

## 【住宅型有料老人ホーム管理規程】

# 有料老人ホーム（はーとふるほーむ春花）管理規程

## 1. 目的

この規程は、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5条の規定に基づき、「はーとふるほーむ春花」（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、同居者及び来訪者（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. 入居者

入居者とは、概ね60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. 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

- (ア) 同居者とは、入院者の付き添い、介助、看護等の目的で居室内に長期にわたり同居する人をいいます。
- (イ) 同居者としては、ご家族やご親戚の方、又は介護人、看護師等の方を対象とします。
- (ウ) 同居者は1名とし、期間は1か月以内とします。2人入居の場合、同居は認められません。
- (エ) 同居者を希望される場合は、ホームの許可が必要です。
- (オ) 同居者は、入居者の生活支援の必要がなくなったとき、又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去していただきます。
- (カ) 同居者は、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ますが、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。
- (キ) 同居者については、一泊あたり3000円を入居者に負担していただきます。

### (2) 来訪者

- (ア) 来訪者とは、入居者及び同居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。

## 5. 管理運営組織

ホームの居室数は88室（個室80室、2人部屋8室）定員は96人です。

ホームの管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の総括のもとに、ホーム職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、基本的に重要事項説明書「5. 職員体制」のとおりですが、入居状況等により変動することがあります。

- (1) 介護（介護保険対象サービスを除く）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

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、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
- (9) 入居者への業務の報告
- (10) 地域との協力

## 7. 居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等を別表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、保全上必要と認めるときは、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。）を別表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、別表Ⅱ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、入居契約書第8条の規定に基づき、ホームと入居者から成る「は一とふるほ一む春花運営懇談会」を設置します。運営懇談会は、別表Ⅲ「は一とふるほ一む春花運営懇談会細則」により運営されます。

## 1 1. 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重要事項説明書の「有料老人ホームが提供するサービスの一覧表（別添2）」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るとともに、第三者による評価を受け、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重要事項説明書の「有料老人ホームが提供するサービスの一覧表（別添2）」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、ホームにおいてサービス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、重要事項説明書の「5. 職員体制」ととおりですが、入居者数、要介護者数の変動等により変わることがあります。

(エ) 介護場所の変更等については、入居契約書第12条の規定に従って行います。

(オ) ホームは、入居契約書第7条第五号により、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) 定期的な定期健康診断のほか健康相談等を別表IV-1①「健康管理サービス」に従って行います。

(イ) 協力医療機関を定め、適切な治療が行われるよう必要な協力を別表IV-1②「健康管理サービス（治療への協力）」に従って行います。

(ウ) 協力医療機関との「医療協力に関する協定書」は別表IV-1③のとおりです。

### (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、必要な職員を配置します。

(イ) 医師の指導による治療食を提供します。

(ウ) 食事サービスの提供は別表IV-2「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表IV-3「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IV-4「生活サービス」に従って行います。

### (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。随時活動予定表を作り、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担当者にご連絡ください。

(7) その他の支援サービス

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。

## 12. 費用及び使用料

(1) 月払いの利用料については、入居契約書第23条の規定に基づきます。

(2) 月払いの管理費、食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、別表V「月払い費用及び使用料一覧表」によります。

(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・管理費（居室での光熱水費、洗濯代含む）、事務管理部門の人件費及び事務費、介護保険によらないサービス提供のための人件費。

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もお支払いいただくことで契約は継続されます。2か月を越える場合はご相談ください。

(4) 食費についての取り扱い

入居契約書第14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、食事部門の人件費、設備・備品代（調理具・食器等）。

朝、昼、夜それぞれの単価は別表Vの金額のとおりです。3日前の17時まで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。

日常以外の特別食（医師の指示による食事）等は、その都度、その内容により相談させていただきます。

(5) 入居者等が居室で使用する水道、電気の使用料は管理費に含まれます。また電話料及びこれに類する公共料金については、公共事業体の料金規程の支払方法のとおりです。

(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、「別表V」に従ってお支払いいただきます。

(7) 家賃相当額については、「別表V」をご覧ください。

(8) 介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(9) 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。

(10) 費用の改定

入居契約書第26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。

(11) 支払方法

入居契約書第23条から第25条までに規定する費用及び使用料の支払いについては、入居者宛に前月分の費用項目の明細を付し、毎月12日までに請求します。ホームは、これに基づき、原則として、毎月20日にその金額を銀行口座から自動引き落としとします。

入居者は各金融機関の入居者名義の普通預金口座から自動振替の方法により、ホームの口座にお支払いいただきます。現金持参の及び振込でのお支払いをご希望の場合は、契約時にご相談に応じます。

## 13. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第20条の規定により、禁止事項（同条1項）とホームの承諾事項（同条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。

#### 14. 修繕

入居契約書第21条第3項で定める軽微な修繕については、別表VI「修繕項目と費用負担」によります。

#### 15. 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、別表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、地域の消防署と連絡を図り、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

1. この規程は平成27年6月1日から実施します。
2. この規程の一部を改定し、平成28年9月1日から実施します。
3. この規程の一部を改定し、平成29年3月1日から実施します。
4. この規程の一部を改定し、平成30年4月2日から実施します。
5. この規程の一部を改定し、令和3年10月1日から実施します。
6. この規程の一部を改定し、令和4年10月1日から実施します。
7. この規程の一部を改定し、令和5年10月1日から実施します。

## 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。なお、ご使用になる場合は施設との協議が必要です。

### 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造り構造です。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

大きな地震のときはおちついて行動し、まず火元を消してからクッション等で身体を保護するようにしてください。

#### (2) 火事について

同じフロアー又は上下階で火災が発生したときは、窓を閉めて火や煙が室内に入らないようにしてください。

また、万一自分の居室で出火した場合は、廊下の非常ベルを押すとともに電話、ナースコール等で速やかに通報し、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、火災発生の場合に自動的に作動します。危険を感じたら、部屋を出て戸を閉めて延焼防止に心がけてください。

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いたしますので落ちついて行動してください。

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いたします。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

窓を開けたりすると風にあおられてガラスを破ることがあります。台風接近の際は窓は開けないようにお願いします。

#### (4) 非常用階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは停止して、使用できません。避難用として屋外階段が建物の東側1箇所、南側1箇所、西側1箇所の合計3箇所に設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段へのドアは、非常時以外はご使用にならないようお願いいたします。

### 3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、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ときは直ぐ事務所に連絡する等お互いに連絡を取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事務所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ごみ箱に入れてください。毎日定期的に収集いたします。

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

#### 6 水漏れ

洗面台の排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに水の流し放しのないようご注意ください。

#### 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。消灯後はイヤホンを利用するなど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各フロアの食堂に掲示しますので、お見逃しのないようお願いします。

#### 9 居室の修理

居室の修理を行いたい場合は、あらかじめ書面によりご相談ください。入居契約書の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

#### 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。(照明器具、エアコン、洗面台、タンス、クローゼット、ベッド、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

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。

#### 14 施行日

1. この細則は平成27年6月1日から実施します。
2. この細則の一部を改定し、平成28年9月1日から実施します。

## 別表Ⅱ

## 共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室	8:30～17:30	職員常駐。 (時間外、休日でも、担当職員呼び出しで対応。) 外出・外泊届、食事キャンセル、来客の受付。 郵便物、小包等の受領。 利用料及びその他費用の問い合わせ。
正面玄関	8:30～17:30	17:30時以降及び朝8時半以前の施設への出入りは事前に職員に申し出てください。 また、外部からの来訪者の出入りは玄関脇のインターホンで職員の呼び出しをしてください。
食堂	朝食 7:40 ～ 8:10 昼食 12:00 ～ 12:30 夕食 17:00 ～ 17:30	食事を召し上がらない場合は、職員へ申し出てください。 体調に応じて特別な食事を希望する場合は、予め申し出てください。 介助の必要な方は、職員へ申し出てください。 食事時間外に、入居者同士の交流、来訪者との歓談の場として利用出来ます。
郵便物 (事務室)	随時	郵便物等の配達物は、事務室で受け取り、職員が入居者へ直接手渡しします。
相談室	8:30～17:30	来訪者との歓談の場、又は各種の相談の場として利用できます。
浴室	15:30 ～ 16:40 (週2回日曜・水曜)	介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、入浴介助を受けることが出来ます。 また、施設職員の介助により利用できる場合があります。
ランドリー	9:00 ～ 20:00	洗濯機を2台用意しています。 入居者や家族の方が利用できます。 洗濯困難な方の日常着の洗濯については、職員が支援します。
理・美容室	毎月1回 15:30 ～ 16:40	専門業者が来て実施し、実費で利用出来ます。 ホームへの事前の申し込みで利用します。
緊急通報設備	常時	トイレ、居室、食堂等の共用部分には緊急ボタンを設置していますので緊急時に使用します。
電話	8:30～17:30	事務室にて職員に申し出てください。
防災設備	常時	廊下、エレベーターホール、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灯します。
避難設備	常時	避難通路、避難階段、避難場所、避難誘導體制、災害緊急時の通報体制を各フロアの食堂に明示しています。 緊急時の館内非常放送設備有り
項目	利用時間	利用方法



ごみ収集	9:00～10:00	職員が回収します。
健康管理室 (事務室)	平日 8:30 ～ 17:00	看護職員が日常の健康相談にあずかります。 ナースコールに介護スタッフが速やかに対応します。 定期的に入居者のかかりつけ医師または、協力医療機関の医師による健康相談を行います。
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。

## はーとふるほーむ春花運営懇談会細則

### 1 目的

入居契約第8条及び管理規程第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「はーとふるほーむ春花運営懇談会」（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、ホームを代表する役職員（代表取締役）及び入居者により構成されます。
- (2) 入居者である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（代表取締役）は、必要に応じて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、定例懇談会を年1回開催します。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、入・退去の状況、要介護者の状況、サービス提供の状況
- (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) 各年度の職員数、職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況、職員勤務時間の説明等
- (7) 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、館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

- 1, この細則は平成27年6月1日から実施します。

## 健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
定期健康診断	<ul style="list-style-type: none"> <li>年2回、入居者のかかりつけ医、または協力医療機関の医師、歯科医師による受診の機会を設けます。</li> </ul>	実費	要
健 康 管 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常の健康管理は、定期的なバイタル測定や日々のご生活の様子観察を、施設の職員が行っています。</li> <li>また、ご入居者様やご家族様のご意向、主治医の指示があればその観点を職員で共有し、日々確認しています。</li> </ul>	無料	要
健 康 相 談	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご入居者様やご家族からの健康に関するご相談は、随時職員が承り、内容に応じては主治医とも共有し対応します。</li> </ul>	無料	要
慢性疾患管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	無料	要

## 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>①通院 通院可能な場合は、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</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への照会等希望により入退院時に同行介助します。</p> <p>③その他サービス 通院、入院、退院に際し、職員による事務手続きの代行</p>	<p>介助1回2時間以内の場合2,000円</p> <p>介助1回2時間以上の場合一時間増す毎に1,000円加算</p>	要

## ●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。

## 食事サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
食 事 時 間	朝食 7:40 ～ 8:10 昼食 12:00 ～ 12:30 夕食 17:00 ～ 17:30	朝食300円 昼食300円 夕食400円	不要
治 療 食	医師の指示を受けてご本人の状態に合わせた食事形態を提供します。	随時 協議の上	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、下膳する場合があります。	朝食300円 昼食300円 夕食400円	不要

- 食事を召し上がるかどうかは3日前までに事務所に申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備します。
- 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、ホームの担当者にご提示ください。

別表IV 3

## 生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
生活相談・助言	・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。	無料	不要
	・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することができます。		要

●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。

## 生活サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
事務室	職員による次のサービスを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言</li> <li>・ 郵便物・新聞・雑誌その他配達物の受付、保管、手渡し</li> <li>・ 鍵の管理</li> <li>・ タクシー等の配車依頼</li> <li>・ 身元引受人及びご家族への連絡</li> <li>・ その他勤務体制・時間の変更等の通知</li> </ul>	無料	不要
外部業者の取扱い	入居者の日常生活に必要な業者、理美容店等の紹介	無料	要
代 行	職員が次のサービスを代行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 買物</li> <li>・ 税金等租税公課の納付</li> <li>・ 各種付き添い</li> </ul>	1回2時間以内の場合 2,000円  1回2時間以上の場合  1時間増す毎に 1,000円加算	要
書類作成等の援助	書類作成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公的書類等の記入作成及び手続きのお手伝い</li> </ul>	無料	不要
金 銭 管 理	預り金管理規程によります。	無料	不要
居 室 清 掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 室内の清掃を職員が毎日行います。</li> <li>・ 年2回室内の大掃除、ワックス掛け、点検を行います。</li> </ul>	無料	不要
不在中の居室管理	<p>入居者が居室を空けられる場合、次のサービスを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 居室内清掃、換気</li> <li>・ 防災、防犯チェック</li> </ul> <p>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。</p>	無料	不要

ゴミ収集	毎日職員が回収します。	無料	不要
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、各フロアの食堂に掲示します。	無料	不要
葬儀関連	葬儀・仏儀については、入居者、身元引受人等との相談により、各種便宜を計らいます。	無料	不要

- 金銭管理については、大分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。しかし、入居者の状況及び家族の状況により必要な場合もありますので、実際には必要に応じてご相談させていただきます。



## 別表V

## 月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃 相 当 額	個 室 25,000円 二人部屋 17,000円
管 理 費	月額 34,800円 (月) 共用施設等の維持・管理費、事務費、洗濯代、掃除代、光熱水費、人件費、など含まれます。
食 費	月額 30,000円 (朝食 300円) (昼食 300円) (夕食 400円) / 日
介護保険給付対象外費用	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。 詳しくは、重要事項説明書の別添2「有料老人ホームが提供するサービス等の一覧表」をご確認ください。
体 験 入 居	一泊二日 3食付 3,300円

別表VI

## 修繕項目と費用負担

入居契約書第21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. カーテン等の取替え 3. 壁クロスの貼替 4. 電球、蛍光灯の取替え 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	入居者の故意又は過失によらない修繕は、ホームの負担とします。	入居者の故意又は過失による修繕は、入居者の負担とします。

## 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受付担当者または、苦情解決責任者に伝えます。
  - ② 苦情受付担当者は、申し立てられた苦情内容について苦情解決責任者へ報告し、受付から解決、改善までの経過と結果を記録します。
  - ③ 苦情解決責任者は、申し立てられた苦情内容を申立て者と協議し、個別に対応が可能であるものについては、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、管理規定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条第七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39条に従って大分地方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。  
受付時間は9：00～17：00までとします。
- 6 施行日
  - 1, この細則は平成27年6月1日から実施します。
  - 2, この細則の一部を改定し、平成28年9月1日から実施します。
  - 3, この細則の一部を改定し、平成29年3月1日から実施します。
  - 4, この細則の一部を改定し、令和3年2月1日から実施します。