

医療法人 福田病院

介護老人保健施設 ハッピーライフ 運営規程

＜短期入所療養介護、介護予防短期入所療養介護＞

## 第1章 総則

（規程の目的）

第1条 この規程は、医療法人福田病院が、介護保健法第94条の規程に基づき開設許可を受けた介護老人保健施設ハッピーライフ（以下「施設」という。）における短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護について、その運営に関する事項を定め、効果的な施設運営と入所者に対する適正な処遇を確保することを目的とする。

（施設の目的及び運営の方針）

第2条 施設は、ケアプラン及び短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護計画に基づき、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話をを行うことにより、療養生活の質の向上及び利用者の家族の身体的及び精神的軽減を図るものとする。

2 施設は、入所者の意志及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護サービスを提供するように努めるものとする。

3 施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保健施設その他の保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

（施設の名称等）

第3条 規程施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

名 称 介護老人保健施設 ハッピーライフ

所在地 福岡県大川市向島1555-1

（定員の遵守）

第4条 短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護サービスの利用は、介護保健施設サービスの入所定員の範囲内で行うこととし、両サービスを合わせた入所・利用者の数が、入所定員及び療養室の定員を超えてはならない。ただし、災害その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りではない。

（通常の送迎の実施地域）

第5条 施設が、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の利用者に対して、通常送迎を実施する地域は次のとおりとする。

大川市、柳川市、久留米市三潞町、久留米市城島町、三潞郡大木町、佐賀市諸富町  
佐賀市川副町

## 第2章 職員の職種、員数及び職務の内容

(職員の職種及び員数)

第6条 介護老人保健施設職員として次の員数以上の職員を置く。

|                  |       |     |
|------------------|-------|-----|
| (1) 管理者          | 1     | 名   |
| (2) 医師           | 0 . 8 | 名以上 |
| (3) 看護職員         | 8     | 名以上 |
| (4) 介護職員         | 20    | 名以上 |
| (5) 理学療法士又は作業療法士 | 1 . 5 | 名以上 |
| (6) 支援相談員        | 1     | 名以上 |
| (7) 介護支援専門員      | 1     | 名以上 |
| (8) 管理栄養士        | 1     | 名以上 |
| (9) 事務職員         | 2     | 名以上 |

(職務の内容)

第7条 前条に掲げる職種の職務内容は、次のとおりとし、職員の具体的な業務分担については別に定める。

- (1) 管理者  
理事会の決定する方針に従い、施設の運営管理を総括すること。
- (2) 医師  
管理者の命を受け、入所者の健康管理と保健衛生の指導及び医療の処置に適切な措置を講ずること。
- (3) 看護職員  
管理者及び医師の指示を受けて行う入所者の看護、保健衛生及び看護に関すること。
- (4) 介護職員  
管理者の命を受けて行う入所者の日常生活全般にわたる介護に関すること。
- (5) 理学療法士又は作業療法士  
管理者及び医師の指示を受けて行う入所者の機能訓練に関すること。
- (6) 支援相談員  
管理者の命を受けて行う入所者の生活相談、指導に関すること。
- (7) 介護支援専門員  
管理者の命を受けて行う入所者の施設サービス計画の作成に関すること。
- (8) 管理栄養士  
管理者の命を受けて行う入所者の栄養管理指導、献立の作成、栄養の計算、食品

の管理及び調理指導に関すること。

(9) 栄養士

管理者の命を受けて行う入所者の栄養管理指導、献立の作成、栄養の計算、食品の管理及び調理指導に関すること。

(10) 事務職員

管理者の命を受けて行う施設の庶務及び経理の事務処理に関すること。

(勤務体制の確保等)

第8条 施設は、入所者に対し、適切な短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を提供することができるよう、職員の勤務の体制を定めておかなければならない。

2 施設は、当該施設の職員によって短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を提供しなければならない。ただし、入所者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではない。

3 施設は、職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

第3章 短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の開始及び終了

(内容及び手続きの説明及び同意)

第9条 施設は、施設介護サービスの提供に際しては、あらかじめ、入所申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他の入所申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について文書により入所申込者の同意を得るものとする。

(利用者負担の額)

第10条

利用者負担の額を以下のとおりとする。

(1) 保険給付の自己負担額を、別に定める料金表により支払いを受ける。

(2) 利用料として、居住費・食費、利用者が選定する個室料及び特別な食事の費用、日常生活品 費、教養娯楽費、理美容代、行事費、健康管理費、私物の洗濯代、その他の費用等利用料を、介護老人保健施設ハッピーライフ(予防)短期入所療養介護利用料金表の料金により支払いを受ける。

(3)「食費」及び「居住費」において、国が定める負担限度額段階(第1段階から3段階まで)の利用者の自己負担額については、介護老人保健施設ハッピーライフ(予防)短期入所療養介護利用料金表の通りとする。

(受給資格等の確認)

第11条 施設は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

2 施設は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査

会意見に配慮して、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を提供するように努めるものとする。

#### (入退所)

第12条 施設は、その心身の状況若しくは病状により、若しくはその家族の疾病、冠婚葬祭、出張等の理由により、又は利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るために、一時的に入所して看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療等を受ける必要があると認められる者を対象に、療養室において短期入所療養介護を提供するものとする。

2 施設は、正当な理由なく、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供を拒んではならないものとする。

3 施設は、通常の送迎の実施地域及び利用申込者の病状等を勘案し、利用申込者に対し自ら必要なサービスを提供することが困難である場合は、当該利用申込者に係る地域包括支援センター、居宅介護支援事業者への連絡、適切な他の事業者等の紹介及び適切な病院又は診療所を紹介する等の適切な措置を速やかに講じるものとする。

4 施設は、短期入所療養介護の提供に当たっては、利用者に係る地域包括支援センター、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、その者の心身の状況、病歴、その置かれている状況、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

#### (居宅介護支援事業者等との連携)

第13条 施設は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者、地域包括支援センターその他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

2 施設は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な関係にとつめるものとする。

#### (要介護認定の申請に係る援助)

第14条 施設は、入所の際に要介護認定を受けていない入所申込者について、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、入所申込者の意思を踏まえ、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2 施設は、要介護認定の更新の申請が遅くとも当該入所者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前には行われるよう必要な援助を行うものとする。

#### (入退所の記録の記載)

第15条 施設は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を提供した際には、提供年月日及び内容、介護保険法の規程により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載

した書面等に記載するものとする。

(健康手帳への記載)

第16条 施設は、提供した短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護に関し、入所者の健康手帳の医療に係るページに必要な事項を記載するものとする。ただし、健康手帳を有しない者については、この限りではない。

#### 第4章 短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の内容

(短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護計画の作成)

第17条 施設の管理者は、4日以上にわたり継続して入所することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、病状、希望及びその置かれている環境並びに医師の診療の方針に基づき、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供の開始前から終了後に至るまでの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、施設職員と協議の上、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護計画を作成するものとする。

2 管理者は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護計画を作成するに当たって、それぞれの利用者に応じた計画を作成し、利用者又はその家族に対して説明し、同意を得るものとする。

3 短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿って作成するものとする。

(短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の取扱方針)

第18条 施設は、入所者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その者の心身の状況に応じて、その者の療養を妥当適切に行うものとする。

2 短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行うものとする。

3 施設の従業者は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うものとする。

4 施設は、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供に当たっては、当該入所者又は他の入所者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行ってはならない。

5 施設は、自らその提供する短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

6 なお、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を作成しない場合であっても、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿ってサービスの提供を行うものとする。

(診療の方針)

第19条 医師の診療の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- 1 診療は、一般に医師として必要性があると認められる疾病又は負傷に対して、的確な診断を基とし、療養上妥当適切に行う。
- 2 診療に当たっては、常に医学の立場を堅持して、入所者の心身の状況を観察し、要介護者の心理が健康に及ぼす影響を十分配慮して、心理的な効果をもあげることができるよう適切な指導を行う。
- 3 常に入所者の病状、心身の状況及びその置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、適切な指導を行う。
- 4 検査、投薬、注射、処置等は、入所者の病状に照らして妥当適切に行う。

(必要な医療の提供が困難な場合の措置等)

第20条 施設の医師は、入所者の病状からみて当該施設において自ら必要な医療の提供が困難であると認めたときは、協力病院その他適当な病院若しくは診療所への入院のための措置を講じ、又は他の医師の往診を求める等診療について適切な措置を講じるものとする。

- 2 施設の医師は、不必要に入所者のために往診を求め、又は入所者を病院若しくは診療所に通院させないものとする。
- 3 施設の医師は、入所者のために往診を求め、又は入所者を病院若しくは診療所に通院させる場合には、当該病院又は診療所の医師又は歯科医師に対し、当該入所者の診療状況に関する情報提供を行う。
- 4 施設の医師は、入所者が往診を受けた医師若しくは歯科医師又は入所者が通院した病院若しくは診療所の医師若しくは歯科医師から当該入所者の療養上必要な情報の提供を受け、その情報により適切な診療を行う。

(機能訓練)

第21条 施設は、入所者の心身の諸機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるため、理学療法、作業療法その他必要リハビリテーションを医師、理学療法士、若しくは作業療法士の指導の下に計画的に行うものとし、各入所者に対し、週2回以上実施する。

(看護及び医学的管理の下における介護)

第22条 看護及び医学的管理の下における介護は、入所者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、入所者の病状及び心身の状況に応じて、適切な技術をもって行うものとする。

- 2 施設は、1週間に2回以上、特別浴槽を用いる等適切な方法により、入所者を入浴させるものとする。ただし、医師の指示により入浴させることができない場合は、身体の清しきを行うものとする。
- 3 施設は、入所者に対し、その病状及び心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行うものとする。
- 4 施設は、おむつを使用せざるを得ない入所者については、心身及び活動状況に適した

おむつを提供するとともに、適切におむつ交換を実施するものとする。

5 施設は、入所者に対し、前各項に規程するもののほか、離床、着替え、整容等の日常生活上の世話を適切に行うものとする。

(食事の提供)

第23条 食事の提供は、栄養並びに入所者の身体の状態及び嗜好を考慮したものとする。

食事の時間は、朝8時、昼12時、夜18時とする。

2 食事の提供は、入所者の自立の支援に配慮して、可能な限り、離床して食堂で行うよう努めるものとする。

(相談及び援助)

第24条 施設は、常に入所者の心身の状態、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行うものとする。

(その他のサービスの提供)

第25条 施設は、教育娯楽設備等を備えるほか、適宜入所者のためのレクリエーション行事を行うものとする。

2 施設は、常に入所者の家族との連携を図るとともに、入所者とその家族との交流等の機会を確保するように努めるものとする。

(衛生管理等)

第26条 施設は、入所者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

2 施設は、当該施設において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

(協力病院等)

第27条 協力病院及び協力歯科医療機関は、次のとおりとする。

|        |                    |
|--------|--------------------|
| 協力医療機関 | 福田病院               |
| (所在地)  | 福岡県大川市向島1717-3(併設) |
| 協力医療機関 | 松岡病院               |
| (所在地)  | 福岡県久留米市安武町住吉1766   |

|          |                   |
|----------|-------------------|
| 協力歯科医療機関 | 大石歯科医院            |
| (所在地)    | 福岡県八女市大字室岡156番地の1 |

## 第5章 利用料その他の費用

### (利用料等の受領)

第28条 施設は、法定代理受領サービスに該当する短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を提供した際には、入所者から別表1-1、1-2に掲げる利用料等の一部及び食事の負担額の支払を受けるものとする。ただし、入所者が利用料等の減免の認定を受けているときは、その認定に基づく支払を受けるものとする。

2 施設は、前項に定めるもののほか、別表2-1、2-2に掲げるその他費用の支払を受けることができる。

3 施設は、前項に掲げる費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、入所者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、入所者の同意を得るものとする。

### (保険給付の請求のための証明書の交付)

第29条 施設は、法定代理受領サービスに該当しない短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護サービスに係る費用の支払を受けた場合は、その提供した施設サービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を入所者に対して交付するものとする。

## 第6章 施設利用に当たっての留意事項

### (留意事項)

第30条 入所者は次の事項を守らなければならない。

- (1) 日常生活は、管理者が定める日課表に基づいて生活し、職員の指導に従い、規律を守り相互の友愛と親和を保ち、心身の安定を図るよう努めること。
- (2) 他の入所者に迷惑をかけず、相互の融和を図るよう努めること。
- (3) 施設及び療養室の清潔、整頓その他環境衛生の保持のために協力するとともに、身の回りを整え、身体及び衣類の清潔に努めること。
- (4) 建物、備品及び貸与物品は大切に扱うように努めること。
- (5) 火災予防上、次の点については特に注意を払い、火災防止に協力すること。
  - ア 喫煙は、所定の場所で行うこと。
  - イ 発火の恐れのある物品は、施設内に持ち込まないこと。
  - ウ 火災防止上、危険を感じた場合は直ちに職員に連絡すること。

### (面会)

第31条 入所者に面会しようとする外来者は、続柄、用件等を管理者に申し出、指定した場所で面会しなければならない。

### (外出・外泊)

第32条 入所者が外出または外泊を希望するときは、事前に定められた届出書により管理

者に申し出、許可を得なければならない。

(身上変更の届出)

第33条 入所者は、身上に関する重要な事項に変更が生じたときは、速やかに管理者に届け出なければならない。

## 第7章 非常災害対策

(非常災害対策)

第34条 管理者は、災害防止と入所者の安全を図るため、別に定める防災に関する規程に基づき、防災管理者及び消防計画を定め、常に入所者の安全確保に努めるとともに、非常災害に備えるため、所轄消防機関と連絡を密にして、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

## 第8章 その他施設運営に関する重要事項

(掲示)

第35条 施設は、当該施設の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務の体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示するものとする。

(秘密保持等)

第36条 施設の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 施設は、職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずるものとする。

3 施設は、居宅介護支援事業者等に対して、入所者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入所者の同意を得るものとする。

(苦情処理)

第37条 施設は、その提供した短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護サービスに関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置し、別紙「利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要」に基づいて措置するものとする。

第38条 施設は、その提供した施設サービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 施設は、その提供した施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(地域との連携)

第39条 施設は、その運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。

(事故発生時の対応)

第40条 施設は、入所者に対する短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに入所者の家族、保健所、市町村等関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

2 施設は、損害賠償保険に加入し、入所者に対する短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

3 施設は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第41条 施設は、入所者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

- (1) 正当な理由なしに短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

(記録の整備)

第42条 施設は、従業者、設備、会計及び入所者に対する施設サービスの提供に関する記録を整備しておくものとする。

(1) 管理に関する記録

- ア 事業日誌
- イ 職員の勤務状況、給与、研修等に関する記録
- ウ 定款及び施設運営に必要な諸規程
- エ 月間及び年間の事業計画表及び事業実施状況表
- オ 関係官署に対する報告書等の文書綴
- カ 重要な会議に関する記録
- キ 防災訓練等に関する記録

(2) 入所に関する記録

- ア 入所者台帳（病歴・生活歴・家族の状況等を記録したもの）
- イ 施設サービス計画書
- ウ 診療録及び機能訓練・療養日誌

- エ 第11条に規程する検討の経過・結果の記録
- オ 献立その他給食に関する記録
- カ 緊急やむを得ない場合に行った身体的拘束等に関する記録
- (3) 会計経理に関する記録
  - ア 収支予算・決算に関する書類
  - イ 金銭の出納に関する書類
  - ウ 収入・支出に関する書類
  - エ 資産に関する台帳
  - オ 利用料に関する書類

(虐待防止の関する事項)

第42条 事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するための、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (4) (3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 事業所は、サービス提供中に当該事業所従業者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

(補則)

第43条 この規程に定めるもののほか、介護保険法、介護保険法施行令等関係各法令を遵守し、さらに必要な事項については別に定める。

附 則

この規程は、令和1年 10月1日から施行する。

令和3年 4月1日 虐待に防止に関する事項追加。

令和7年 8月1日 第10条を追加 そのため各条が一段ずつ下がる  
第6条・第26条 一部加筆第6条、第27条 一部加筆

別紙 利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

当施設のサービスについて、ご不明の点や疑問、苦情がございましたら、苦情相談窓口までお気軽にご相談ください。また、電話・ご意見箱での受付も致しておりますのでご利用ください。

(苦情処理の体制)

(1)苦情解決責任者： 大川市大字向島 1 5 5 5・1

介護老人保健施設 ハッピーライフ

(介護課長) 平田 博

電 話 0944-88-2803

(2)苦情受付担当者： 介護老人保健施設 ハッピーライフ

担当職員 担当の介護支援専門員、各部署の所属長、各職員

(3)担 当 委 員 会： 介護老人保健施設 ハッピーライフ サービス向上委員会

(4)苦情解決の方法

1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面提出、意見箱等により苦情受付担当者が随時受け付けます。弱者保護、権利擁護、秘密厳守をもって苦情の処理受付を行います。

2) 苦情の報告・確認

苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者と担当委員会に報告いたします。担当委員会は内容を確認し、報告を受けた旨を苦情申出人へ通知します。担当委員会にて解決策を検討し、その経過を苦情申出人へ報告致します。

3) 苦情解決の為の話し合い

担当委員会にて解決策が話し合いの必要な場合や苦情申出人が担当委員会の解決策に納得いかない場合については、苦情解決責任者が苦情申出人と誠意を持って解決の話し合いを行います。その際、両者の合意に基づき、中立的立場である居宅介護支援事業者や第三者の立会い・助言を申し出ることもできます。

(5)当事業所で解決できない場合

下記の団体に苦情を申し出ることができます（保険者、公的団体の窓口）。

・ 大川市健康課介護保険係 電話:0944-87-2101

・ 福岡県国民健康保険団体連合会「介護サービス相談窓口」

電話:092-642-7859

・ 福岡県社会福祉協議会相談課「運営適正化委員会」 電話:092-915-3511

・ 佐賀市諸富支所保健福祉係 電話:0952-47-4890

・ 城島総合支所市民福祉課 電話:0942-62-2112

・ 福岡県介護保険広域連合 柳川・大木・広川支部

電話:0944-75-6301