

運 営 規 程

ケアホーム なごみ荘

愛媛物産株式会社

1. 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。）第5条の規程に基づき「ケアホーム なごみ荘」（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保管することを目的とします。

2. 方針

事業者は、入居者の意思と人格を尊重して常に入居者の立場のたち、入居者の心身の特性を踏まえて、その入居者が可能な限りその共同生活において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、さらに入居者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに生活の安定上、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護その他必要な援助を行います。また、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの緻密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 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。

4. 入居者

入居者とは、主として日常生活で介護の必要な方をいいます。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は、57室です。定員は、57名です。

ホーム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I「施設職員配置の状況」の通りです。職員体制は館内に掲示しますのでご覧下さい。

- (1) 介護部門
- (2) 健康管理部門
- (3) 食事部門
- (4) 生活相談・助言部門
- (5) レクリエーション部門
- (7) 機能訓練部門
- (8) 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) 敷地及び共用部門・共用施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理に関する業務
- (2) 入居者が使用する居室及びその備え付け整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
- (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. 居室の維持・補修

ホームは、居室等を定期的に検査し、保安上必要と認めたときは、ホームの費用でもって補修します。

入居者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入居者の負担とします。

8. 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。）に関し本来の用途に従って利用するものとします。

共用設備として車椅子他各種介護補助用具、健康管理機器等も用意しております。

9. 運営懇談会

入居者の方々の意見、要望管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うためホームと入居代表から成る「ケアホームなごみ荘運営懇談会」を設置します。運営懇談会は別表Ⅱ「ケアホームなごみ荘運営懇談会細則」により運営されます。

10. 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。

(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付いては介護基準を作成して、こ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、別表Ⅵ「介護サービスの一覧表」とおりです。

(ウ) 介護が提供される場合は、原則的として入居者の居室です。

(エ) 介護職員、看護職員等の職員配置状況は別表Ⅰ「施設職員配置の状況」とおりですが、入居者数、要介護者数の変動等によりか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職員体制を守るものとします。

(オ) ホームは、入居契約書第7条六号により、介護サービスの提供に当たっては、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を制限する行為を行いません。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、開示します。

(2) 健康管理及び治療への協力

(ア) 年2回以上の定期健康診断の他健康相談を別表Ⅲ-①「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、協力医療機関において、適切な治療が受けられるような必要な協力を別表Ⅲ-②「治療への協力」に従って行います。

(3) 食事サービス

(ア) 栄養士その他必用な職員を配慮して1日3食の食事を毎日、原則として食堂において入居者に提供します。

(イ) 欠食する場合は3日前までにご連絡下さい。

(ウ) 心身の状況により、食堂において食事ができない場合は居室への配膳及び下膳を行います。

(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行います。

(ア) 日常生活における入居者の心配事や悩みなどについて、職員の生活相談員がいつでも相談に応じます。

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

(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Ⅳ「生活サービス」に従って提供します。

(6) レクリエーション

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、施設内に掲示又は配布しますので参加、出席等事前にご連絡下さい

(7) 機能訓練

入居者の身体、精神的条件に応じた機能訓練を施設内の機能訓練室において実施します。

(8) 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サービスを提供します。

11. 利用料金及び支払い方法

(1) 管理費、食事等の日常生活上の費用については、別表V「費用一覧表」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。

施設の維持管理費、居室及び共用施設等の光熱水費(ただし、居室の電気代は別途使用量に応じてご負担いただきます。)、一般事務、備品、消耗品等。

(3) 食費についての取り扱い

朝、昼、夜それぞれの金額は次の通りです。3日前に欠食の届けをした場合は、喫食に基づき清算するものとします。

朝 食 390 円(税込)

昼 食 630 円(税込)

夕 食 630 円(税込)

(4) 水道費は管理費に含みます。

(5) 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V「費用一覧表」の金額の通りです。

(6) 家賃相当額は別表V「費用一覧表」の金額の通りです。

(7) 入居者の介護に係わる費用は、別表VI「介護サービスの一覧表」によります。

(8) おむつ代等介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(9) その他特定施設入所者生活介護において提供される便宜のうち、日常生活において通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当であると認められるものについては、その実費をご負担いただきます。

(10) 支払い方法

費用及び利用料の支払いについては、入居者宛に費用項目と明細をつけ毎月10日までに請求します。入居者は、毎月15日までにホームの指定する金融機関口座振込等により納付するものとします。

(11) 会計帳簿の整備

ホームでは、伝票、請求書、領収書等を整理して金銭出納帳、元帳等の会計帳簿を整理し、これを事務所に備え付けておきます。

12. 金銭等管理

入居者の現金や預貯金につきましては、原則として入居者ご自身で管理していただきます。但し、次の場合は除きます。

(1) 入居者ご本人からホーム側に特に依頼があった場合。

(2) 入居者ご本人が認知症等で十分な判断能力をお持ちでなく、金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であって、身元引受人等の承諾を得た場合。

13. 施設の利用にあたっての留意事項

来 訪・面 会	面会時間 8:00～22:00 来訪者は面会時間を遵守し、必ずその都度職員に届け出て下さい。 来訪者が宿泊される場合には、必ず許可を得てください。
外 出・外 泊	外出・外泊の際には、必ず行き先と帰宅日時を職員に申し出て下さい。
居室及び共用施設・ 設備・器具の利用	居室及び共用施設や設備、器具は本来の用途に従ってご利用下さい。 これに反したご利用により破損が生じた場合、弁償していただく場合があります。
喫 煙	決められた場所以外での喫煙はご遠慮下さい。
迷 惑 行 動	騒音等他の入居者の迷惑になる行為はご遠慮下さい。 また、むやみに他に入居者の居室等に立ち入らないで下さい。
宗教活動・政治活動	施設内での他の入居者に対する執拗な宗教活動及び政治活動はご遠慮下さい。
動 物 飼 育	住居内へのペットの持ち込み、及び飼育はお断りします。

14. 苦情処理

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。

15. 緊急時等における対応方法

ホームの従業者は、入居者の病状等に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

16. 非常災害対策

非常時の対応	別途定める「ケアホームなごみ荘 消防計画」に則り対応を行います。			
避難訓練及び 防災設備	別途定める「ケアホームなごみ荘 消防計画」に則り年 2 回夜間及び昼間を想定した避難訓練を入居者も参加して行います。			
	設 備 名 称	個 数 等	設 備 名 称	個 数 等
	ス プ リ ン ク ラ ー	あ り	防 火 扉	4 箇所
	非 常 階 段	8 箇所	消 火 器	23 箇所
	自 動 火 災 報 知 機	あ り	非 常 通 報 装 置	あ り
	誘 導 等	14 箇所	漏 電 火 災 報 知 機	あ り
	ガ ス 漏 れ 報 知 機	あ り	非 常 用 電 源	あ り
	その他	・カーテンは防火性能のあるものを使用しております。		
消防計画書	防火管理者 : 赤 松 清			

17. 運営規程の改定

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。

18. 施行日

この運営規程は平成 16 年 9 月 30 日から実施いたします。

19. ホームへの届出様式

ホームに届ける必要事項は、入居契約書及び本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。

- 様式 1 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
(入居契約書第 22 条及び本規程第 8 項)
- 様式 2 長期間不在をする場合 (入居契約書第 21 条第 2 項)
- 様式 3 入居契約書 28 条に基づく通知を行う場合
- 様式 4 入居契約書 33 条に基づく通知を行う場合
- 様式 5 身元引受人の変更等を行う場合 (入居契約書第 34 条)
- 様式 6 法定代理人の選任等を行う場合 (入居契約書第 33 条)
- 様式 7 施設内において食事をしない場合 (本規程 11 項 3 号)

附 則

この規程は、愛媛県の指定を受けた日から施行する。

この規程は、平成 18 年 2 月 20 日から施行する。(防火管理者の変更・施設の名称及び所在地
の変更・定員の変更・建物の構造の変更)

この規定は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。(食費の変更)

この規定は、令和 4 年 2 月 24 日から施行する。(居室数の変更・定員の変更)

この規定は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。(食費の変更)

この規定は、令和 4 年 11 月 1 日から施行する。(食費の変更)

この規定は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。(食費の変更)

別表 I

施設職員配置の状況

令和6年4月1日

	職員数	常勤換算後の人数		備考	
			内自立者対応		
従業者の内訳	管理者	1	—	—	
	生活相談員	1	—	—	
	介護職員	18	17.4	—	直接処遇職員・内4名非常勤
	看護職員	3	3.0	—	直接処遇職員
	機能訓練指導員	1	—	—	
	計画作成担当者	1	—	—	
	医師	0	—	—	
	管理栄養士	—	—	—	
	調理員	7	—	—	
	事務職員	—	—	—	
	その他職員	0	—	—	
合計	34				
介護にかかわる職員体制（要介護者に対する直接処遇処遇職員体制）の状況					
		前々年度の 平均値	前年度の平均値	今年度の平均値	
	要介護者の人数	47.7人	49.1人	人	
	指定基準上の直接処遇職員の 人数（常勤換算）	16.5人	19.0人	人	
	ホームに配置する直接処遇 職員の人数（常勤換算・自立 者対応の人数を除く）	20.3人	21.8人	人	
	要介護者等の人数に対する 直接処遇職員の人数の割合	2.3 : 1	2.2 : 1	: 1	
常勤換算方法の考え方	すべての従業員の1週間の勤務延時間数を常勤が勤務すべき時間数（40時間）で割ることにより、従業員数を換算する。				
従業員の勤務体制の概要	従業員の職種	標準的な状態における勤務体制		休暇	
	管理者	通常8:00~17:00		週休2日	
	生活相談員	通常8:00~17:00			
	看護職員	通常8:00~17:00			
	介護職員	通常8:00~17:00 夜勤17:00~翌10:00			
	機能訓練指導員	看護職員と同じ			
	計画作成担当者	通常8:00~17:00			

別表Ⅱ

ケアホーム なごみ荘 運営懇談会細則

1. 目的

本規程 9 項に基づき、ホームに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、必用な事項について、意見を交換する場として「ケアホームなごみ荘運営懇談会」（以下「懇談会」という。）を設置します。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会はホームの施設長、職員、入居者代表及び身元引受人により構成されます。
- (2) 入居者とホーム双方の合意が成立した場合には、第三者的立場にある学識経験者、民生委員など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 1 回開催します。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) 懇談会は管理者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、サービス提供の状況
- (2) 管理費、食費等の収支状況等、施設の運営状況及び運営計画についての報告と説明
- (3) 管理費、食費、家賃その他のサービス費用及び使用料の改定について
- (4) 運営規程、細則等諸規則の改定について
- (5) 入居者の意向の確認や意見交換
- (6) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布、館内配布、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、報告事項及びそのた意見交換事項を含みます。

6. 懇談会の議事に関する報告

懇談会の内容については、館内に掲示します。

7. この細則は、平成 16 年 9 月 30 日から実施いたします。

別表Ⅲ－①

健 康 管 理 サ ー ビ ス

項 目	内 容	料 金	予 約
定期健康診断	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期健康相談（年2回） ・ 健康チェック（毎日） ※問診、血圧・体温・脈拍等の測定を実施 	有料 無料	
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人別健康管理 ・ 看護職員による健康情報の継続的管理 	無料	
健康相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者の心身の悩みについては、それぞれ専門の担当で相談に応じます。 	無料	

（注） 1. 入居者のかかりつけの病院・医師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相談や診察をうけられることは差し支えありません。

ただし、緊急時のため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ので、あらかじめご了承下さい。

別表Ⅲ－②

治 療 へ の 協 力

項 目	内 容	料 金
日常医療支援	<p>病気または怪我により診断、治療が必要となった場合、職員が下記のサービスを提供します。</p> <p>①通院 通院可能な場合は、入居者のかかりつけの医師・病院、施設の協力医療機関または専門医を紹介する等</p> <p>②入院 入院治療が必要となった場合、入居者のかかりつけの医師・病院、施設の協力医療機関等への入院</p> <p>③その他のサービス 通院、入院、退院に際し、職員による事務手続きの代行、医療機関への付き添い、投薬支援等</p>	<p>通医院等の移送サービス 30分 550円</p> <p>〔医療費について〕 傷病により、治療及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金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。</p>
緊急時対応	<p>急に具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせによりの確かつ迅速に応急処置に当たります。</p> <p>また状況により医師と連絡をとり協力医療機関等での救急治療あるいは救急入院が受けられるようはからいます。</p>	<p>無料</p> <p>〔医療費について〕 傷病により、治療及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金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。</p>

別表IV

生 活 サ ー ビ ス

項 目	内 容	料 金	予 約
事務所	<ul style="list-style-type: none"> ◆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、新聞、雑誌その他配達物の受取、保管、手渡し ・鍵の管理 ・タクシー等の配車依頼 ・その他 	無料	
外部業者の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> ◆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）の紹介斡旋 	無料	
代 行	<ul style="list-style-type: none"> ◆職員が次のサービスを代行します。 ・買物（近くの当施設指定店での生活用品の購入） 	指定店以外は 30分 550円	
書類作成等の援助	<ul style="list-style-type: none"> ◆書類作成（公的書類等の記入、作成のお手伝い） ◆手続き（入居者の印鑑登録、住民票等役所手続き） 	無料 市内は無料 市外は 30分 550円	
金 銭 管 理	<ul style="list-style-type: none"> ◆原則として入居者ご自身で管理していただきます。しかし、諸事情により必要がある場合はご相談下さい。 		
居 室 清 掃	毎日	無料	
不在中の居室管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆入居者が居室を受けられる場合、希望により次のサービスを行います。 ・居室の掃除 ・防災、防犯チェック ※入居者不在時の入室についての承認を頂きます。 	無料	
ご み 収 集	<ul style="list-style-type: none"> ◆ゴミは分別して、施設内の決められた場所に出します。 	無料	
内部情報サービス	<ul style="list-style-type: none"> ◆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	

別表V

費用一覧表

入居時点で必要な 費用	敷金	330,000 円
月額費用	家賃相当額	60,000 円
	食費	49,500 円
	管理費	17,000 円
その他、日常生活上、 必要となるものに係る 費用	送迎費・代行料 (通院介助・役所手続き等)	30分 550 円
	理美容代	2,530 円(顔剃り込みは 3,080 円)
	おむつ代	実費
光熱水費	家賃に含まれる(電気代は使用量に応じて請求)	
その他	※入場料等外出での費用は実費	

介護サービスの一覧表

介護を行う場所	要支援		要介護度Ⅰ～Ⅲの場合		介護度Ⅳ・Ⅴの場合	
	入居者の居室		入居者の居室		入居者の居室	
	一時金及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	一時金及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	一時金及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス
介護サービス						
◆巡回						
・昼間(9時～18時)	2時間おき	—	2時間おき	—	2時間おき	—
・夜間(18時～9時)	2時間おき	—	2時間おき	—	2時間おき	—
◆食事介助	食事の都度見守り又は一部介助	—	食事の都度一部介助	—	食事の都度一部介助	—
◆排泄						
・排泄介助	トイレで排泄の都度	—	随時排泄の都度	—	随時排泄の都度 全面介助	—
・おむつ交換	必要な場合	—	必要な場合	—	排泄の都度	—
・おむつ代	—	実費	—	実費	—	実費
◆入浴等						
・清拭	必要時	—	必要時	—	必要時	—
・一般浴介助	週2回入浴	—	週2回入浴時一部介助	—	週2回入浴時 全面介助	—
・特浴介助	見守り	—	介助	—	介助	—
◆身辺介護						
・体位交換	必要時	—	一部介助	—	全面介助	—
・居室からの移動	見守り	—	一部介助	—	全面介助	—
・衣類の脱着	見守り	—	一部介助	—	全面介助	—
・身だしなみ介助	見守り	—	必要時	—	朝夕毎	—

◆機能訓練	身体状況 に応じた 訓練		身体状況 に応じた 訓練		身体状況 に応じた 訓練	
◆通院の介助	必要時	30分 550円	必要時	30分 550円	必要時	30分 550円
◆緊急時対応 ・ナースコール	24時間 対応	—	24時間 対応	—	24時間 対応	—
生活サービス ◆家事 ・清掃	毎日	—	毎日	—	毎日	—
・洗濯	毎日	—	毎日	—	毎日	—
◆居室配膳・下膳	必要時	—	必要時	—	必要時	—
理美容	—	2,530円～	—	2,530円～	—	2,530円～
◆代行 ・買物	随時	施設指定 店以外は 30分 550円	随時	施設指定 店以外は 30分 550円	随時	施設指定 店以外は 30分 550円
・役所手続き	随時	市外は30 分 550円	随時	市外は30 分 550円	随時	市外は30 分 550円
◆健康管理サービ ス ・健康診断	年2回	有料	年2回	有料	年2回	有料
・健康相談	常時可	—	常時可	—	常時可	—
・生活指導	常時	—	常時	—	常時	—
・医師の往診	必要時	医療保険 制度で支 給される 以外の費 用は入居 者負担	必要時	医療保険 制度で支 給される 以外の費 用は入居 者負担	必要時	医療保険 制度で支 給される 以外の費 用は入居 者負担
◆入退院時、入院中 のサービス ・医療費	—	医療保険 制度で 支給され る以外の 費用は入 居者負担	—	医療保険 制度で 支給され る以外の 費用は入 居者負担	—	医療保険 制度で 支給され る以外の 費用は入 居者負担
・移送サービス	—	30分 550円	—	30分 550円	—	30分 550円

その他のサービス ・施設内の レクリエーション	入居者の 要望を考 慮し実施	—	入居者の 要望を考 慮し実施	—	入居者の 要望を考 慮し実施	—
・施設外レクリ エーション	入居者の 要望を考 慮し実施	入場料等 は実費	入居者の 要望を考 慮し実施	入場料等 は実費	入居者の 要 望を考 慮 し実施	入場料等 は 実費
・クラブ活動	入居者の 要望を考 慮し実施	材料費等 実費	入居者の 要望を考 慮し実施	材 料 費 等 実費	入居者の 要望を考 慮し実施	材 料 費 等 実費

注1) 要支援及び要介護状態区分に応じて介護サービス等の一覧表を作成。自立、要支援、要介護 I 区分した場合は7区分となるが、一覧表をわかりやすくする観点から、一覧表上サービス内容が同じ表る場合等は、適宜、複数の区分をまとめることとして差し支えない。

注2) 上記のサービスの項目について、少なくとも記載すべき事項を掲げており、ホームサービス提供等に応じ、適宜、項目の順序変更、少なくとも記載すべき事項を掲げており、ホームのサービス提供等に応じ、適宜、項目の順序変更、項目の追加等を行って差し支えないものであること。

注3) 記入にあたっては、回数、費用負担を明らかにすること。

注4) 「その他サービス」欄は、上記以外のサービスを必要に応じて記入すること。

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出来ます。
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、問題の解決にあたります。
 - 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、運営協議会等を開き協議または報告するものとします。
 - ⑤苦情解決の内容が運営規程の改定に及ぶ場合には、本規程 17 項の規程に従い改定を行います。
4. 当事者間での解決が見つからない場合は、愛媛県担当課等の公的機関の窓口での相談等によるほか、入居契約書 37 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. 苦情処理の体制は、入居者が見やすい場所に掲示します。
6. 施行日
この細則は、平成 16 年 9 月 30 日より実施します。