

社会福祉法人 美咲町社会福祉協議会
地域密着型特別養護老人ホームあさひが丘 運営規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人 美咲町社会福祉協議会が設置運営する、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護『地域密着型特別養護老人ホームあさひが丘』以下「介護老人福祉施設」という)の運営及び入所について、必要な事項を定め事業の円滑な運営を図ることを目的とする。

(基本方針)

第2条 施設サービスの提供に当たっては、施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅における生活への復帰を念頭に置き、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、利用者が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にすることを目指し、サービスの提供を行う。

2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に勤める。

3 明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設、その他の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連携に努める。

(職員の区分及び職務分掌)

第3条 介護老人福祉施設の事業の遂行のために次の職員を置く。

1. 施設管理者：1名

管理者は、所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が行われるよう総括する。

2. 嘱託医：1名

利用者の診察、健康管理及び保健衛生指導にあたる。

3. 生活相談員：1名

利用者の生活指導、面接、身上調査ならびに利用者や家族等の処遇上の相談・連絡にあたる。

4. 看護職員：1名以上

診療の補助及び看護、健康チェック等を行い、利用者の健康維持・管理を的確に把握するとともに、適切な処置を行なう。

5. 介護職員：10名(常勤換算)以上

サービス計画により、利用者の自立支援及び日常生活の充実に資するように、利用者の心身の状況等を把握し、適切な介護を行なう。

6. 介護支援専門員：1名以上

利用者の心身の状況を的確に把握し、利用者本位のケアプランの作成と利用者及び家族等に対して説明を行う。

7. 機能訓練指導員：1名以上(看護職員と兼務)

利用者の日常生活を営むうえで、必要な身体機能の維持・訓練を行なう。

8. 栄養士又は管理栄養士：1名以上

献立の作成、栄養量計算及び給食記録、嗜好調査等の実施、栄養指導に当たる。

入所者の栄養状態を把握し、入所者ごとの摂食・嚥下機能及び食事形態に配慮した栄養ケア計画の作成に当たる。

9. 調理員：1名以上

栄養士又は管理栄養士と共に、調理業務にあたる。

（入所定員）

第4条 入所定員は29名とする。

1 入所者の範囲は、美咲町に住所を有する要介護者被保険者とする。

（介護老人福祉施設の内容説明及び利用料その他の費用）

第5条 介護福祉施設は、施設サービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又は家族に対し、運営規程の概要、介護従事者の勤務体制その他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、サービス内容等について入所申込者の同意を得なければならない。

（介護老人福祉施設の利用料）

第6条 介護福祉施設の利用料は、国が規定する介護報酬の告示上の額及び施設が設定した金額（食事・居住費等）とする。

1. 法定代理受領サービスである施設サービスに係る利用料（一割負担、二割負担若しくは三割負担）は、要介護認定に基づいて、要介護1から5までの範囲内で認定を受けた要介護度による。

2. その他介護福祉施設サービス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されるものにかかる費用で、利用者が負担することが適当と認められる費用は利用者の全額自己負担とする。

3. 前項の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、利用者又は家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得て、文書に署名を受けるものとする。

4. 利用料の支払いは、原則として口座振替により受けるものとする。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第7条 施設は、指定代理受領サービスに該当しない施設サービスに係る費用の支払を受けた場合は、その提供したサービス内容、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利用者に交付することができる。

（指定介護老人福祉施設サービスの取扱方針及び施設生活上のルール）

第8条 指定介護老人福祉施設は、施設サービスに基づき、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資すよう、その者の心身の状況などに応じて、その者の処遇を妥当適切に行わなければならない。

2 施設サービス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。

3 職員は、施設サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について、理解しやすいように説明を行う。

4 当該利用者又は他の利用者等に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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為はしない。

5 前項の身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。その場合の手続きは下記とする。

①緊急やむを得ない場合に該当するかどうかの判断は、あさひが丘利用者支援対策会議に諮る。その内容については、議事録を作成して記録を残す。

②利用者本人や家族に対して、身体的拘束の内容・目的・理由・時間・時間帯・期

間等を詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。その場合の説明手続きや説明の明文化を行う。

- 6 施設は、自らその提供する施設サービスの質の評価を行い常にその改善を図る。
- 7 利用者は、介護福祉施設サービスの提供を受ける際に次の事項に留意すること。
 - ①施設管理者が定めた場所以外で喫煙してはならない。
 - ②指定された場所以外で火気を用いてはならない。
 - ③けんか、口論、泥酔等で他人に迷惑をかけてはならない。
 - ④故意に施設の建物や器具備品などを損傷させてはならない。
 - ⑤その他施設管理者が定めた規律は守らなければならない。

（施設サービス計画の作成）

第9条 施設管理者は、介護支援専門員に施設サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

2 施設サービス計画に関する業務を担当する介護支援専門員は、施設サービス計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて施設サービス計画上に位置付けるよう努める。

3 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画を作成する場合、適切な方法により、利用者についてその有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱えている問題点を明らかにして、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。

4 前項に規定する解決すべき課題の把握「アセスメント」にあたっては、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。計画担当介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に十分説明し、理解を得なければならない。

5 計画担当介護支援専門員は、入所者の希望及び入所者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望も勘案し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、施設サービスの目標及びその達成時期、施設サービスの内容、サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成する。

6 計画担当介護支援専門員は、サービス担当者会議を召集して行う会議の開催、担当者に対する照会等により、当該施設サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求める。

7 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。

8 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画を作成した際には、当該施設サービス計画を利用者に交付しなければならない。

9 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画を作成後、施設サービス計画の実施状況の把握を行い、必要に応じ施設サービス計画の変更を行う。

10 計画担当介護支援専門員は、前項に規定する実施状況の把握「モニタリング」に当たっては、利用者及びその家族並びに担当者との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行う。

- ①定期的に利用者に面接する。
- ②定期的にモニタリングの結果を記録すること。

（内容及び手続きの説明及び同意）

第10条 介護老人福祉施設サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、介護老人福祉施設職員の勤務の体制その他、利用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、サ

ービスの内容等について利用申込者の同意を得るものとする。

（提供拒否の禁止）

第11条 介護老人福祉施設サービスの利用申込みがされた場合には、正当な理由もなく介護老人福祉施設サービスの提供を拒んではない。

（サービス提供困難時の対応）

第12条 利用申込者が入院治療を必要とする場合その他利用申込者に対し自ら適切な便宜を提供することが困難である場合は、適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設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。

（受給資格等の確認）

第13条 介護老人福祉施設サービス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、要介護認定等の有無及び要介護認定などの有効期間を確認するものとする。

2 前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されている時は、当該認定審査会の意見に配慮して、介護福祉施設サービスの提供を行う。

（要介護認定の申請に係る援助）

第14条 介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、要介護認定を受けていない入所申込者については、要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。

2 要介護認定の更新の申請が遅くとも、当該利用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。

（入退所）

第15条 介護老人福祉施設は、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難な者に対し、施設サービスの提供を行う。

2 利用申込者の利用決定に関しては、社会福祉法人美咲町社会福祉協議会 指定介護老人福祉施設 あさひが丘 入所指針を準用し、実施エリア内の申込者に限り入所させる。

3 利用申込者の入所に際しては、その者に係る居宅介護支援事業者に対する照合等により、その者の心身の状況、生活歴、病歴、指定居宅サービス等の利用状況の把握に努める。

4 利用者の心身の状況、その置かれている環境等照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうか、定期的に検討する。

5 前項の検討に当たっては、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等で協議し、施設管理者が決定する。

6 利用者の退所においては、心身の状況、その置かれている環境等照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができると認められた利用者に対して、その者及びその家族の希望、その者が退所後に置かれる環境などを勘案し、円滑な退所になるように必要な援助を行う。

7 利用者の退所に際しては、居宅サービス計画の作成等の援助に資するために、居宅介護支援事業者に対する情報の提供に努め、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連携に努める。

（サービスの提供の記録）

第16条 介護老人福祉施設は、利用に際して入所の年月日ならびに利用している介護保険施設の種類及び名称を、退所に際しては退所の年月日を、当該者の被保険者証に記載する。

2 介護老人福祉施設は、施設サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容などを記録する。

3 介護老人福祉施設は、感染症及び食中毒のまん延防止・介護事故対策等の委員会を開催した場合には、具体的な検討項目などを記録する。

（介護）

第17条 介護老人福祉施設介護計画に当たっては、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するため、適切な技術をもって次の介護を行なう。

①一週間に2回以上、適切な方法により入浴させ、又は清拭を行なう。

②入所者の心身の状況に応じ、適切な方法により、排泄の自立について必要な援助を行なう。

③おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り替える。

④前項に定める他、利用者に対し、離床、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行なう。

⑤常時二人以上の介護職員を介護に従事させる。

⑥利用者の負担により、当該指定介護老人福祉施設の事業所の職員以外の者には、介護をさせることはない。

⑦褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を防止する為の体制を整備する。

（食事の提供）

第18条 利用者の食事は、栄養並びに利用者の身体状況及び嗜好を考慮し提供する。

2 利用者の食事は、その者の自立の支援に配慮し、出来るだけ離床して食堂とするものとする。

（機能訓練）

第19条 利用者の心身状況等踏まえ、必要に応じて日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のために機能訓練を行なう。

（健康管理）

第20条 医師及び看護職員は、常に利用者の健康状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を採らなければならない。

2 医師は、利用者に対して行なった健康管理に関し、必要な事項を記載するものとする。

3 看護師は、利用者に対して、24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて健康上の管理等を行う体制を確保しなければならない。

4 看護師は看取りに関する指針を作成し、利用の際に、利用者又はその家族等に対して当該指針の内容を説明し、同意を得る。

5 看護職員に対して看取りに関する研修を定期的に行う。

（利用者の入院期間中の取扱い）

第21条 利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合、入院後おおむね3月以内に退院することが明らかな場合は、その者及びその家族の希望を勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び当該指定介護老人福祉施設を円滑に利用できるようにする。

(相談及び援助)

第22条 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又は家族に対し、その相談に応じると共に、必要な助言その他の援助を行なう。

(社会生活上の便宜の提供等)

第23条 楽しい日常生活を送る上で必要な教養娯楽設備などを備え、適宜利用者のためのレクリエーション行事を行なう。

2 利用者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、その者又はその家族が行うことが困難な場合は、その者の同意を得て、代わって行う。

3 常に利用者の家族との連携を図ると共に、利用者の家族との交流等の機会を確保するように努める。

4 利用者の外出の機会を確保するよう努める。

(利用者に関する市町村への通知)

第24条 指定介護老人福祉施設介護を受けている利用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正当な理由なしに指定介護老人福祉施設介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められたとき。

②偽りその他不正な行為によって保険給付を受け又は受けようとしたとき。

③当該施設内において、感染症及び食中毒、介護事故等の事態が発生した場合に、当該施設が定める各種関連マニュアルにより、市町村に報告・通知する必要があると判断した場合。

(管理者による管理と責務)

第25条 指定地域密着型介護老人福祉施設の管理者は常勤であり、かつ、原則として専ら当該指定地域密着型介護老人福祉施設の管理業務に従事するものである。ただし以下の場合であって、当該指定地域密着型介護老人福祉施設の管理業務に支障がないときは、他の職務を兼ねることができるものとする。

①当該指定地域密着型介護老人福祉施設の従業者として職務に従事する場合。

②当該指定地域密着型介護老人福祉施設と同一敷地内にある他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合であって、当該指定地域密着型介護老人福祉施設の管理業務に支障がないと認められる場合。

③管理者は、職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い職員にこの章の規定を遵守させるために、必要な指揮命令を行う。

(計画担当介護支援専門員の責務)

第26条 計画担当介護支援専門員は、第9条に規定する業務のほか次に掲げる業務を行うものとする。

2 利用に際し、その者に係る居宅介護支援事業者に対する照合等により、その者の心身状況、生活歴、病歴、指定居宅サービス等の利用状況を把握する。

3 利用者の心身状況その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうか、定期的に検討する。

4 利用者の心身状況その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができると認められた場合は、その者及びその家族の希望、その者が退所後に置かれる環境等を勘案して、円滑な退所のための援助をする。

5 利用者の退所に際し、居宅サービス計画の作成等援助に資するため、居宅介護支援事業者に対して情報提供を行うほか、保健医療サービス又は福祉サービスを提供するものと

密接に連携する。

6 第8条第5項に規定する身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

7 苦情内容や事故状況及び事故に際して取った処置等の記録を残す。

（緊急時等の対応と協力医療機関）

第27条 指定介護老人福祉施設介護の提供を行っている時に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合はあらかじめ配置医師及び協力医療機関の協力を得て施設が定めた配置医師及び協力医療機関との連携方法その他の緊急時等における対応方法によって速やかに対応する。

2 指定介護老人福祉施設は、入院治療を必要とする利用者のために、あらかじめ、協力病院（亀乃甲診療所、金田病院、落合病院）・協力歯科医療機関（こむろ歯科医院）を定めておき、適切に対応する。

（事故発生時の対応）

第28条 利用者に対する指定介護老人福祉施設介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じるものとする。

2 前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録に残す。

3 利用者に対する指定介護老人福祉施設介護の提供により補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。

4 事故が発生した場合の対応、報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。

5 事故が発生した時又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備する。

6 事故発生の防止のための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）及び介護職員、その他の従業者に対する研修を定期的に行う。

（身体拘束等の原則禁止）

第29条 介護老人福祉施設サービスの提供にあたっては、利用者又は他の利用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、身体拘束その他利用者の行動を制限しない。

2 やむを得ない理由で身体拘束を行う場合は、本人又は家族に対し、身体的拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上でその態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録する。

3 身体拘束等の適正化を図るための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を3月に1回以上開催するとともに介護職員その他の従業者に周知を図ること。

4 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること

5 介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的の実施すること

（虐待防止のための措置に関する事項）

第30条 当該施設の人権擁護・虐待防止のため次の措置を講じるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）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会を定期的の実施する。

(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く。

2 施設は、サービス提供中に従業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には、速やかに市町村に通報するものとする。

(衛生管理)

第31条 利用者の使用する施設、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じるものとする。

2 指定介護老人福祉施設介護事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講じるものとする。

3 利用者における、感染症及び食中毒のまん延を防止するための対策委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を設置し、3ヶ月に1回委員会を開催し全職員に周知徹底を図る。

4 当該施設における、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針（感染症マニュアル・衛生管理マニュアル等）を整備する。

5 介護職員及びその他の従業者に対し、感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための研修を定期的（年2回以上）に行う。

(非常災害対策)

第32条 施設は、非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を策定し、防火管理者を定め年2回以上定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

2 防火管理者は、定期的に消防用設備、救出用設備等を点検するものとする。

3 施設は、前項に規定する訓練の実施に当たって地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

(業務継続計画の策定等)

第33条 施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定介護老人福祉施設サービス提供を継続的に実施するための及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 施設は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的の実施するものとする。

3 施設は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

(掲 示)

第34条 指定介護老人福祉施設介護事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、職員等の勤務体制・協力病院・利用料その他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。

2 施設は原則として、重要事項をウェブサイトに掲載する。

(秘密保持等)

第35条 指定介護老人福祉施設介護事業に従事する職員は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定介護老人福祉施設介護事業に従事した職員であった者が正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

3 サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意をあらかじめ文書により得て、

署名を受けるものとする。

（苦情処理）

第36条 提供した指定介護老人福祉施設介護に係る利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、相談窓口を設置し苦情の内容を配慮して必要な措置を講じるものとする。

2 前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録に残す。

3 提供した指定介護老人福祉施設介護に関し、保険者が行う文書その他の物件の提出若しくは掲示の求め又は、当該保険者の職員からの質問若しくは照合に応じ、利用者又はその家族からの苦情に関して保険者が行う調査に協力するとともに、保険者から指導又は助言を受けた場合においては、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。

4 提供した指定介護老人福祉施設介護に係る利用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共に、国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合においては、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。

（地域との連携等）

第37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を図る。

2 施設はその運営に当たって、提供した施設サービスに関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力する。

（広 告）

第38条 施設の広告をする場合は、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

（会計の区分）

第39条 指定介護老人福祉施設介護の事業所ごとに経理を区分すると共に、事業の会計とその他の事業の会計を区分する。

（記録の整備）

第40条 設備、備品、職員及び会計に関する諸記録を整備する。

2 利用者に対する指定介護福祉施設介護サービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- ① 施設サービス計画
- ② 第8条第5項に規定する身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急時やむを得ない理由の記録
- ③ 第16条第2項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ④ 第24条に規定する市町村への通知に係る記録
- ⑤ 第28条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して、処置についての記録
- ⑥ 第36条第2項に規定する苦情内容の記録

附 則

この規程は、平成23年4月1日より施行する。

この規程は、平成27年4月1日より施行する。

この規程は、平成30年4月1日より施行する。

この規程は、令和3年4月1日より施行する。

この規程は、令和6年4月1日より施行する。