

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 ウィズ長丘」（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、施設の良い生活環境を確保することを目的とします。この管理規程は入居者のほか、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、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

入居者とは、概ね65歳以上の方で、介護保険受給対象の方及び特定疾患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、入居者の付添、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に限ります。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、入居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者でない場合は、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入居者に負担していただきます。

(2) 来訪者

- (イ) 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。
- (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. 管理運営業務

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) 入居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) 入居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

入居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、保全上必要と認められた時は、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」に基づき入居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、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。入居者は「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

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、施設と入居者からなる「ウイズ長丘運営懇談会」（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・及び入居者（全員又は代表者））により構成されます。入居者のうち、その状態によっ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、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「提供するサービスの一覧」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「介護サービス等の一覧表」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、入居者数、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、入居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、身体拘束その他入居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、その際の入居者の心身状態、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) 疾病等による食事制限のある入居者には、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

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明記して、施設内に掲示又は配布します。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下さい。

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) 入居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者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。欠食（朝食・昼食・夕食）は前日朝10時までに届出を出された場合にのみ喫食実績に基づき精算するものとします。
- (4) 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5に従ってお支払いいただきます。
- (5) その他介護用品費は、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、入居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。入居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。入居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、その費用は入居者が負担するものとします。

15. 苦情処理

入居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2003年3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、施設の使用に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は完備していますが、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致します。
- (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下さい。
- (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の長さは1 m以内のものを利用になるようお願い致します。

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下さい。

- (1) 地震について
地震の時は、慌てて廊下・階段等に飛び出したりするとかえって危険です。大きな地震の時は落ち着いて行動し、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。火発生時には、スピーカーによる一斉放送を行な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) 非常用階段等について
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のご使用にならないようお願い致します。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致します。

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、防犯ご協力をお願いします。

4. 鍵の管理

- (1) ご希望の方には居室の鍵をお渡しします。鍵はきちんと管理し合鍵は作られないようお願い致します。退居時に必ずお返し下さい。

- (2) 鍵を紛失・破損をした場合、あるいは鍵を破損した場合は事務所までお知らせ下さい。
施錠をされていても緊急時はやむを得ず職員により開錠する場合がございますのでご了承下さい。

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下さい。

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が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下さい。

9. 提示・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にお願いします。

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付けられた設備は次の通りです。

介護ベッド・チェスト・クローゼット・ナースコール・エアコン・照明器具・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負担でお願いします。

12. 緊急時の対応

健康上・防犯上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流されますと詰まる恐れがありますのでご注意下さい。

14. 施行日

この細則は 2003 年 3 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	玄関前カウンターが事務受付となっております。不在の場合は介護ステーションの職員が代わりに御用を承ります。
介護ステーション	随時	各階に1箇所設けております。24時間職員が常駐していますので、緊急の場合などは、まずここへご連絡ください。
1階ロビー		来訪者との歓談や打ち合わせ、利用者同士交流の場としてご利用出来ます。
正面玄関	9:00~18:00	夜間は防犯のため施錠します。18:00以降及び9:00以前の施設へ出入りをご希望の方は予め職員へお申し出下さい。また予定外の場合はインターフォンを押して下さい。
食堂 (多目的ホール)	朝食 7:30~9:00 昼食 11:30~13:00 夕食 17:30~19:00	お食事は左記の時間にて食堂でお召し上がり下さい。配膳・下膳は職員が致します。身体の具合が悪いときやその他の理由により居室でのお食事をご希望の方は職員までお申し付け下さい。 お食事の不要は前日までにご連絡下さい。ご連絡がない場合、お食事を召し上がらなくても料金が発生致しますので、ご了承下さい。
郵便	随時	宅急便や書留・手紙等の郵便物は事務カウンターにて責任もって受け取り、利用者の居室へお持ちします。またポストへの投函も責任もって代行致しますのでお申し付け下さい。
談話室	随時	利用者同士の交流や来訪者様との歓談の場としてご利用下さい。
ゲストルーム	チェックイン 15:00 チェックアウト 10:00	来訪者の方で宿泊をご希望される方は宿泊の2日前までに規定の用紙をご記入の上お申し込み下さい。またその際はお食事の要・不要もご記入下さい。
浴室	10:00~20:00	共同で使用しますので、ご利用の際は職員へお申し出下さい。
防災設備		各階の浴室と身障者トイレ以外の場所には天井に感知器およびスプリンクラーが設置されています。また停電時には非常用照明および誘導等が点灯します。定期的に設備点検がございますので、その際はご協力をお願い致します。
健康管理室		看護師が常勤します。利用者のお薬を保管しております。ご自分での管理が困難となられた方はお申し出下さい。医師の指示している時間にお持ち致します。ごく日常的な健康相談・生活相談は無料です。
身障者トイレ		各階に設置されています。具合等の悪くなられた際は設置されておりますナースコールでお知らせ下さい。職員が速やかに対応致します。
駐車場		来訪者用の駐車場があります。 利用の際は事務室に届け出て下さい。路上駐車は近隣の方にご迷惑となりますのでお控え下さい。

生活倶楽部ウィズ長丘 懇親会細則

1. 目的

管理規程の 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、必要な事項について意見を交換する場として「ウィズ長丘 懇親会」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・副施設長・生活相談員・計画作成担当者・看護責任者等）及び利用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、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、原則として年に 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られた場合は、臨時懇親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ないます。
- (3) 懇親会の進行は施設側にて行ないます。

4. 議題

- (1) 施設における利用者の状況、サービスの提供状況
- (2) 管理規程・使用細則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) 年度ごとの介護に関わる職員体制の算定方法及び算定結果についての説明等
- (5) その他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・報告事項及び意見交換事項を含みます。

6. 議事録の作成と開示方法

- (1) 懇親会の議事については、開催のつど双方の発言の記録を作成して、全利用者及び身元引受人等に配布します。

7. 施行日 この細則は、2003 年 3 月 1 日から実施いたします。

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	19	17以上	—	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	1	1	—	
	医師			—	
	栄養士	1	0.4	—	
	調理員	6	3.7	—	
	事務職員	1	1	—	
その他職員	1	0.5	—		
合計	35人	29.6人	—		

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			45人
指定基準上の直接処遇職員の数(常勤換算)			20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)			22人
要介護者等の人数に対する直接処遇職員の割合			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(10:00～18:40)
夜勤(17:00～9:20)
看護職員：日勤(9:00～17:40)
事務職員：(9:00～17:40)

※状況によって勤務時間の変更があります。

健康管理サービス

項目	内 容	料 金	施設での援助内容
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、その状況に必要なに応じて専門医をご紹介します。 	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予約します。
日常医療支援	<ul style="list-style-type: none"> ・病気や怪我により診断・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。 <p>① 専門医の紹介 ② 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 ・退院付き添い ・投薬受け取り <p>1時間 1,980 円 (税込) (交通費別途)</p>	事前に職員に申し出てください。
緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・急に身体の具合が悪くなられた場合は、そのお知らせにより、的確かつ迅速応急処置にあたります。 ・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>また状況に医師と連絡をと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に援助致します。</p>	自己負担	

(注)

- 1.今までのかかりつけの病医院で継続して健康診断や診療を受けられることは差支えありません。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医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。
- 2.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。

食事サービス

項目	内容	料金	備考
食事時間	<p>(1日3食基本)</p> <p>朝食： 7:30～ 9:00</p> <p>昼食： 11:30～ 13:00</p> <p>夕食： 17:30～ 19:00</p> <p>※上記の時間外でも事前にお知らせがあればご用意できます。</p>	<p>①</p> <p>朝食：486円(税込)</p> <p>昼食：648円(税込)</p> <p>夕食：648円(税込)</p> <p>③</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>① 利用者</p> <p>予約不要(食事が不要な場合のみ朝・昼・夕食は前日17時までの申し出により料金未発生。時間が間に合わなかった時は料金発生。)</p> <p>② ご来訪者様</p> <p>予約要。(前日までに事務カウンターにてご予約をお願い致します。前金制です。)</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(月2)</p>	食費に含む	差し入れは自由にして頂けます。(※医師の指示がない場合)
治療食	医師が疾患による治療食の必要性を指示した時に指示内容に応じた治療食を提供。	基本的には食費に含まれる。特別な場合のみ別途自己負担	医師の指示書が必要
行事食	<p>施設が定期的な行事食(お正月・敬老会お弁当等の)食事です。</p> <p>バラエティーにとんだメニューを提供します。</p>	料金内に含まれる	
居室での食事	<p>身体の具合が悪いときやその他の理由で居室での食事を希望される時は居室への配膳・下膳を行います。</p> <p>自分でお食事を摂ることが困難な方には、食事介助をいたします。</p>		事前に職員へお知らせ下さい。
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訓練の意味を含めて配膳・下膳をしていただく場合もあります。	無料	不要

(注)

- お食事は不要の申し出がない限り召し上がるものとしてご準備致します。
- アレルギーや嗜好に適した食事の提供を致しますので、職員へお申し出下さい。
- 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。

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>

生活サービス

項目	内容	料金	備考
事務所	事務職員が次のサービスを提供致します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 来訪者の受付, 取次ぎ, 不在時の伝言承り等 ・ 郵便物・新聞・雑誌その他配達物の受付, 保管等 ・ 電話の取次ぎ, 伝言承り ・ タクシー等の配車 ・ その他 (事務職員が休日の時は介護スタッフが代行致します)	無料	不要
外部業者	利用者の日常生活に必要な業者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常着洗濯業者 ・ クリーニング業者 ・ 新聞店 ・ 理美容店 ・ その他 	費用のかかるものは全て自己負担	
代行	職員が次のサービスを代行致します。 ① 買物 ② 病院への投薬受け取り ③ 介護保険の申請 ④ 手紙の差出 小包差出等 ⑤ その他	① ②買い物代行 1時間: 1,980円(税込) ③無料 ④ポストへの投函のみは無料。郵便局へ行く時は 1時間: 1,980円(税込)	事前に職員へお知らせください
書類作成等の援助	・ 必要な書類の準備 必要に応じて職員で準備可能な物であれば援助致します。 ・ 書類の作成 職員で作成可能な物であれば援助致します。 ・ 手続き 職員で手続き可能な物であれば援助致します。	施設内での援助は無料。 施設外へ行く必要がある場合は 1時間: 1,980円(税込) (交通費がかかる時は別途自己負担)	事前に職員へお知らせください
金銭管理	雑貨購入、もしくは診療費、処方薬の支払いの際、施設より立て替えを行います。(立替金は毎月末に精算し、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

不在時の居室管理	外出・外泊や入院等により居室を不在にされる場合はご希望により次のサービスを提供致します。(届出にご希望をご記入ください) <ul style="list-style-type: none"> ・ 観葉植物の水遣り ・ 居室内の清掃と風通し ・ 防犯や防火チェック 	無料	事前に職員にお知らせください
ごみ収集	毎日定時に回収に参ります。	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、掲示板等によりお知らせします。		
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、諸種便宜を計らいます。	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、諸種便宜を計らいます。	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、諸種便宜を計らいます。	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、諸種便宜を計らいます。	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、諸種便宜を計らいます。	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、諸種便宜を計らいます。	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、諸種便宜を計らいます。	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協議のうえ、決めさせていただきます。

費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
管理費	月額 39,600 円 (税込) 〈内訳〉事務作業に係る通信費、人件費、生活サービスに係る人件費、外部委託費 等 ・ ご不在中も利用料がかかります
共益費	月額 35,000 円 〈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	重要事項説明書の別添 2「介護サービス等の一覧表」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。 ゲストルーム一泊 (折りたたみベッド一式込) : 3,300 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、体験入居も可能です。 1 泊 2 日 : 6,600 円 (税込) 延長の場合 1 日 : 6,600 円 (税込)

修繕項目と費用負担

修繕項目	ホームの費用負担	利用者の費用負担
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。

苦情処理細則

1. 利用者は、入居契約書第 8 条の規定に基づき施設の状況や施設が提供するサービス関し、苦情を申し立てることができます。
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取り扱いを受けることはありません。
3. 苦情申し立ての処理と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・安全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 16 項の規定に従い改定をします。
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、利用者等が見やすい場所に提示します。
7. 施行日
この細則は、2003 年 3 月 1 日より実施します。