

住宅型有料老人ホーム 「気楽の家」 管理規程

1. 目 的

この規程は、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、「気楽の家」（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、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、安定した生活を営めて、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) 施設は、前項の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、こ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. 入居者

入居者とは、概ね60歳以上の方で要支援・要介護の認定を受けている方を言います。

5. 管理運営組織

施設の居室数は24室です。各居室の定員数について各室1名です。入居契約書又は重要事項説明書に記載しています。

施設の管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の総括のもとに、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、重要事項説明書 職員体制のとおりですが、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・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、入居契約書第4条、第5条及び第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、消毒及び塵芥処理等に関する業務
- (2) 入居者が使用する居室、及び備え付け設備（以下「居室等」という。）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) サービスの提供等に係る損害賠償に関する業務
- (6) 防災・防犯に関する業務

- (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

7. 居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等を「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ときは、施設が設置したものについては、施設が補修します。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、入居者等が故意又は過失或いは不当な使用により、居室等を損傷又は汚損したときは、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」という。）を別表Ⅰ「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、この細則に定める利用時間を超えて共用施設を利用するときは、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、入居契約書第9条の規定に基づく、「気楽の家運営懇談会」を設置します。運営懇談会は、「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、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、別料金になるかどうか及び要予約かどうかについては別紙「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、5年間保存します。施設は、運営懇談会等において、入居者の意見を積極的にくみ上げるとともに、第三者による評価を受け、サービスの質の向上に努めます。

(1) 食事提供サービス

- (ア) 原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、必要な職員を配置します。
- (イ) 医師の指導による治療食等特別食を提供します。
- (ウ) 食事サービスの提供は（別紙①）「食事サービス」に従って行います。

(2) 介護サービス

- (ア) 施設においては、介護保険法に基づく介護サービスは行いません。同サービスの提供は必要な場合は、入居者が個々に介護事業所と契約し、介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けることができます。

施設においては、当該介護サービスを補完する介護保険によらない介護サービスを重要事項説明書の別添2「介護サービス等の一覧表」により提供します。

(イ) 施設は、入居契約書第6条第2項による、介護サービスの提供に当たって、入居者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合における入居契約書第6条第2項第3号における記録とは、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であり、保存期間は5年間とします。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、これを開示します。

(3) 生活サービス (別紙②)

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重要事項説明書の別添2「介護サービス等の一覧表」により提供します。

(4) 健康管理サービス (別紙③)

(ア) 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。医師への診察依頼、通院の付き添いや入院手続の代行を行います。

重要事項説明書の別添2「介護サービス等の一覧表」により提供します。

(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において、適切な治療が行われるよう必要な協力を(別紙③)「健康管理サービス(治療への協力)」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(別紙③-1)その他のサービスのとおりです。なお、入居者は自身が希望する医療機関に自由にかかることができます。

(5) 入退院時・入院中のサービスについて(別紙③)「健康管理サービス(治療への協力)」参照
ア) 入居者の入退院時には病院と施設間の送迎を行います。また同行し手続きなどの代行も行います。

イ) 入院中の洗濯や買い物なども1回500円で行います。また経過確認も含めて見舞い訪問も行います。

(6) 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「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(7) その他の支援サービス

ア) レクリエーション等

その他、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、施設内に掲示又は配布しますので参加・出席等について事前に事務所又は担当者にご連絡ください。

イ) その他のサービス (別紙⑤)

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。

12. 看護介護を要する場合

ア) 入居者の状態の急変・重度化などの場合、オンコール体制により看護介護職員の連携をはかり早急に主治医に連絡、指示を仰ぎ入居者の受診、治療に努めます。

イ) 緊急・重度化した時は、医師の指示により緊急・救急・家族への連絡など必要な措置を行います。

ウ) 入居者の状態の急変・重度化などにより介護が必要になった場合は医療・家族との連携をはかり訪問診療などの利用により看取りまで行えるようにします。

13. 費用及び使用料

(1) 入居契約書第25条の規定に基づく入居までに支払う費用については、入居時までにお支払いいただきます。その詳細については、入居契約書表題部及び重要事項説明書をご覧ください。

(2) 入居契約書第26条の規定に基づく月払いの管理費、食費等の日常生活上の費用及び共用施設利用料については、(別紙⑥)「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。

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、介護保険によらないサービス提供のための人件費

管理費は、入居契約後入居可能日以降に入居していない場合及び30日以上長期不在等の場合においては規定の金額を減額します。

(4) 食費についての取り扱い

入居契約書第27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、栄養士その他食事部門の人件費、設備・備品代(調理具・食器等)。

朝、昼、夜それぞれの単価は(別紙⑥)「月払い費用及び使用料一覧表」の金額のとおりです。

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。

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水道、電気の使用料、電話料及びこれに類する公共料金については、これを供給する事業体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) 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、(別紙⑤)に従ってお支払いいただきます。

(7) 家賃相当額については、居室等の使用細則(別紙⑥)の月払い費用及び使用料一覧表をご覧ください。

(8) 介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(9) 利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して5年間保存します。

(10) 費用の改定

入居契約書第30条第2項の規定に基づき、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25条から第28条までに規定する費用及び使用料の支払いについては、入居者宛に費用項目の明細を付し、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、その金額を銀行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銀行に入居者名義の普通預金口座を設け、その口座から毎月27日までに前月分を自動振替の方法により、施設の口座に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。

14. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第22条の規定により、禁止事項（同条1項）と施設の承諾事項（同条2項）を定めています。該当項目につきまして、施設はこの定めに従い、対応することとします。

15. 修繕

入居契約書第23条第3項で定める軽微な修繕については、別紙「修繕項目と費用負担」（別紙⑦）によります。また、入居者の希望により、同契約書第23条により居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとします。添付様式（別紙⑦-1）に従って承諾願いをご提出ください。

16. 苦情処理

入居契約書第11条の規定に基づく入居者からの苦情 又はご意見は、（別紙⑧）「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又は急患・負傷の場合の緊急体制と訓練（別紙防災計画）

施設が策定した「防災計画」等に従い、入居者の避難等適切な処置を行います。非常時に備え、地域の医療機関と連絡を図り、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

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. 施設への届出

施設に届け出る必要事項は、入居契約書及びこの規程に定められていますが、それぞれの届出は施設備え付けの届出書によって届け出るものとします

20. 施行日

この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から実施いたします。

居室等の使用細則

施設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、一般居室内の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) タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちで大きなウェイトを占めるとわれています。施設内は禁煙とします。

2 災害時の心構え

建物は木造造りですが、耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な構造です。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

地震の際は相当な揺れをお感じになると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おちついて行動し、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ください。

(2) 火事について

自分の居室から火を出さない限り延焼するおそれはありません。もし、同じフロアー又は上下階で火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をよく閉めて、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、ナースコール等で速やかに事務所に通報し、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、部屋を出て戸を閉めて延焼防止に心がけてください。

火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等スタッフによる避難誘導をいた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ようお願いします。また、年2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、外の飛散物などで、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、職員の指示に従って窓際等に近寄らないよう、又、戸締り等をしっかり行ってください。

(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。避難用として屋外階段が建物の西側と南側の2箇所を設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段へのドアは、非常時以外はご使用にならないようお願いします。また、屋外階段には私物等避難の妨げになる物を置くことのないようお願いします。

3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務所を通してください。
- (2) 来訪者については、まず相手を確認し、知らない人は、居室に入れないようにしてください。
- (3) 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事務所に連絡する等お互いに連絡を取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、居室を出る際は必ず鍵をおかけください。
- (2) 外出する際は、鍵を事務所にお預けください。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず事務所にご連絡ください。

5 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等がご使用の場合には事務所に申し出てください。

6 ごみ処理

- (1) ごみは、職員が指示する方法でポリ袋に入れてください。定期的に収集いたします。
- (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

居室内の洗面台、トイレ等の排水口の目詰まりから、水漏れを起こす場合があります。洗面台、トイレ等の排水口は、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

各種行事の予定あるいは施設からの連絡事項等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。

10 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・造作の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。入居契約書の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

1 1 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。

(居室内の設備機器を列挙する。ナースコール、エアコン、照明器具、洗面台、ベッド等)

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。

なお、入居者の故意又は過失による破損、汚損は、入居者の負担になる場合があります。

1 2 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ください。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

1 3 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おそれがありますのでご注意ください。

1 4 施行日

この細則は、平成 31 年 4 月 1 日から実施します。

(別表Ⅰ)

共用施設等の利用細則

項 目	利用時間	利 用 方 法
事 務 所	8:30～17:30	平日、職員常駐。(時間外、休日でも、職員呼び出しで対応。) 外出・外泊届、食事キャンセル、来客の受付。 郵便物、小包等の受領。 利用料及びその他費用の問い合わせ。
正 面 玄 関	8:30～19:00	19時以降及び朝8時30分以前の施設への出入りは出来ませんが、必要がある場合は、職員に申し出てください。
食 堂	朝食 8:00 ～ 8:30 昼食 12:00 ～ 12:30 夕食 17:00 ～ 17:30	食事を召し上がらない場合は、前日までに届け出てください。 具合が悪く、居室での食事又は特別な食事を希望する場合は、予め申し出てください。 介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、食事介助を受けることが出来ます。 食事時間外に、入居者同士の交流、来訪者との歓談の場として利用出来ます。
郵便物の受け取り (事務室)	常時	郵便物等の配達物は、事務室で受け取り、職員が入居者へ直接手渡しします。
相 談 室	随時	来訪者との歓談の場、仕事の打合せ又は各種の相談の場として利用できます。
浴 室	平日 9:00～16:00	介護計画に準じる。 介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、入浴介助を受けることが出来ます。
ランドリー		洗濯機を用意しています。 入居者や家族の方が利用できます。(午前中2F洗濯機) 洗濯困難な方は、日常着の洗濯については、訪問介護でご利用いただけます。
理・美容室	月1回	市内の業者が来て実施します。実費で利用出来ます。 ホームへの事前の申し込み、又は当日直接申し込んで利用します。
緊急通報設備	常時	廊下、エレベーターホール、食堂等の共用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します。
電 話	随時	事務室より電話可能、職員に申し出てください。
防 災 設 備	常時	廊下、エレベーターホール、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	常時	避難通路、避難階段、避難場所、避難誘導體制、災害緊急時の通報体制を明示しています。 緊急時の館内非常放送設備有り

ごみ収集	定期	職員が収集します。
健康管理	平日 8:30 ～ 17:30	・看護職員が日常の健康相談にあずかります。 ・ナースコールに介護スタッフが速やかに対応します。 ・入居者が希望される医療機関との連携をとり、受診、往診などの対応をします。 ・オンコール体制で24時間365日の医療連携をとります。
トイレ	常時	トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使用されますと、便器が詰まるおそれがありますのでご注意ください。
駐車場	常時	来訪者が長時間利用する場合は、事務室に申し出てください。

気楽の家運営懇談会細則

1 目的

入居契約第9条に基づき、施設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「気楽の家運営懇談会」（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、施設を代表する役職員（施設長、加藤 雷太）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) 施設を代表する役員（代表理事、山内 英仁）は、必要に応じて出席して施設全体に関する事項について説明します。
- (4) 入居者と施設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回開催します。但し、定例懇談会のほか、施設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、施設側にて行います。

4 議題

- (1) 施設における入居者の状況、一時金返還債務の保全状況、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) 各年度における家賃相当額・管理費・食費等の収支状況、施設全体の各会計年度の決算内容
- (3) 家賃相当額、管理費、食費その他の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) 各年度の職員数、職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況、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5年間保存します。

7 施行日

この細則は平成 31 年 4 月 1日から実施します。

サービス一覧表

「気楽の家」のサービスは、以下の内容に沿って提供します。

- ① 食事提供サービス
- ② 介護サービス
- ③ 生活サービス
- ④ 健康管理サービス
- ⑤ 入退院時・入院中のサービス
- ⑥ 生活相談・助言サービス
- ⑦ その他の支援サービス

(別紙①)

食事サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
食 事 時 間	朝食 8:00 ～ 8:30 昼食 12:00 ～12:30 夕食 17:00 ～17:30	朝 3 2 4 円 昼 6 4 8 円 夕 6 4 8 円 合計1620円 (30日)	
治 療 食	慢性病等のため又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。	実費	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。	有料	相談による
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。下膳サービスもします。	無料	

- 食事を召し上がるかどうかは前日までに事務所職員に申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備します。
- 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、施設の担当者にご提示ください。
- 特別食には、施設が定期的に提供する行事食等も含まれています。
- デイサービス以外の欠食については1日分の食費をいただきます。

(別紙②)

生活サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
事務室 (フロント)	職員による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 (スペアー) ・タクシー、ハイヤー等の配車依頼 ・身元引受人及びご家族への連絡 ・その他勤務体制・時間の変更等の通知	無料	
外部業者の取扱い	入居者の日常生活に必要な業者、クリーニング店等の紹介	委託料金による	
代 行	職員が次のサービスを代行します。 ・買物 ・税金等租税公課の納付 ・各種付き添い	・買い物は訪問介護サービス利用 ・無料	
書類作成等の援助	書類作成 ・公的書類等の記入作成及び手続きのお手伝い	無料	
金 銭 管 理	原則、金銭管理は行いません。 (金銭管理を行う場合は、具体的な管理方法、定期的な報告方法を記載すること)		
居 室 清 掃	・居室内の清掃は訪問介護職員がプランに基づき行います。 ・定期的に消毒及び点検を行います。		
不在中の居室管理	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。 ・簡単な居室内清掃 ・防災、防犯チェック 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。		

ゴミ収集	毎週2回、職員が居室を訪問し収集します。 職員の指示する方法で分別してください。		
内部情報サービス	施設内で行われる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、主掲示板によりお知らせします。		
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、各種便宜を計らいます。		

- 金銭管理については、有料老人ホーム設置運営指導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、入居者の状況及び家族の状況により必要な場合もありますので、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。

(別紙③)

健康管理サービス（治療への協力）

項 目	内 容	料 金	予 約
日 常 医 療 支 援	病気又は怪我により診断、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る場合がありますのでご注意ください。 ①通院 通院可能な場合は、入居者のかかり付けの医師・病院、施設の協力医療機関・歯科医療機関又は専門医への通院介助	無料	
	②入院 入院治療が必要となった場合、入居者のかかり付けの医師・病院、施設の協力医療機関への照会等 希望により入退院時に同行介助します。		
	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 入院中の郵便物・洗濯物のお届け、居室の換気等の支援、療養中の服薬支援等	洗濯物/ 1回500円	
救 急 時 対 応	急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が通報を受け的確かつ迅速に対応し、応急処置等を行います。	無料	
	また、状況により医師と連絡をとり協力医療機関・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れます。	無料	
	なお、医療機関への同行等については、上記日常医療支援に準じ有料になります。		

●医療費について

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。

● 病院・歯科医療機関等への表記支援については、原則として、表記料金を頂きます。「介護サービス等の一覧表」もご覧ください。

(別紙③-1)

協力医療機関に関する協定書

年 月 日

一般社団法人 気楽（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）は、下記の通り協力医療機関に関する協定を締結する。

記

（協力医療機関）

- 第1条 甲は乙を甲が設置運営する住宅型有料老人ホーム 「気楽の家」の協力医療機関と定め、当該事業所の利用者に対する健康管理やその他必要な場合には、甲が乙に連絡を取り、これに対して乙は迅速に適切な対応を取るよう努めるものとする。
- 2 甲は、夜間の入居者の様態変化に対してオンコール体制を整え、乙に対して連絡を取り、家族の意向を確認しながら入院などの対応が取れるようにします。
乙は入居者の様態変化に対して医療行為の指示、入院施設への紹介などを支援するものとし、
- 3 乙は利用者の病状により定期的な往診又は訪問診療を行うものとする。

（協定期間）

- 第2条 この協定の期間は、年 月 日から1年間とする。
- 2 前項の期間が満了する1か月前までに、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3条 この協定について疑義が生じたとき又はこの協定に定めのない事項については、甲・乙協議の上決定する。

この協定を締結した証として、本書面を2通作成し、甲・乙それぞれ記名捺印の上各自1通を所持する。

年 月 日

（甲）所在地：松山市畑寺町 787 番地 1
法人名：一般社団法人 気楽
代表者職氏名：代表理事 山内 英仁 印

（乙）所在地：
法人名：
代表者職氏名： 印
主な診療科名：

(別紙④)

生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
生活相談・助言	・日常生活における入居者の心配や悩みなどについては職員がいつでも相談に応じます。 例えば (食事、健康面、趣味、人間関係等の相談項目と担当相談員等の表示) ・財産管理や運用等に関する相談に関しては、施設は関与しません。	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はご相談に応じます。

(別紙⑤)

その他のサービス

入居時の荷物運搬 及び入居迎え	希望者には入居時の荷物の運搬をお手伝いします。また希望により入居の迎えもお手伝いします。		
外出行事など	季節の花見・墓参りなどの外出支援	希望者	経費実費
移動販売等の利用支援			
その他	レクリエーションにかかる費用 (お花代、お茶菓子、工作などの材料代、など)	実費	

(別紙⑥)

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃 相 当 額	個 室 料 金 38,000円～42,000円
管 理 費	22,000円
食 費	月額 48,600 円 (30日) 日額 1,620 円 (朝食 324 円) (昼食 648 円) (夕食 648 円) 治療食 (日額) 円 特別食 (1食) 円
支 援 費	月額 11,000円
光 熱 水 費	月額11,000円 (夏季、冬季電気使用料含む)
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サービスは、原則的には、翌月にまとめて支払って頂きます。 詳しくは、重要事項説明書別添2の「介護サービス等の一覧表」をご確認ください。その他、雑費として7,000円程度
体 験 入 居	4,000円/日 最長1週間まで

(別紙⑦)

修繕項目と費用負担

入居契約書第23条3項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通りです。

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. 居室壁クロスの張り替え 2. 窓ガラスの取替え 3. カーテン等の取替え 4. ドア金具などの取替え 5. 電球、蛍光灯の取替え 6. 給水栓の取替え 7. 排水栓の取替え 8. その他の軽微な修繕	入居者の故意、又は過失によらない修繕は、施設の負担とします。	入居者の故意又は過失による修繕は、入居者の負担とします。

- 入居者の希望により、同契約書第22条第2項第5号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとします。添付様式（別紙⑥-1）に従って承諾願いをご提出ください。

(別紙 ⑦-1)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム 気楽の家

施設長 様

室 番 号 _____ 号室

氏 名 _____ ④

居室内修繕造作模様替え申請書

下記のとおり居室の修繕(又は造作・模様替え)を行いたく、入居契約書第 22 条及び管理規定 14 項に従って申請します。

修繕・造作・模様替えの内容
費用の負担者
工事人名 (連絡先)
工事期間

注)上記の申請書に対して、協議を行います。

(別紙⑧)

苦情処理細則

- 1 入居者は、入居契約書第11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に関し、施設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、施設は直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害又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15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つかない場合は、前項3のほかに松山市役所高齢福祉課の公的機関に対する相談等又は、松山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 31年 4月 1日より実施します。

