

# 住宅型有料老人ホーム多機能ホーム檜の木管理規程

## 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5条の規定に基づき「住宅型有料老人ホーム多機能ホーム檜の木」（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 運営方針

利用者に対して、家庭的な環境と地域住民との交流のもとで、安心と尊厳のある生活を送ることができるように支援を行います。

- (1) 利用者の意思及び人権の尊重に努めるとともに、利用者が必要とする適切なサービスを提供します。
- (2) サービスの担い手が常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるように、管理、評価を適正に行います。
- (3) 家庭的な環境のもと、地域住民の一員として暮らすことを支援します。

## 3 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。

## 4 入居者

入居者とは、概ね60歳以上の方で日常生活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、次に述べる来訪者を対象とします。

## 5 来訪者

来訪者とは、入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。宿泊は原則不可としますが、状況により相談に応じます。

## 6 管理運営組織

ホームの居室数は45室で、個室41室、二人部屋3室、特別室1室の内訳です。定員は49名となります。

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並びに委託業者が次の各部門を担当します。

- (1) 生活支援部門
- (2) 健康管理部門
- (3) 生活相談部門
- (4) 事務・管理部門
- (5) 食事部門（業者委託）

## 7 管理運営業務

ホームは、入居契約書第4条、第6条、第7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) 入居者への業務の報告
- (10) 地域との協力

## 8 居室の設備及びその利用

入居者等は居室等を別表 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。

## 9 居室の維持・補修

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、ホームが設置したの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。

## 10 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。

## 11 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、入居者と別表3「運営懇談会細則」により運営されます。

## 12 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票に記録して2年間保存します。

ホームは、運営懇談会等において出された要望や意見を、提供するサービスの内容や質の向上に積極的に取り入れるものとします。

- (1) 健康管理サービス

(ア) 日常の健康相談等を別表 4「健康管理サービス」に従って行います。

- (イ) 感染症予防対策
- (ウ) 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。
- (2) 食事サービス
  - (ア) 原則として、毎日3食の提供を行うため、その必要な業務を業者との委託契約によって体制を整えます。
  - (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) 生活支援サービス
  - 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「生活支援サービス・その他の支援サービス」に従って提供します。
- (5) 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支援を行います。
- (6) 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

### 13 費用及び使用料

- (1) 入居に際し、敷金については、入居契約書第22条の規定に基づき、入居時までにお支払いいただきます。その用途、返還方法については重要事項説明書をご覧ください。
- (2) 月払いの管理費、食費等の日常生活上の費用については、別表9「月払い費用及び使用料一覧表」によります。
- (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。
  - (事務管理部門の人件費及び事務費、日常生活支援サービス提供のための人件費)
  - なお、入院等により長期にわたり居室不在となった場合は、その間の支払いはありません。
- (4) 家賃相当額についての取り扱い
  - 家賃相当額については次のものに充当します。
  - (各居室の賃料、各居室に付帯している設備の光熱水費、共用施設の維持管理費)
  - なお、入院等により長期にわたり居室不在となった場合でも、契約の解除等にて居室の明け渡しになるまでの期間についてお支払いいただきます。
- (5) 食費についての取扱い
  - 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))

費用は別表9「月払い費用及び使用料一覧」の金額のとおりです。

月払いの費用請求時に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。

- (6) 入居者等が居室で使用する携帯・固定電話、テレビに関するNHK及び有料放送の使用料等については、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、それぞれの料金変更規定に従うものとします。
- (7) 長期間の敷地内の車の駐車については使用許可申請書をホームに提出して下さい。
- (8) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。
- (9) 敷金、月払い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。

#### (10) 費用の改定

入居契約書第9条並びに第26条の規定に基づき、消費者物価指数及び人件費等を勘案のうえ、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22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、入居者宛に毎月15日をめどにその内容を明記した請求書を郵送し、当月内に金融機関よりの自動引き落としによって行うものとします。なお、自動引き落とし手続き未了の場合は設置者である大和メディカル株式会社の指定する金融機関口座宛に手数料利用者負担にて振り込むものとします。

### 14 禁止及び制限される行為等

入居契約書第19条の規定により、禁止事項（同条1項）とホームの承諾事項（同条第2項）を定めております。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。

### 15 修繕

入居契約書第20条第3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。

### 16 苦情処理

入居契約書第10条の規定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。

### 17 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。

### 18 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。

## 19 施行日

この管理規程は平成22年5月1日から実施いたします。

## 20 ホームへの届出様式

ホームに届け出る必要事項は、入居契約書及び管理規程に定められておりますが、それぞれの事項は下記様式によって届け出るものとします。

番号	内 容
様式1	介護保険による在宅サービスを利用する場合
様式2	居室の修繕、模様替えを行う場合
様式3	居室及び共用施設等、設備の一部を汚損、破損した場合
様式4	長期不在する場合
様式5	入居者より契約を解除する場合
様式6	事業者より契約の解除を通告する場合（30日予告）
様式7	事業者より期間満了につき契約の解除を通知する場合
様式8	身元引受人の変更を行う場合
様式9	来訪者がホームに宿泊する場合
様式10	駐車場を使用する場合
様式11	退去者の財産の引き取り期限を通知する場合
様式12	法定後見人の選任の申し立てを行った場合
様式13	任意後見契約を締結した場合
様式14	入居者が外出、外泊をする場合
様式15	食事提供サービス申込書
様式16	入居者所有の電化製品を居室で使用する場合
様式17	私物洗濯業務依頼届出書
様式18	預り金約定書
様式19	住所変更届
様式20	反社会的勢力排除に関する誓約書

(別表1)

## 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、たばこ等は職員が保管し、屋外に設置の喫煙スペースにて喫煙することを義務付けております。

### 2 災害時の心構え

建物は鉄骨造りとなっておりますが、想定を超える災害の発生がいつ起きるとも限りません。災害時の心構えとして以下のことを遵守してください。

#### (1) 地震について

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、たんすなどの家具から離れてクッションや布団などで身体を保護するようにしてください。その後、職員の誘導に従うようにして下さい。

#### (2) 火事について

同じフロアまたは上下階で火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をしっかり閉めて、火や煙が室内に入らないようにしてください。また、万一自分の居室にて出火の場合はできる限りの大きな声で火事ぶれ「火事だ」と叫んでください。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回避難誘導訓練を行いますので必ずご参加ください。

#### (3) 非常用階段等について

地震や火災時にはエレベーターは停止して使用できません。避難用として建物内に2か所の避難用階段が設けられています。職員の誘導に従って避難してください。

避難の際の障害になるために廊下や階段前などには物を置かないようにご協力ください。

#### (4) 停電時について

停電時には一定時間は予備電力にて照明が確保されますが、一定時間を過ぎると照明の確保が困難となりますので、移動の際は十分注意をお願いいたします。復旧までに相当時間を要することも予想されますが、ホームにて非常用照明器具を準備し、危険のないように配慮いたします。

在宅酸素療法や吸引の必要な入居者のために、移動タイプの発電機を常備しております。また、火災時の停電によるスプリンクラー散水専用の自家発電設備も備えております。

### 3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事前に職員にお伝えください。
- (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時は、職員に連絡する等、お互いに連絡をとり合い防犯にご協力をお願いします。
- (3) 万が一のために高額な家具や什器の持ち込みはご遠慮ください。また、多額の現金の居室での保管も同様にご遠慮下さるようお願いいたします。一時的に多額の現金の保管が必要な場合は職員にご相談ください。警備システムを導入した大型金庫にて保管の便宜を図ります。

### 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受付や職員に申し出てください。入居される方の所有車の常駐を希望される方は別途ご相談ください。

### 6 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。

### 7 掲示

各種行事等の予定あるいはホームからの連絡事項は主に掲示板に掲示しますのでお見逃しのないようお願いします。

### 8 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・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。入居契約書第20条の規定に従って費用負担等を協議させていただきます。

#### 1 0 備え付け設備の修理・取り替え

居室の仕様によって異なりますが、あらかじめ備え付けられている設備は次のものです。

- ・クローゼット
- ・ナースコール
- ・照明器具
- ・エアコン
- ・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仕様並びに自然消耗によるものについては、ホームの負担で修理もしくは取り替えます。

#### 1 1 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。

ごみ処理は職員が行いますが、居室前の廊下等の清潔保持にはご協力ください。

#### 1 2 施行日

この細則は平成22年5月1日より実施いたします。

(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	月～金曜日 9時から17時	郵便物等の代行については利用時間内にご連絡ください。 日曜日並びに時間外は有料老人ホーム又は看護小規模多機能職員に用件を申し出てください。
ホーム 玄関	7時～21時	ホームへの出入りは職員同行でご利用できます。
食 堂	朝 食 8時より 昼 食 12時より 夕 食 18時より	食事の用意が整いましたら、お声をかけさせていただきます。食堂テーブルへの配膳や運搬車までの下膳は職員が行います。体調の悪い時は居室までの配下膳を行います。 食堂にて食事を召し上がらない場合は事前にお知らせください。
緊 急 通 報 設 備		廊下、エレベーターホール、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		火災時の初期消火用に消火器具が各所に設置されております。(粉末加圧式15本) 廊下、エレベーターホール、食堂等には天井面に煙感知器及びスプリンクラーが設置してあり、自動火災報知、消防機関へ通報する火災報知、非常警報器具、防排煙制御の設備があります。また、停電時には移動式発電機、スプリンクラー用の自家発電装置の設備があります。また、非常用照明及び誘導灯が点灯します。
避 難 設 備		火災報知機は廊下3か所と食堂1か所に設置。災害緊急時は非常ベル及び館内放送にて連絡します。職員の誘導に従ってください。
駐 車 場		来訪者が敷地内駐車場を使用される際は、他の駐車車両に注意してください。 入居者自身の所有車を長期間駐車される場合は職員に必ずご相談ください。
ト イ レ		トイレトペーパー以外の紙は使用しないでください。紙詰まりの原因となります。
一 般 浴 室	10時 から 16時	入浴において何らかの介助が必要な方は、必ず担当のケアマネージャーとご相談のうえ、安全に入浴ができる体制を整えてください。
洗 濯 室	7時 から 18時	洗濯機2台、乾燥機1台設置。ひどく汚れたものは必ず下洗いのうえ洗濯機を使用するようにして下さい。



(別表3)

## 住宅型有料老人ホーム多機能ホーム檜の木運営懇談会細則

### 1 目的

入居契約書第9条及び管理規程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「多機能ホーム檜の木運営懇談会」(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(代表取締役社長)は、必要に応じて出席し、設置者として関係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・退居の状況、サービス提供の状況
- (2) 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) 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22年5月1日から実施いたします。

平成24年10月 1日一部改訂

平成25年 4月 1日一部改訂

平成26年 1月20日一部改訂

平成26年 4月 1日一部改訂

平成27年 1月 1日一部改訂

平成28年 4月 1日一部改訂

平成28年11月 1日一部改訂

(別表4)

## 健康管理サービス

項目	内容	料金	備考
健康管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・看護師による個人別健康管理台帳の整備</li><li>・訪問看護サービス利用者以外の入居者の主治医との連絡及び急変時の対応</li><li>・日常の健康管理</li><li>・健康診断：年1回</li><li>・感染性廃棄物管理料</li></ul>	管理費に含む 管理費に含む 管理費に含む 有料（実費） 309円（税込）	健康診断は希望者のみ
健康相談	<ul style="list-style-type: none"><li>・随時/看護師、介護福祉士 介護支援専門員、生活相談員による一般的な対応</li></ul>	管理費に含む	
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>	有料	主治医による診療

- 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ることは差し支えありません。また、事前に同意をいただいたうえで、緊急時の対応に資するため、主治医等に確認のための問い合わせ等を行う場合があります。
- 日常の医療支援として、病気やけがにより診療が必要となった場合の支援は、身元引受人または家族が行うこととしますが、緊急を要する場合や身元引受人等の正当な理由により対応できない場合は、ホームの職員で対応します。ただし、健康保険にもとづく医療費の一部負担の他に保険適用外の費用等についてはご負担いただきます。
- 身体状態の急変により迅速な対応が必要な場合は、主治医等に報告し、その指示のもとで医療機関等での救急治療、あるいは緊急入院が受けられるよう対応します。
- 当ホームとしての重度化に関する対応の考え方及び終末期、看取りに関する指針を定めてあります。その際は必要に応じてご説明いたします。

(別表5)

### 医療協力に関する協定取り交わし医療機関

医療機関名	山形徳洲会病院	電話番号	023-647-3434
所在地	山形市清住町二丁目3番51号		
診療科	内科、外科、循環器科、消化器科、神経内科、婦人科、歯科口腔外科、整形外科、脳神経外科、泌尿器科、皮膚科、放射線科、リハビリテーション科、透析センター		
協定締結日	平成22年2月25日		

医療機関名	池澤内科クリニック	電話番号	023-626-6266
所在地	山形市松山1-1-105		
診療科	内科		
協定締結日	平成22年3月30日		

医療機関名	かわしま内科循環器科クリニック	電話番号	023-646-7220
所在地	山形市城西町五丁目29番22号		
診療科	内科、循環器科		
協定締結日	平成22年1月9日		

医療機関名	小松歯科医院	電話番号	023-643-8771
所在地	山形市双葉町二丁目6番15号		
診療科	歯科		
協定締結日	平成22年5月18日		

#### 主な内容

- ・受診及び治療に関する協力
- ・往診に対する協力
- ・他の医療機関の紹介に関する協力
- ・入居者の急変状態への対応

(別表6)

## 食事サービス

項 目	内 容	料 金	備 考
食 事 時 間	朝食 8 : 0 0 ~ 8 : 4 5 昼食 1 2 : 0 0 ~ 1 2 : 4 5 夕食 1 8 : 0 0 ~ 1 8 : 4 5	4 2 0 円 (税込) 6 3 0 円 (税込) 5 3 0 円 (税込)	嚥下困難な利用者に対して とろみ剤使用 1食21円(税込)加算 ソフト食 1食52円(税込)加算 酵素粥 1食43円(税込)加算
治 療 食	慢性疾患等のために治療食が必要な方は、医師の指示のもと提供します。	同上	
特 別 食	親しい仲間やご家族、友人との会食、祝い事などには、要望、予算に応じ特別食を提供します。 なお、付き添いや介護を目的にした来訪者に対して、希望がある場合、食事の提供をいたします。その場合のメニューは入居者と同様とします。	有 料  要相談	事前の予約が必要です
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、食事を居室まで届けます。	管理費に含む	

- 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、ホームの職員にご提示ください。
- 欠食する場合は、食事提供日の2日前までにお申し出ください。以降のご連絡の場合は、料金が発生します。（急用の場合はこの限りではありません）

(別表7)

### 生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金	備 考
生活相談・助言	<ul style="list-style-type: none"><li>・日常生活における入居者の心配事や悩みなどについて、職員がいつでも応じます。 例えば 食事、健康面、趣味、年金、人間関係等</li><li>・財産管理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。</li><li>・社会保障制度の相談及び利用に関して</li><li>・権利擁護に関して</li><li>・介護サービス利用に関して</li><li>・医療費や介護費に関すること</li><li>・自宅の管理に関すること</li></ul>	すべて 管理費に含む	

●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)

生活支援サービス・その他の支援サービス

項 目	内 容	料 金	備 考
便宜の供与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来訪者の受付・取次ぎ</li> <li>・ 郵便物・新聞等の配達物取次ぎ</li> <li>・ 身元引受人及び家族への連絡</li> </ul>	すべて 管理費に含む	
代 行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 税金等の租税公課の納付</li> <li>・ 郵便物の転送依頼届出書の提出</li> <li>・ 書類関係の代筆、代読</li> <li>・ ホーム近郊店舗での生活必需品の購入</li> </ul>	管理費に含む  1回につき 1,080円	
書類作成等の援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護支援専門員等による老人福祉施設入所申請にかかる意見書作成</li> <li>・ 各種福祉制度利用に伴う書類作成</li> </ul>	居宅介護支援費もしくは看護小規模多機能型居宅介護費に含む	
個人郵便物等転送	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 郵便物の転送届</li> </ul>	管理費に含む	
個人郵便物等転送	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人宛郵便物のご家族様への転送</li> </ul>	実費	
金銭管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 預り金管理規程による</li> </ul>	管理費に含む	
緊急時の対応 (再掲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 急病、負傷の対応及び医師、看護師、家族等への連絡調整</li> <li>・ 事故、災害時の対応と防火防災計画の策定と避難誘導訓練の実施</li> </ul>	すべて 管理費に含む	
保清の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入浴前の着替え等の衣類準備</li> <li>・ 個人の入浴用品の準備</li> <li>・ 洗顔、義歯洗浄の支援</li> </ul>	すべて 管理費に含む	
洗 濯	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 白物衣類の洗濯</li> </ul>	有料	職員が行います
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ドライクリーニング・リネン類の洗濯</li> </ul>		業者委託
不在中の居室管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 簡単な居室内清掃</li> </ul>	管理費に含む	
ゴミの収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期的に職員が回収します</li> <li>・ 感染性廃棄物管理料</li> </ul>	管理費に含む 有料	
短期治療、療養中の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居者が疾病あるいは一時的（おおむね一週間程度）な体調不良により居室内の家事が困難になった場合、居室内清掃等職員が対応します</li> </ul>	管理費に含む	
内部情報サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホーム内で行われる諸サービスのスケジュール・内容及び日常生活における諸連絡については、原則として2階エレベーターホール正面の掲示板でお知らせします。</li> </ul>	管理費に含む	

レクリエーション 及びアクティビテ ィー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームにて企画し集団で行う行事等</li> <li>・ホームにて企画し集団で行う外出支援を伴ったアクティビティ</li> <li>・個人の希望にて行う外出支援を伴ったレジャー（観劇、日帰り旅行等）</li> <li>・ホームにて企画し希望者のみで行う行事等</li> </ul>	管理費に含む  管理費に含む  有料  有料	要相談
安否確認（再掲）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定時の巡視</li> <li>・ナースコールへの対応</li> </ul>	管理費に含む	毎日1回以上実施します。
受診援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・往診の依頼</li> <li>・緊急時の病院付き添い、受診手続き</li> </ul>	管理費に含む	
エンゼルケア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご希望により処置を行った場合</li> </ul>	浴衣提供時 5,000円(税別) 浴衣なし 3,000円(税別)	
買物代行	施設周辺の店舗に限る	1回につき 1,080円（税込）	
一時的な介護支援 （排泄支援・食事 支援）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時的な体調不良時や退院直後でのトイレ誘導、ポータブルトイレへの誘導や後始末、オムツ交換や失禁対応等のケアを行います。</li> <li>・一時的な体調不良により食事介助が必要な場合、居室内もしくは食堂等で状態に合わせての食事介助等の支援を行います。</li> </ul>	3,780円（税込）	



(別表9)

## 月払い費用及び使用料一覧表

項 目	料 金
家賃相当額	個室 1階 月額 40,000円
	2階 月額 50,000円
	特別室 2階 月額 140,000円
	二人部屋 2階 月額 90,000円
管理費	月額 22,680円 (税込)
食 費	朝食 420円 (税込) 昼食 630円 (税込) 夕食 530円 (税込) 治療食も上記と同様となります
	*その他 嚥下困難な利用者に対して ・とろみ剤使用 1食21円 (税込) 加算 ・ソフト食 1食52円 (税込) 加算 ・酵素粥 1食43円 (税込) 加算
冬期加算	厳冬期 (1・2月) に入居されている方を対象とした暖房費 1日あたり 103円 (税込)
診療付き添い	1回の受診につき1時間あたり 1,028円 (税込)
持ち込み家電製品	1品目につき1か月あたり 514円 (税込) 【冷蔵庫・電子レンジ・電気ポット・こたつ・ 電気毛布 (敷布) ・電気アンカ・掃除機】
	309円 (税込) 【テレビ・CDラジカセ・パソコン・ トースター・電動ソファァー・ドライヤー】
衣類・リネン洗濯	クリーニング料金表による
清拭用タオル代	ホットタオルを使用して清拭を行う場合 1か月あたり490円(税込)
寝具類リース	掛け布団・肌掛け・シーツ・枕セット 1日当たり71円 (税込) (単品の場合 掛け布団1日31円 (税込)、肌掛け1日26円 (税込)、 シーツ1日20円 (税込)、枕1日10円 (税込) )
洗濯機使用料	施設の洗濯機を使用して、個人で洗濯ができる方の場合 1か月あたり 1,028円 (税込)
感染性廃棄物管理料	血糖測定やインシュリン注射時にて発生する感染性廃棄物の処理料として 1か月あたり 309円 (税込)
退去時の居室クリ	委託 実費

クリーニング費用 (通常)	
退去時の居室クリーニング費用 (短期)	入居期間が30日以内の場合で室内の現状復帰が簡易と施設が判断した場合、施設職員でクリーニングいたします。 1回あたり 2,160円 (税込)

(別表10)

## 修繕項目と費用負担

入居契約書第20条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
窓ガラスの取り替え	○	
電球、蛍光管の取り替え	○	
給水栓の取り替え	○	
排水栓の取り替え	○	
カーテンの取り替え		○
壁紙の張り替え	要相談	要相談
その他軽微な修繕	要相談	要相談

- 入居者のご希望による造作や模様替えについて、届出書様式2をご提出ください

(別表11)

## 苦情処理細則

- 1 入居者は、入居契約書第10条の規程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程の改定に及ぶ場合には、管理規程10項に基づき改定を行います。
  - 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難しい場合には、山形県村山総合支庁福祉企画課指導担当に苦情を届け出すことができます。
- 5 当事者間での解決が見つからない場合は、前4項の他に入居契約書第39条に従って山形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、入居者等が見やすい場所に掲示します。
- 7 施行日  
この細則は、平成22年5月1日より実施します