

有料老人ホーム だんらんラン 管理規定

1. 目的

この規定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。）

第1条の規定に基づき「有料老人ホームだんらんラン」（以下「ホーム」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、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定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、この規定及びホームが別に定める記載事項を遵守し、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、概ね 60 歳以上の方で健康な方及び日常生活で介護の必要な方をいいます。

この管理規定は、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方をいいます。
 - (イ) 当事業所では、同居者の入居は認めておりません。
- (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) 来訪者の宿泊は認めておりません。

5. 管理運営

ホームの居室数は、26 室各居室の定員数については、入居契約書または重要事項説明書に記載しています。

6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第 5 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) 入居者が使用する居室及び、その備え付け設備（以下「居室」といいます。）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) 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) サービス提供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) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (8) 職員の管理と研修
- (9) 入居者への業務の報告
- (10) 地域との協力

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、一般居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、ホームが設置したの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、入居者等が故意または過失あるいは不当な使用により一般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ときは、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、業務を円滑に行うため、入居者と別表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

当ホームは、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「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2年間保存します。ホームは、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) 健康管理サービス

(ア) 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「医療協力に関する協定書」に従って行います。

(ウ) 協力医療機関とは別表5「医療協力に関する協定書」のとおりです。

(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 6「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 7「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(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 8「生活サービス」に従って提供します。

(5) レクリエーション等

季節行事レクリエーション活動予定表を作り、施設内に掲示または配布しますので参加・出席等について事前にフロントまたは担当者にご連絡ください。又、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ご希望の方は併設するデイサービスで提供しています。

12. 費用及び使用料

(1) 入居に際し、諸費用については、入居契約書第 22 条の規定に基づき、入居時までにお支払いいただきます。その使途、返還方法は、重要事項説明書をご覧ください。

(2) 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料一覧表」によります。

(3) 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・管理部門の人件費。

(4) 生活支援費は次のものに充当します。

介護保険適用外の生活支援サービスを提供するための人件費。

(5) 共益費についての取り扱い 共益費については次のものに充当します。

各居室の電気料、共同施設の電気料、共同施設の水道料及び光熱費、トイレトペーパー、有料のゴミ収集等の日常生活支援等に係る使用料。

(6) 食費については入居契約書第 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。

食材費、食事部門の人件費、設備・備品代（調理具・食器等）。

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。

(7) 入居者等が居室で使用する、携帯、固定電話、テレビに関する NHK、及び有料放送の使用料は、これを供給する事業者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別途実費にてご負担いただきます。

(8) 敷地内の月ぎめ駐車に関しては別途実費にてご負担頂きます。

(9) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(10) 敷金、利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して 2 年間保します。

(11) 費用の改定

入居契約書第 27 条の規定に基づき、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。

(12) 支払方法

入居契約書第 22 条から第 27 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徴収します。入居者は、ホームの指定する銀行口座に振り込むか、直接ホームに持参するか銀行口座より引き落としのいずれかの方法で、毎月 26 日までに銀行振り込み又は現金又は銀行引き落としにより、お支払いいただきます。その場合、消費税が加算されます。

13. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第 19 条の規定により、禁止事項（同条 1 項）とホームの承諾事項（同条 2 項）を定めております。該当項目につきまして、ホームは、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 20 条 3 項で定める軽微な修繕については、別表 10「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居室の造作・模様替え等を行う場合は、両者協議の上行うものとします。承諾願いをご提出ください。

15. 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またはご意見は、別表 11「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

ホームが策定した「防災計画」に従い、入居者の避難等適切な処置を行います。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。

17. 虐待防止

虐待の防止のための指針に基づき虐待防止のための整備体制を次のとおりとする。

1. 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置

①会議開催 6 か月に 1 回

②構成メンバー 管理者 相談員 サービス提供責任者 介護職員 看護職員

2. 従業者等は、虐待等の防止に関する基礎知識を習得に努める。(年 2 回以上研修実施)

18. 管理規定の改定

入居契約書第 40 条 3 項の規定に基づき、この規定の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

19. 施行日

この管理規定は令和 6 年 2 月 1 日から実施いたします。

(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、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いたします。又外室時には、照明やエアコン、電化製品の電源を切って外出する事を遵守して下さい。
- (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、全館喫煙を禁止し、ライター、たばこ等は職員が各自保管し、指定場所にて喫煙をすることを義務付けております。

2. 災害時の心構え

建物は耐震構造の鉄骨造耐火建築物です。従って、火災発生時の煙や炎は防火扉で遮蔽されます、揺れが大きくても建物がつぶれる事はありません。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

大きな揺れを感じても、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、布団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

万一自分の居室で出火した場合は、インターホン等で速やかにフロントに通報し、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、居室には火災報知器が設置されており、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。もし同じフロアまたは上下階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。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、飛散物によりガラスが破れることがあります。台風接近の際は、カーテンや障子を閉めて窓際には近づかないようにして下さい。

(4) 非常用階段等について

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、屋内階段が東側と中央と西側の 3 個所に設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段は建物の西側に設置されていますが、非常時以外はご使用にならないようお願いいたします。また屋外階段には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようお願いいたします。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、管理室を通してください。
- (2) 来訪者については、まず相手を確認していただき、知らない人とはロビーでの対応とさせていただきます。
- (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フロントや職員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. 鍵の管理

- (1) 各一般居室の鍵は、各入居者が保管し、一般居室を出る際は必ず鍵をお掛けください。
- (2) 外出する際は、鍵を管理室にお預けください。
鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず管理室にご連絡ください、修繕、紛失時は個人負担に成ります。

5. 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。

6. 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下さい、居室清掃時に収集いたします、日常外に発生したごみは1階ごみ収集場所に置いて下さい。
- (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。

7. 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。

8. 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お願いします。

9. 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20条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。

10. 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　・緊急コール　・洗面台　・照明器具　・ウォッシュレット

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、以外は個室利用者負担になります。

11. 緊急時の対応等

- (1) 健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置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。

12. その他

トイレはトイレ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。

業者を呼んでの復旧は居室利用者様の負担となります。

13. 施行日

この細則は、令和6年2月1日から実施いたします。

(別表 2)

共用施設等の利用細則

項 目	利 用 時 間	利 用 方 法
正面玄関	8:00～19:00	午後 7:00 時以降及び午前 8:00 時以前の施設への出入りは正面玄関が利用できません。また、時間外は管理人へ連絡して、許可を得て入退室する。
食 堂	朝 食 8:00 ～ 9:00 昼 食 12:00 ～ 13:00 夕 食 18:00～19:00	ご希望の方は食事時の居室までの送迎を行います。身体の具合等が悪く食堂での食事が出来ない場合は、居室まで配膳します。食事をとらない場合は職員に申し出てください。追加注文等は受け付けておりません。
多目的ホール	10:00～16:00	随時 講演会、音楽会、各種集会、趣味の集まり等いろいろな行事等に利用できます。
浴 室	10:00 ～16:00	利用する際は入居時に担当介護支援専門員にご相談下さい。
ランドリー	10:00～16:00	洗濯機 2 台、乾燥機各 1 台用意しています。 洗濯機大 300 円小 200 円、乾燥機 30 分 100 円
防災設備	火 災 時	廊下、エレベーターホール、食堂等には天井面に火災感知器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	災害緊急時	本館西側に避難梯子が設置されています、災害緊急時には館内非常放送により一斉放送を行い避難誘導を致します、防火戸が閉まった時は脇の扉から出てください。
ごみ収集		粗大ごみや家電品の処理については事務所に相談。
ヘルパーステーション	24 時間	緊急通報装置はフロントにつながり、介護職員が速やかに対応いたします。(夜間支援は協議させていただきます)
駐車場	24 時間	利用希望の方は使用願いを提出してください。(有料)
ト イ レ	24 時間	トイレットペーパー以外の紙は使用しないで下さい。紙つまりを起すおそれがあります。

(別表 3) 有料老人ホーム だんらんラン 運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第 8 条及び管理規定 10 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「だんらんラン運営懇談会」（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役職員（施設長、井上未歩）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職員（施設長、井上未歩）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。

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) 懇談会を開催できない場合は、個別の対応とします。

4. 議題

- (1) 施設における入居者の状況、入・退去の状況、要支援者・要介護者の状況、サービス提供の状況
- (2) 各年度における管理費・食費等の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容
- (3) 管理費、食費その他サービス費用及び使用料の改定
- (4) 管理規定、細則等の諸規則の改定
- (5) 入居者の意向の確認や意見交換
- (6) 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、介護職員勤務時間の説明等
- (7) 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、令和6年2月1日から実施いたします。

(別表4)

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
定期健康診断	定期健康診断年2回 別表5の5参照	有料	事前申込
服薬支援	・介護職員が医師に処方された薬を服用したか声掛けをします。	無料	
健康相談	・随時・介護福祉士、介護支援専門員、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	入居時相談

- 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 年 月 日

甲

乙

大田原市紫塚 2 丁目 2 5 8 0 - 1
株式会社槐工務店
代表取締役 槐剛士

(以下「甲」という。)は株式会社槐工務店(以下「乙」という。)が運営する有料老人ホーム「だんらんラン」の入居者の健康相談、受診、治療その他医療全般に関し、次のとおり協定する。

1. 甲はホームの入居者が高齢であり何らかの慢性疾患を持っているケースが多いこと、あるいは老化から罹病しやすい状態や環境にあることに鑑み、甲の有する病院において、入居者の受診、治療に協力する。
2. 入居者が、甲の診断の結果、入院加療が必要とされる場合には、乙は、本人の同意を得て、原則として甲並びに他の入院施設への入院を支援する。
3. 甲は、健康診断を希望する入居者に対し、年 2 回健康診断を受ける所を提供する。
4. 乙は甲に対し健康診断の実費費用としてその費用を支払うものとする。
5. 健康診断の内容は、主治医との治療及び検査、慢性疾患等をもっているケースが多いことを考慮し、当施設で行える健康診断は問診等とする。
6. 甲は、乙のホームで行う、年 2 回の健康診断に協力する。
7. 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。
8. 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
食事時間	朝 食 8:00 ～ 9:00 昼 食 12:00 ～13:00 夕 食 18:00 ～19:00	朝食 520 円 昼食 650 円 夕食 680 円	
治療食	慢性病等のためまたは一時的に治療食を取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。	要相談	必要
特別食	誕生日会や、季節の行事など毎月 1 回は提供します。		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。	有 料	

- 食事を召し上がるかどうかは 3 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。

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 財産の管理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	料 金	予 約
事務所管理人 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、保管、手渡し 鍵の管理、タクシー等の配車依頼	無料	
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	無料	
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	有料	
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 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。	無料	
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、訪問介護の職員がお手伝いします。	有料	
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	

● 金銭管理については、指針においても本人が行うことを原則としています。しかし、実際には必要に応じてご相談させていただきます。具体的な管理方法やご本人及び身元引受人への報告方法などを協議の上、決めさせていただきます。

(別表 9)

月払い費用及び使用料一覧表

項 目	料 金
敷 金	120,000 円 (入居時一時金)
居 室 料	一人入居 月額 40,000 円～65,000 円 <u>★居室料(家賃)は、退去時日割り対象にはなりません。</u>
生活支援費	月額 <u>10,000 円～ 26,500 円</u> <u>★但し終末期対応時別途 1,500 円/日頂きます。</u>
管 理 費	月額 4,000 円
共 益 費	月額 20,500 円
食 費	月額 (1日3食 54,000 円) 朝食 520 円 治療食 (日額) 要相談円 昼食 650 円 特別食 (1食) 要相談円 夕食 680 円
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「有料」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の公共料金は共益費の中に含まれるが、NHK 及び有料テレビの料金は各自支払う。
電話料	居室の固定電話、個人の携帯電話は各自でお支払い頂きます。
体験入居	一日 6,000 円/日 3食付
駐車場使用料	・月額使用料 一台 3,000 円/月 <u>退去時の日割り対象にはなりません。</u>

●居室料金以外は、全て消費税がかかります。

(別表 10)

修繕項目と費用負担

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	○	入居者による損傷
2. 絨毯・カーテンの取替え	共用部のみ	○
3. 電球、蛍光灯の取替え	共用部のみ	○
4. 給水栓の取替え	○	入居者による損傷
5. 排水栓の取替え	○	入居者による損傷
6. その他軽微な修繕要	要相談	要相談

- 入居者のご希望による造作や模様替えについて、当様式に準じて協議させていただきます。承認願いをご提出ください。

(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定の改定に及ぶ場合には、管理規定 15 項の規定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、栃木県保健福祉部高齢対策課に苦情を届け出る事が出来ます。
5. 当事者間での解決が見つからない場合は、前 4 項のほかに入居契約書第 6 条により都道府県担当課、栃木県国民健康保険団体連合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 43 条に従っておおたわら宇都宮地方裁判所大田原支部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、令和 6 年 2 月 1 日より実施します。