

管理規程

株式会社かずさケアサポート
介護付有料老人ホーム「ハートピア故郷苑」

1. 目的

この規程は介護付有料老人ホーム「ハートピア故郷苑」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「ハートピア故郷苑」（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ものとします。

(2) 入居者は、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、65歳以上の方で健康な方及び日常生活で介護の必要な方、及び要介護状態にある40歳以上65歳以下であって身体上、精神上介護を必要とする方をいいます。

4. 居室数及び定員

ホームの居室数は、介護居室22室です。定員数については、重要事項説明書に記載します。

5. 職員の区分及び定数

ホームにおける職員の職名及び定数は次のとおりとします。ただし、状況に応じて各号の人員を増減し、又その他の職員を置くことができることとします。

1	施設長	1名
2	機能訓練指導員	2名（非常勤）
3	生活指導員	1名
4	介護職員	15名（常勤10名、非常勤5名）
5	看護師	2名（常勤1名、非常勤1名）
6	事務員	1名
7	栄養士	1名（外部委託）
8	計画作成担当者	1名
9	調理員	5名

6. 職員の職務内容

- 1 施設長は、ホームの業務を総括し、所属職員を指揮監督する。
- 2 機能訓練指導員（理・作業療法士）は、週 1 回以上ホームの設備を使用し、各人の症状に合わせたカリキュラムを作成し、そのリハビリを行う。
- 3 生活相談員は、上司の命を受け、所属職員を指揮監督し、入居者の生活助言、面接、身上調査、各種サービス及び処遇の計画、実施に関すること、並びに関係機関との連絡に関する業務に従事する。
- 4 介護職員は、入居者の日常生活の介護、援助業務に従事する。
- 5 看護師は、看護並びに入居者の保健衛生管理業務に従事する。
- 6 事務員は、上司の命を受け、庶務並びに会計業務に従事する。
- 7 栄養士は、上司の命を受け、入居者の嗜好調査を行い、献立作成、栄養計算及び給食記録を行い、業務委託先と緊密に話し合い、入居者に食事を提供することを補助する。
- 8 計画作成担当者は、適切なサービスが提供されるよう特定施設サービス計画を作成する。

7. 居室の設備及びその利用

入居者は、別表 I 「介護居室の使用細則」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、介護居室を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、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、入居者が故意又は過失或いは不当な使用により介護居室を損傷または汚損したときに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使用

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 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、施設長、職員、入居者代表及び身元引受人代表から成る運営懇談会を年 2 回、事業報告会を年 1 回行う。

1.1. 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は、別表Ⅲ「サービス一覧表」のとおりとします。

(1) 介護サービス

- (ア) ホームにおいて提供する介護サービスについては介護基準を作成して、それに基づいて介護サービスを提供します。この介護サービスは、要介護者等に対する「特定施設(介護予防)入居者生活介護」サービスを含みます。
- (イ) 介護サービスの内容は、別表Ⅲ-1「介護サービス等の一覧表」のとおりです。介護サービスは、原則として、要介護者等以外の入居者(自立者)に対するサービスと要介護者等に介護保険給付対象サービス・介護保険給付対象外サービスに分離して記載されています。
- (ウ) 介護が提供される場所は、原則として介護居室です。
- (エ) 介護職員、看護職員等の職員配置は、重要事項説明書「8. 職員体制」のとおりで、介護保険法令のほか、「施設類型及び表示事項」に示された「介護にかかわる職員体制」を将来にわたって守るものとしてします。
- (オ) ホームは、入居契約書第7条5項により、介護サービスの提供にあたっては、入居者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体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、緊急やむを得なかった理由を記録し、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) 健康管理サービス

- (ア) 年2回の定期健康診断と健康相談と健康管理を行います。
- (イ) 協力医療機関を定め、適切な治療が受けられるよう行います。

(3) 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、栄養士その他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。(別料金となります)
- (ウ) 食事サービスの提供は別表Ⅲ-2「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

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Ⅲ-3「生

活相談・助言サービス」に従って提供します。

(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Ⅲ-4「生活サービス」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。施設内に掲示又は配布しますので参加・不参加について事前に事務所又は担当者にご連絡ください。

(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。

1 2. 費用及び使用料

(1) 入居金については、入居時までにお支払いいただきます。その用途、返還方式その他の詳細については、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) 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、別表Ⅳ「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、要介護者等以外の入居者に対する日常生活支援サービス等に係る人件費

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においても管理費の全額を支払うものとします。

(4) 家賃相当額

家賃相当額は、各専用介護居室ごとに設定してあります。

家賃相当額は、入居契約後入居可能日以降に入居していない場合においても家賃相当額の全額を支払うものとします。

(5) 食費についての取扱い

食費は次のものに充当します。

外部委託費・光熱費・栄養士の人件費

朝、昼、夜それぞれの単価は別表Ⅲ-2「食事サービス」の金額の通りです。2日前に欠食の届けをした場合は、喫食実績に基づき清算するものとします。

日常以外の特別食等は、その都度、その内容により相談させていただきます。

(6) 入居者が居室で使用する光熱水費は、当社負担であります。電話等を個人的に引いた場合は、個人負担となります。

(7) 入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用は、別表Ⅲの各内容に従ってお支払いいただきます。

(8) 介護サービスのうち、要介護者に対する介護保険給付対象サービスの提供に対しては、月毎に給付額の1割負担が必要です。

また、要介護者の個別な選択により提供される個別的な介護サービスは、介護保険対象外サービスですが、それぞれの具体的内容に従って、別途、原則都度払いによってご負担いただきます。別表Ⅲ-1「介護サービス一覧表」をご覧ください。

(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) 費用の改定

入居契約第27条に基づき、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) 支払い方法

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当月末日までに請求します。

入居者は、ホームの指定する銀行に入居者名義の普通預金口座を設け、その口座から翌月10日までに翌月利用料分を、ホームの口座に入金いただきます。

1.3. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第20条により、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この定めに従い、対応することといたします。

1.4. 修繕

入居契約書第21条第3項で定める軽微な修繕については、別表V「修繕項目と費用負担」によります。また、入居者の希望により同契約第20条2項四号の居室の造作・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。様式1にて承認願をご提出ください。

1.5. 苦情処理

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. 緊急時の対応

事故・急病・負傷に関しては、主治医との連絡を密にして、迅速且つ適切に、然るべき医療機関への搬送・応急処置が行われるような配慮に努める。

災害に関しては、不測の事態に備えて適切な対応ができるよう、少なくとも毎年1回は避難訓練を行う。

17. 医療協力機関の主な診療科目と協力内容

- ・医療法人柏葉会 柏戸病院：内科、糖尿外来、肝臓外来、物忘れ外来他
千葉県千葉市中央区長洲2-21-8（ホームより車で約5分）
* 定期健康診断、外来診療及び入院診療、必要時の入院受け入れ
- ・葦ホームクリニック 訪問診療：内科
千葉県千葉市中央区中央港1-15-8（ホームより車で7分）
* 定期健康診断、月2回の往診、入院先の紹介
- ・デンタルハート：歯科
千葉県千葉市中央区登戸1-23-16
* 訪問車による訪問診療

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. 施行

この管理規程は平成20年9月1日から実施いたします。

20. 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程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。

- | | |
|--|-----------------|
| 居室の修繕模様替えを行う場合
(入居契約書第20条及び管理規程14項) | 様式1 |
| 居室及び共用施設等建物、設備の一部を汚損、破損した場合
(入居契約書第20条及び管理規程8項) | 様式2 |
| 入居契約書第30条、第43条、第44条に基づく通知を行う場合 | 様式4-1
～様式4-3 |
| 入居契約書第37条に基づく通知を行う場合 | 様式5 |
| 身元引受人の変更等を行う場合（入居契約書第37条） | 様式6 |

法定代理人の変更等を行う場合（入居契約書第 37 条）	様式 7
返還金受取人の変更を行う場合（入居契約書第 37 条二号及び第 39 条）	様式 8
共用施設を利用しようとする場合（管理規程 9 項）	様式 9
施設内において食事をしない場合（管理規程 12 項 5 号）	様式 10

別表 I

介護居室等の使用細則

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が完備していますが、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いたします。
- (2) タバコの火の不始末による火災は、大変危険ですので、寝タバコや歩行中のくわえタバコをなさらぬよう決められた場所で喫煙するようお願いいたします。

2. 災害時の心構え

(1) 地震について

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

自分の居室で出火した場合は、ナースコールによりナースセンターに通報し、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延焼防止に心掛けてください。

火災発生時には、館内放送により、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等に物を置かないようお願いします。また、年2回の避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

3. 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、廊下設置の専用容器にお入れください。毎日収集いたします。
- (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、ご協力おねがいします。

4. 水漏れ

居室内で床に水を流しますと水漏れを起こし、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。水の流し放し等にご注意ください。

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わかりやすいところに掲示しますので、お見逃しのないようにお願いします。

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 21 条をご確認ください。

8. 備え付けの設備の修理・取替え

備え付けの設備が、破損、汚損した場合には、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。

9. 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、平成 20 年 9 月 1 日から実施します。

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	9:00～17:30	利用時間中は、事務職員が対応します。それ以外の時間帯は夜勤職員又は宿直職員にて対応します。
正面玄関	9:00～19:00	時間外は、宿直職員が対応します。
食堂（機能訓練室兼用）	朝食 8:00～ 昼食 12:00～ 夕食 18:00～	食堂にて。体調が悪い場合等の時は、居室への配膳を行います。 (150円自己負担)
ロビー・談話コーナー	随時	来訪者や入居者同士の場として利用できます。
相談室	随時	相談がある場合、来訪者との歓談等に利用できます。
静養室	随時	体調が悪く病院に行くほどでもない場合にご利用になれます。
カラオケルーム	9:00～20:00	レクリエーションの場としてご利用いただけます。
浴室	9:00～22:00	自立者は毎日利用可。要介護者は、入浴日を決めさせていただきます。 (週3回)
ランドリー	9:00～17:00	洗濯は毎日行いますが、入居者が試用したい場合、ご利用になれます。
理容室	月1回指定日	有料予約制ですので、事務所へ申し込んでください。(実費となります)
緊急通報装置	24時間	介護居室、共用トイレ等にナースコールが設置してあります。
防災設備	24時間	介護居室、廊下等にスプリンクラーが設置してあります。
トイレ	24時間	居室内、共用トイレ備え付けのトイレトーパー以外の紙を使用し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。

別表Ⅲ

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します。

別表Ⅲ－1	食事サービス等の一覧表
別表Ⅲ－2	食事サービス
別表Ⅲ－3	生活相談・助言サービス
別表Ⅲ－4	生活サービス
別表Ⅳ	月払い費用及び使用料一覧表
別表Ⅴ	修繕項目と費用負担
別表Ⅵ	苦情処理細則

別表Ⅲ-1

介護サービス等の一覧表

介護を行う場所	自立		要支援、要介護1～2		要介護3～5	
	介護居室		介護居室		介護居室	
	月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	介護保険給付、及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	介護保険給付、及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス
介護サービス ○巡回 ・昼間 9 時～ 17 時 ・夜間 17 時～ 9 時			1 時間ごとに巡回 2 時間ごとに巡回		1 時間ごとに巡回 2 時間ごとに巡回	
○食事介助			食事の都度一部介助		食事の都度全面介助	
○排泄 ・排泄介助 ・おむつ交換 ・おむつ代			トイレでの排泄の都度一部介助 就寝時に装着し起床時着脱 要支援者は見守り、こえかけ	実費徴収	毎日 8 回及び随時全面介助	実費徴収
○入浴 ・清拭 ・一般浴介助			週 3 回入浴介助 要支援者は見守り、声かけ		入浴日以外の日に週 3 回タオル清拭 週 3 回入浴時介助	

	自立		要支援、要介護1～2		要介護3～5	
介護を行う場所	介護居室		介護居室		介護居室	
	月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	介護保険給付、及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	介護保険給付、及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス
・特浴介助					週3回	
○直接・間接介助 ・体位交換 ・居室からの移動 ・衣類の着脱 ・身だしなみ介助			杖又は歩行器で移動を介助 要支援者は見守り、声かけ 毎日朝、夜及び入浴時に一部介助 要支援者は見守り、声かけ 毎日朝、夜及び入浴時に一部介助 要支援者は見守り、声かけ		毎日6回及び随時のおむつ交換時 車イスでの移動を介助 毎日朝、夜及び入浴時に全面介助 毎日朝、夜及び入浴時に全面介助	
○機能訓練			週2回身体状況に応じた訓練		週2回身体状況に応じた訓練	
○病院の介助	提携病院の付き添い	提携病院以外の病院への付き添い1時間 3200円	提携病院への付き添い	提携病院以外の病院への付き添い1時間 3200円	提携病院への付き添い	提携病院以外の病院への付き添い1時間 3200円
○緊急時対応 ナースコール	24時間対応		24時間対応		24時間対応	

	自立		要支援、要介護1～2		要介護3～5	
介護を行う場所	介護居室		介護居室		介護居室	
	月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	介護保険給付、及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス	介護保険給付、及び月額利用料に含むサービス	その都度徴収するサービス
生活サービス						
○家事						
・清掃	毎日		毎日		毎日	
・洗濯	毎日		毎日		まいにち	
・シーツ交換	週1回指定日		週1回指定日		週1回指定日	
○理・美容		希望者は実費		希望者は実費		希望者は実費
○代行						
・買い物	週1回指定日	左記以外は1	週1回指定日	左記以外は1	週1回指定日	左記以外は1
・役所等手続	週1回指定日	時間 3200円	週1回指定日	時間 3200円	週1回指定日	時間 3200円
健康管理サービス						
・健康診断	年2回	左記以外は自己負担	年2回	左記以外は自己負担	年2回	左記以外は自己負担
入院時、入院中のサービス						
・医療費		医療保険内で支給される以外の費用は自己負担		医療保険内で支給される以外の費用は自己負担		医療保険内で支給される以外の費用は自己負担
・移送サービス	提携病院の付き添い	左記以外は1時間 3200円	提携病院の付き添い	左記以外は1時間 3200円	提携病院の付き添い	左記以外は1時間 3200円
その他のサービス						
○レクリエーション	毎日実施	材料費は実費となります。	毎日実施	材料費は実費となります。	毎日実施	材料費は実費となります。

別表Ⅲ－２

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食 8：00～ 昼食 12：00～ 夕食 18：00～	525 円 630 円 735 円	不要 注1)
治療食	慢性病等のためまたは一時的に治療食の必要な方に医師の指示を受けて治療食を提供します。	症状によりご相談の上決めさせていただきます。	指示書提出次第随時 注2)
特別食	家族等との会食、お祝いごとには、要望、予算に応じて特別食を提供いたします。	ご予算に応じて承ります。	概ね 1 週間位前にお申し出ください。
居室での食事	病気等の理由で食事が出来ない場合は、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。	150 円	随時

注1) 食事を召し上がるかどうかは2日前までに担当者まで申し出てください。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。

注2) 病院等で担当医師から食事に関する指示書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Ⅲ－3

生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談・助言	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	無料	不要
	<ul style="list-style-type: none"> 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します。 	無料 注1. 2)	不要

注1) 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。

注2) ご利用者と弁護士、税理士等との間で実際にかかった費用は当事者同士でご精算願います。

相談員が予めご相談の内容を確認してからの手配になります。

別表Ⅲ－４

生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務所	次のサービスを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 来訪者の受付、取次ぎ、不在時の伝言 ・ 郵便物、新聞等配達物の受付、保管 ・ タクシー等の配車依頼 ・ 身元引受人及びご家族への連絡 	無料	随時
外部業者の取り扱い	入居者の日常生活に必要な業者 <ul style="list-style-type: none"> ・ クリーニング店等の紹介 	無料	随時
代行	次のサービスを代行します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 生活用品等買い物代行 ・ 税金等租税公課の納付 	指定日以外は、1 時間 1050 円	随時
書類作成等の援助	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書類作成（公的書類等の記入） ・ 手続き（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範囲	指定日以外は、1 時間 1050 円	随時
金銭管理	基本的に入居者本人が行いますが、必要に応じてご相談させていただきます。	無料	随時
居室清掃	毎日の居室清掃の他、年 2 回の大掃除、月 1 回の消毒を行います。	無料	随時 注 1)
不在時の居室管理	入居者不在時は、希望により居室清掃、防犯チェックを行いません。	無料	随時
ゴミの収集	廊下設置の容器に燃えるゴミ、燃えないゴミの分別をし、捨ててください。毎日職員が回収します。	無料 注 2)	随時
内部情報サービス	施設内で行われるサービスの内容、スケジュールの連絡については、基本的に掲示板によりお知らせします。	無料	随時

項目	内容	料金	予約
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。	紹介無料 注3)	随時

注1) 大掃除、消毒の時期については掲示板で告知します。

注2) 電化製品等リサイクル料金がかかるものや、粗大ゴミについては、実費料金が発生します。

注3) 実際にかかった費用は当事者間同士でご精算願います。

別表IV

月払い費用及び使用料一覧

費用の納入方式		入居金+月額利用料	
		介護居室（自立・要支援・要介護共に同額） 1人入居の場合 486.400円～1.217.000円 （最多50万円台7戸） 2人入居の場合 1.470.900円～1.826.700円 （最多100万円台3戸）	
用途		専用居室及び今日施設の終身利用権取得の為の費用	
解約時の返還金		入居金は入居時に全額償却 1年更新料×（12ヶ月－経過月数）/12ヶ月	
介護費用の一時金		なし	
解約時の返還金		なし	
月額利用料		介護居室（1人入居の場合）170.800円から 244.400円 介護居室（2人入居の場合）2人目109.200円 ※自立・要支援・要介護の入居でも同額。2人入居の 1人目は、1人入居と同額。内訳についても同じ。	
内 訳	管理費	介護居室（1人入居の場合）60.900円 介護居室（2人入居の場合）2人目52.500円	
	用途	共用施設等の維持管理費、事務費、管理部門にかかる人件費ほか	
	食費	1人56.700円/30日	
介護費用（介護保険に係る利用料を除く）		介護保険法に基づく介護報酬以上の介護を希望の場合 原則3.200円/時間	
光熱水費		当社負担	
家賃相当分		48.200円～126.800円	
その他の費用負担		介護用品費は自己負担、居室に電話等引いた場合は自己負担	
改定ルール		人件費、物価の変動等に基づき、運営懇談会の意見を聴いて改定	
介護保険に係る利用料の目安（利用者は1割負担）		要支援1 62.544円/30日 経過的要介護 62.544円/30日 要支援2 144.498円/30日 要介護1 175.925円/30日 要介護2 197.492円/30日 要介護3 219.059円/30日 要介護4 240.318円/30日 要介護5 262.193円/30日	

別表V

修繕項目と費用負担

入居契約書第20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. クロスの張替え 2. フローリングの張替え 3. 窓ガラスの取替え 4. カーテン等の取替え 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	経過に伴い消耗したもの、使えなくなったものについては、ホームの負担とします。	故意又は不注意で使えなくなったものについては、入居者の負担とします。

注1) 上記以外のもの、又は判断のつきにくいものについては、両者協議の上、決定いたします。

注2) 上記のそれぞれの修繕を、入居者が事業者の承諾なく行うことはできません。

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処理担当責任者に伝えます。
 - 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について、運営懇談会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15項の規定に従い改定を行います。
4. 当事者間での解決がつかない場合は、前3項のほかに都道府県担当課、千葉県国民健康保険団体連合会等の公的機関の窓口相談等による他、入居契約書第46条に従って管轄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20年9月1日より実施します。