあたります。
 - ③ 個別に対応が可能であるものに付いては、施設は直ちに対処し、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、管理規程に従い改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して5年間保存します。
4. 当事者間での解決がつかない場合は、前3項のほかに入居契約書第7条第七号により市役所福祉部担当課等の相談窓口での相談によるほか、社会福祉協議会・運営適正化委員会や大阪府国民健康保険団体連合会に相談することができます。
5. 施行日

付則

この管理規程は、令和 1年12月27日から実施する。

この管理規程は、令和 6年 3月21日から実施する。

この管理規程は、令和 6年10月 1日から実施する。

この管理規程は、令和 7年 2月 1日から実施する。

この管理規程は、令和 7年 7月 1日から実施する。

この管理規程は、令和 7年10月 1日から実施する。