

(役務・品質について)

(ご入居者・ご家族からの質問)

運営懇談会が開催されたが、事前に議題の案内もなく、家族や入居者からの意見交換などの時間もない。形式的に開催されれば問題はないのでしょうか。法令等で運営懇談会について話し合うべき内容などは明記されていないのでしょうか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

一般的に運営懇談会については、ホームの重要事項説明書・入居契約書・管理規程等に示されています。まずは、ホームの入居契約関係書類に運営懇談会がどのように定義づけられているのかご確認ください。

運営懇談会の規則に従った運営がされていない場合は、規則に従って、適切な運営をするように、要請すべきです。ホームに改善が見られない場合は、協会や管轄する自治体にご相談ください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

運営懇談会の設置は、各自治体が策定する有料老人ホーム設置運営指導指針に規定されています。運営懇談会の役割は、ホームの運営の透明性を図り、入居者の意見や要望をホーム運営に反映させることにありますので、充実した懇談会が実施されるよう努めてください。

本協会の標準入居契約書で示すように、運営懇談会について入居契約に規定した上で、運営規則を別途作成するなどした上で、本件のような質問・苦情がないように、事前に議題を含む開催の周知を行い、入居者の意見等を聴く場として運営してください。

有料老人ホーム設置運営標準指導指針 8 有料老人ホーム事業の運営

(8) 運営懇談会の設置等

有料老人ホーム事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者の家族との個別の連絡体制が確保されていることなどの代替となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者への説明を行っている場合にあつては、この限りでない。

イ 運営懇談会は、管理者、職員及び入居者によって構成されること。

ロ 運営懇談会の開催に当たっては、入居者(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)に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。

ハ 有料老人ホーム事業の運営について外部からの点検が働くよう、職員及び入居者以外の第三者的立場にある学識経験者、民生委員などを加えるよう努めること。

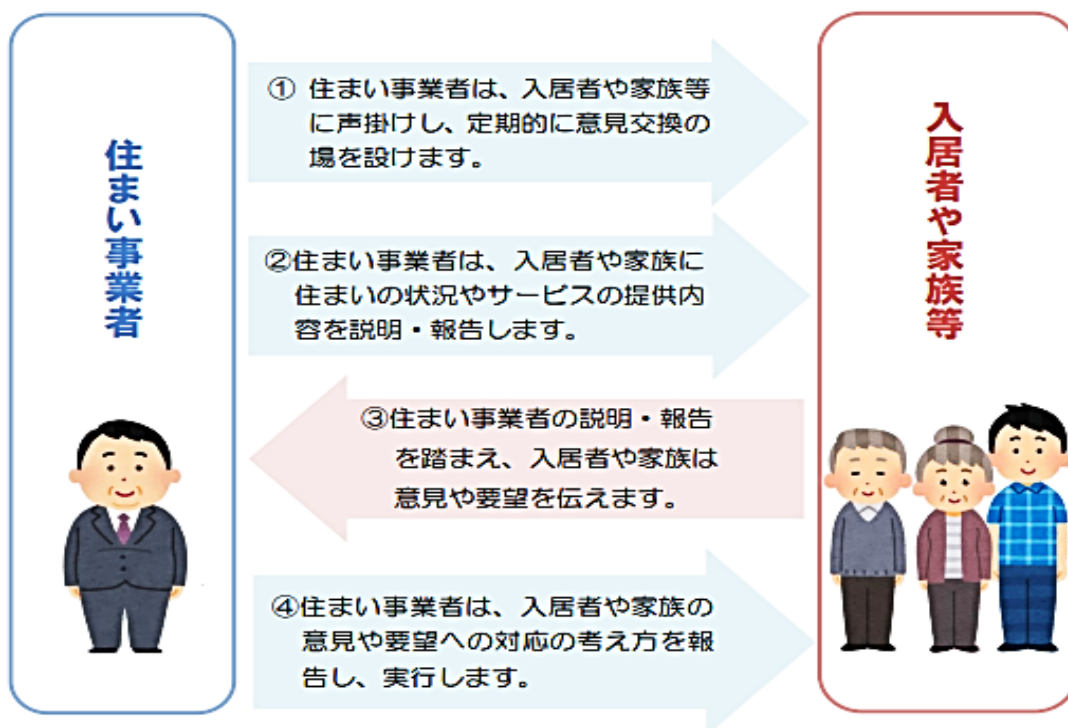
ニ 運営懇談会では、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明するとともに、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。

① 入居者の状況

② サービス提供の状況

③ 管理費、食費その他の入居者が設置者に支払う金銭に関する収支等の内容

■運営懇談会の基本的な進め方



「運営懇談会」を通じて、住まい事業者、入居者や家族等が住まいの運営状況を共有し、一緒に考えることにより、利用者の満足度の高い住まい運営を実現することができます。

(出典:有老協、介ホ協、高住協で構成する高齢者住まい事業者団体連合会(高住連)が作成した「高齢者向け住まい事業者の運営懇談会の開催・運営のガイドブック」)

発行元 :



公益社団法人 **全国有料老人ホーム協会**

〒103-0027 東京都中央区日本橋3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル7階

TEL 03-3272-3781 FAX 03-3548-1078