
染井野ヒルズひまわりの里

運 営 規 程

令和7年7月1日 施行

千葉県佐倉市生谷1575-5
社会福祉法人 ひまわりの里

1. 事業の目的 及び 運営方針

(1) 事業目的

この規定は介護付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「介護付有料老人ホーム染井野ヒルズひまわりの里」（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、下記4の規定による来訪者（以下「ご入居者様」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

1 特定施設入居者生活介護の提供に当たって、事業所の生活相談員等は、特定施設サービス計画に基づき、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話、機能訓練及び療養上の世話を行うことにより、要介護状態となった場合でも、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう援助を行います。

2 介護予防特定施設入居者生活介護の提供に当たって、事業所の生活相談員等は、介護予防特定施設サービス計画に基づき、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の支援、機能訓練及び療養上の世話を行うことにより、要支援状態となった場合でも、自立した日常生活を営むことができるよう、ご入居者様の心身機能の維持回復を図り、もって要支援者の生活機能の維持又は向上を目指します。

3 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

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) ご入居者様は、この規程及び施設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. ご入居者様

ご入居者様とは、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。この運営規定は、ご入居者様のほか、次に述べる来訪者様を対象とします。

4. 来訪者様

来訪者様とは、ご入居者様以外の方であってホーム外から来訪される方をいいます。来訪者様の宿泊は、ホーム長が必要と認めた場合以外は原則として出来ません。

5. 入居定員及び職員（職務内容）・管理運営組織

ホームの居室数は25室です。各居室の定員は1名です（施設定員 計25名）。

ホームの管理運営のために、ホーム長（管理者）の統括のもと下記の職員を配置します。また必要に応じその他の職員をおく場合があります。

・管理者（ホーム長） 1名

事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。

- ・生活相談員 常勤 1 名以上
ご入居者様又は家族の相談等に適切に対応し、社会生活に必要な支援を行います。
- ・看護職員又は介護職員
常勤換算方法で、ご入居者様の数が 3 またはその端数を増すごとに 1 名以上
(うち看護職員 常勤 1 名以上、介護職員 常勤 1 名以上)
看護職員は、常にご入居者様の健康状態を把握し、健康保持に努めます。
介護職員は、介護サービス等の提供にあたります。
- ・機能訓練指導員 1 名以上
ご入居者様が日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための訓練を行います。
- ・計画作成担当者 1 名以上
計画作成担当者は、特定施設サービス計画等の作成等を行います。

6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第 4 条及び第 6 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) ご入居者様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) ご入居者様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) ご入居者様への業務の報告
- (10) 地域との協力

7. 居室の設備及びその利用

ご入居者様等は、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。ご入居者様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、ご入居者様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ご入居者様の負担とし、また、退出時の清掃代は別途頂くものとします。

9. 共用施設及び共用設備の利用

ご入居者様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。ご入居者様は「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、ホーム長の承認を得るものとします。

10. 運営懇談会

ご入居者様の方々の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、ホームとご入居者様からなる「染井野ヒルズひまわりの里 運営懇談会」を設置します。運営懇談会は別表3「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

ホームは次のサービスを提供します。その具体的内容、別料金となるかどうかについては、別表4「サービス一覧表」のとおりとします。

(1) 介護サービス

- ① 介護サービスの内容は、別表5「介護サービス一覧表」のとおりです。
介護サービスは、原則として、要支援・要介護者等以外のご入居者様（指針及び指定告示では「自立者」と呼ばれることがあります）に対するサービスと要支援・要介護者等に対する介護保険給付対象外サービス・介護保険給付対象サービスに分離して記載されています。
- ② 介護が提供される場所は一般居室です。
- ③ 職員配置状況は、重要事項説明書に記載の施設職員の配置状況のとおりですが、ご入居者様数、要介護者等の数の変動等により変わることがあります。
- ④ ホームは、入居契約書により介護サービスの提供に当っては、ご入居者様の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他ご入居者様の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず、身体拘束を行う場合は、あらかじめ非代替性、一時性、切迫性の3つの要件についてそれぞれ検討の上その経過及び結果を記録するとともに家族等に説明します。また、拘束の実施に当っては、その態様及び時間、その際のご入居者様の心身状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、定期的な見直しの際の資料とします。また、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。

(2) 健康管理

- ① 健康診断のほか健康相談等を別表6「健康管理サービス」に従って行います。
- 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協力を別表7「健康管理サービス(治療への協力)」に従って行います。

(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ます。
- ② 医師の指導による治療食特別食を提供します。
- ③ 食事サービスの提供は、別表8「食事サービス」に従って行います。

(4) 生活相談・助言サービス

ご入居者様の生活全般に関する諸問題について相談や助言を別表9「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(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別表 10「管理費に含むサービス」に従って提供します。

(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。

(7) その他の支援サービス

ホームは、この他にもホームにおいて一般的に対応できる色々な支援サービスを提供します。

(8) ご入居者様が介護居室又は一時介護室に移る場合の条件及び手続

当ホームは、全室介護居室であり、一時介護室は設置していません。

12. 費用及び使用料

(1) 入居に際し、保証金については、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。その使途、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及び共用施設使用料については、別表 11「月払い費用及び使用料一覧表」によります。

(3) 家賃についての取り扱い

居室の利用料（居室のタイプにより異なります。各タイプの家賃は別表 11「月払い費用及び使用料一覧表」によります。）及び居室以外の共有部分の維持・管理費、清掃に係る費用に充当します。

(4) 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。

施設管理に係る保守費、修繕費、ゴミ収集費、植栽管理費、寝具及びリネン費用、衣類及びタオル洗濯費、消耗品費、事務用品費、通信費、車両費、保険料、及びそれにかかる人件費

(5) 水道光熱費についての取扱い

居室及び共用浴室等の水道光熱費に充当します。

(6) 食費についての取扱い

朝、昼、夜それぞれの単価は別表 11「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。

欠食の場合でも厨房維持管理費を入居契約期間中はご負担頂きます。

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) ご入居者様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、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) その他消耗品は、別途実費にてご負担いただきます。

(9) 敷金、利用料その他ご入居者様が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 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。

(11) 支払方法

入居契約書第 23 条から第 26 条までに規定する費用及び使用料の支払いについては、ご入居者様宛に費用項目の明細を付し毎月末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。

ご入居者様は、ホームの指定する銀行口座に振り込むか、自動振替の方法により、毎月 12 日までに前月分をお支払いいただきます。月払い利用料及び食費、有料サービス費のうち、消費税を要するものについては、本規程において税込の総額表示をしています。

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 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は以下各号に掲げ、ホームは、この定めに従い、対応することといたします。

- (1) 銃砲刀剣類、爆発物、発火物、有毒物等の危険な物品等を搬入、使用、保管すること。
- (2) 大型の金庫、その他重量の大きな物品等を搬入し、又は備え付けること。
- (3) 排水管その他を腐食させるおそれのある液体等を流すこと。
- (4) テレビ・ステレオ等の操作、楽器の演奏その他により、大音量等で近隣に著しい迷惑を与えること。
- (5) 電気毛布や電気こたつ等、加熱を伴う家電を持ち込み使用すること。
- (6) 犬、猫等の動物や観賞用の小鳥、魚等を施設又は敷地内にて飼育すること。

14. 修繕

入居契約書第 20 条 3 項で定める軽微な修繕については、別表 12「修繕項目と費用負担」によります。

また、ご入居者様の希望により居室の造作・模様替え等を行う場合は、両者協議の上行うものとします。

15. 苦情処理

入居契約書第 10 条の規定に基づくご入居者様からの苦情またはご意見は、別表 13「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 運営規定の改定

入居契約書第 5 条 2 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。

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、ご入居者様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。

します。

18. 身体的拘束等の適正化のための措置に関する事項

ホームは、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行われるものを含む。）を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- (3) 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

19. 高齢者虐待防止のための措置に関する事項

ホームは、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- (3) 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年2回以上）実施すること。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

20. 事業継続計画の策定等

ホームは、感染症や非常災害の発生時において、ご入居者様に対する指定地域密着型特定施設入居者生活介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- (1) ホームは従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- (2) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

21. ご入居者様の安全並びに介護サービスの質の確保等

ホームは、業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、ご入居者様の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するものとする。

22. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

ホームは、感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対

策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

2 3. 口腔衛生の管理

ホームは、入所者の口腔の健康の保持を図り、自立した日常生活を営むことができるよう口腔衛生の管理体制を整備し、入所者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行います。

- (1) 歯科医師または歯科医師の指示を受けた歯科衛生士による、施設の介護職員に対する口腔衛生の管理に係る技術的な助言または指導の実施。(年2回)
- (2) (1) の技術的助言または指導に基づき、入所者の口腔衛生の管理体制に係る計画を作成する。
- (3) 必要に応じた定期的な計画の見直しを行うものとする。

2 4. その他運営についての留意事項

- (1) ホームは、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。
 - ①採用時研修 採用後2ヵ月以内
 - ②継続研修 年12回
- (2) ホームは、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
- (3) ホームは、介護サービスに関する記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低2年間は保存するものとする。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人ひまわりの里とホームの管理者との協議に基づいて定めるものとする。

2 4. 施行日

この運営規定は、平成24年10月1日から実施いたします。

この運営規定は、平成27年10月1日から変更実施いたします。

この運営規定は、平成28年1月1日から変更実施いたします。

この運営規定は、平成30年5月1日から変更実施いたします。

この運営規定は、令和5年4月1日から変更実施いたします。

この運営規定は、令和6年4月1日から変更実施いたします。

この運営規定は、令和7年4月1日から変更実施いたします。

この運営規定は、令和7年7月1日から変更実施いたします。

(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、ホームの使用にあたっては運営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、ご相談ください。
- (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、居室を含め全館禁煙となっております。

2. 災害時の心構え

建物は耐震構造の鉄筋コンクリート造です。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

大きな地震のときはあわてて廊下、階段等に飛び出すことはかえって危険です。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

もし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、インターホ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。

廊下、階段等にもものを置かないようお願いします。また、年3回以上（内1回は夜間を想定）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、バルコニーに置いてある植木等が風にまわ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、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北側の2個所に設置され、各階の廊下から出ることができません。また屋外階段には、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します。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者様がある場合は、事務所を通してください。
- (2) 防犯には各ご入居者様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取り合い防犯にご協力をお願いします。

4. 鍵の管理

各一般居室の鍵は各ご入居者様が保管し、一般居室を出る際は必ず鍵をお掛けください。やむを得ない事情のある方は、事務所にてお預かりいたしますのでお申出下さい。

5. 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者様等がご使用の場合には管理室に申し出てください。

6. ごみ処理

- (1) ごみは、職員が収集いたします。
- (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. 水漏れ

居室内でトイレだけが防水となっており、それ以外の床に水を流しますと水漏れを起こし、他のご入居者様に迷惑をかける恐れがあります。

又、洗面化粧台等に係る排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等のないようご注意ください。

8. 防音

戸の開閉音やテレビ、ラジオ等の音量は他のご入居者様に迷惑をかける恐れがあります。お互いに他のご入居者様の生活を侵さないようご配慮ください。

9. 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・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめご相談ください。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。

11. 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。

- ・ ナースコール及び見守り機器
- ・ エアコン

- ・ カーテン
- ・ 照明
- ・ テレビアンテナ
- ・ ベッド
- ・ 寝具一式

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。

12. 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。

急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が迅速に対応いたします。

また、状況により医師と連絡を取り、協力医療機関等での救急治療、あるいは救急入院が受け入れられるよう計ります。

13. 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。

13. 施行日

この細則は、平成 24 年 10 月 1 日から実施いたします。

この細則は、平成 27 年 10 月 1 日から変更実施いたします。

この細則は、令和 5 年 4 月 1 日から変更実施いたします。

この細則は、令和 7 年 4 月 1 日から変更実施いたします。

(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	8:45～17:45	・面会に関しては事務室利用時間内にお願いいたします。 ・ご入館の際は、受付にて氏名などのご記入をお願いいたします。 ・事務室利用時間外の対応：1階から2階の介護ステーションに職員がいますので、お電話等にてご連絡をお願いいたします。なお、外部よりいらした方であれば、玄関先のインターホンを押していただくと各階の職員に連絡がいくようになっております。
正面玄関	8:45～17:45	・午後6:00時以降及び午前9:00時以前の施設への出入りは正面玄関が利用できます。また、時間外はインターホンにて対応させていただいておりますので、許可を得て入退室して下さい。
食堂	朝食 7:30～8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	・身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合は、居室までお食事をお持ちします。料金についてはサービス一覧表をご参照ください。 ・食事をとらない場合には、3日前までに職員までお申し出ください。 ・追加注文については、事務所までご相談ください。
浴場	都度お知らせします。	・一般個浴槽1台用意しております ・特別個浴槽2台用意しております。 ・浴槽は3台あり、一般浴タイプと特別浴タイプにて対応可能です。
ランドリー		・洗濯機、乾燥機各4台用意しています。
ロビー	随時	・ご来訪者様やご入居者様同士の歓談の場として利用できます。
応接室	随時	・ご来訪者との歓談の場、仕事の打ち合わせまたは各種の相談の場として利用できます。
郵便物管理	随時	・書留、速達、小包、宅配荷物等の受領保管連絡等：事務所が一時受領・保管した上で、職員がご入居者様にお配りします。

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		・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		・避難通路：各階に記載してある避難経路図をご覧ください。避難の位置をあらかじめご確認ください。 ・避難場所：間野台小学校 ・避難誘導體制：職員が誘導をいたします。落ち着いて行動をしてください。 ・災害緊急時の通報体制：緊急館内非常放送が流れますので、その指示に従ってください。
ごみ収集		・基本的に当ホーム職員が行ないます。
トイレ		・各居室のほか、共用部分に設置されています。

(別表3)

染井野ヒルズひまわりの里 運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第9条及び運営規程10に基づき、ホームの健全な運営とご入居者様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「染井野ヒルズひまわりの里運営懇談会」(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(ホーム長)及びご入居者様(全員又は代表者)により構成されます。
- (2) ご入居者様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(理事長)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) ご入居者様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、定例懇談会のほか、ホームとご入居者様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) 懇談会はホーム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) ホームにおけるご入居者様の状況、保証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) 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) 運営規程、細則等の諸規則の改定
- (5) ご入居者様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、全ご入居者様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24年10月1日から実施いたします。

この細則は、平成27年10月1日から実施いたします。

この細則は、令和7年4月1日から変更実施いたします。

(別表 4)

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容にそって提供いたします。

別表 5 介護サービス等一覧表

別表 6 健康管理サービス

別表 7 健康管理サービス（治療への協力）

別表 8 食事サービス

別表 9 生活相談・助言サービス

別表 10 管理費に含むサービス

別表 11 月払い費用及び有料サービス費一覧表

別表 12 修繕項目と費用負担

別表 13 苦情処理細則

(別表 5)

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表

特定施設入居者生活介護（地域密着型・介護予防を含む）の指定の有無					なし		あり	
	特定施設入居者生活介護費で、実施するサービス（利用者一部負担※ ¹ ）		個別の利用料で、実施するサービス（利用者が全額負担）		包含※ ²	都度※ ²	料金※ ³	備 考
介護サービス								
食事介助	なし	あり	なし	あり				
排泄介助・おむつ交換	なし	あり	なし	あり				
おむつ代			なし	あり		○	実費	
入浴（一般浴）介助・清拭	なし	あり	なし	あり		○	1 回 /2,000 円	週 3 回目以降 1 回につき
特浴介助	なし	あり	なし	あり		○	1 回 /2,000 円	週 3 回目以降 1 回につき
身辺介助（移動・着替え等）	なし	あり	なし	あり				
機能訓練	なし	あり	なし	あり				
通院介助	なし	あり	なし	あり		○	30 分 /1,500 円	協力医療機関への受診付添等 佐倉市一部、四街道市一部、八千代市一部、印西市一部
生活サービス								
居室清掃	なし	あり	なし	あり				
リネン交換	なし	あり	なし	あり				
日常の洗濯	なし	あり	なし	あり		○	1 回 /1,000 円	週 3 回目以降の業者洗濯及び指定業者以外の洗濯は 1 回 1,000 円 ドライクリーニングは実費
居室配膳・下膳	なし	あり	なし	あり				
入居者の嗜好に応じた特別な食事			なし	あり				別途料金
おやつ			なし	あり		○	1 日/200 円	昼食（950 円）に含まれる 買い物代行での嗜好品購入の場合は実費。
理美容師による理美容サービス			なし	あり			実費	

買い物代行	なし	あり	なし	あり	○	○	30分 /1,500 円	ネットスーパーにて月2回は管理費に充当。 (商品代は実費負担) ネットスーパー2回目以降、実店舗及び商品 購入立ち合い等は30分/1,500円
役所手続き代行	なし	あり	なし	あり	○	○	30分 /1,500 円	介護保険更新、おむつ券の手続きは管理費に 充当 上記以外の手続きについては30分/1,500円
金銭・貯金管理			なし	あり				
健康管理サービス								
定期健康診断			なし	あり		○	実費	自己負担 主治医指示のもと適宜実施
健康相談	なし	あり	なし	あり	○			管理費に充当
生活指導・栄養指導	なし	あり	なし	あり	○			管理費に充当
服薬支援	なし	あり	なし	あり	○			管理費に充当
生活リズムの記録(排便・睡眠等)	なし	あり	なし	あり	○			管理費に充当
入退院時・入院中のサービス								
移送サービス	なし	あり	なし	あり		○	30分 /1,500 円	協力医療機関は管理費に充当 協力医療機関以外は30分/1,500円 交通費実費負担 (佐倉市一部、四街道市一部、八千代市一部、 印西市一部)
入退院時の同行	なし	あり	なし	あり		○	30分 /1,500 円	協力医療機関は管理費に充当 協力医療機関以外は30分/1,500円 交通費実費負担 (佐倉市一部、四街道市一部、八千代市一部、 印西市一部)
入院中の洗濯物交換・買い物	なし	あり	なし	あり				
入院中の見舞い訪問	なし	あり	なし	あり				

※1：利用者の所得等に応じて負担割合が変わる（1割～3割の利用者負担）。

※2：「あり」を記入したときは、各種サービスの費用が、月額の利用サービス費用に包含される場合と、サービス利用の都度払いによる場合に応じて、いずれかの欄に○を記入する。

※3：都度払いの場合、1回あたりの金額など、単位を明確にして記入する。

(別表6)

健康管理サービス

項目	内容	料金
定期健康診断	協力医療機関による健康診断	実費
歯科定期健康診断	協力歯科医療機関による健康診断	実費
健康管理	医師の指示に従って行う健康状態の継続管理	管理費より充当 医療費等は実費
薬管理	内服薬の管理 薬の飲み忘れや重複服薬の防止 主治医に対して服薬状況の説明	管理費より充当
健康相談	看護師等による健康相談	管理費より充当
慢性疾患管理	協力医療機関等により個別に対応	実費

- ご入居者様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、緊急時等のためにご入居者様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、ご入居者様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 7)

健康管理サービス（治療への協力）

(料金は税込総額表示)

項目	内容	料金
日常医療支援	① 通院・入院 施設協力医療機関への送迎・職員同行	介護保険にて実施
	② 通院・入院 施設協力医療機関以外への送迎	1,500 円/30 分 交通費実費
	③ 通院・入院 施設協力医療機関以外への職員同行	1,500 円/30 分
	④ 入院中サービス 施設協力医療機関以外への郵便物・洗濯物のお届け、ご用伺い等	1,500 円/30 分
緊急時対応	急に身体の具合が悪くなった場合は、ホーム職員が迅速に対応いたします。 また、状況により医師と連絡を取り、協力医療機関等での救急治療、あるいは救急入院が受け入れられるよう計らいます。	管理費より充当

注) 疾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、ご入居様の負担となります。

なお、ホームでは、下記の医療機関と協力医療機関契約を締結しています。

協力医療機関名	協力内容
南が丘病院	- 慢性疾患および罹患時の受診・治療への協力 - 入院加療が必要とされた場合のクリニック協力病院との連携紹介
秀島歯科医院	- 歯科定期健康診断の協力 - 訪問歯科診療への協力
佐倉中央病院	- 罹患時及び病状急変時の受診・治療への協力 - 入院加療が必要とされた場合のクリニック協力病院との連携紹介

(別表8)

食事サービス

(料金は税込総額表示)

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食7:30～8:30 昼食12:00～13:00 夕食18:00～19:00	朝食500円 昼食950円（おやつ含む） 夕食850円	
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。
そのため、キャンセル料が発生いたします。
- 欠食の場合でも厨房維持管理費として1日1,380円（朝食300円、昼食570円、夕食510円）を入居契約期間中にご負担頂きます。
- 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。

(別表9)

生活相談・助言サービス

項目	内容	詳細内容	対応者	料金
生活相談・助言	日常生活におけるご入居者様の心配事や悩みごと	食事・趣味・人間関係等	生活相談員	管理費より充当
		健康面	看護・介護職員	管理費より充当
	財産管理や運用に関する相談	弁護士、税理士等の専門家を紹介いたします。		専門家の報酬等は実費

注1) 身元引受人の変更や、成年後見人制度に関する問題等についても、ご相談に応じます。

(別表 10)

管理費に含むサービス

項目	内容	備考
行事娯楽 レクリエーション	・毎日の食事と午前、午後各 1 回お茶をご提供 ・四季折々に合わせた行事の実施 ・音楽活動、制作活動、体操等	行事に関して特別な希望によるものは自己負担有り
管理サービス	・健康保険証、介護保険被保険者証を保管し有効期限などを管理	
フロントサービス	・来訪者様の受付・取次・不在時の伝言 ・郵便物等の受付、保管、手渡し ・タクシー・ハイヤー等の配車依頼 ・ご家族への連絡	
その他サービス	・クリーニング店、美容室、理髪店、その他ご入居者様の日常生活に必要な業者等の取次、紹介、予約等 ・状況に応じた買物代行等	業者費用は実費負担
薬管理サービス	・服薬内容の管理 ・薬の飲み忘れや重複服薬の防止 ・主治医に対して服薬状況の報告	管理費より充当
清掃サービス	・日常生活で出た粗大ゴミの処理	処理料は実費
寝具交換サービス	・寝具類の定期交換	
洗濯サービス	・衣類及びタオル類の洗濯（洗濯代行業者：週 2 回）※	週 3 回目以降の洗濯は 1 回 1,000 円 クリーニングは実費

※洗濯代行業者での洗濯事故の扱い及び補償について

洗濯代行業者による洗濯事故が生じた場合には洗濯代行業者の責任において以下の内容にて補償いたします。

【洗濯代行業者での補償内容一覧】

品名	No	詳細	補償金額
上衣類	1	シャツ、ブラウス、トレーナー	3,000 円
	2	T シャツ・ポロシャツ	2,500 円
ズボン	4	長ズボン	3,000 円
	5	長ズボン(夏)	2,000 円
下着	6	上肌着 長袖	1,500 円
	7	上肌着 半袖	1,000 円
	8	ズボン下	1,500 円

	9	パンツ	500 円
その他	10	靴下	500 円
	11	パジャマ	3,000 円
タオル類	12	バスタオル	1,000 円
	13	フェイスタオル	500 円
購入後 3 年以上経過した もの		パンツ、靴下、フェイスタオル以外	1,000 円
購入後 3 年以上経過した もの		パンツ、靴下、フェイスタオル	500 円

(別表 11)

月払い費用及び有料サービス費一覧表

(料金は税込総額表示)

内容	料金
家賃	月額 Aタイプ 105,000 円 Bタイプ 102,000 円 Cタイプ 99,000 円 Dタイプ 96,000 円
管理費	月額 50,000 円
水道光熱費	月額 30,000 円※ ※電気料金の価格が高騰した場合には月額 1,000 円～2,000 円の範囲にて実費変動額としてご負担頂きます 電気料金が安定している場合は月額 1,000 円にてご負担頂きます。
食費	月額 69,000 円 (1日3食 30日分) 朝食 500 円、昼食 950 円 (おやつ含む)、夕食 850 円 ※欠食の場合でも厨房維持管理費として 1日 1,380 円(朝食 300 円、昼食 570 円、夕食 510 円)を入居契約期間中はご負担頂きます。
消耗品	実費
有料サービス費	介護保険外サービス及び個人的な要望の費用 ・ 個人的な外出時の車両による送迎や職員同行 (1,500 円/30 分、交通費実費) ・ ご入居者様が利用した介護保険サービスの利用料自己負担分 ・ ご入居者様が利用した医療機関における健康保険自己負担分 ・ ご入居者様が個人的な要望により契約・注文した、サービスの利用料や商品代金等 ・ 施設協力医療機関以外への通院・入院、外出時の車両による送迎や職員同行 (1,500 円/30 分、交通費実費) ・ 1 週間に 3 回目以降の入浴 (入浴介助 2,000 円/1 回、自立入浴 2,000 円/1 回) ・ 健康診断(年 1 回) ※定期受診を受けていない方のみ ・ 週 3 回目以降の個別洗濯 (1,000 円/1 回) ・ 衣類クリーニング(実費) ・ その他、粗大ゴミの処理料、個人的に必要な日用消耗品費用
体験入居	1泊2日 11,000 円 (7泊8日まで) 食事代・消費税を含みます。

(別表 1 2)

修繕項目と費用負担

入居契約書第 20 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	施設の費用負担	ご入居者様の費用負担
1. 窓ガラスの取替え 2. カーテン等 3. 電球、蛍光灯 4. 給水栓、排水栓 5. エアコン 6. 電動ベッド 7. 洗面台 8. その他軽微な修繕	ホームで備え付けた備品で 通常の使用において破損・ 消耗により使用不可となっ た場合	・ ご入居者様が用意した 備品の場合 ・ 施設で備え付けた備品 でご入居者様の事由に より破損や著しい消耗 が生じた場合

注 1) ご入居者様のご希望による造作や模様替えについては、その内容に応じて協議させていただきます。

(別表 13)

苦情処理細則

1. ご入居様は、入居契約書第 10 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ご入居様は、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、複数のご入居様又はご入居様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苦情解決の内容が運営規定の改定に及ぶ場合には、運営規定 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、苦情解決を社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情処理委員会に付託することが出来ます。同協会における苦情処理は協会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 8 条七号により千葉県高齢者福祉課、千葉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、入居契約書第 45 条に従って千葉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、ご入居様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24年10月1日より実施します。
この細則は、平成 27 年 10 月 1 日から変更実施いたします。