

介護付き有料老人ホーム よりそい

# 運 営 規 程

社会福祉法人 かなえ会

（事業の目的及び運営の方針）

第1条 社会福祉法人かなえ会が設置運営する介護付き有料老人ホーム よりそいが行う特定施設入居者生活介護及び介護予防特定施設入居者生活介護の事業（以下「事業」という。）の管理・運営及び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」という。）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する。

（遵守義務）

第2条 事業所は、入居契約書及び本規程に従って管理運営を行い、良好な環境作りに努めるとともに、入居者等に対する各種サービスを提供するものとする。

2 入居者等は、本規程及び事業所が別に定める重要事項を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第3条 名称及び所在地

- (1) 名 称 介護付き有料老人ホーム よりそい
- (2) 所 在 地 宮崎市大字恒久5314番地5
- (3) 利用定員 22名
- (4) 居 室 数 個室18室 夫婦部屋2室

（職員）

第4条 職員の種類及び員数

- |                |               |                                 |
|----------------|---------------|---------------------------------|
| (1) ホーム長兼管理者   | 1 名           | 施設の管理業務全般                       |
| (2) 生 活 相 談 員  | 1 名以上（常勤換算）   | 入居者等の相談業務、入居に係る業務               |
| (3) 介護支援専門員    | 1 名以上         | 入居者の施設サービス計画書作成等に係る業務、家族等との連携   |
| (4) 看 護 職 員    | 1 名以上（常勤換算）   | 入居者や職員の医療・看護に係る業務、<br>力医療機関との連携 |
| (5) 機能訓練指導員    | 1 名以上         | 入居者の機能訓練に係る業務、多職種との<br>連携       |
| (5) 介護職員及び看護職員 | 7.3 名以上（常勤換算） | 入居者の生活・介護に係る業務                  |
| (7) 事 務 員      | 1 名以上         | 施設の事務業務全般                       |
| (8) 調 理 員      | 2 名以上         | 入居者の食事に係る業務                     |

（管理運営業務）

第5条 事業所は、入居契約書第5条及び第6条の規定に基づき、次の業務を行う。

- (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) 入居者等が使用する居室、一時介護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) 入居者等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) 入居者等への業務の報告
- (10) 地域との協力

（居室の設備及びその利用）

第6条 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る。

（居室の維持・補修）

第7条 事業所は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、事業所が設置したものについては、自ら補修するものとし、入居者等は事業所が行う維持、補修に協力する。但し、利用者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利用者の負担とする。

（共用施設及び共用設備の利用）

第8条 入居者等は、共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」という。）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る。

2 入居者等は、別表Ⅱ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する。

（運営懇談会）

第9条 入居者等の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、事業所と入居者等から成る運営懇談会を設置し、別表Ⅲ「運営懇談会細則」により運営する。  
（様々な感染症等の状況に応じ、感染対策上、書面での開催含む）

（利用できる各種サービス）

第10条 事業所は、入居者等に対して別表Ⅳ「サービス一覧表」に掲げる各種サービスを一体的に提供する。入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録し、2年間保存するものとする。

（1）介護サービス

- （ア）当事業所は、介護付き有料老人ホームであり、出来る限り自立して毎日を過ごすため、特定施設の入居者に対し、食事や排泄などの日常生活上の介護サービスのほか、レクリエーションや機能訓練などのサービスを行うものとする。
- （イ）事業所が行う介護サービスは重要事項説明書及び別表Ⅳ「サービス一覧表」に記載のとおりとし、入居者等との契約により行うこととする。
- （ウ）介護サービスが提供される場所は、原則として居室とする。共用施設等において介護サービスが提供される場合は、入居者等の間で調整を行うことがある。また、居室の移動については、条件や希望等を考慮しご本人ご家族との話し合いを行った上で行うこととする。
- （エ）入居契約書第7条第6号により、介護サービスの提供に当たっては、入居者等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、身体拘束その他入居者等の行動の制限は行わない。但し、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、その際の入居者等の心身状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、5年間保存する。家族等の要望がある場合及び監督機関等の指示等がある場合には、これを開示する。
- （イ）介護サービス等に係る介護職員等の配置状況は、重要事項説明書の「3従業者に関する事項」のとおりとするが、入居者数、要介護者数の状況等により変更することもある。

（2）健康管理サービス

- （ア）定期健康診断のほか健康相談等を行う。
- （イ）協力医療機関及び協力歯科医療機関を定め、協力医療機関等において、適切な治療が

行われるよう必要な協力を行う。

(3) 食事サービス

(ア) 原則として、1日3食を提供する体制を整え、食事提供に必要な職員を配置する。

(イ) 食事サービスの提供は、別表Ⅳ「サービス一覧表」のとおりとする。

(4) 生活相談サービス

入居者等の生活に関する悩みや心配事等について相談や助言を行う。

(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行う。

(6) その他サービス

事業所は、上記の他にも事業所内において一般的に対応できる様々な支援サービスを提供する。

(費用及び使用料)

第11条 費用は、別表Ⅴ「費用及び使用料一覧表」のとおりとする。

1 特定施設入居者生活介護及び介護予防特定施設入居者生活介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、当該特定施設入居者生活介護及び介護予防特定施設入居者生活介護が法廷代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。

2 前払いの費用（敷金、前払家賃）は徴収しないものとする。

3 個人的に使用する物やは、別途実費にて入居者等の負担とする。

4 利用料その他入居者等が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して2年間保存する。

5 費用の改定に当たっては、入居契約書第25条の規定に基づき、事業所が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数等を勘案のうえ、運営懇談会の意見を聞いて改定する。

6 入居契約書第21条から第25条までに規定する費用及び利用料の支払いについては、入居者宛に前月分の各費用項目の明細を付し毎月10日までに請求するものとする。  
事業所は、これに基づき、原則として毎月20日にその金額を入居者等が指定した金融機関口座から自動引き落としを行うこととする。

(修繕)

第12条 入居契約書第19条第3項で定める軽微な修繕については、別表Ⅵ「修繕項目と費用負担」による。また、入居者等の希望により居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとする。

(苦情処理)

第13条 入居契約書第9条の規定に基づく入居者等からの苦情又は意見は、別表Ⅶ「苦情処理細則」により解決を図る。

(非常災害等が発生した場合の緊急体制と訓練)

第14条 事業所が策定した「防災計画」等に従い、非常災害時の発生に備え、定期的な訓練を行い、入居者等の安全対策を徹底する。

(運営規程の改定)

第15条 入居契約書第4条第2項の規定に基づき、本規程の改定については、運営懇談会の意見を聴取して行うものとする。

（虐待防止に関する事項）

第16条 事業所は入居者の人権の擁護、虐待の発生またはその発生を防止するため次に措置を講ずる。

- （1） 虐待防止のための委員会（テレビ電話等の機器を活用して行う事ができる）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- （2） 虐待防止のための指針の整備。
- （3） 虐待を防止するための定期的な研修の実施。
- （4） 虐待を防止するための研修を適切に実施するための担当者の設置。

（業務継続計画の策定等）

第 17 条

- （1） 事業所は感染症や非常災害の発生において、入居者に対するサービス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、必要な措置を講ずるものとする。
- （2） 事業所は従業者に対し、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に実施するものとする。
- （3） 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なうものとする。

（衛生管理等）

第 18 条

事業所において、従業者に対し、感染の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

（地域との連携）

第 19 条

事業所は、その事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。

附 則

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

令和 7 年 4 月 1 日より一部改定する。

## 居室等の使用細則

入居者等は、居室等を本細則に基づいて利用することができます。

当ホームの建物及び附属した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運営規程のほか、次の事項をお守り頂きます。

### 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いたします。
- (2) 当ホームでは、建物内・敷地内禁煙です。喫煙される方の入居はお断りしております。

### 2 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な鉄骨造り構造です。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

鉄骨造りでも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落ち着いて行動し、職員の指示に従ってください。

#### (2) 火事について

万一、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よく閉め、火や煙が室内に入らないようにしてください。

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、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

台風接近の際は、荷物など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南側1箇所を設置されています。屋外階段へのドアは、非常時以外のご使用にならないようお願いいたします。

### 3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、職員を通してください。
- (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職員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) 各居室の鍵は施設にて保管しています。

## 5 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等がご利用の場合は職員に申し出てください。

## 6 ゴミ処理

- (1) ゴミは、2階倉庫まで持って来ていただくか、居室前の廊下に出しておいてください。  
随時、職員が収集いたします。ペットボトル、空き缶、燃えるゴミの分別をお願い致します。
- (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にご注意ください。

## 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ホームからの連絡事項等は掲示しますので、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、あらかじめ事前にご相談ください。  
入居契約書第19条第1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

居室に備え付けられた設備は次のものです。(エアコン、ヘルパーコール、照明器具、洗面台、カーテン、洋式トイレ等)  
故意又は過失による破損、汚損、使用による消耗については利用者の負担になります。もともとこれらに欠陥があった場合および通常の使用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、職員呼び出しボタンを押して職員に連絡してください。連絡があり次第、職員が駆けつけ対応します。

## 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おそれがありますのでご注意ください。

### 附 則

この細則は、令和6年4月1日より施行する。  
令和7年4月1日より一部改訂する。

## 共用施設等の利用細則

| 項目               | 利用時間                                                            | 利用方法                                                                                                                                          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事務室              | 平日<br>8:30 ~ 17:30                                              | 平日、職員常駐。<br>(時間外、休日でも、職員呼び出しで対応。)<br>外出・外泊届、食事キャンセル、来客の受付。<br>郵便物、小包等の受領。<br>利用料及びその他費用の問い合わせ等。                                               |
| 正面玄関             | 9:00 ~ 19:00                                                    | 19 時以降及び朝 9 時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。                                                                                          |
| 2F ステーション        | 常時                                                              | 緊急コールの対応を致します。<br>休日、時間外は事務室に変わり問い合わせ等の対応をします。                                                                                                |
| 食堂               | 朝食<br>7:30 ~ 8:30<br>昼食<br>12:00 ~ 13:00<br>夕食<br>17:30 ~ 18:30 | 食事を召し上がらない場合は、決められた日までに届け出て下さい。<br>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。<br>介助の必要な方は食事介助を受けることができます。<br>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。 |
| メールボックス<br>(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。                                                                                                           |
| 談話コーナー           | 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<br>10:00 ~ 16:00                                             | 介助の必要な方は入浴介助を受けることができます。                                                                                                                      |
| ランドリー            | 9:00 ~ 17:30                                                    | 一階南側に洗濯乾燥機を用意しています。<br>洗濯が必要な際、日常着の洗濯については、職員が支援します(有料)                                                                                       |
| 理・美容室            | 偶数月                                                             | 市内の業者の訪問営業にて実施します。(実費)<br>ホームへの事前申し込みが必要です。                                                                                                   |
| 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。                                                                                              |
| 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。(スプリンクラー設備有り)                                                               |
| 電話               | 随時                                                              | 1 階に公衆電話が設置してあります。                                                                                                                            |
| 避難設備             | 常時                                                              | 避難通路、避難階段、避難場所、避難誘導体制、災害緊急時の通報体制を明示しています。<br>緊急時の館内非常放送設備有り                                                                                   |

| 項目   | 利用時間               | 利用方法                                                                                  |
|------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ゴミ収集 | 随時                 | 2F 倉庫にお持ちになるか、居室廊下にお出し下さい。<br>分別にご協力ください。                                             |
| 健康管理 | 平日<br>8:30 ~ 17:30 | 日常の健康相談を受けます。<br>職員呼び出しには介護スタッフが速やかに対応します。<br>必要に応じ医療機関への連絡を行います。                     |
| トイレ  | 常時                 | トイレに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<br>ご注意ください。<br>オストメイト対応トイレ（1F、2F に設置） |
| 駐車場  | 常時                 | 来訪者が長時間利用する場合は、事務室に申し出て下さい。                                                           |

この細則は、令和6年4月1日より施行する。  
令和7年4月1日より一部改訂する。

## 運営懇談会細則

### 1 目的

入居契約書第8条及び運営規程第9条に基づき、事業所の健全な運営と利用者が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「よりそい運営懇談会」（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、事業所を代表する役職員（ホーム長）及び入居者等により構成されます。
- (2) 入居者等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む）も構成メンバーとします。
- (3) 事業所を代表する役員（法人役員等）は、必要に応じて出席して事業所全体に関する事項について説明します。
- (4) 入居者等と事業所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1回開催します。また、定例懇談会のほか、事業所と入居者等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開催します。
- (3) 懇談会の進行は、事業所側にて行います。

### 4 議題

- (1) 事業所における入居者の状況、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、ホーム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) 運営規程、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、電話連絡、連絡資料送付等により行います。
- (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、全利用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。

### 附 則

この細則は、令和6年4月1日より施行する。

令和7年4月1日より一部改訂する。

## サービス一覧表

## 1 介護サービス

◎当事業所は、介護付き有料老人ホームであり、介護保険サービスの提供は行いますが、入居者等が個別に介護サービスを必要とする場合には、個別に契約して頂き、サービスの提供を受けて頂くことになります。

但し、下記の軽微な介護については個別の契約により対応できる場合もあります。

| 項目        | サービス内容                                                            | 料金                                |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 洗濯物管理     | 洗濯代行業者に依頼するための洗濯物回収<br>洗濯代行業者からの受取り、収納などを行います。                    | 洗濯代行業者と利用者様の個人契約になります             |
| 居室清掃      | 居室内の清掃を行います。<br>清掃内容：シーツ交換、床、トイレ、洗面台の清掃                           | 介護保険サービスに含まれます                    |
| 入浴介助      | 1週間に2回以上の入浴を実施し介助を行います。また、突発的な事情（汚染など）の場合もシャワーや清拭などを行い、衛生管理に努めます。 | 介護保険サービスに含まれます                    |
| 通院介助      | かかりつけ医への定期受診、又は入居者の希望による受診時の付き添い介助を行います。                          | 協力医療機関のみ実施（無料）<br>他の専門医についてはご家族対応 |
| 買い物代行・付添い | 日用品等の買い物の代行及び付き添い等<br>日用品やオムツ類などは基本ご家族持ち込みですが、施設からの購入も可能です。       | ご家族対応又は施設からの購入も可能です（有料）           |

## 2 健康管理サービス

◎当事業所は、常に入居者の健康状態の把握に努め、協力医療機関と連携することで緊急時にも速やかに対応できる体制を確保します。

【協力医療機関：医療法人将優会 クリニックうしたに】

| 項目     | サービス内容                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 料金                                                |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 定期健康診断 | 協力医療機関による定期健康診断を年 1 回受診して頂きます。予約等の手続きは事業所にて行います。                                                                                                                                                                                                                                                | 実費                                                |
| 健康相談   | 定期的に協力医療機関の医師が訪問します。健康に関する相談を随時受けることができます。                                                                                                                                                                                                                                                      | 相談については無料                                         |
| 日常医療支援 | <p>病気又は怪我により診断、治療が必要となった場合、職員が次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<br/>通院可能な場合は、入居者のかかりつけ医・病院、協力医療機関又は専門医への通院介助</p> <p>② 入院<br/>入院治療が必要となった場合、入居者のかかりつけ医、病院、協力医療機関への入院介助</p> <p>③ その他サービス<br/>・通院、入院、退院に際し、職員による事務手続きの代行<br/>・郵便物、洗濯物のお届け</p> | 協力医療機関対応は職員にて行います(無料)その他の医療機関については、ご家族にて対応をお願いします |
| 緊急時対応  | 急に身体の具合が悪くなった場合には、協力医療機関等と連携の上、必要な対応を行います。                                                                                                                                                                                                                                                      | 相談・連携は無料                                          |

※かかりつけ医への定期受診の際は、ご家族の付き添いのご協力をお願いする場合がございます。

### 3 食事サービス

◎当事業所では、隣接する特別養護老人ホームに所属する管理栄養士の管理の下、高齢者の特性や病状に配慮した食事を1日3食提供致します。

| 項目    | サービス内容                                                                                                                                                                                          | 料金                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 日常の食事 | 【食事提供時間】<br>朝食・・・ 7:30～8:30<br>昼食・・・12:00～13:00<br>夕食・・・17:30～18:30<br>【キャンセル】<br>食事をキャンセルする場合は下記の時間までにご連絡ください。(時間を経過した時は通常料金を頂きます。)<br>朝食・・・前日の18時00分まで<br>昼食・・・当日の9時30分まで<br>夕食・・・当日の15時30分まで | 朝食:400円<br>昼食:550円<br>夕食:700円<br>(おやつ含む) |
| 行事食   | 季節に応じた食事やイベント食等も提供致します。                                                                                                                                                                         | 通常料金と同じ                                  |

※原則として食堂でのお食事をお願い致します。

### 4 生活相談・助言サービス

| 項目   | サービス内容                                                                   | 料金 |
|------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 生活相談 | 日常生活における入居者の心配事や悩み等について、職員がいつでも相談に応じます。<br>但し、資産管理や運用、相続等に関する相談には応じかねます。 | 無料 |

### 5 生活サービス

| 項目       | サービス内容                                                                      | 料金 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 事務室      | 職員による次のサービスを提供します。<br>・来訪者の受付、取次ぎ<br>・郵便物、新聞等の配達受付、保管、手渡し<br>・身元引受人等への連絡 など | 無料 |
| 外部業者の取扱い | 入居者の日常生活に必要な業者を紹介します。<br>(新聞配達、食料品店など)                                      |    |

別表Ⅴ

## 費用及び使用料一覧表

| 項目   | 金 額                                                                                             | 摘 要                                                                                                                                                  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 家賃   | 個 室 50,000 円(月額)<br>夫婦部屋 40,000 円/1 人あたり(月額)<br>夫婦部屋を 1 人で使用する場合<br>60,000 円 (月額)               | 近隣の家賃相場及び類似施設の居住費等を基に積算<br>※外泊や入院により居室を使用しない場合も徴収させていただきます。                                                                                          |
| 管理費  | 一人当たり<br>23,000 円(月額)                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の維持管理費、及び水道光熱費相当分</li> <li>・共用施設等の環境整備費</li> <li>・事務管理部門に係る人件費相当分</li> </ul> ※外泊や入院により居住しない場合も徴収させていただきます。 |
| 食費   | 月額(30 日)：49,500 円<br>(31 日)：51,150 円<br><br>日額：1,650 円<br>(内訳) 朝食：400 円<br>昼食：550 円<br>夕食：700 円 | 食材費、厨房管理費、人件費など                                                                                                                                      |
| 体験入居 | 1 泊 2 日：4,500 円<br>※食事代別                                                                        | 状況に応じて対応します。                                                                                                                                         |

別表Ⅵ

## 修繕項目と費用負担

◎入居契約書第 19 条第 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                                                                                              | 事業所の費用負担                       | 入居者の費用負担                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| ○窓ガラス及び網戸の取替え<br>○カーテン等の取替え<br>○壁の補修及び壁紙等の張替え<br>○電球、電灯等の取替え<br>○給水栓の取替え<br>○排水栓の取替え<br>○その他軽微な修繕 | 入居者の故意又は過失によらない修繕は、事業所の負担とします。 | 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。 |

## 苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第9条の規定に基づき事業所の状況や提供するサービスに関し、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事業所の苦情窓口の苦情対応責任者に伝えます。
  - ② 対応責任者は、申し立てられた苦情内容について申立者と協議し、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、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 苦情解決の内容が運営規程の改定に及ぶ場合には、運営規程第15条の規定に従い改定を行います。
  - ⑥ 苦情の内容は記録して5年間保存します。
4. 当事者間での解決が見つからない場合は、前3のほかに入居契約書第7条第七号により都道府県担当課、宮崎県国民健康保険団体連合会等の公的機関に対する相談等によるほか、入居契約書第39条に従って宮崎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。

### 附 則

この細則は、令和6年4月1日より施行する。

令和7年4月1日より一部改訂する。