

住宅型有料老人ホーム 本郷ふふ倶楽部 管理規程

1. 目的

この規程は、住宅型有料老人ホーム 本郷ふふ倶楽部 入居契約書（以下、「入居契約書」といいます。）第5条の規定に基づき、「住宅型有料老人ホーム 本郷ふふ倶楽部」（以下、「ホーム」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、入居者、宿泊者及び来訪者（以下「入居者等」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、ホームの良好な生活環境を確保することを目的とします。

2. 遵守義務

(1) ホームは、前項の入居契約書及び本規程に従ってホームの管理運営を行い、良好な環境の保持に努めるとともに、入居者に対する各種サービスを提供するものとします。

(2) 入居者等は、この規程及びホームが別に定める別紙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. 入居者

入居者とは、概ね65歳以上の方で日常生活において介護の必要な方をいいます。

4. 宿泊者及び来訪者

宿泊者及び来訪者とは次の方をいいます。

(1) 宿泊者

(ア) 宿泊者とは、入居者の付き添い、介助、看護等の目的で居室内に宿泊する人をいいます。

(イ) 宿泊者としては、ご家族やご親戚の方又は介護人、看護師等の方が対象となる。

(ウ) 宿泊者は1名とする。

(エ) 宿泊を希望される場合は、ホームの許可を必要とする。

(オ) 宿泊者は原則としてホームでの食事サービスを受けることができる。

(カ) 宿泊者については入居契約書第18条第3項第2号に定める費用を必要とする。

(2) 来訪者

(ア) 来訪者とは、入居者及び宿泊者以外の方であって入居者の生活支援以外の目的で来訪される方をいいます。

(イ) 来訪者のホームへの宿泊は、届け出を必要とする。なお、宿泊、食事については宿泊者と同様の費用を必要とする。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は30室です。各居室の定員数については、入居契約書及び重要事項説明書に記載しています。

ホームの管理運営のために、施設長の総括のもとに、ホーム職員を配置しています。職員の配置は、重要事項説明書に記載の通りですが、入居状況等により変動することがあります。

6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第4条及び第6条の規定に基づき、次の業務を行います。

- (1) 敷地及び施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵芥処理等に関する業務
- (2) 入居者が使用する居室及び備え付け設備（以下「居室等」という。）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) 入居者に対する各種サービスの提供業務
- (4) 帳簿の作成及び記録の保存業務
- (5) サービスの提供等に係る損害賠償に関する業務
- (6) 防災・防犯に関する業務
- (7) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (8) 職員の管理と研修

7. 居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等を別紙Ⅰ「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

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、ホームが設置したものについては、自ら補修します。入居者等はホームが行う維持、補修に協力するものとします。ただし、入居者等が故意又は過失或いは不当な使用により、居室等を損傷又は汚損したときは、これらの補修に要する費用は入居者の負担とします。

9. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は、共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」という。）を別紙Ⅱ「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。入居者は、「共用施設等の利用細則」に定める利用時間を超えて共用施設を利用するときは、施設長の承認を得るものとします。

10. 運営懇談会

入居者の方々の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、ホームと入居者から成る運営懇談会を設置します。運営懇談会は、別紙Ⅲ「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

ホームは、入居者に対して、次に掲げる各種サービスを一体的に提供します。その具体的内容、別料金になるかどうか及び要予約かどうかについては別紙Ⅳ「サービス一覧表」のとおりです。入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録して、2年間保存します。ホームは、運営懇談会等において、入居者の意見を積極的にくみ上げ、サービスの質の向上に努めます。

(1) 介護サービス

(ア) 入居者は、介護保険を使った外部の介護サービスを利用することができます。

ホームにおいては、当該介護サービスを補完する介護保険によらない介護サービスを別紙Ⅳ-1①「サービス等の一覧」により提供します。

(イ) 介護サービスが提供される場所は、原則として居室です。共用施設において介護サービスが

提供される場合は、ホームにおいて利用者間の調整を行うことがあります。

(ウ) ホームが行う介護サービス等に係る介護職員、看護職員等の配置状況は、別紙Ⅳ－１②「施設職員の配置状況」のとおりですが、入居者数の変動等により変わることがあります。

(エ) ホームは、入居契約書第7条第四号により、介護サービスの提供に当たっては、入居者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居者の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の入居者の心身状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、2年間保存します。

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、これを開示します。

(2) 健康管理サービス

(ア) 年2回の定期健康診断のほか健康相談等を別紙Ⅳ－２①「健康管理サービス」に従って行います。

(イ) 協力医療機関及び協力歯科医療機関を定め、協力医療機関及び協力歯科医療機関において、適切な治療が行われるよう必要な協力を別紙Ⅳ－２②「健康管理サービス（治療への協力）」に従って行います。

(ウ) 協力医療機関及び協力歯科医療機関との「協力医療機関委託契約書」は別紙Ⅳ－２③のとおりです。委託契約を行う医療機関によっては、これと異なる契約書により委託契約を行う場合があります。

(3) 食事サービス

(ア) 原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、その他必要な職員を配置します。

(イ) 食事サービスの提供は別紙Ⅳ－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

入居者の生活全般に関する諸問題について相談や助言を別紙Ⅳ－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紙Ⅳ－５「生活サービス」に従って行います。なお、金銭管理については、入居者本人が行うことを原則とします。

(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。レクリエーション活動予定は、施設内に掲示又は配布しますので参加・出席等について事前に受付又は担当者にご連絡ください。

(7) その他の支援サービス等

ホーム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。
(簡単な荷物移動・電球交換)

1 2. 費用及び使用料

(1) 月払いの家賃、管理費、食費、光熱水費等の日常生活上の費用及び共用施設利用料については、別紙Ⅴ「月払い費用及び使用料一覧表」によります。

(2) 家賃について

建物（外構含む）建築費、設備備品費、土地賃料、借入利息等を基礎とし、周辺地域の家賃相場等を勘案し1室あたりの月額費用を算出。

(3) 管理費についての取り扱い

管理費は次のものに充当します。

共用施設等の維持・管理等に係る経費、共用施設の光熱水費、備品、トイレトペーパー等の消耗品、有料のゴミ収集等の使用料、入居者の事務管理に係る人件費等の経費、厨房管理費。

管理費は、入居契約後入居可能日以降に入居していない場合及び30日以上長期不在等の場合においては規定の額を減額する。

(4) 食費についての取り扱い

入居契約書第13条の規定に基づき、提供する食事サービスに係る食費は次のものに充当します。食材費、調理員等の人件費、調理具、食器の備品代等

詳細は、別紙V「月払い費用及び使用料一覧表」に示すとおりです。

(5) 入居者等が居室で使用する光熱水費の使用料については、別紙V「月払い費用及び使用料一覧表」の光熱水費に含まれます。

(6) 入居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、別紙Vに従ってお支払いいただきます。

(7) 介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(8) 利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して2年間保存します。

(9) 費用の改定

入居契約書第25条の規定に基づき、ホーム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を勘案のうえ、運営懇談会の意見を聴いて改定します。

(10) 支払方法

入居契約書第22条から第24条までに規定する費用及び使用料の支払いについて、明細を付した月額利用料の前月分を、毎月15日までに入居者へ請求します。ホームはこれに基づき、原則として、その金額を指定銀行口座及び郵便局から毎月27日（土日・祝祭日の場合は直近の営業日）に自動引き落としします。

(11) 1回目の引き落とし日に、引き落とされなかった場合は、原則として、翌月に加算して請求を行う。

1.3. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第18条の規定により、禁止事項（同条第1項）とホームの承諾事項（同条第2項）を定めています。該当項目につきまして、ホームはこの定めに従い、対応することとします。

1.4. 修繕

入居契約書第19条第3項で定める軽微な修繕については、別紙VI「修繕項目と費用負担」によります。また、入居者の希望により、同契約書第18条第2項第四号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとします。入居契約書に定める様式1に従って承諾願いをご提出ください。

1.5. 苦情処理

入居契約書第9条に規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別紙VII「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 非常災害等が発生した場合の緊急体制と訓練

ホームが策定した「防災計画」等に従い、入居者の避難等適切な処置を行います。非常時に備え、定期的に避難訓練を行いますのでご協力をお願いします。

17. 管理規程の改定

入居契約書第5条第3項の規定に基づき、この規程の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

18. ホームへの届出

ホームに届け出る必要事項は、入居契約書及びこの規程に定められていますが、それぞれの届出はホーム備え付けの届出書によって届け出るものとします

19. 施行日

この規程は、平成30年12月1日から実施いたします。

居室等の使用細則

ホームの建物及び付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため、施設の使用にあたっては管理規程によるほか次の事項をお守りいただきます。

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、一般居室内の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いたします。
- (2) タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちの大半を占めるといわれています。当ホームでは居室での喫煙を禁止し、所定の場所にて喫煙することを義務付けております。

2 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上問題のない建築構造です。従って、ほとんどの災害でも心配ありませんが、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

相当な揺れをお感じになった場合でもあわてて廊下、階段等に飛び出すことはかえって危険です。大きな地震のときは落ち着いて行動し、火元の確認、避難等を行ってください。

(2) 火事について

自分の居室で出火した場合は、速やかに事務所に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をして下さい。火災発生時には、職員による避難誘導をいたしますので落ち着いて行動してください。なお、居室にはスプリンクラーが設置されており、火災発生時には自動的に作動します。危険を感じたら部屋を出て戸をしっかり閉めて、延焼防止を心掛けてください。

消防署の指導により、廊下階段等に物を置かないようお願いします。また、年2回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

台風の風でガラスが破れることはありませんが、窓の外に置いてある物があれば、風にあおられてガラスを破ることがあります。台風接近の際は、それらの物を室内に入れる等の措置をお願いします。

3 防犯

- (1) 外部からの訪問者がある場合は、事務所を通してください。
- (2) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。挙動不審者を見かけた時は、直ぐ事務所に連絡する等お互いに連絡をとり合い防犯にご協力をお願いします。

4 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等がご使用の場合には職員に申し出てください。

5 ごみ処理

- (1) ごみは、職員が指示する方法でポリ袋に入れてください。定期的に収集いたします。

(2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、清潔保持については、ご協力をお願いします。

6 水漏れ

洗面台に係る排水口は、常に目つまりのないよう気を付けるとともに水の流し

7 防音

ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は他の入居者に迷惑をかけるおそれがあります。お互いに他の入居者の生活を侵さないようご配慮ください。

8 掲示

各種行事の予定あるいはホームからの連絡事項等は主に掲示板に掲示しますので、お見逃しのないようお願いします。

9 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・造作の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ください。

入居契約書第19条3項の定めによる費用負担の区分は、原則として、別表VI「修繕項目と費用負担」の通りです。

10 備え付け設備の修理・取替え

あらかじめ居室に備え付けられた設備は次のものです。

- ・トイレ
- ・収納
- ・洗面設備
- ・エアコン
- ・ナースコール
- ・カーテン

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並びに自然消耗によるものについては、施設の負担で修理もしくは取り替えます。

なお、入居者の故意又は過失による破損、汚損は、入居者の負担になる場合があります。

11 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ください。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

12 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おそれがありますのでご注意ください。

13 施行日

この細則は、平成30年12月1日から実施します。

別紙Ⅱ

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室 (受付)	9:00～18:00	職員は365日常駐しています。 外出・外泊届、食事キャンセル、来訪者等の受付。 郵便物、小包等は事務室で受け取り、職員が入居者へ直接手渡しします。 利用料及びその他費用の問い合わせ。
食堂兼機能訓練室	朝食 7:30 ～ 8:30 昼食 12:00 ～ 13:00 夕食 17:00 ～ 18:00	食事の際利用可能です。左記利用時間外にも、入居者同士の歓談の場として利用できます。 また、機能訓練スペースとして兼用できます。
浴室	介護が必要な方 9:00 ～17:00 介護が必要ない方 6:00～20:00	利用時間を事前に決め、利用していただきます。
健康管理室 兼相談室	随時	来訪者等との歓談の場、各種相談の場として利用できます。 定期的に医師又は看護師による健康相談を行います。相談日・時間は事前にお知らせします。
洗濯室	9:00 ～ 18:00	洗濯機, 乾燥機を用意しています。
電話	随時	事務室にて職員に申し出てください。
防災設備	非常時	居室、廊下、食堂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用照明及び誘導灯が点滅します。
避難設備	非常時	非常災害時には、職員が避難誘導します。 火災等による停電時には非常用照明及び誘導灯が点滅します。
ごみ収集	定期	定期的に収集します。
トイレ	常時	トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使用されますと、便器が詰まるおそれがありますのでご注意ください。
駐車場	常時	来訪者が長時間利用する場合は、事務室に申し出てください。

運営懇談会細則

1 目的

管理規程第10項に基づき、ホームの健全な運営と入居者の快適で心身ともに充実した生活を実現するために、必要な事項について、意見を交換する場として「運営懇談会」（以下、「懇談会」といいます。）を設置します。

2 懇談会の構成

- (1) 懇談会は、ホームを代表する職員及び入居者（全員又は代表者）により構成されます。
- (2) 入居者のうちの要介護者については、その身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も構成メンバーとします。
- (3) ホームを代表する役員は、必要に応じ出席してホーム全体に関する事項について説明します。
- (4) 入居者とホーム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 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、年2回以上の定例懇談会を開催します。但し、定例懇談会のほか、ホームと入居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) 懇談会は、施設長の名において行います。
- (3) 懇談会の進行は、ホーム側にて行います。

4 議題

- (1) 施設における入居者の状況、サービス提供の状況とその評価
- (2) 各年度における家賃相当額・管理費・食費等の収支状況、ホーム全体の各会計年度の決算内容
- (3) 家賃相当額、管理費、食費その他のサービス費用及び使用料の改定
- (4) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (5) 入居者の意向の確認や意見交換
- (6) その他特に必要と認められた事項

5 通知方法等

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布、館内掲示等により行います。
- (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。
- (3) 要支援者・要介護者の身元引受人等には、原則として書面により連絡します。

6 議事録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度、双方の発言の記録を作成し、施設内において閲覧に供するとともに、全入居者及び身元引受人等に配布します。議事録は2年間保存します。

7 施行日

この細則は平成30年12月1日から実施します。

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

- 別紙Ⅳ－１① サービス等の一覧表（重要事項説明書の「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表」を参照してください）
- 別紙Ⅳ－１② 施設職員の配置状況（重要事項説明書「５ 職員体制」を参照してください）
- 別紙Ⅳ－２① 健康管理サービス
- 別紙Ⅳ－２② 健康管理サービス（治療への協力）
- 別紙Ⅳ－２③ 協力医療機関委託契約書
- 別紙Ⅳ－３ 食事サービス
- 別紙Ⅳ－４ 生活相談・助言サービス
- 別紙Ⅳ－５ 生活サービス

健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
往 診	通院が困難な方は、居室にて往診可能です。	実 費	要予約
定期健康診断	<ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断 年2回 ・健康チェック 月1回 	実 費 実 費	要予約
健 康 管 理	<ul style="list-style-type: none"> ・個人別健康管理 ・医師、看護師により健康情報の継続的管理 ・内服管理 	無 料 無 料 無 料	
健 康 相 談	・入居者の健康に関する悩みについては、看護師が相談に応じます。	無 料	
慢性疾患管理	・入居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。	実 費	

注) 入居者のかかりつけの病院・医師への問合せについて

主治医やかかりつけの病院で継続して健康診断や診察を受けられる事は差支えありません。但し、緊急時等のために入居者の健康状態を施設として把握しておく必要がありますので、入居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事がありますので、あらかじめご了承下さい。

健康管理サービス（治療への協力）

項目	内容	料金	予約
日常医療 支援	<p>病気又は怪我により診断、治療が必要となった場合、職員が下記のサービスを提供します。但し、健康保険に基づく医療費の一部負担の他に保険適用外の医療等については自己負担が生じる場合がありますのでご注意ください。</p> <p>入居者のかかり付けの医師・病院、施設の協力医療機関・歯科医療機関又は専門医への通院介助は、原則、介護事業所のヘルパーにて行いますが、ホームの職員を希望される場合は申し出てください。</p> <p>①通院 かかりつけの病院、施設の協力医療機関等の付き添い</p> <p>②入院 入院治療が必要となった場合、入居者のかかり付けの医師・病院、施設の協力医療機関等への入院 *各医療機関の受入状況により他院となることがあります。</p> <p>③経管栄養管理料 経管栄養管理が必要な場合</p> <p>④その他サービス 通院、入院に際し、職員による事務手続きの代行、医療機関までの付添い等、投薬支援等</p>	<p>1名1時間 2,000円（税別）+交通費 ※時間外割増（22:00～5:00）</p> <p>1名1時間 2,500円（税別）+交通費</p> <p>ご利用者負担</p> <p>日額1,000円（税別）</p> <p>1名1時間 2,000円（税別）+交通費 ※時間外割増（22:00～5:00）</p> <p>1名1時間 2,500円（税別）+交通費</p>	<p>要予約</p> <p>要予約</p>
緊急時 対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が通報を受け的確かつ迅速に対応し、応急処置等を行います。</p> <p>また、状況により医師と連絡をとり協力医療機関・歯科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計らいます。</p>	<p>無料</p> <p>無料</p>	

	<p>なお、医療機関への同行等については、上記日常医療支援に準じ有料になります。</p>	<p>※日常医療支援に準じ有料</p>	
--	--	---------------------	--

し

●医療費について

傷病により、治療及び入院が必要な場合は、医療保険診療が適用されます。その場合の一部自己負担及び医療保険適用外のものについては入居者の負担となります。

- 病院・歯科医療機関等への表記支援については、原則として、表記料金を頂きます。「介護サービス等の一覧表」もご覧ください。

協力医療機関委託契約書

_____（以下「甲」という。）は、株式会社ケアサポートjiji（以下「乙」という。）と、乙が設置・運営する「住宅有料老人ホーム 本郷ふふ倶楽部」の指定協力医療機関としての受託に関する契約を下記のとおり締結する。入居者の健康相談、健康診断、受診、治療その他医療全般に関し、次の通り契約を締結する。

第1条 甲は、ホームの入居者が高齢であり何らかの慢性疾患を持っているケースが多いこと、あるいは、老化から罹病しやすい状態や環境にあることに鑑み、甲の有する _____ 科において、入居者の受診、治療に協力する。

第2条 乙は入居者の服薬管理及び健康管理について甲に委託し、甲はこれを承諾する。

第3条 甲が乙に対し提供する機能は、以下にあげるものとする。
（1）乙の利用者の日常的な健康管理、健康診断及び服薬管理相談
（月2回以上の往診）
（2）乙の職員に対して、利用者の療養に関する助言

第4条 甲の行う健康診断、健康相談にかかる費用は、ホームの入居者がその実費を支払うものとする。

第5条 本協定の有効期限は平成 ____年 ____月 ____日より1年とし、その後は期間満了の1ヶ月前迄に双方から特段の異議申し出のない限り自動更新されるものとする。
ただし、契約期間中において本契約の履行が困難になった場合は、甲乙協議の上、契約を解除できるものとする。

第6条 甲乙双方は、信義と誠意をもってこの契約を履行するものとし、この契約に定めのないものは、甲乙協議の上、決定するものとする。

上記契約の証として本契約書を2通作成し、甲乙署名捺印の上各1通を保有するものとする。

平成 ____年 ____月 ____日

甲

乙 株式会社ケアサポートjiji
代表取締役 太田 弥生

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食 7:30～8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 17:00～18:00 おやつ	300円/食(税別) 500円/食(税別) 500円/食(税別) 食事代金を含む	
治療食	慢性病等のため又は一時的に治療食が必要な方には医師の指示を受けて治療食を提供します。	無料	必要
特別食	親しい仲間や家族、友人との会食、お祝いごとには、要望、予算に応じ特別食を提供します。 なお、来訪者には入居者と同じメニューで食事の提供をします。	有料 要相談	必要
居室での食事	病気等の理由により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。 下膳サービスもいたします。	無料	必要

- 食事を召し上がるかどうかは3日前までに職員に申し出て下さい。申し出がない場合は召し上げるものとして準備します。
- 病院・歯科医療機関等で担当医師から食事に関する指示書(食事箋)が出されている場合には、ホームの職員にご提示ください。
- 特別食には、ホームが定期的に提供する行事食等も含まれています。

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>・日常生活における入居者の心配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 食事の量や内容 健康面の不安 ホームでの過ごし方 職員や他の入居者との人間関係等</p> <p>担当職員 看護職員 介護職員（有資格者）</p>	無料	要予約

●身元引受人の変更や成年後見制度に関する問題等についてもご相談に応じます。

●入居にあたり、心身の健康状況等についてご確認させていただきます。

生活サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
事務室 (受 付)	職員による次のサービスを提供します。 ・ 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、手渡し ・ 鍵の管理 ・ タクシー、ハイヤー等の配車依頼	無 料 無 料 無 料 無 料	
外部業者 の取扱い	入居者の日常生活に必要な業者、クリーニング店等の紹介	取次は無料	
代 行	職員が次のサービスを代行します。 ・ 買物 ・ 税金等租税公課の納付 ・ 各種付き添い	1名1時間 2,000円(税別)+交通費 *時間外割増(22:00~5:00) 1名1時間 2,500円(税別)+交通費	要予約
居室清掃	・ 床掃除を週2回行います。 ・ 年2回の大掃除(カーテンのクリーニング、 エアコンフィルター・窓ガラス・照明器具の 掃除、点検を含む)を行います。 日時は掲示板にてご案内します。	無 料 *規程の回数を超えてのご 利用を希望される場合は原 則訪問介護等を利用。介護 保険を超えてのご利用の場 合は有料にて対応。	
不在中の 居室管理	入居者が居室を空けられる場合、希望により 次のサービスを提供します。 ・ 簡単な居室内清掃 ・ 防災、防犯チェック ・ 植木の水やり 入居者不在時の入室についての承諾をあら かじめいただきます。	無 料	
ゴミ収集	・ 随時収集します。 職員の指示する方法で分別してください。	無 料	

項 目	内 容	料 金	予 約
内部情報サービス	・施設内で行われる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、原則として、掲示板によりお知らせします。	無 料	
その他のサービス	・洗濯代 ・リネン代	3,000円／月（税別） ※月8回集配 定期交換 無料 羽毛布団 1,400円（税別） 敷きパッド 300円（税別） 枕 200円（税別）	定期交換 以外

- 金銭管理については、岐阜県有料老人ホーム設置運営指導指針においても本人が行うことを原則としています。

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃	月額55,000円（非課税）
管 理 費	月額39,000円（非課税）
食 費	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者 月額39,000円（消費税別） 日額1,300円（消費税別） 朝食300円/昼食500円/夕食500円（消費税別） 治療食（日額） 無料 特別食（1食） 要相談 ・宿泊者又は来訪者 朝食300円/昼食500円/夕食500円（消費税別）
光 熱 水 費	月額12,000円（消費税別）
その他の費用	<p>入居者の個人的な希望による、又は、個人の選択的な個別サービスは、原則的には、月に纏めて支払って頂きます。</p> <p>詳しくは、重要事項説明書添付の「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表」をご確認ください。</p>

修繕項目と費用負担

入居契約書第19条3項に規定する居室内における軽微な修繕について、その修繕項目とその費用負担は下記の通りです。

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. 窓ガラスの取替え 2. 絨毯、カーテン等の取替え 3. 電球、蛍光灯の取替え 4. ブレーカー（ヒューズ）の取替え 5. 給水栓の取替え 6. 排水栓の取替え 7. その他の軽微な修繕	全項目について費用を負担する。 但し、保全上必要と認めたときに限る。	全項目について費用負担なし。 但し、入居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その限りではありません。

- 上記の修繕を除き、ホームは入居者が当物件を使用するために必要な修繕を行わなければならない。但し、この場合においても、入居者の故意又は過失により必要となった修繕に要する費用は、入居者が負担しなければならない。
- 入居者のご希望による造作や模様替えについて、当様式に準じて協議させていただきます。承諾願いをご提出ください。

苦情処理細則

- 1 入居者は、入居契約書第9条の規定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、ホームに苦情を申し立てることができます。
- 2 苦情を申し立てることによりホームから不利益な取り扱いを受けることはありません。
- 3 苦情の申し立てと処理の手順は次の通りです。
 - ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情窓口の苦情対応責任者に伝えます。
 - 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、問題の解決に当たります。
 - ③ 個別に対応が可能であるものについては、ホームは直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害又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方法等について、運営懇談会等を開き協議又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17の規定に従い改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して2年間保存します。
- 4 当事者間での解決がつかない場合は、前3のほかに入居契約書第7条第六号により公的機関に対する相談等によるほか、入居契約書第42条に従って施設の所在地を管轄する裁判所に提訴することができます。
- 5 苦情処理の体制は、入居者等が見やすい場所に掲示します。
- 6 施行日
この細則は、平成30年12月1日より実施します。