

つくばメディケアレジデンス 管理規程(介護居室)

1. 目的ならびに運営に関する方針

この管理規程は、入居契約書を補完するものとして、同第5条に従って、「つくばメディケアレジデンス」(以下、「ホーム」といいます。)の管理・運営及び利用等に関する内容を定めるもので、ホームの良好な生活環境を確保して、入居者が快適で心身ともに充実、安定した生活を営むことの一助となることを目的とします。

また、ホームは「協力医療機関との密接な連携のもと、24 時間体制の介護・看護体制を提供する」「明るく暖かい雰囲気にもまれた環境を提供する」「その人らしさの生活を尊重する」という方針のもと、ホームの運営を行います。

2. 設置者と入居者の義務

(1) 設置者は、入居契約書及びこの管理規程に従ってホームの管理、運営を行い、入居者にとり良好な生活環境の保持に努めるとともに、各種のサービスを提供します。

(2) 入居者は、入居契約書及びこの管理規程を遵守するものとします。

3. ホームの管理運営組織

設置者は、ホームの管理運営のために下記の部門を設置し、支配人(施設長)の統括のもとに職員が入居契約書に規定された様々な業務を行います。その職員体制は重要事項説明書に記載します。

- ・事務・管理部門
- ・生活サービス部門
- ・食事部門
- ・健康管理部門
- ・介護部門

4. 居室

(1) ホームの居室数は、一般居室15室、介護居室30室で、定員数は45人です。

(2) 入居者は、入居契約書表題部(2)に規定する居室を、別表1「居室等の使用細則」に従って利用することができます。

5. 共用施設

入居者は、共用施設を別表2「共用施設等の利用細則」に従って利用することができます。定められた利用時間を超えて利用する場合は、管理者の承認を得るものとします。

6. 運営懇談会

入居者の意見や要望をできる限りホームの管理や運営に反映させるため、入居契約書第7条に従って、ホーム職員と入居者代表をメンバーとする運営懇談会を設置し、別表3「運営懇談会細則」に従って運営します。

7. 各種サービス

(1) 設置者は、入居者に以下のサービスを提供します。また、運営懇談会を通じるなどして入居者の要望を踏まえ、サービスの質の向上に努めます。

(2) 介護サービス【入居契約書第12条関係】

- ①設置者は、自立・要支援・要介護の入居者に対して、それぞれの心身の状況に応じて日常生活において必要な介護等のサービスを提供します。その内容や費用は別途、重要事項説明書に添付されている「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」ならびに「要介護認定に伴う確認書」に示します。
- ②設置者は、介護サービスの提供にあたって入居者の生命・身体・健康・財産を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、他に代替手段がなく、事態が逼迫し緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、ホーム内の身体拘束廃止委員会で検討を行い、家族等へ連絡したうえで実施することとし、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、家族等へ

報告するとともに、これを5年間保存します。なお、身体拘束禁止のための指針を策定し、身体拘束廃止委員会を設置し、3か月に1回開催します。

(3) 健康管理サービス【入居契約書第13条関係】

- ①設置者は、年2回の定期健康診断を受診する機会を設けるほか、健康相談等を実施します。詳細は別表6②「健康管理サービス」に示します。
- ②設置者は、別表6④「医療協力に関する協定書」を協力医療機関及び協力歯科医療機関との間で定め、入居者が適切な治療を受けられるよう努めます。詳細は別表6③「健康管理サービス(治療への協力)」に示します。

(4) 食事サービス【入居契約書第14条関係】

- ①設置者は毎日3食を入居者に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。
- ②設置者は、医師の指導による治療食等を提供します。
- ③食事サービスの内容は、別表6⑤「食事サービス」に示します。

(5) 生活相談サービス【入居契約書第15条関係】

設置者は、入居者の日常生活全般に関する問題について、相談に対応します。詳細は、別表6⑥「生活相談サービス」に示します。

(6) 生活支援サービス【入居契約書第16条関係】

設置者は、生活利便に関するサービスを行います。詳細は、別表6⑦「生活支援サービス」に示します。

(7) レクリエーション等【入居契約書第17条関連】

- ①設置者は、ホーム内において文化・余暇活動や運動・娯楽等のレクリエーションを実施します。その予定表をホーム内に掲示しますので、参加等について事前にフロントまたは担当者にご連絡ください。
- ②設置者は、入居者の外出の機会の確保及びその増進のため、外部の文化・余暇活動等のレクリエーションについても、積極的に支援を行います。

8. 月払いの利用料

- (1) 入居契約書第12条から第17条までのサービス提供等にかかる費用の詳細は、別表4「月払い利用料及び使用料一覧表」および別表5「サービス一覧表」に示します。
- (2) 費用は、月額または提供の都度お支払いいただきます。設置者は請求明細書を付けて毎月15日までに請求します。ホームはこれに基づき原則として、その金額を銀行口座から自動引き落としとします。翌月4日までに前月分を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。その場合、消費税を加算させていただきます。また、口座振替手数料は入居者負担となります。

9. 施設の利用に当たっての留意事項

施設の利用に当たっては、別表1 居室等の使用細則をお守りくださいますようお願いいたします。

10. 苦情対応

- (1) ホームは、入居契約書第9条に従って入居者からの苦情等について、別表7「苦情対応細則」に基づく対応を行ない、その解決に努めます。

11. 非常災害対策、緊急時、事故対応及び損害賠償

- (1) 設置者は、入居契約書第5条に従って「防災計画」を策定して必要な訓練等を実施し、災害発生時には入居者の緊急避難及び緊急対応を行うなど、入居者の安全確保に努めます。また、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。
- (2) 設置者は、非常災害の発生に備え、地域の自治体等と必要な連携を図ります。
- (3) 入居者の病状等が急変し、又はその他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡する等の必要な措置を講じます。
- (4) ホーム内で事故が発生した場合は直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに入居者の家族等及び自治体に連絡を取ります。また、事故の再発防止と入居者の安全確保に努めます。
- (5) 設置者は、事故発生等に伴う損害賠償について損害賠償責任保険に加入します。

12. 成年後見制度等を利用する場合の対応

- (1) 入居者が成年後見制度等を利用する場合、設置者は入居契約書第40条に従って協力し、仮に成年後見人等の選任が困難な場合は、家族等や地域の市町村長等と連携して、その選任に協力します。
- (2) 成年後見人等の選任に関する費用及び選任後の成年後見人等に対する報酬等の費用は、入居者の負担となります。

13. 虐待防止のための措置に関する事項

(1) ホームは、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- ① 責任者の選定(責任者:施設長 木村 夏紀)
- ② 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施(年2回)
- ③ 虐待等に対する相談窓口の設置
- ④ その他虐待防止のために必要な措置

(2) ホームは、サービス提供中にホーム従業者または養護者(入居者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとする。

14. 管理規程の改定

管理規程の改定に際しては、入居契約書第5条に従って、運営懇談会の意見を聴くものとします。

15. 施行日

この管理規程は、令和2年4月1日から施行します。

16. ホームへの届出様式

入居契約書及び管理規程に定める、入居者からホームへの諸種の変更に関する届け出は、以下の様式によるものとします。

- 様式 1. 居室内模様替え申請書(入居契約書第20条)
- 様式 2. 解約届出書(入居契約書第27条)
- 様式 3. 入居予定日前の解約・解除通知書(入居契約書第39条)
- 様式 4. 身上事項等変更通知書(入居契約書第36条)

令和6年1月1日 改定
令和6年8月1日 改定

別表1

居室等の使用細則(介護居室)

ホーム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、目的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) ホーム内には冷暖房の設備がありますが、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ください。
- (2) 居室内を含め目的施設内での火気の使用(仏壇のロウソク等)は、設置者の特別な許可がある場合を除き一切禁止します。

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骨構造です。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

鉄骨構造コンクリートでも相当な揺れをお感じになると思いますが、火元の確認・避難等、落ち着いて行動してください。

(2) 火事について

万一自分の居室で出火し、また居室以外での出火を確認した場合は、緊急通報装置・電話等で速やかにフロントに通報し、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よく閉めて延焼防止に心掛けてください。

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致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でください。また、年2回避難訓練を行いますのでご参加ください。

(3) 台風について

台風風のガラスが破れることはありませんが、台風接近の際は、移動物をあらかじめ室内に入れる等の措置をお願いします。

(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、2階においては屋外階段及び中央階段、西側屋内階段が設置されており廊下から出ることができます。3階においては、中央階段及び西側屋内階段が設置されており廊下から出ることができます。避難用すべり台については、2階南側及び3階テラスに設置されています。また、屋外・屋内階段には、私物等避難の妨げとなる物を置かないでください。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、フロントに申し出してください。
- (2) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。不審者を見かけたときは、すぐにフロントへ連絡する等、お互いに連絡をとり合い防犯へのご協力をお願いします。尚、当ホームは出入りに防犯カメラを設置し、防犯に努めております。

4. 鍵の管理

- (1) 居室の鍵は入居者自身が保管し、居室を出る際は必ず施錠してください。
- (2) 外出する際は、鍵をフロントにお預けください。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ずフロントにご連絡ください。

5. 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等が使用する場合にはフロントに申し出てください。入居者で所有車の常駐を希望される方は、フロントまでご連絡ください。

6. ごみ処理

- (1) 一般居室の方のごみは、燃えるごみ、燃えないごみ、資源ごみ等に分類の上、所定の位置へお出してください。
- (2) 共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いします。

7. 水漏れ

居室内で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こし、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。また、浴室、洗面化粧台、ミニキッチン等に係る排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等のないようご注意ください。

8. 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。

9. 掲示

各種行事等の予定あるいはホームからの連絡事項等は主に館内掲示板に示します。

10. 緊急時の対応等

- (1) 健康・防犯上等の緊急時には、ケア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。

11. その他

トイレはトイレト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。

12. 施行日

この細則は、令和2年4月1日から実施します。

別表2

共用施設等の利用細則

項 目	利用時間	利 用 方 法
フ ロ ン ト	・9:00～18:00 (内線102) ・18:00～9:00 (内線502)	各種サービスを利用時間内はフロントにて、時間外及び緊急時は宿直室にて対応いたします。また、自動火災報知機などの監視装置があります。
正 面 玄 関	8:30～20:00	左記の時間外は、施設管理上施錠させていただきます。時間外及び緊急時には、宿直室にて対応いたします。
レ ス ト ラ ン (2 階)	朝食 7:30～8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 17:30～18:30	別表4-3 食事サービスをご覧ください。 *介護居室の入居者様は2階のレストランをご利用ください。
郵 便	随時	各居室へお届けいたします。
ロ ビ ー (1 階) 談 話 室 (2 階 2 か 所)	7:00～20:00	来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。
理 美 容 室	予約制	有料予約制となっておりますので、ご希望の方は受付にお申込みください。
緊 急 通 報 設 備	—	各居室内、エレベーター内、共用トイレ、脱衣室には緊急ボタンを設置していますので、緊急時に使用できます。
防 災 設 備	—	共用スペース、居室棟には、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。
健 康 管 理 室	—	日常の健康相談を行います。看護師が速やかに対応いたします。定期的に看護師等による健康相談を行います。
ト イ レ	—	1階、2階のトイレがご利用いただけます。トイレットペーパー以外の紙を使用されますと、便器が詰まる恐れがありますのでご遠慮ください。
ご み 置 き 場	定時	職員が回収いたします。
特 別 浴 室 介 助 浴 室	定時 (週2回)	寝たきりの方や車椅子の方も入ることのできる特殊浴槽と、介助浴槽がございます。入浴の際は、職員が介助いたします。

項 目	利用時間	利 用 方 法
機 能 訓 練 室 (2 階)	週2回	特定施設入居者生活介護等利用契約を締結されている方は、ケアプランに基づき機能訓練を実施します。
自 動 販 売 機	24時間	1階にございます。
避 難 設 備	—	2階においては屋外階段及び中央階段、西側屋内階段が設置されており廊下から出ることができます。3階においては、中央階段及び西側屋内階段が設置されており廊下から出ることができます。避難用すべり台については、2階南側及び3階テラスに設置されております。
駐 車 場	—	利用希望の方はフロントまでご連絡ください。費用は別表4「月払い利用料及び使用料一覧表」によりご負担いただきます。

別表3

つくばメディケアレジデンス運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第7条及び管理規程第6項に従って、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「つくばメディケアレジデンス運営懇談会」(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(支配人(施設長)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等については、その身元引受人等(成年後見制度に従って成年後見人等を含みます。)も、構成メンバーとします。
- (3) 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2回(9月、3月)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られた場合は、臨時懇談会を随時開催するものとします。
- (2) 懇談会は支配人(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) ホームにおける入居者の入居期間分布状況、入居・退去者数の状況、要支援者・要介護者数の状況、各種サービス提供の状況
- (2) 各年度における介護保険収支、管理費・食費等サービス費用の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容、前払金返還債務の保全状況
- (3) 管理費・食費その他のサービス費用及び利用料の改定
- (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) 各年度の夜勤者を含む職員数、資格保有の状況、看護・介護職員の配置体制等の勤務状況の説明等
- (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・報告事項を記載します。
- (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

この細則は、令和2年4月1日から実施します。

令和6年8月1日 改定

別表4

月払い利用料及び使用料一覧表

(料金は全て税込)

内 容	料 金
居 室 料	月額 0円～60,000円(非課税)
管 理 費	月額 88,000円
食 費	月額 65,760円(1か月30日間、喫食した場合) ※1食当たりの料金 (朝食 432円) (昼食 770円) (夕食 990円) ・治療食(日額)、特別食(1食)は協議による
水 道 光 熱 費 等	・管理費に含む
生 活 支 援 費	月額 66,000円 ・人員配置を基準以上に配置する等、介護保険給付費にて補えない部分に充当
都 度 払 い の 利 用 料	・入居者が個別に選択するサービスは、都度払いの利用料が発生します。「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」をご覧ください。
ゲ ス ト ル ー ム 使 用 料	1泊 5,500円 ただし、食費は一人当たり次のとおり(特別食は別途要相談) 朝食 440円 昼食 770円 夕食 990円
体 験 入 居	16,500円/泊(3食分の食費含む)
駐 車 場 使 用 料	月額 1台 2,200円
口 座 振 替 手 数 料	収納代行業者の指定金額による

別表5

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。

別表6① 健康管理サービス

別表6② 健康管理サービス(治療への協力)

別表6③ 医療協力に関する協定書

別表6④ 食事サービス

別表6⑤ 生活相談サービス

別表6⑥ 生活支援サービス

別表6①

健康管理サービス

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
定 期 健 康 診 断	・年2回 (いちほら病院内科医による)	特定施設入居者生活介護費用に含む	必要
健 康 管 理	・毎日のバイタル測定 ・受診記録の管理 ・健康の記録等の管理	特定施設入居者生活介護費用に含む	不要
健 康 相 談	・週1回の健康相談	特定施設入居者生活介護費用に含む	不要
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	特定施設入居者生活介護費用に含む	不要

別表6②

健康管理サービス(治療への協力)

(料金は全て税別)

項 目	内 容	料 金	予 約
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、入居者のかかりつけの病院、ホームの協力医療機関・協力歯科医療機関への通院介助</p> <p>②入院 入院治療が必要となった場合、入居者のかかりつけの病院、ホームの協力医療機関への入院介助</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、郵便物・洗濯もののお届け</p>	<p>①協力病院:無料 協力病院以外:有料</p> <p>②協力病院:無料 協力病院以外:有料</p> <p>③協力病院:週2回まで無料 協力病院以外:週1回まで無料</p>	必要
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、速やかに医師と連絡をとり協力医療機関・協力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>	無料	不要

- 医療費について
傷病により、治療およ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。
- 協力医療機関、協力歯科医療機関への表記支援については、自立者と要介護者等で費用の取扱いが異なりますので、詳細は「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」をご覧ください。

医療協力に関する協定書(いちほら病院)

令和6年6月1日

甲 茨城県つくば市大曾根 3681
医療法人 健佑会 いちほら病院
理事長 市原琢己

乙 茨城県つくば市大曾根 3721-9
有限会社 ケイエム企画
代表取締役 市原裕三

医療法人 健佑会 いちほら病院(診療科目 整形外科・内科・リウマチ内科・神経内科・消化器外科・代謝内分泌内科・循環器内科・脳神経外科・皮膚科・麻酔科・眼科・歯科)(以下、「甲」という。)は、有限会社 ケイエム企画(以下「乙」という。)と、乙が設置・運営する有料老人ホーム「つくばメディケアレジデンス」の入居者の健康相談、健康診断、受診、治療その他医療全般に関し、次の通り協定する。

- 1.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、甲の有する内科、外科等において、これらの受診、治療に協力する。
- 2.入居者が、甲の診療の結果、入院加療が必要とされる場合には、乙は、本人の同意を得て、原則として甲への入院を支援する。
- 3.甲は、入居者に対し、年2回内科医師による健康診断を行う。
- 4.本協定に定めない事項・事態については、甲、乙双方は協議の上、誠意を持って対処するものとする。
- 5.本協定の有効期間は1年とし、その後は期間満了の1か月前迄に双方からの特段の異議申し出の無い限り自動更新されるものとする。

以上

別表6③

歯科医療機関連携協定書

有限会社ケイエム企画(以下「甲」という。)と医療法人健佑会(以下「乙」という。)とは、利用者の口腔衛生の管理体制における連携体制について、次の通り歯科医療機関連携協定書(以下「本協定」という。)を締結する

(協力医療機関)

第1条 甲は、乙を、甲が設置運営する施設の協力医療機関と定め、当該事業所の利用者に発病等により診療、治療が必要な場合は、本人の同意に基づき、甲に協力を求めることができる。

- 2 乙は、前項により甲から協力を求められたときは、やむを得ない事情のある場合を除き、乙に協力するものとする。

(業務内容)

第2条 乙の行う業務は、次号に掲げるとおりとする。

- 1) (助言及び指導)甲が運営する施設の職員に対して、口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導を年2回以上実施する。
- 2) (相談)甲から口腔管理に関する相談の求めがあった場合は、適宜対応する。

第3条 甲の運営する施設は、前条に基づき、次号の掲げる業務を実施する。

- 1) (計画書の作成)乙の助言及び指導に基づき、利用者の口腔衛生の管理体制に係る計画書を作成する。
- 2) (日常管理)計画書に基づき、甲が日常的な口腔管理を実施する。
- 3) (定期評価)利用者の入所時・入所後、月に1回程度の「口腔の健康状態の評価」を継続して実施する。
- 4) (見直し)乙の評価に基づき、必要に応じて計画書を定期的に見直す。

(協定期間)

第4条 この協定期間は、令和6年6月1日から1年間とする。

- 2 前項の期間が満了する1カ月前までに、甲又は乙が別段の意思表示をしなかったときは、この協定は1年間延長されるものとし、以後も同様とする

(疑義等の決定)

第5条 前各条に定めのない事項について、甲乙協議して決定するものとする

この協定の成立を証するため、本書を2部作成し、当事者記名捺印の上、双方が各一部を保有するものとする。

令和6年6月1日

甲 茨城県つくば市大曾根 3721-9
有限会社ケイエム企画
代表取締役 市原 裕三

乙 茨城県つくば市大曾根 3681
医療法人 健佑会
理事長 市原 琢己

別表6④

食事サービス

(料金は全て税込)

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 18:00~19:00	朝食:432円 昼食:770円 夕食:990円	食事の予約、取消は、前日17時までにフロントまでお願いします。
治 療 食	慢性病等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。	通常と同一金額	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を提供します。	協議	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。下膳サービスも行います。	特定施設入居者生活介護費用に含む	必要

- 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。

別表6⑤

生活相談サービス

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
生 活 相 談	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活における入居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。 ＜看護師＞ 健康に関するご相談 ＜機能訓練指導員＞ 身体の機能回復に関するご相談 ＜栄養士＞ 日々の食事に関するご相談 ＜生活相談員＞ 上記以外のご相談 ・財産管理や運用等に関する相談に関しては、ホームが弁護士・税理士等の専門家を紹介します。 ・身元引受人の変更や成年後見制度に関する内容についてもご相談に応じます。 	<p>特定施設入居者生活介護費用に含む</p>	<p>不要</p>

別表6⑥

生活支援サービス

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
フ ロ ン ト	職員により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 ・タクシーの配車依頼 ・身元引受人・ご家族や成年後見人等への連絡	管理費に含む	—
外部業者の取り扱い	入居者の日常生活に必要なクリーニング店、食料品店、生花店等を紹介いたします。	管理費に含む	—
代 行	職員が次のサービス(例)を代行します。 ・指定店で生活用品の購入(週1回) ・役所手続き等 ・介護保険申請	管理費に含む	必要
金 銭 管 理	小口現金のお預かりを希望される場合には、別途「小口現金管理契約書」を締結いたします。	管理費に含む	—
送 迎 サ ー ビ ス	協力医療機関	管理費に含む	必要
	協力医療機関以外 (公共の交通機関および介護タクシーをご利用いただきます)	実費	必要
ゴ ミ の 収 集	ゴミの分別をして、3階ゴミ置き場に出してください。	管理費に含む	—
安否確認・状況把握	入居者の希望をふまえ、1日6回、訪室等により安否確認を行います。	特定施設入居者生活介護費用に含む	—
内部情報サービス	ホーム内で行われる諸サービスのスケジュール・内容及び諸連絡については、原則として館内掲示板によりお知らせします。	管理費に含む	不要

項 目	内 容	料 金	予 約
身元引受人等への 連 絡	2か月に一度、入居者の生活状況等について手紙で報告致します。また、必要に応じて連携を行います。	管理費に含む	—
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、諸種の便宜を計らいます。	管理費に含む	不要

別表7

苦情対応細則

1. 入居者は、入居契約書第9条の規定に従ってホーム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. 苦情の申し立てと対応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ホームの苦情対応責任者に申し立てます。
 - ② ホームは、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方法等について、申し立て者の許可を得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、管理規程第10項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5年間保存します。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、苦情解決を公益社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情対応委員会に付託することができます。同協会における苦情対応は協会の苦情対応委員会規程に従って行われます。
5. 苦情対応体制表を、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、令和2年4月1日より実施します。

様式1.

(設置者名) 殿 年 月 日
室番号
氏名 印

居室内模様替え申請書

下記のとおり居室の模様替えを行いたく、入居契約書第20条に従って申請します。

模様替えの内容	
費用の負担者	
工事人名(連絡先)	
工事期間	

- ご入居者の希望により居室の模様替えを行う場合にはこの様式を使用し、ホームに申し出てください。

様式2.

(設置者名) 殿 年 月 日
室番号
氏名 印

解約届出書

入居契約を解約したく、入居契約書第27条に基づき届けます。

入居契約締結日	年 月 日
入居(予定)日	年 月 日
解約日(居室明渡し日)	年 月 日

- ご入居者が、入居日の翌日から起算して3月以内において、この様式により解約を行う場合は、入居契約書第27条の解約予告期間は不要です。

様式3.

年 月 日

殿

氏名(設置者名)

印

入居予定日前の解約・解除通知書

年 月 日をもって、本入居契約を解約・解除いたします。

様式4.

年 月 日

(設置者名) 殿

届出者氏名

印

身上事項等変更通知書

下記事項について、入居契約書第36条に従って通知します。

変更のあった者	入居者・連帯保証人・身元引受人・返還金受取人
変更内容	
変更日	

年 月 日

様

設置者

代表者氏名

住 所

印

承諾書

年 月 日付で通知のあった、[
者からの変更を承諾します。

]の変更につき、入居契約書 記名押印欄記載