

# 「あおぞらハウス大里」管理規程

## 1. 目的

この規程は住宅型有料老人ホーム「あおぞらハウス大里」サービス契約書第3条の規定に基づき有料老人ホーム「あおぞらハウス大里」（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、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、サービス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 歳以上の方で介護認定を受け日常的に介護の必要な方をいいます。この管理規程は、入居者のほか、次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。

## 4. 来訪者

来訪者とは次の方をいいます。

- (1) 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。
  - (イ) 宿泊にはホームへの届出が必要です。なお、規定以上の宿泊は有料です。

## 5. 管理運営組織

ホームの居室数は、16室です。各居室については、サービス契約書または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、下記の部門を設置し、施設長の統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、「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。毎月の職員体制及び変動の状況は館内に掲示されますのでご覧ください。

- (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

- (5) 生活サービス部門
- (6) 事務・管理部門

## 6. 管理運営業務

ホームは、サービス契約書第4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、消毒及び塵埃処理等に関する業務。
- (2) 入居者が使用する居室及び、その備え付け設備（以下「居室」といいます。）  
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) サービス提供等に係る損害賠償に関する業務
- (6) 防犯・防災に関する業務
- (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) 入居者及びその家族への業務の報告
- (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1「建物等の使用細則」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、一般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、入居者等が故意または過失あるいは不当な使用により一般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超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、入居者と「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

当ホームは、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、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては「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汲み上げるとともに、第三者によるサービス評価を受けサービスの質の向上に努めます。

### (1) 健康管理サービス

(ア) 年1回の健康診断及び定期健康診断の他健康相談等を別表4「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等において、適切な治療が受けられるよう必要な協力を別表5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「医療協力に関する協定書」は別表5「医療協力に関する協定書」のとおりです。

### (2) 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表6「食事サービス」に従って行います。

### (3) 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7「生活相談・助言サービス」に従って行います。

### (4) 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8「生活サービス」に従って提供します。

### (5) その他の支援サービス

ホームはこのほか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9「月払い費用及び使用料一覧表」によります。

(2) 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・事務管理部門の人件費及び事務費、要支援者・要介護者以外の入居者に対する日常生活支援サービス等に係わる人件費。

(3) 共益費については次のものに充当します。

各居室の電気料、共同施設の電気料、共同施設の水道料及び光熱費、トイレトペーパー、有料のゴミ収集等の日常生活支援等に係る使用料。

- (4) 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「月払い費用及び使用料一覧表」の金額のとおりです。3日前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（医師の指示による治療食を含む）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、携帯、テレビに関する NHK、及び有料放送の使用料、これを供給する事業者の料金規定及び支払方法によります。また、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。
- (6) 敷地内に入居者等の駐車場はありません。必要な場合は近隣駐車場を紹介します。また短期使用については許可書を当施設に申請して下さい。
- (7) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。
- (8) 家賃、利用料その他入居者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  
サービス契約書第23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等を勘案の上、運営懇談会の意見を聴いて改定します。
- (10) 支払方法  
サービス契約書第22条に規定する費用及び使用料の支払いについては、入居者宛に費用項目の明細を付し毎月15日までに請求します。ホームはこれに基づき入居者の指定する銀行口座に引き落とす方法で、翌月6日に請求分を自動振替の方法により、お支払いいただきます。その場合、消費税を加算していただきます。

### 13. 禁止及び制限される行為等

ホームは貸室賃貸借契約書第6条の規定により、禁止事項を入居者の承諾事項として定めております。該当項目につきまして、ホームは、この定めに従い、対応することといたします。

### 14. 修繕

貸室賃貸借契約書第9条8項で定める軽微な修繕については、別表10「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条同項に規程する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議の上行うものとします。承諾願いをご提出ください

### 15. 苦情処理

サービス契約書第8条の規程に基づく入居者からの苦情またはご意見は、別表11「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対応と訓練

ホームが策定した「防災計画」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、地域の協力機関と連携を図り、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

サービス契約書第4条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. 施行日

この管理規程は平成25年9月1日から実施いたします

## 19. 細則及び料金

(別表 1)

### 建物等の使用細則

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、ライター、たばこ等は職員が各自保管し、指定場所にて喫煙をすることを義務付けております。

#### 2. 災害時の心構え

建物は耐震構造の木造造りです。従って、火災発生時の火の煙の速さ、地震等も大きな揺れが想定されます。災害時の心構えとして以下の事を遵守して下さい。

##### (1) 地震について

木造造りのため相当な揺れをお感じになるとは思いますがあわてて廊下、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、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ください。

##### (2) 火事について

自分の居室から火を出しても延焼する恐れはあります。もしフローアまたは他居室等で火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をしっかりと閉めて、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、非常ベルを押すとともに電話、緊急通報ボタン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しっかりと閉めて延焼防止を心がけてください。火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等、職員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廊下、階段等にもものを置かないようお願いいたします。また、年1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、植木等が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、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、避難用として、建物の西側と北側の 2 個所に設置され、外に出ることができます。非常時以外はご使用にならないようお願いいたします。また廊下には、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いたします。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、管理室を通してください。
- (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フロント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. 鍵の管理

- (1) 各居室の鍵は、各入居者が保管し、一般居室を出る際は必ず鍵をお掛けください。
- (2) 外出する際は、鍵を管理室にお預けください。  
鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず管理室にご連絡ください。

5. 駐車場

来訪者等がご使用の場合には管理室に申し出てください。ホームには私有車の駐車場はありません私有車の常駐を希望される方は別途ご相談ください、近隣駐車場を紹介いたします。

6. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別に指定された袋に入れ、指定場所の専用容器にお入れください。指定日時に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、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. 防音

戸の開閉音やテレビ、ラジオ等の音量は他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。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

各種行事等の予定あるいはホームからの連絡事項等は掲示板に掲示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ください。賃貸借契約書第9条第8項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。

- ・クローゼット
- ・非常用ブザー

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。

#### 11. 緊急時の対応等

- (1) 健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置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

トイレはトイレト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、平成25年9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
事務室	午前 9:00～午後 6:00	月曜～土曜（定休日 日曜・祝日） 日常健康相談を賜ります。緊急通報装置はサービスステーションにつながり、速やかに対応します。 定期的に医師または看護師等による健康相談を行います。
正面玄関	午前 9:00～ 午後 18:00	午後 18:00 時以降及び午前 9:00 時の間は、正面玄関が利用できません。 時間外は管理人へ連絡して、許可を得て入退室してください。
食堂 （多目的ホール兼用）	朝食 8:00～9:00 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	身体の具合等により、食堂での食事が困難な場合、又、食事が不要な場合には、担当職員までお申し付け下さい。
集会室 （多目的ホール兼用）	随時	講演会、音楽会、各種集会、趣味の集まり等いろいろな行事等に利用できます。
浴場	入浴介助が必要な方 09:30～11:30 ひとりで入浴可能な方 14:00～17:00 休止日：土日	健康チェック後、職員が入浴をお手伝いします。 浴槽はすべて個浴となっております。又浴室には緊急ボタンが設置してあります、急時にはご使用ください。
ランドリー		洗濯機、乾燥機各 3 台用意しています。
項目	利用時間	利用方法
緊急通報設備		廊下、食堂等の共通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できます。
防災設備		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灯します。

避難設備		避難通路、避難場所、避難誘導體制、災害緊急時の通報体制は緊急通報装置と共に館内表示及び各居室に案内図を設置してあります、必ず確認してください。
ごみ収集		ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別に指定された袋に入れ、指定場所の専用容器にお入れください。指定日時に収集いたします。
※事務室と兼用 介護サービスステーション		日常の健康相談を賜ります。緊急通報装置につながり、介護職員が速やかに対応いたします。定期的に医師又は看護師等による健康相談を行います。
駐車場		利用希望の方は使用願いを提出してください。近隣駐車場を紹介します。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙は使用しないで下さい。紙詰まりを起すおそれがあります。

(別表 3)

住宅型有料老人ホーム「あおぞらハウス大里」運営懇談会細則

1. 目的

サービス契約書第 7 条及び管理規程 10 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「あおぞらハウス運営懇談会」（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役職員（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（社長）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) 入居者とホーム双方の合意が成立した場合には、第三者的立場にいる福祉に知見のある経験者、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 回程度開催します。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、要支援者・要介護者の状況、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・食費等の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容
- (3) 管理費、食費その他サービス費用及び使用料の改定
- (4) 管理規定、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・介護職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況、介護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、館内放送等により行います。
- (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、平成25年9月1日から実施いたします。

(別表 4)

## 健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
定期健康診断	・健康診断：年1回 甲州聖愛ハッピークリニック	有料 実費	必要
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	無料	
健康相談	・随時・介護福祉士、介護支 援専門員、生活相談員	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。	有料 実費	

- 入居者のかかりつけの病院・医師、歯科医院、歯科医への問い合わ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、健康状態について問い合わせることがあります。あらかじめご了承ください。

(別表 5)

## 医療協力に関する三者協定書

医療法人 甲州聖愛ハッピークリニック、(内科) (以下「甲」という。) と株式会社アークメディカル、(調剤薬局) (以下「乙」という。) と株式会社ブルーアースジャパン、(以下「丙」という。) は丙が設置・運営する住宅型有料老人ホーム「あおぞらハウス大里」(以下「丙のハウス」という。) の入居者の訪問診療、健康相談、受診、治療及び薬剤の処方、管理その他医療全般に関し、次のとおり協定する。

1. 甲は丙のハウスの入居者 (以下「入居者」という。) 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、入居者の往診、治療に協力する。
2. 甲は、入居者に対し、月に 2 回以上の計画的な訪問診療を行う。その場合の実費費用を入居者より丙が預かり甲に渡す。
3. 甲の診断の結果、入居者が入院加療が必要とされる場合には、原則として甲が提携する他医療機関を紹介するなど入院を支援する。
4. 乙は甲の診断により処方された薬剤を入居者に遅滞なく提供する。その場合の実費費用を入居者より丙が預かり乙に渡す。
5. 甲は、丙のハウスに、年 1 回の健康診断日に医師を派遣し、丙の行う健康診断に協力する。
6. 健康診断の内容は、主治医との治療及び検査、慢性疾患等をもっているケースが多いことを考慮し、問診等当施設内で行える健康診断とする。
7. 丙は甲に対し健康診断の実費費用としてその費用を支払うものとする。
8. 甲及び乙は業務上知りえた入居者の個人情報の使用は業務に必要な利用のみとし、適切に保護管理し正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。
9. 本協定に定めのない事項・事態については、甲、乙、丙三者は協議の上、誠意を

持って対処するものとする。

10. 本協定の有効期間は1年とし、その後は期間満了の1か月前迄に三者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。

以上を証するため、本協定書を3通作成し、甲乙丙記名捺印のうえ、甲乙丙各自1通を保有する

平成 年 月 日

甲 住 所

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

乙 住 所

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

丙 住 所

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

(別表 6)

## 食事サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
食事時間	朝食 8:00～9:00 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	1食 400円(税抜) 1食 600円(税抜) 1食 500円(税抜)	食事は自己選択制
治療食	慢性病等の為また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。	有料 要相談	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いたします。	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いたします。下膳サービスもいたします。	無料	

- 食事を召し上がるかどうかは3日前までに食事担当者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いたします。
- 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。
- 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 7)

生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
生活相談・助言 担当者	・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生活相 談担当職員がいつでも相談に応 じます。 (食事、健康面、趣味、人間関係 等) ・財産管理や運営等に関する相談 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。	無料	

- 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。

(別表 8)

## 生活サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
事務所管理人 及び職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による次のサービスを提供 します。</li> <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、ハイヤー等の配車、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	
外部業者の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者の日常生活に必要な業者</li> <li>○クリーニング店、食料品店、生花店 等の紹介</li> </ul>	無料	購入に際し 自己負担
代行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が次のサービスを代行します。 (外出、買物等の動向)</li> <li>○近くの店で生活用品の購入</li> <li>○税金等租税公課の納付</li> </ul>	有料	重要事項説明 書、利用料の詳 細参照
書類作成等の援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類作成 (例)</li> <li>○ 公的書類等の記入、作成のお手伝い</li> <li>・手続き (例)</li> <li>○ 入居者の印鑑登録、住民票等役所手 続き</li> </ul>	無料	
金銭管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○原則的に金銭、貴重品等の管理は致 しません。管理等が必要な場合、身元 引受人と相談し、個別対応します。</li> </ul>	無料	

項 目	内 容	料 金	予 約
不在中の居室管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>○植木の水やり</li> <li>○簡単な居室内清掃</li> <li>○防災、防犯チェック</li> <li>○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。</li> </ul>	無料	
ごみ収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週 2 回 9 時まで。ごみは分別して収集場に出してください。</li> </ul>	無料	料金が必要なごみの処理はその実費
短期治療中等における生活サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者が疾病あるいは加齢により、一時的に特定の家事あるいは家事全般に援助が必要となった場合、居室内清掃等担当の職員がお手伝いします。</li> </ul>	有料	重要事項説明書、利用料の詳細参照
内部情報サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内で行われる諸サービスのスケジュール</li> <li>・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。</li> </ul>	無料	
葬儀関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。諸種便宜をはかります。</li> </ul>	無料	

- 金銭管理については、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、実際には必要に応じてご相談させていただきます。具体的な管理方法やご本人及び身元引受人への報告方法などを協議の上、決めさせていただきます。

## (別表 9)

## 月払い費用及び使用料一覧表

項 目	料 金
家 賃	・一人入居 月額 42,000 円
管 理 費	月額 0 円
共 益 費 月 額	月額 20,000 円
食 費	常食日額：おやつ代含む（消費税込） （朝食 400 円）（昼食 600 円）（夕食 500 円） 1 日 1,500 円×30 日 1 か月 45,000 円 治療食（日額） 要相談円 特別食（1 食） 要相談円
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介護サービスは月額利用料、家賃他とまとめて請求致します。料金は重要事項説明書、利用料の詳細を参照。
公共料金等	・居室の電気料、共有施設の電気水道等の公共料金は共益費の中に含まれるが、NHK 及び CATV,有料テレビの料金は各自支払う。
電話料	個人の携帯電話は各自でお支払い頂きます。
体験入居	一日 5, 0 0 0 円／日（食事代別）

(別表 10)

修繕項目と費用負担

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とおりです。

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
サッシ、窓ガラスの取替え	○	
床、クロス	○	
建具	○	
カーテンの取替え		○
電球、蛍光灯の取替え		○
給水栓の取替え	○	
排水栓の取替え	○	
その他軽微な修繕	要相談	要相談

※入居者の故意または重大な過失によって生じた修繕は入居者の負担とします。

● 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。承認願いを提出してください。

(別表 11)

苦情処理細則

1. 入居者は、サービス契約書第 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. 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とおりです。
  - 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、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定の改定に及ぶ場合には、管理規程 15 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 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 項のほかサービス契約書第 6 条六号により山梨県福祉保健部長寿社会課、山梨県国民健康保険団体連合会等の公的機関の相談窓口での相談等によるほか、サービス契約書第 38 条に従って甲府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、平成 25 年 9 月 1 日より実施します。  
平成 29 年 8 月 1 日改定

改定前	改定後
<p>平成 29 年 8 月 1 日</p> <p>3. 入居者</p> <p>入居者とは、概ね 60 歳以上の方で健康な方及び日常生活で介護の必要な方をいいます。この管理規程は、入居者のほか、次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。</p>	<p>平成 29 年 8 月 1 日</p> <p>3. 入居者</p> <p>入居者とは、概ね 65 歳以上の方で介護認定を受け日常的に介護の必要な方をいいます。この管理規程は、入居者のほか、次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。</p>