

介護付有料老人ホーム 管理規程

1. 目的

この規程は介護付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6条の規定に基づき、「生活倶楽部ウイズ南片江」（以下「施設」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利用者、同居者及び来訪者（以下「利用者等」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、施設の良い生活環境を確保することを目的とします。この管理規程は利用者のほか、同居者及び来訪者を対象とします。

2. 遵守義務

- (1) 施設は、入居契約書及び本規程に従って施設の管理運営を行い、良好な環境の保持に努めるとともに利用者に対する各種サービスを提供するものとします。
- (2) 利用者等は、その規程及び施設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。

3. 入居対象者

利用者とは、概ね65歳以上の方で、介護保険受給対象の方及び特定疾病認定者で、日常生活において介護の必要があり、介護保険受給対象の方をいいます。

4. 同居者及び来訪者

同居者及び来訪者とは次の方をいいます。

(1) 同居者

- (イ) 同居者とは、利用者の付添、介助、看護等の目的で居室内に短期間（最長1週間）同居する人のことをいいます。
- (ロ) 同居者は1名とし、親類縁者・長年の付き添い介護者等に限り、同居を希望される場合は、施設の許可が必要です。
- (ハ) 同居者は、利用者の生活支援の必要がなくなったとき、または同居人が病気等で生活支援を行う能力を失ったときは退居していただきます。
- (ニ) 同居者は原則として施設での食事サービスを受けることができますが、同居者自身が介護保険受給対象でない場合は、介護サービス等の各種サービスを受けることはできません。
- (ホ) 同居者については、別に定める食費及び管理費を利用者に負担していただきます。

(2) 来訪者

- (イ) 来訪者とは、利用者及び同居者以外の方であって、利用者の生活支援以外の目的で来訪される方をいいます。
- (ロ) 来訪者の宿泊については、施設への届出が必要です。なお、宿泊については有料です。

5. 管理運営組織

施設の運営管理のために、下記の部門を設置し、施設長の統括のもとに施設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4-1「施設職員の配置状況」の通りですが入居状況等により変動することがあります。

- (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) 生活サービス部門
- (6) レクリエーション部門
- (7) 事務・管理部門

6. 管理運營業務

施設は次の業務を行います。

- (1) 敷地内の共用部分・共用施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理等に関する業務
- (2) 利用者が使用する介護居室及びその備え付け設備についての定期的点検、補修並びに取替え等に関する業務
- (3) 利用者に対する各種サービスの提供業務
- (4) 防犯・防火に関する業務
- (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. 居室の設備及びその利用

利用者等は居室及びその備え付け設備（以下「居室等」といいます。）を別表1「居室等の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

8. 居室の維持・補修

施設は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、施設の費用でもって補修します。別表4-6修繕項目と費用負担に基づき利用者等は施設が行う維持・補修に協力するものとします。ただし、利用者等が故意又は過失或いは不当な使用により居室等を損傷または汚損したときはこれらの補修に要する費用は利用者の負担とします。

9. 共用施設及び共用設備の利用

利用者は共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」といいます。）を別表2「共用施設等の利用細則」に基づいてこれを利用することができます。利用者は「共用施設等の利用細則」に定める利用時間を越えて共用施設等を利用するときは、施設長の承認を得るものとします。

10. 運営懇談会

利用者の方々の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、施設と利用者からなる「ウイズ南片江運営懇談会」（名称：懇親会）を設置します。懇談会のメンバー構成は、施設を代表する役職員（施設長、副施設長、及び利用者（全員又は代表者）により構成されます。利用者のうち、その状態によっては身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も、代理人として構成メンバーに認証します。

運営委員会は別表3「運営懇談会細則」により運営されます。

11. 利用できる各種サービス

施設は次のサービスを提供します。その具体的内容、有料・無料の別及びサービスの内容については重要事項説明書別添2のとおりとします。

(1) 介護サービス

- (イ) 施設において提供する介護サービスについては介護計画を作成して、それに基づいて介護サービスを提供します。
 - (ロ) 介護サービスの内容は、重要事項説明書 別添2のとおりです。
 - (ハ) 介護が提供される場所は、原則として居室・共用部です。介護職員、看護職員等の職員配置状況は原則として別表4-1「施設職員の配置状況」のとおりですが、利用者数、要介護度の変動等により変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と施設が独自に設定している職員配置基準を守るものとします。
- (ニ) 施設は、入居契約書第8条五号により、介護サービスの提供に当たっては、利用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、身体拘束その他利用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、その際の利用者の心身状態、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) 健康管理サービス

- (イ) 年1回の定期健康診断のほか健康相談等については、協力医療機関を定め、協力医療機関等において、適切な健康管理サービスおよび必要な治療が行われるように、別表4-2に従ってサービスを行います。
- (ロ) 協力医療機関との協定は別添「重要事項説明書」記載の通りです。

(3) 食事サービス

- (イ) 原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、栄養士その他必要な職員を配置します。
- (ロ) 持病等による食事制限のある利用者には、医師の指導による治療食等特別食を提供します。
- (ハ) 食事サービスの提供は別表4-3「食事サービス」に従って行います。

(4) 生活相談・助言サービス

利用者の生活全般に関する諸問題について相談や助言を別表4-4「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(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4-5「生活サービス」に従って提供します。

(6) レクリエーション等

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を行います。毎月レクリエーション活動予定表を作り、参加費用の有無などを明記して、施設内に掲示又は配布します。ので参加の有無又は内容や費用に関するお問い合わせは担当者までご連絡下さい。

(7) その他支援サービス

施設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支援サービスを提供します。別途費用がかかるものについては、事前に事務所又は担当者にご相談ください。

12. 費用及び使用料

- (1) 管理費、食費等の日常生活上の費用及び共用施設使用料については、別表5「費用及び使用料一覧表」によります。
- (2) 利用者が居室で使用する電話料については、これを供給する事業体の料金規程及び支払方法によります。又、これらの料金の変更は、それぞれの公共料金の変更に従うものとします。
- (3) 食費についての取り扱い
朝、昼、夜それぞれの単価は別表5「費用及び使用料一覧表」の金額の通りです。2日前に欠食の届けをした場合は、喫食実績に基づき精算するものとします。
- (4) 利用者の希望により提供した個人的サービス等の費用については別表5に従ってお支払いただきます。
- (5) その他介護用品等は、別途実費にてご負担いただきます。
- (6) 費用の改定
入居契約書第28条に基づき、施設が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数及び人件費等を勘案の上、運営懇談会の意見を聴いて改定します。
- (7) 支払方法
費用及び使用料の支払については、利用者宛に費用項目との明細をつけ、消費税を加算したものを、毎月15日までに請求します。施設はこれに基づき原則としてその金額をご指定の金融機関の口座から自動引き落としとします。利用者は施設の指定する集金代行会社による自動振替の方法により、施設の指定口座にお支払いただきます。

13. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第21条により、禁止事項（同条1項）と施設の承諾事項（同条2項）を定めております。
該当項目につきましてはこの定めに従い、対応することといたします。

14. 修繕

入居契約書第22条で定める軽微な修繕については、別表4-6「修繕項目と費用負担」によります。利用者の希望により居室の造作・模様替えを行う場合も、同条に準じて承認願の提出後、両者協議の上行うものとします。ただし、退居時には居室の造作・模様替えをした部分を原状回復し、その費用は利用者が負担するものとします。

15. 苦情処理

利用者からの苦情又はご意見は、別表7「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 管理規程の改定

この規程の改定については、運営委員会の意見を聴くものとします。

17. 施行日

この管理規程は2004年5月1日から実施いたします。

18. 施設への届出様式

施設に届ける必要事項は、入居契約書及び管理規程に定められております。

長期間不在する場合（入居契約書第 25 条第 2 項二号）	様式 3
施設内において食事をしない場合（管理規程 12 項 3 号）	様式 3
居室の様様替えを行う場合（入居契約書第 22 条及び管理規程 14 項）	契約内容・重要事項等変更確認書
身元引受人等の変更等を行う場合（入居契約書第 40 条）	契約内容・重要事項等変更確認書
返還金受取人の変更を行う場合（入居契約書第 41 条）	契約内容・重要事項等変更確認書
契約当事者以外の第三者が同居する場合（入居契約書第 42 条）	契約内容・重要事項等変更確認書
入居契約解除を行なう場合（入居契約書第 29 条第 31 条）	契約の終了・解約届（退居申込書）

居室等の使用細則

施設の建物および付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため・施設の使用のあたっては管理規程によるほか次の事項をお守りください。

1. 火災予防

- (1) 施設内は冷暖房の設備が完備していますが、居室内で追加の暖房器具を必要とされる場合は、電気式の安全な暖房器具をお使いになるようお願いします。
- (2) 原則として館内は禁煙となっていますので、喫煙は館内の喫煙コーナーをご利用ください。
- (3) 消防署の指導により、居室入り口にかけるカーテンや暖簾は長さ1 m以内のものをご利用になるようお願いします。

2. 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な鉄筋コンクリート構造ですが、万一の災害発生時の心構えとして次の事項についてご協力ください。

(1) 地震について

地震の時は、あわてて廊下、階段等に飛び出したりするとかえって危険です。大きな地震のときは落ち着いて行動し、まず火元を消してからクッションなどで身体を保護するようにして下さい。

(2) 火事について

火事の時は、ただちに非常ベルを押すとともに、速やかに事務所またはスタッフに通報してください。火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等スタッフによる避難誘導を致しますので落ち着いて行動してください。消防署の指導により、年2回の避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

(3) 台風について

台風の時は、むやみに窓を開けて外の様子を見たりせず、しっかりと鍵を閉めるなどの措置をお願いします。

(4) 非常階段等について

非常時には、エレベーターは使用できません。避難用階段が、建物の北側と南側に各1箇所ずつ設置されていて、各階の廊下から出ることができます。非常階段、避難用具などは非常時以外はご使用にならないようお願いします。また、非常階段には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようお願いします。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務所またはスタッフに申し出て下さい。
- (2) 防犯には利用者の方々のご協力が不可欠です。挙動不審者を見かけたときは、すぐ事務所またはスタッフに連絡し、防犯にご協力をお願いします。

4. 鍵の管理

- (1) 各居室の鍵は、各利用者が保管し、居室を出る際は必ず鍵をお掛けください。
- (2) 鍵を紛失した場合、あるいは鍵を破損した場合は必ず事務所にご連絡ください。

5. 駐車場

敷地内に来訪者用の駐車場を確保しています。来訪者等がご使用の場合には事務所に申し出てください。

6. ごみ処理

ごみは、毎日定時に収集いたします。

7. 水漏れ

施設内では浴室だけが防水となっており、それ以外の床に水を流しますと水漏れを起し、他の利用者に迷惑をかける恐れがあります。

居室内の洗面化粧台・トイレなどに係る排水口は常に目詰まりがないよう、また水の流し放し等のないようご注意ください。

8. 防音

居室内でテレビ、オーディオ等を楽しむときは、音量などに気を付けて、お互いに他の利用者の生活を侵さないようにご配慮ください。

9. 掲示・回覧

施設からの連絡事項等は主に掲示板・回覧文書でお知らせしますので、お見逃しのないようお願いします。

10. 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめ書面によりご相談下さい。入居契約書第 22 条 3 項の定めによる費用負担の区分は、原則として、別表 4－6 の通りです。

11. 備え付け設備の修理・取替え

あらかじめ居室に備えられた設備は次のものです。

介護ベッド・チェスト・クローゼット・下駄箱・ナースコール・照明器具・エアコン・カーテン・トイレ・洗面台 これらが、破損、汚損した場合は、もともとこれらに欠陥があった場合及び通常の使用によるものについては、事業者の負担で修理もしくは取り替えます。但し、利用者等が故意または過失或いは不当な使用により破損、汚損した場合は、これらの補修・修繕に要する費用は利用者の負担とします。

※退居時には改修も含め、原状回復を利用者のご負担でお願いします。

12. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、ナースコールを押して通報して下さい。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

13. その他

トイレはトイレットペーパー以外の紙を使用すると便器が詰まる恐れがありますのでご注意ください。

14. 施行日

この細則は、2004 年 5 月 1 日から実施いたします。

別表 2

共用施設等の利用細則

項 目	利用時間	利 用 方 法
事務所	9:00～17:00	1Fの事務室に事務員が2名常勤します。事務員が休みの場合の各種届出などは、介護ステーションの職員が代わって受け付けます。
介護ステーション	随時	各ユニットごとに設けられています。24時間職員が常駐していますので、緊急の場合などには、まずここへご連絡ください。
正面玄関	9:00～18:00	夜間は防犯のため施錠します。夜18:00以降及び朝9:00以前の施設への出入りは、建物裏側の通用口が利用できます。インターホンを通じて介護ステーションの職員に連絡してください。
1Fロビー		来訪者との歓談や打ち合わせ、利用者同士の交流の場としてご利用できます。
1F会議室		ご利用の際は、前以て事務室へ日程・時間等お申し出ください。 (施設にて使用の場合はご利用が出来ない場合があります。)
食堂	朝食 8:00～9:00 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	左記の時間帯に各ユニットの食堂で召し上がれます。身体の具合が悪く、食堂での食事ができないときは、居室での食事ができます。食事をしない場合は、原則2日前までにお申し出ください。
郵便	事務室にて受付	郵便物等の配達物・書留・宅配便等は、事務室で責任をもって受け取り、利用者へお渡しします。
談話室	随時	各ユニット毎に設けられています。来訪者との歓談や打ち合わせ、利用者同士の交流の場としてご利用できます。
温泉浴室	予約制	利用の際は、必ず介護ステーションの職員に申し出てください。
防災設備		廊下、エレベーターホール、食堂、談話室等には天井面に感知器及びスプリンクラーが設置してあります。また、火災等による停電時には非常電源及び誘導灯が点灯します。
健康管理室	9:00～18:00	看護師が常勤します。ごく日常的な健康相談・生活相談は無料です。居室のナースコールは介護ステーションにつながり、職員が速やかに対応します。
身障者用トイレ		1階ロビー及び各ユニットに設けられています。ナースコールが設置されています。
駐車場		来訪者用の駐車場があります。(20台) 利用する時は、事務室に届け出てください。

別表3

ウィズ南片江 運営懇談会細則

1. 目的

管理規程 10 項に基づき、施設の健全な運営と利用者の快適で心身ともに充実した生活を実現するために、必要な事項および意見を交換する場として「ウィズ南片江 運営懇談会」（以下「懇親会」といいます）を設置します。

2. 懇親会の構成

- (1) 懇親会は施設を代表する役職員（施設長、生活相談員、計画作成担当、事務）及び利用者（全員又は代表者）により構成されます。
- (2) 利用者のうち、その状態によっては身元引受人等も代理人として構成メンバーに認証します。
- (3) 施設を代表する役員（社長・部長）は必要に応じて出席し、施設全体に関する事項について説明します。
- (4) 利用者と施設の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. 懇親会の開催

- (1) 懇親会は、原則として年 1 回開催します。但し、定例懇親会の他、施設と利用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) 懇親会は施設長の名において行います。
- (3) 懇親会の進行は施設側にて行います。

4. 課題

- (1) 施設における利用者の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理規程、細則等の諸規則の改定や管理費、食費その他のサービス費用及び使用料の改定
- (3) 利用者の意向の確認や意見交換
- (4) 年度ごとの介護にかかわる職員体制の算定方法および算定結果についての説明等
- (5) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法

- (1) 懇親会通知は、書面配布や電話連絡等により行います。
- (2) 開催通知には、開催日、議事内容、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。

6. 施行日

この細則は、2004 年 5 月 1 日から実施いたします。

別表 4-1

施設職員の配置状況

	職員数	常勤換算後の人数		夜間勤務職員数 (17時～翌9時)	備考	
			うち自立者対応			
従業者の内訳	施設長	1	1	—		
	生活相談員	1	1	—		
	直接処遇職員					
	介護職員	38	38	—	6	介護福祉士・ヘルパー有資格者 看護兼介護職員を含む
	看護職員	3以上	3以上			
	機能訓練指導員	1	1	—		
	計画作成担当者	2	2	—		
	医師			—		
	栄養士	(1)	(1)	—		外部委託
	調理員	(4)	(4)	—		外部委託
	事務職員	1	1	—		専任
その他職員			—			
合計	47以上	45以上	—			
介護にかかわる職員体制(要介護者等に対する直接処遇職員体制)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(予定)		
要介護者等の人数		94人	94人	94人		
指定基準上の直接処遇職員の数(常勤換算)		32人	32人	32人		
ホームに配置する直接処遇職員の数(常勤換算・自立対応の人数を除く)		35人	35人	35人		
要介護者等の人数に対する直接処遇職員の割合		3:1	3:1	3:1		
常勤換算方法の考え方	常勤の週勤務時間(38時間)で除して算出					
従業員の勤務体制の概要	介護職員：早出(7:00～15:40) 日勤(9:00～17:40) 遅出(11:20～20:00) 夜勤(17:00～9:20) 看護職員：早出(7:20～16:00) 日勤(9:00～17:40) 事務職員：日勤(9:00～17:40) ※状況によって勤務時間の変更があります。					

別表 4 - 2

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> 個人別健康管理 医師・看護師による健康情報の継続的管理 	自己負担	状況に応じて、医師の紹介や、カウンセリングなどを予約します。
健康相談	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の心身の悩みについては、専門医師が相談に応じます。 	自己負担	状況に応じて、医師の紹介や、カウンセリングなどを予約します。
慢性疾患管理	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。 	自己負担	状況に応じて、協力医療機関への医師の紹介や、カウンセリングなどを予約します。
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、職員が以下のサービスを提供します。</p> <p>① 専門医の紹介等 その他サービス（投薬受け取り等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通院付き添い 入退院付添 投薬受け取り <p>1 時間 1,980 円（税込）</p>	事前に職員に申し出てください
救急時対応	<p>急に身体の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あたります。</p> <p>緊急時の対応は、原則的に救急車による搬送になります。</p> <p>② また状況により医師と連絡を取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>	自己負担	

(注)

- 今までのかかりつけの病院で継続して健康診断や診療を受けられることは差し支えありません。ただし、緊急時等のために利用者の健康状態を把握しておく必要がありますので、利用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、あらかじめご了承ください。
- 傷病により、治療及び入院が必要な場合には、医療保険診察が適応されます。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利用者の負担になります。

別表 4-3

食 事 サ ー ビ ス

項 目	内 容	料 金	予 約
食事時間	<p>〈1日3食基本〉</p> <p>朝食 8:00～9:00</p> <p>昼食 12:00～13:00</p> <p>夕食 18:00～19:00</p> <p>来訪者が利用者と同一メニューで食事をすることもできます。</p> <p>朝食 605円(税込)</p> <p>昼食 880円(税込)</p> <p>夕食 880円(税込)</p>	<p>食費に含む</p> <p>486円(税込)</p> <p>648円(税込)</p> <p>648円(税込)</p>	<p>不要</p> <p>来訪者の食事については、2日前までに要予約</p>
間食(おやつ)	<p>昼食と夕食の間におやつを提供します。</p> <p>おやつ 15:00～15:30</p>	食費に含む	不要
治療食	慢性疾患のため、または一時的に治療食の必要な方には医師の指示を受けて治療食を提供します。	<p>基本的には食費に含まれる</p> <p>(特別な場合のみ別途自己負担)</p>	医師の指示書が必要
特別食	<p>施設が定期的に行う行事(敬老の日・お正月)などの食事です。</p> <p>バラエティにとんだメニューを提供します。</p>	<p>行事食については食費に含まれる</p> <p>(アルコール等の飲み物については自己負担)</p>	
居室での食事	<p>病気等の理由で食堂で食事ができない場合は、食事を居室までお届けします。</p> <p>自分でお食事を摂る事が困難な方には、食事介助をいたします。</p>		事前に職員にお知らせください
配膳・下膳	介護スタッフが支援します。利用者の状態によっては機能維持訓練の意味を含めて配膳・下膳をさせていただく場合もあります、	無料	不要

(注)

1. 食事を召し上がるかどうかは 2 日前までに事務所または介護スタッフに申し出てください。申し出がない場合は召し上がるものとして準備しますので、欠食精算の対象にはなりません。
2. 病院等で担当医師から食事に関する指示が出されている場合には、必ず看護師にお知らせください。

別表 4 - 4

生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談・助言	<p>日常生活における利用者の心配事や悩みなどについては、職員がいつでも相談に応じます。</p> <p>例えば</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 食事についての相談 2. 健康面についての相談 3. 趣味についての相談 4. 人間関係についての相談 5. その他 <p>財産管理や運用等に関する相談に関しては、施設が弁護士、税理士等の専門家を紹介します。</p> <p>例えば</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持ち家の管理・売却についての相談 2. 財産の管理・相続についての相談 3. 資産運用についての相談 4. その他 	<p>日常的な事柄で、スタッフに対する相談は無料</p> <p>専門家を介しての特別な場合は別途自己負担</p>	<p>不要</p> <p>必要な場合には、施設でご紹介します。</p>

別表 4-5

生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務所	事務職員による次のサービスを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言 ・ 郵便物・新聞・雑誌その他配達物の受付、保管 ・ 外出時の鍵の管理、預かり ・ タクシー・ハイヤー等の配車依頼 ・ その他 (事務職員が休日のときは、介護スタッフが代行します)	無料	不要
代行	職員が次のサービスを代行します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 買物 ・ 病院への投薬受け取り 等 ・ 銀行振り込み、通帳付け込み 等 ・ 手紙の差出、小包差出 等 ・ その他 	1時間 1,980 円(税込)	事前に職員にお知らせ ください
書類作成等の 援助	書類作成 例：公的書類等の記入、作成のお手伝い 手続き代行 例：利用者の印鑑登録、住民票等役所手続き	1時間 1,980円(税込) 1時間 1,980円(税込)	事前に職員にお知らせ ください
金銭管理	雑貨購入、もしくは診療費、処方薬の支払いの際、施設より立替を行います。(立替金は月末に精算し、領収書をお渡しします。月額利用料等の滞納がある場合は、この限りではない。)	無料	
居室清掃	日常の清掃のほかに、消毒および点検を行います。大掃除の日程・内容は別に定めます。	臨時に行うもののみ実費	不要
不在中の 居室管理	利用者が居室を空けられる場合、希望により観葉植物の水やり、居室内の清掃、防犯、防火チェック、 等をおこないます。	無料	事前に職員にお知らせ ください
ごみ収集	ごみは毎日定時に収集します。	無料	不要
内部情報	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、掲示板等によりおしらせします。	無料	
生涯あんしん サポート	身元保証、生活支援、財産管理、相続・遺言、成年後見など入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計らいます。	自己負担	事前に職員にお知らせ ください。

引っ越し 家財整理	家具や衣類等をご自宅から施設まで丁寧にお運びいたします。また不用品に関しても処分するなど入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計ります。	自己負担	事前に職員にお知らせください。(入居前)
空き家対策	空き家・空地の管理・賃貸・売買・土地活用等を入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計ります。	自己負担	事前に職員にお知らせください。
セーフティルーム	厳重なセキュリティと温湿管理、防災設備を用いている倉庫を入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計ります。	自己負担	事前に職員にお知らせください。
補聴器販売	補聴器が必要な際は入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計ります。	自己負担	事前に職員にお知らせください。
訪問マッサージ	あん摩マッサージ指圧師の資格を持った施術師が健康保険対応でマッサージをされます。入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計ります。	自己負担	事前に職員にお知らせください。
介護旅行	外出や旅行が難しい方でも医療福祉のプロが外出・旅行サービスを提供します。入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計ります。	自己負担	事前に職員にお知らせください。
葬儀関連	葬儀・仏事に関しては利用者、身元引受人等からの相談により、諸種便宜を計ります。	自己負担	

(注) 金銭管理については、利用者が行うことを原則としていますが、諸事情により困難な場合は、具体的な管理方法等利用者及び身元引受人の方との協議のうえ、決めさせていただきます。

別表 5

費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
管理費	月額 59,400 円 (税込) (内訳) 事務通信費、生活サービスに関わる人件費、外部委託費 (厨房・清掃・洗濯・産廃 リネン・その他設備管理費等) など ・ご不在中も利用料がかかります
共益費	月額 28,000 円(非課税) (内訳) 共用部分に係る家賃・水光熱費・維持管理費 等 ・ご不在中も利用料がかかります
食費	月額 53,460 円 (税込) 日額 1,782 円 (税込) (朝食 486 円 昼食 648 円 夕食 648 円) (税込) 施設の行事の特別食を含みます。 ※ 治療食 (エネルギー制限食、減塩食等) にも対応します。その他特別な疾患等による 特殊食等については別途ご相談に応じます。
介護保険受給対象外費用	・ 重要事項説明書 別添 2 による。
居室内の電話	・ 屋内には電話が引き込めるように工事されています。 ・ 電話については、すべて個人契約です。 ・ 電話工事および通話に係る料金等については全額自己負担です。
外来者宿泊料	・ ご希望があれば、折りたたみベッドや貸布団の手配をいたします。 一泊 (折りたたみベッド・貸布団・入浴) : 1,980 円 (税込) ・ 申し込みは 2 日前までをお願いします。
体験入居	ご入居に際しては、本入居の前に必ず体験入居をしていただきます。 ・ 1 泊 2 日 13,200 円 (税込) ・ 延長 (1 日につき) 6,600 円 (税込)
居室設備メンテナンス	・ 居室エアコン 5 年に 1 度オーバーホール (分解・点検・洗浄) します。 ・ 居室カーテン 最長 3 年に 1 度を基準としてクリーニング ・ 経年劣化に伴う衛生設備 (トイレ・洗面台など) の補修

別表 4 - 6

修繕項目と費用負担

修繕項目	施設の費用負担	入居者の費用負担
1. 窓ガラスの取替え	事業者起因する汚損・破損時に適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
2. じゅうたん、カーテンの取り替え	事業者起因する汚損・破損時に適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
3. 天井・壁紙等の張り替え	事業者起因する汚損・破損時に適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
4. 電球・蛍光灯の取り替え	必要に応じて適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
5. 給水栓の取り替え	必要に応じて適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
6. 排水栓の取り替え	必要に応じて適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
7. 外壁等の補修	必要に応じて適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
8. 駐車場の整備	必要に応じて適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
9. 共用部の手入れ	必要に応じて適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜
10. その他軽微な修繕	必要に応じて適宜	利用者起因する汚損・破損時に適宜

(注)

利用者のご希望による造作や模様替えについては、事前に承認届けを提出頂いた後協議し承認します。

別表 7

苦情処理細則

1. 利用者は、入居契約書第 8 条の規程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、施設に苦情を申し立てる事ができます。
2. 利用者は、苦情を申し立てることによって施設から不利益な扱いを受ける事はありません。
3. 苦情の申し立てと処理の手順は以下の通りです。
 - ① 利用者は、苦情の内容を口頭また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、問題を解決します。
 - ③ 個別に対応が必要であるものについては、施設は直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の利用者又は利用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法等について、運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。
 - ⑤ 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、管理規程 16 項の規程に従い改定を行います。
4. 当事者での解決が難しい場合には、苦情解決を社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情処理委員会に付託することができます。同協会における苦情処理は協会の苦情処理規程に従って行われます。
5. 当事者間での解決が難しい場合には、前項 4 項のほかには都道府県担当課等の公的機関の相談窓口での相談等によるほか、入居契約書第 47 条に従って管轄地方裁判所に提訴することができます。
6. 苦情処理の体制は、利用者が見やすい場所に提示します。
7. 施行日
この細則は、2004 年 5 月 1 日より実施します。