

住宅型有料老人ホームクプナ  
管 理 規 定

株式会社 クプナ

# 住宅型有料老人ホーム クプナ 管理規定

## 1. 目的

この規定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1条の規定に基づき「住宅型有料老人ホームクプナ」(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、前項の入居契約書及び本規定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、この規定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. 入居者及び追加入居者

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。

この管理規定は、入居者のほか、次に述べる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) 来訪者とは、入居者以外(ご家族も含む)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。

(2) 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、23室各居室の定員数については、入居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) 食事部門

(2) 生活相談

(3) 生活サービス部門

(4) レクリエーション部門

(5) 事務・管理部門

## 6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第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「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

ホームは、一般居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めるときは、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、業務を円滑に行う為、入居者と別表3「運営懇談会細則」に基づき運営されます。

## 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」の通りです。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) 協力医療機関を定め、協力医療機関において、適切な治療が受けられるよう必要な協力を別表5「医療協力に関する協定書」に従って行います。
  - (ウ) 協力医療機関との「医療協力に関する協定書」は「医療協力に関する協定書」の通りです。
- (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8-1(8-2)「生活サービス」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、施設内に掲示または配布しますので参加・出席等について事前にフロントまたは担当者にご連絡ください。
- (6) 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) 入居に際し、敷金及び火災保険料並びに入居する月に係る居室料等利用料については、入居契約書第23条(入居までに支払う費用)の規定に基づき、入居時までにお支払い頂きます。その使途、返還方法は、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。  
尚、当該費用のうち、月額で定めるものについて、入居時の費用は、日割り計算した額とし、以後の居室料、管理費、共益費に関しては日割り計算しないものとします。
- (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、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。
- (4) 共益費についての取り扱い  
共益費については次のものに充当します。  
共用設備に係るトイレトーパー等の消耗品、有料のゴミ収集等の日常生活支援等に係る使用料。

(5) 光熱費についての取扱い

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

(6) 食費についての取扱い

入居契約書第15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)。

朝、昼、夜それぞれの単価は「費用及び使用料一覧表」の金額のとおりです。

前日12:00までに欠食の届けをした場合は、喫食実績のみ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。

(7) 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。

(8) 敷地内の車の駐車については、月ぎめ駐車に関しては別途実費にてご負担頂きますが、短期(3日以内)使用については許可書を当施設に申請して下さい。

(9) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(10) 敷金、利用料その他入居者負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して退去するまで保存します。

(11) 費用の改定

入居契約書第28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。

(12) 支払方法

入居契約書第23条から第26条までに規定する入居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10日までに請求します。

ホームはこれに基づき原則としてその金額を徴収します。

入居者は、ホームの指定する銀行口座に振り込みによる支払方法で、毎月20日までに、前月請求分をお支払いいただきます。

但し、居室料、管理費、共益費の毎月固定されている費用については、先払いとさせていただきます。

### 13. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第20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。

### 14. 修繕

入居契約書第21条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。

## 15. 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。

## 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. 管理規定の改定

入居契約書第5条3項の規定に基づき、この規定の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

## 18. 施行日

この管理規定は平成26年5月1日から実施いたします。

## 19. 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定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。

(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定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、必ずご相談ください。
- (2) 当ホームは、全館禁煙ですので、たばこ、ライター等の火気持込は厳禁です。  
館内(居室含む)での喫煙はできません。施設外の所定の場所のみ喫煙可能です。

### 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、地震等も揺れが大きいので災害時の心構えとして以下の事を遵守して下さい。

災害時においては、守衛または職員の指示、誘導に従い避難等を行って下さい。

#### (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、階段等に飛び出す事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、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。もし同じフロア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しっかり閉めて、火や煙が室内に入らない様にして下さい。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速やかに事務局に通報し、慌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、居室には火災警報装置が設置されており、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、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回以上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。

突発的な物が飛来し窓が割れたときなどの、修繕等は施設管理費で行います。

が、故意の破損等はご契約者・利用者の自己負担となります。

#### (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に1箇所設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段は非常時以外、ご使用にならないようお願いいたします。

また屋外階段には、私物等避難の妨げとなるので物を置かないでください。

### 3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、1F事務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事務局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) 来訪者には受付にて来訪帳に記入をお願いします。

### 4. 鍵の管理

- (1) 各一般居室の鍵は、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

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管理室に申し出て下さい。  
所有車の常駐を希望される方は別途ご契約ください。

### 6. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別にポリ袋に入れ、玄関に設置の専用容器にお入れください。毎日朝8時半に収集いたします。  
定時以降のごみ出しについては、施設外のごみ保管庫へ出すようにして下さい。
- (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主に各階廊下・食堂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。

### 9. 居室の修理・造作模様替え

居室内の破損、汚損の修繕についてはあらかじめ事務局にご連絡ください。  
入居契約書第21条3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
- ・火災警報装置
- ・ナースコール

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

健康上、防犯上等の緊急時には、ナースコールをおして下さい。  
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それ以外の紙を使用することはお止め下さい。

## 13. 施行日

この細則は、平成26年5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	9:00～18:00	職員が勤務する曜日・時間、事務室を閉めている場合の対応方法、【特に緊急時】体制、来所者受付チェック等の掲示
正面玄関	8:00～20:00	正面玄関(自動ドア)は、インターホンで職員又は守衛が出入りする方を確認し作動させます。なお、病院などの送迎で早朝の場合は予め、事務所に届けてください。
食堂	朝食 7:00～8:00 昼食 12:00～13:00 夕食 17:00～18:00	配膳は職員対応、下膳は入居者にご協力願います。体調不良等による居室にての食事の場合は予め事務管理室にご相談ください。食事が不用な場合は2日前までに事務管理室まで直接連絡をして下さい。事前連絡のない場合は食費は返金はできません。ご家族、来訪者等の食事追加注文手続き等についてはその都度、事務管理室にてご相談下さい。
浴室	9:00～16:00 清掃等のため夕方まで使用可	ナースコール設置(転倒、体調不良等においた緊急時のみ使用して下さい) 月～土曜日までは入浴可能 日曜日(別途使用料金、要相談)
ランドリー	8:00～16:00	洗濯機、乾燥機各2台設置
ナースコール	24時間対応	各居室、共用設備のトイレ、脱衣室、浴室にはナースコールを設置していますが転倒、体調不良等の緊急時用として使用して下さい。所用等のコールには対応致しません。
防災設備	24時間対応	火災等による停電時には非常用照明が点灯します。
避難設備		避難通路、避難階段、広域避難場所、避難誘導體制、災害緊急時の通報体制(消防)
ごみ収集	毎朝8時半までに	平日(土日を除く)朝、玄関の所定の場所へ出してください。定時以降のゴミ出しについては、施設外のゴミ置き場に持っていくようにして下さい。
公衆電話	6:00～21:00	事務管理室前に設置しています。(10円・100円使用可能)
テレビ	6:00～21:00	食堂のテレビ使用は、共用ですので占有はお止め下さい
駐車場		利用希望の方は使用願いを提出してください。(5000円/台・駐車場、別途契約有)
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 クプナ 運営懇談会細則

### 1. 目的

入居契約書第8条及び管理規定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「クプナ運営懇談会」(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)、併設施設管理者、主任及び入居者(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) ホームを代表する代表は、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回程度開催します。但し、定例懇談会の他、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、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26年5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	備考
定期健康診断	健康診断:年1回 協力医療機関 吉川メディカルクリニック 大島歯科医院	有料 実費	・健康診断年1回
健康管理	個人別健康管理		
健康相談	随時	無料	
慢性疾患管理	入居者の慢性疾患については、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5-1)

## 医療協力に関する協定書

平成 年 月 日

甲

印

株式会社 クプナ  
乙 住宅型有料老人ホーム クプナ  
代表取締役 石井 善樹  
印

吉川メディカルクリニック、(診療科目:内科)(以下「甲」という。)は、住宅型有料老人ホームクプナ  
(以下「乙」という。)と、乙が設置・運営する有料老人ホームクプナの入居者の健康相談、受診、治療  
その他医療全般に関し、次のとおり協定する。

1. 甲はホームの入居者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、甲の有する病院において入居者の受診、治療に協力する。
2. 入居者が、甲の診断の結果、入院加療が必要とされる場合には、乙は、本人の同意を得て、原則  
として甲並びに他の入院施設への入院を支援する。
3. 甲は、入居者に対し、年1回健康診断を行う。その場合実費相談費用を支払う。
4. 乙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。
5. 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、  
問診等当施設行える健康診断(別紙個人フェースシート参照)とする。
6. 甲は、乙のホームに、年1回の健康診断日に医師を派遣し、乙の行う健康診断に協力する。
7. 本協定に定めのない事項・事態については、甲、乙双方は協議の上、誠意を持って対処するものと  
する。
8. 本協定の有効期間は1年とし、その後は期間満了の1か月前迄に双方からの特段の異議申し出の  
ない限り自動更新されるものとする。

以上

(別表5-2)

## 医療協力に関する協定書

平成 年 月 日

甲

印

株式会社 クプナ  
乙 住宅型有料老人ホーム クプナ  
代表取締役 石井 善樹  
印

大島歯科医院、(診療科目: 歯科) (以下「甲」という。)は、住宅型有料老人ホーム クプナ (以下「乙」という。)と、乙が設置・運営する有料老人ホーム クプナの入居者の健康相談、受診、治療その他医療全般に関し、次のとおり協定する。

1. 甲はホームの入居者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、甲の有する病院において、入居者の受診、治療に協力する。
2. 入居者が、甲の診断の結果、入院加療が必要とされる場合には、乙は、本人の同意を得て、原則として甲並びに他の入院施設への入院を支援する。
3. 甲は、入居者に対し、年1回定期健診を行う。その場合実費相談費用を支払う。
4. 乙は甲に対し定期健診の実費費用としてその費用を支払うものとする。
5. 定期健診の内容は、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、問診等当施設行える定期健診(別紙個人フェースシート参照)とする。
6. 甲は、乙のホームに、年1回の定期健診日に医師を派遣し、乙の行う定期健診に協力する。
7. 本協定に定めのない事項・事態については、甲、乙双方は協議の上、誠意を持って対処するものとする。
8. 本協定の有効期間は1年とし、その後は期間満了の1か月前迄に双方からの特段の異議申し出のない限り自動更新されるものとする。

以上

(別表6)

## 食事サービス

項目	内容	料金	備考
食事時間	朝食 7:00～8:00 昼食12:00～13:00 夕食17:00～18:00 1F食堂にて、座席は自由ですが共有場所のため 他利用者に迷惑の掛からないよう配慮願います。	1日1,296円 ×30日=38,880円 朝食432円 昼食432円 夕食432円	・食事回数等は選択可能 ・食事キャンセルについては 前日12:00までに連絡下さい。 ・追加注文等については 別途料金にて要相談。
治療食	慢性病等のためまたは一時的に治 療食の彫るような方には医師の指 示を受けて治療食を提供します。	有料 要相談	
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

- 食事を召し上がるかどうかは前日12:00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	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は、職員がいつでも相談に応じます。</li></ul> 例えば <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li></ul>	無料	平日(土日を除く) 9:00～17:00まで

● 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8-1)

## 生活サービス

項目	内容	料金	備考
事務所管理人 及び職員	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 ・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	対応時間 平日8:30～17:30 土日祝 9:00～16:00
外部業者の取扱	入居者の日常生活に必要な業者 クリーニング店、食料品店、生花店、 訪問理美容店等々の紹介	業者連絡等は 無料	購入に際し自己負担
買い物送迎	週1回指定日に施設～店舗間を送迎致します 料金500円/回(時間外1,000円/回)	有料	対応時間 平日9:00～17:00
代行	介護保険外の生活支援については、 内容により要相談	有料	
書類作成等 の援助	・書類作成 例 公的書類等の記入、作成のお手伝い ・手続き 例 入居者の印鑑登録、住 民票等役所手続き (司法書士業務に抵触しないこと に注意のこと)	無料	
金銭管理	日用品等必要な部分の金銭管理を行います。 本人の身の上の状況により通帳等の預かりも協議により検討します。	無料	
不在中の 居室管理	・入居者が居室を長期間空けられる場合 希望により次のサービスを提供します。 植木の水やり (長期不在の場合のみ事務所預かり管理) 防災、防犯チェック 入居者不在時の入室についての承 諾を予め紙面にて頂きます。	無料 長期不在の場合でも 管理費を日割りせず に頂きます。	

(別表8-2)

項目	内容	料金	備考
ごみ収集	平日朝8時半まで、ごみは分別して正面玄関の 所定の場所へ出してください。	無料	指定ゴミ袋については 有料(事務所にて販売)
短期治療中等に おける 生活サービス	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。	無料	
内部情報 サービス	・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、 原則として、各階廊下、食堂に設置の 掲示板によりお知らせします。	無料	
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。 諸種便宜をはかります。	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。

項目	内容	料金	備考
来訪者宿泊(無)	1泊の宿泊については、事務管理室へ 相談し、届け出て下さい。	無料	宿泊届出書必要
来訪者宿泊(有)	2泊以上の宿泊について 入居者の体調、事情により連泊される方は 事務管理室へ相談し、宿泊届出書を 記入し、宿泊日数分を請求させて頂き ます。	有料 2,400円/泊 2,600円/泊 (11月～4月) (上限5泊まで)	宿泊届出書必要 (宿泊者の食事についても 別途手続きが必要ですので ご相談ください)
家電持込み(無)	冷蔵庫(100ℓ以下)、ラジオ、健康器具 扇風機、掃除機、テレビ、髭剃り、携帯電話 ドライヤー、パソコン(ゲーム)等、 電気毛布、電気カーペット、湯沸しポット 電気シーツ等々	無料	記載以外の家電につきましては 契約時にご相談ください。
家電持込み(有)	除湿機(空気清浄器付) 加湿器(空気清浄器付) 冷蔵庫(100ℓ以上)	有料 (各1,000円)	記載以外の家電につきましては 契約時にご相談ください。

(別表9)

## 月払い費用及び使用料一覧表

項目	料 金
プラン	プランA
居室料	月額 35,000円
管理費	月額 10,800円
共益費	月額 10,000円
水道光熱費	月額 16,200円
冬季暖房費	11月から翌4月まで +5,400円/月
食費	月額・1日3食1,296円×30日=38,880円 (朝食 432円/食 12,960円/30日) (昼食 432円/食 12,960円/30日) (夕食 432円/食 12,960円/30日) 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原則的には「都度払い」となります。
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。
駐車場使用料	・月額使用料 一台 5,000円(別紙 契約用紙有)

(別表10)

## 修繕項目と費用負担

入居契約書第21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
1. 窓ガラスの取替え	○	
2. 絨毯・カーテンの取替		○
3. 電球、蛍光灯の取替え		○
4. 給水栓の取替え	○	
5. 排水栓の取替え	○	
6. その他軽微な修繕	○	

(別表11)

## 苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第9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し立て者と協議し、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、管理規定16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難しい場合には、「北海道釧路総合振興局保健環境部社会福祉課」に苦情を届け出ることが出来ます。同事務所は住宅型有料老人ホーム認可機関として、苦情処理は機関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つかない場合は、前4項のほかに入居契約書第7条七号により都道府県担当課、北海道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、入居契約書第41条に従って釧路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26年5月1日より実施します。



## 駐車場契約書

利用者氏名

印

駐車使用料

5,000円 / 月 額

車 種	
ナ ン バ ー	
色	

※《運転免許証、車検証、自動車保険証》のコピーを添付書類として提出をお願いします。

※指定された場所への駐車をお願いします。敷地内での事故、物損等  
※敷地内での事故、物損等につきましては利用者様ご自身での対応をお願いします。

《利用者控え》

利用者氏名

駐車場所番号

駐車使用料

5,000円 / 月 額



(別紙 契約書-2)

## 契約駐車場所

物 置

