

(運営懇談会の開催について)

(ご本人からの質問)

運営懇談会が2年ほど開催されていない。新型コロナウイルスの影響もあると思うが、開催しなくてもよいのか。ホームは代替措置をとるべきではないのか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

運営懇談会はホーム側と入居者、家族とのコミュニケーションを図りホームの課題を共有化する意味で、とても重要な話し合いの場であり、ホームへの指導内容を定めた「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」においても、定期的な開催とそれができない場合には代替措置を講ずるよう定められています。また重要事項説明書に記載すべき内容として、運営懇談会の開催有無、開催頻度、開催しない場合の代替措置が明記されています。新型コロナウイルス対応で感染防止の観点から開催が困難なケースもあると思いますが、書面開催や分散開催などで代替することも可能です。ホーム側に代替措置の実施を求めることをお勧めします。

～入居を検討している方へ～

《トラブル回避のためのチェックポイント》

新型コロナウイルス対応等で、集合形式による運営懇談会の開催ができない場合の代替手段を定めているかについて確認しましょう。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

感染防止の観点から運営懇談会を集合方式で開催することができない状況でも代替策をとることが必要です。「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」ではテレビ電話装置等の活用が示されており、それ以外にも文書送付、少人数での分散開催など様々な策が考えられます。

「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」

8(11)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(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、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っては、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、説明すること。また、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