

住宅型有料老人ホーム 運営管理規程

1. 目的

この規程は住宅型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、「生活倶楽部ウイズ長丘Ⅲ」（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。この運営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患認定者で、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

- (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

施設の居室数は、全室個室で 63 室です。定員数については、重要事項説明書に記載します。
施設の運営管理のため、施設長の統括のもとに、下記の部門と連携します。

- (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) 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

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。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。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「ウイズ長丘Ⅱ運営懇談会」（名称：懇親会）を設置します。懇親会のメンバー構成は、施設を代表する役職員（施設

長、介護職員）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

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

(1) 介護サービス

- (イ) 介護サービスの内容は、重要事項説明書の別添「介護サービス等の一覧表」のとおりです。
- (ロ) 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2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Ⅳ-1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「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

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・出席等および費用に関する事など、事務所又は担当者にご連絡ください。

(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V「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V「費用及び使用料一覧表」の金額の通りです。前日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。
- (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Vに従ってお支払いいただきます。
- (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「SMBCファイナンスサービス」利用で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VI「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現状復旧し、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VII「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 施行日

この管理規程は、2011年3月1日から実施いたします。

17. 施設への届出様式

施設に届ける必要事項は、入居契約書及び運営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）

別表 I

居室等の使用細則

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・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を完備していますが、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おりますので、喫煙は館内の喫煙コーナーをご利用ください。

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、建物の西側に各1箇所設置されていて、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に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、私物等非難の妨げとなる物を置くことの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、事務所またはスタッフに申し出て下さい。
- (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、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、各入居者が保管し、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. 水漏れ

ホーム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、他の入居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。

7. 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、お互いに他の入居者の生活を侵さないようご注意ください。

8. 掲示・回覧

ホーム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いたします。

9. 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 21 条 3 項の定

による費用負担の区分は、原則として、別表VI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られた設備は次のものです。

介護ベッド・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。

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下さい。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恐れがありますのでご注意ください。

13. 施行日

この細則は、2011年3月1日から実施いたします。

2015年4月1日改訂

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 所	9:00～17:00	1Fの事務室に事務員が1名常勤します。事務員が休みの場合の各届出などは、職員が代わりに受け付けます。
正 面 玄 関	8:00～20:00	夜間は防犯のため施錠します。 (夜 20:00 以降及び朝 8:00 以前の施設への出入りは、インターホンを通じて職員に連絡してください。)
食 堂	朝食 7:30～9:00 昼食 11:30～13:30 夕食 17:30～19:00	1階に共用の食堂を設けられています。左記の時間帯に食堂で召し上がれます。食事をしない場合は、前日までにお申し出ください。
郵 便	事務所にて受付	郵便物等の配達物・書留・宅配便等は、事務所で責任もって受け取り、それから入居者へお渡しします。
談 話 室	随時	各階（2階～4階）に1箇所ずつ設けられています。来訪者との歓談や打ち合わせや、入居者同士の交流の場としてご利用できます。
大 浴 場 特 殊 浴 槽	夜間帯のみ利用可	利用の際は、必ず事務員または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用照明及び誘導灯が点灯します。
洗 濯 室	随時	各階（2階～4階）に1箇所ずつ設けられており、洗濯機・乾燥機を1台ずつ設置しております。
地域交流スペース		1箇所設けられています。
駐 車 場		来訪者用の駐車場があります。利用する毎に、事務所に一言お声掛け下さい。

別表Ⅲ

生活倶楽部ウイズ長丘Ⅲ 家族懇親会細則

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「ウイズ長丘Ⅲ 家族懇親会」（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、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。
- (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) 利用者との施設の双方の合意が成立した場合には、第三者の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、定例懇親会のほか、施設と利用者の双方が必要と認めた場合は、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います。
- (3) 懇親会の進行は施設側にて行います。

4. 議題

- (1) 施設における利用者の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理費、家賃、食費等の収支状況など施設の決算報告
- (3) 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
- (4) 利用者の意向の確認や意見交換
- (5) 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
- (6) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法等

- (1) 懇親会開催通知は、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。
- (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、2011 年 3 月 1 日から実施いたします。

別表IV-1

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
定期健康診断	定期健康診断 年1回 健康チェック 月1回	自己負担	ご希望の日時をホームで予約します。 入居者の体調等に合わせて、通院もしくは往診にて実施します。
健康管理	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	入居者の心身の悩みについては、専門医等が相談に応じます。	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	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。	自己負担	状況に応じて、協力医療機関へ医師の紹介や、カウンセリングなどを予約します。
日常医療支援	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。 ① 通院介助・専門医の紹介等 ② 入院の付き添い介助・専門医の紹介等 ③ その他サービス(投薬受け取り等)	・通院付添 ・入退院付添 ・投薬受け取り 1時間 3,520円(税込) (交通費別途)	事前に職員へ申し出てください
救急時対応	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当たります。 緊急時の対応は、原則的に救急車による搬送になります。 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。	自己負担	

(注)

1. 今までのかかりつけの病院で継続して健康診断や診察をう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、健康状況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金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。

別表IV-2

食 事 サ ー ビ ス

項 目	内 容	料 金	予 約
食事時間	<1日3食基本> 朝食 7:30～9:00 昼食 11:30～13:30 夕食 17:30～19:00	食費に含む 486円 648円 648円 (税込)	不要
治療食	慢性疾患等のため、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。	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
特別食	施設が定期的に行う行事(お誕生会・敬老の日・お正月等)などの食事です。 バイキングやバーベキュー等、バラエティーに富んだメニューを提供します。 また、来訪者が利用者と同じメニューで食事をすることもできます。	別途料金が必要な時は、都度お知らせします。	来訪者の食事については、前日までに要予約
居室での食事	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。 自分で食事が出来ない場合は、食事介助もお世話します。	自己負担 ※重要事項説明書の介護サービス一覧を参照	事前に職員にお知らせください
食堂への配膳・下膳	介護スタッフがお世話します。入居者の状態によっては、機能回復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 ※自立者への一時的介護サービスについては、別途料金にて実施。	不要

(注)

1. 食事を召し上がるかどうかは、前日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書(食事箋)が出されている場合には、必ず事務所にご提示ください。

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	<p>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。</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、ホームで ご紹介します。</p>

(注) 成年後見人に関する問題についてもご相談に応じます。

別表IV-4

生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務所	<p>事務職員による次のサービスを提供します。</p> <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 <p>(事務職員が休日のときは、介護スタッフが代行します)</p>	無料	不要
代行	<p>職員が次のサービスを代行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 買い物 例:生活用品の購入等 ・ 病院への投薬受け取り 等 ・ 銀行振り込み、通帳付け込み 等 ・ 手紙の差し出し、小包差出 等 ・ その他 	1時間 2,530円 (税込) (交通費別途)	事前に職員にお知らせください
金銭管理	<p>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。)</p>		
居室清掃 シーツ交換 ゴミ収集	<p>日常の清掃・シーツ交換・ゴミ収集は介護保険サービスを利用して頂きます。</p>	介護保険料の 1割～3割	事前に職員にお知らせください
生涯あんしん サポート	<p>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。</p>	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	<p>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。</p>	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	<p>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。</p>	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。
葬儀関連	葬儀・仏事に関しては入居者、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	
訪問健康支援サービス (ご家族対象)	看護師による見守りサービス。訪問予防リハビリサービスを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。

(注) 金銭管理については、ご本人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ご本人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。

別表 V

費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
管理費	月額:入居契約書表題部記載の通り <使途> 建物維持・管理費。居室・共用部分等の水光熱費。 事務処理に係る人件費、生活サービスに係る人件費 等
食費	月額:入居契約書表題部記載の通り 日額 1,782 円(税込) (朝食 486 円 昼食 648 円 夕食 648 円) ※ 治療食(糖尿病・減塩食等)にも対応します。その他特別な持病等による特殊食等については、別途ご相談に応じます。
介護保険給付対象外費用	・サービス一覧表による
居室内の電話	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居室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、すべて個人契約となり、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、それぞれの事業者の料金変更に従うものとします。 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご希望があれば、折りたたみベッドや貸し布団の手配をいたします。 折りたたみベッド : 1 台 ¥1,100 円(税込) 貸し布団一式 : 敷き布団・掛け布団・枕・シーツ・布団カバー 1 泊 ¥2,200 円(税込) ・ 申込みは 2 日前までをお願いします。
体験入居	ご入居に際しては、本入居をする前に必要に応じて体験入居をしていただきます。

別表VI

修繕項目と費用負担

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. 窓ガラスの取り替え	汚損・破損時に適宜	通常の使用による消耗・磨耗等による償却については、原則としてホームの負担により修繕を行います。 ただし、入居者の故意・過失および不適切な居室の使用に起因する修繕等が発生した場合は、入居者の全額負担により修繕を行います。
2. じゅうたん、カーテンの取り替え	汚損・破損時に適宜 必要に応じて適宜	
3. 天井・壁紙等の張替え	原則年2回の大掃除時に取替え	
4. 電球、蛍光灯の取り替え	必要に応じて適宜	
5. 給水栓の取り替え	必要に応じて適宜	
6. 排水栓の取り替え	必要に応じて適宜	
7. 外壁等のリニューアル	必要に応じて適宜	
8. 駐車場の整備	必要に応じて適宜	
9. 庭木の手入れ	必要に応じて適宜	
10. その他軽微な修繕	必要に応じて適宜	

(注)入居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したのち協議のうえ実施します。その際、退居時に模様替え以前の状態に原状回復する条件を承諾するものとする。原状回復にかかる費用は、入居者の負担とし、原状回復するにあたって外部事業者への委託が必要な時は、事業者が指定する外部事業者を依頼するものとします。

別表Ⅶ

苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第 8 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. 入居者は、苦情を申し立てることによって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、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 15 項の規程に従い改定を行います。
4. 当事者間での解決が見つからない場合は、前項 4 号のほか福岡市保健福祉局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 46 条に従って管轄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。
6. 施行日
この細則は、2011 年 3 月 1 日より実施