

# 住宅型有料老人ホーム サンセリテ明治町管理規程

## 1. 目的

この規程は住宅型有料老人ホームサンセリテ明治町入居契約書（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サンセリテ明治町」（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、同居者並びに来訪者（以下「入居者等」といいます。）が快適で心身とも充実、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者としてします。
- (2) 入居者等は、この規程及びホーム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. 入居者及び追加入居者

入居者とは概ね60歳以上の方をいいます。2人対応部屋入居の場合は夫婦、親子、兄弟姉妹に限ります。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. 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

- ① 同居者とは、入居者の付き添い、介助、看護等の目的で居室内に長期にわたり同居する人をいいます。
- ② 同居者としては、ご家族やご親戚の方または介護人、看護師等の方が対象となります
- ③ 同居者は1名とし期間は1ヶ月以内とします。2人対応部屋へ入居の場合同居は認められません。
- ④ 同居者を希望される場合は、ホームの承諾が必要です。
- ⑤ 同居者は、その必要がなくなった時は、退居していただきます。
- ⑥ 同居者は原則としてホームでの食事提供のサービスを受けることができますが、その他のサービスを受けることができません。
- ⑦ 同居者については別に定める管理費を入居者に負担していただきます。

## (2) 来訪者

- ① 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。
- ② 宿泊にはホームへの届出が必要です。なお、7日以上の宿泊は有料とします。料金は協議により決定します。

## 5. 管理運営組織

ホームの居室数・定員は、居室41室・定員47人です。

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「重要事項説明書」に定める通りですが入居状況等により変動することがあります。

- (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

ホームは入居契約第3条及び第5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、「居室等」といいます）についての定期点検、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) 防犯・防災に関する業務
- (6) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (7) 職員の管理と研修
- (8) 入居者への業務報告
- (9) 地域との協力

## 7. 居室設備及びその利用

入居者等は居室等を別表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

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認められた時は、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同設備（以下「共同施設等」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。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時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、入居契約第8条の規定に基づき、ホームと入居者から成る「サンセリテ明治町運営懇談会」を設置します。運営懇談会は、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

当ホームは、入居者に対して、別表Ⅳ「サービス一覧表」に掲げるサービスを提供します。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。運営は懇談会等において、入居者等の意見を積極的にくみ上げるとともに、常に入居者等が意見を述べることのできる意見箱を設置するなどの措置を講じます。

### (1) 介護サービス

- ① ホームにおいては、介護保険法に基づく介護サービスは行いません。同サービスの提供が必要な場合は、入居者が個々に訪問介護事業所等と契約し、介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けることとなります。
- ② ホームは、入居契約書第7条四号により、サービスの提供に当たっては入居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、緊急やむをえなかった理由を記録し、2年間保存します。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。また、監督機関等から改善に係る指導があった場合には、その指導に従い改善等必要な措置を行います。

## (2) 健康管理サービス

- ① 年1回の健康診断等の受診の機会を設けます。
- ② 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連携を図ります。
- ③ 必要であれば医師、薬剤師、看護師と協議の上、本人に適切な服薬管理を行います。

## (3) 食事サービス

- ① 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。
- ② 医師の指導による治療食等特別食を提供します。

## (4) 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。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、事前に担当者にご連絡ください。尚、行事の種類によっては実費が必要な場合があります。

## (7) 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。

## 12. 費用及び使用料

- (1) 月払い利用料については、入居契約書に基づきお支払いいただきます。各利用料等の用途などの詳細については、重要事項説明書等をご覧ください。
- (2) 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、入居者に対する介護保険サービスに該当しないサービス等に係わる人件費。また、各居室・共同施設の水道料及び光熱費もこれに含みます。管理費は30日以上長期不在等の場合においては日割り計算(30日計算、端数切捨て)させていただきます。
- (3) 食費についての取扱い  
3日前に欠食の届けをした場合は、朝・昼・夜それぞれの単価を用いて喫食実績に基づき材料費を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。
- (4) 入居者等が居室で使用する、携帯・固定電話、NHK、及び有料放送の視聴は個別の契約となり、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。

- (5) 家賃相当額については、重要事項説明書のとおり負担いただきます。また、入居者の個別的な選択により提供される個別的なサービスは、それぞれの具体的内容に従って、別途に、原則都度払いによってご負担いただきます。その内容は「サービス等の一覧表」をご覧ください。
- (6) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。
- (7) 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2年間保存します。
- (8) 費用の改定  
入居契約第27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。
- (9) 支払方法  
入居契約第23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、当月末日締めのご請求書を翌月10日前後に費用項目の明細を付し入居者宛へお渡しいたします。支払方法は郵便局の自動払込みとし、毎月20日の引き落とし日までに払込み予定の口座へ入金をお願いいたします。(郵便局の口座は本人、配偶者等のものとします)

### 13. 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(同条第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、この定めに従い対応することとします。

### 14. 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、都度協議の上行います。また、入居者の希望により同契約第19条第2項第二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。

### 15. 苦情処理

入居契約第9条の規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別表VI「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

入居契約第4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。

### 18. 施行日

この管理規定は令和5年1月1日から実施いたします。

## 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。なお、お使いになる場合には施設との協議が必要です。
- (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割合を占めるといわれています。当ホーム敷地内は禁煙となっておりますのでご協力をお願いいたします。

### 2. 災害時の心構え

- (1) 大きな地震の時はおちついて行動し、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

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、インターフォン等で速やかに事務室に通報し、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。火災発生時には、スタッフによる避難誘導を行い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. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務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、直ぐ事務室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. 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、居室入口前にお出してください。毎日定時に収集いたします。また、尿とりパット・紙おむつに関しましては、汚物処理室に専用のペールを準備しております。
- (2) 共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、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

## 5. 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。

## 6. 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インフォメーション・ボードに掲示しますので、お見逃しのないようお願いします。

## 7. 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。入居契約書第20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。

## 8. 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が破損、汚損した場合、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損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。（電球蛍光灯について、入居時以降の電球交換については入居者負担となります。）

## 9. 緊急時の対応等

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。

## 10. 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。

## 11. 施行日

この細則は、令和5年1月1日から実施いたします。

## 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 室 ( フ ロ ン ト )	24時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外出時は事務室へ声をかけてください。</li> <li>・ 来訪者がいらっしゃる場合、事務室で受付していただくようお願いください。</li> </ul>
正 面 玄 関		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20時以降及び8時以前の施設への出入りは玄関前のインターフォンをご利用ください。クリニック側の入り口は17時以降利用できません。</li> </ul>
食 堂	朝食 8時～9時 昼食 12時～13時 夕食 18時～19時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原則として配膳・下膳は各自でお願いします。</li> <li>・ 体調不良等により居室にて食事をされる場合は配膳いたします。</li> <li>・ 食事を希望されない時は、3日前までに欠食届を提出してください。</li> </ul>
メールボックス	随時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 郵便物等の配達物は居室前のメールボックスに配達します。鍵が必要な方は各自でご準備ください</li> <li>・ 本人不在の場合、書留・宅配便等は事務所で責任をもって一時保管します。</li> </ul>
談 話 室	随時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます</li> </ul>
シアタールーム	随時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事前に申し込み頂ければ個人での使用も可能です。</li> </ul>
ゲストルーム	チェックイン チェックアウト	1泊4,000円 原則6泊7日を限度とします。 短期入居契約を締結します。 (食事代別 朝食 400円 昼食 650円 夕食 650円)
大 浴 場	13時～18時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎日お昼からの利用が可能です。</li> <li>・ 週替わりで男女の順番を交代します。</li> </ul>



ランドリー	随時	洗濯機、乾燥機を各階に3台ずつ用意しています。
理・美容室	随時	有料予約制ですので、事務所へ申し込んで利用できます。
シャトルバス	随時	共立病院～明治町クリニックを巡回しております。運行表に従ってご利用いただけます。
緊急通報設備		廊下、浴室、食堂等の共用部分には緊急通報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		災害緊急時は緊急館内非常放送がありますので、職員の誘導に従って落ち着いて避難してください。
ごみ収集		<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝9時にスタッフが回収に伺いますので、居室前に袋に入れてお出してください。</li> <li>・北九州市の分別方法に従って、所定の専用ゴミ箱をご利用ください。</li> </ul>
健康管理室 (ステーション)		日常の健康相談にあずかります。緊急通報装置は事務室につながり、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。
トイレ		トイレの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恐れがありますのでご注意ください。
駐車場		当ホームには駐車場がありませんので、必要な方は各自近隣の駐車場をご契約ください。
トランクルーム		居室に収まりきれない私物(季節物の道具や衣類、布団類)をお預かり致します。鍵を掛けていますので職員に声をかけてください。

## 別表Ⅲ

### サンセリテ明治町運営懇談会細則

#### 1. 目的

入居契約第8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「サンセリテ明治町運営懇談会」（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及び入居者又はその身元引受人により構成されます。
- (2) 入居者とホーム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職経験者、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) 各年度における管理費・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、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、諸事内容、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。

(3) 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、令和5年1月1日から実施いたします。

別表Ⅳ

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

- 別表Ⅳ－1 介護サービス  
サービス等の一覧表（添付の重要事項説明書「サービス等の一覧表」）を参照してください
- 別表Ⅳ－2① 健康管理サービス
- 別表Ⅳ－2② 健康管理サービス（治療への協力）
- 別表Ⅳ－3 食事サービス
- 別表Ⅳ－4 生活相談・助言サービス
- 別表Ⅳ－5 生活サービス

別表Ⅳ－2

項目	内容	料金
定期健康診断	・健康診断：年1回戸畑クリニックにて受診の機会を設けます。	実費
健康管理	・個別健康管理 ・医師、看護師による健康情報の継続的管理	無料
健康相談	・あらかじめ定める日程による法人内の医師、看護師による健康相談	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。	実費

- 料金は、表記されている回数に限り、管理費に含まれています。基本回数を超えてご利用の場合は、表記料金表により利用料を頂きます。ただし、要支援者又は要介護者については、原則として介護保険給付対象サービスに含まれます。
- 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、あらかじめご了解ください。

別表Ⅳ－２

項 目	内 容	料 金
日常医療支援	<p>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。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。</p> <p>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・歯科医療機関または専門医への通院介助</p> <p>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・歯科医療機関等への入院介助</p> <p>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、医療機関・歯科医療機関への付添い、入院中のお見舞い、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</p>	<p>① 外部サービスを利用</p> <p>②③ 無料</p>
緊急時対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が通報によりの確かつ迅速に対応し、応急処置等を行います。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います。</p>	無料

● 医療費について

傷病により、治療およ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。

別表Ⅳ－3

項 目	内 容	料 金
食 事 時 間	朝食 8：00～ 昼食 12：00～ 夕食 18：00～ 各階食堂での食事となります。	朝 食 400 円 昼 食 650 円 夕 食 650 円
治 療 食	慢性疾患、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。	食事内容により 実費を追加徴収
特 別 食	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。	実費
居室での食事	体調不良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日前までに事務所に申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備いたします。
- 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指示ください。

別表Ⅳ－４

項 目	内 容	料 金
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><li>・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いたします。</li></ul>	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Ⅳ－５

項 目	内 容	料 金
事 務 室 (フ ロ ン ト)	職員による次のサービスを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言</li> <li>・ 郵便物の受付、保管、手渡し、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
事業者の 取り扱い	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、生花店等の紹介	無料
代理 代行	職員が次のサービスを代行します。 (緊急性のないものに限る) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 買物</li> <li>・ 税金等租税公課の納付</li> <li>・ 各種付き添い</li> </ul>	無料
書類作成等 の援助	書類作成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公的書類等の記入作成及び手続きのお手伝い (専門家の支援が必要なものを除く)</li> </ul>	無料
金 銭 管 理	原則、金銭管理は行いません。	
居 室 清 掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 室内の大掃除や衣替え</li> <li>・ 訪問介護では実施できない場所や作業を補います。</li> <li>・ 清掃日時、内容は別に定めます。</li> </ul>	無料
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 <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> 不在時の入室についての承諾をあらかじめ頂きます。	無料

ゴミ収集	毎日9時にスタッフが回収に伺いますので、居室前に袋に入れてお出してください。 北九州市の分別方法に従って、所定の専用ゴミ箱をご利用ください。	無料
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、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、食堂ホール脇の主掲示板によりお知らせいたします。	

● 金銭管理については、北九州市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。

## 別表V

内 容	料 金
家 賃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一人入居 月額 <ul style="list-style-type: none"> <li>A タイプ 54,000 円</li> <li>B タイプ 55,000 円</li> <li>C タイプ 56,000 円</li> <li>D タイプ 57,000 円</li> </ul> </li> <li>・ 二人入居 月額 <ul style="list-style-type: none"> <li>E タイプ 85,000 円</li> </ul> </li> </ul>
管 理 費	月額 45,000 円 (内訳) 事務費 10,000 円 施設の維持管理費 10,000 円 各居室・共同施設の水道料及び光熱費 15,000 円 生活支援サービス 10,000 円 二人対応部屋で同居の方の管理費は月額35,000円となります。
食 費	月額55,080円(税込) 日額 1,700円 ( )内は材料費 (内訳) 朝食 400円 (180円) 昼食 650円 (220円) 夕食 650円 (220円)
公 共 料 金 等	各居室・共同施設の水道料及び光熱費は管理費に含みます。 また、居室で使用する携帯・固定電話、NHK、及び有料放送の視聴は個別の契約となり、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。
体 験 入 居	4,000 円/日 (食費別途必要)

## 別表Ⅵ

### 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出来ます。
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受付者に伝えます。
  - ② 担当責任者は、受付者からの書面をもってその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付いては、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付いて、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、入居契約書第7条六項により北九州市保健福祉局介護保険課等の公的機関に対する相談等によるほか、入居契約書第41条に従って管轄地方裁判所に提訴することが出来ます。

北九州市保健福祉局介護保険課      電話093-582-2771  
福岡地方裁判所小倉支部              電話093-561-3431
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、令和5年1月1日より実施します。