

ライフケアガーデン湘南
管 理 規 程

平成18年4月1日施行
(令和7年1月1日改定版)

株式会社ヘルスケアシステムズ

第1章 事業の目的及び運営の方針

1、目的

この規程は、入居契約書を補完するものとして同第6条に従って、ライフケアガーデン湘南（以下「ホーム」という）管理・運営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共に、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、この規程及びホームが別に定める別表の記載事項を遵守、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、原則65歳以上の方で要介護認定を受けられた方を言います。2人入居の場合は、夫婦でかつどちらかが要支援者・要介護者に限ります。追加入居者の場合も2人入居の場合と同条件とします。

この管理規程は追加入居者を含む入居者の他に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

(1) 同居者

- (ア) 同居者とは、入居者の付添い、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。
- (イ) 同居者としては、ご家族やご親戚の方が対象となります。
- (ウ) 同居者は1名とし、期間は1ヶ月以内とします。
- (エ) 同居者を希望される場合は、ホームの許可が必要です。
- (オ) 同居者は、入居者の生活支援の必要がなくなった時、又は同居人が病気等で生活支援を行う能力を失った時は退去していただきます。
- (カ) 同居者は原則としてホームでの食事サービスを受ける事ができますが、介護サービス等の各種サービスを受ける事はできません。
- (キ) 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頂きます。

(2) 来訪者

- (ア) 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。
- (イ) 宿泊にはホームへの届け出が必要です。

5、管理運営組織

ホームの居室数は79室（うち2人用3室）、定員は82名です。

※この他に短期入所生活介護の利用者8室（定員8名）があります。

ホームの管理・運営のために、下記の部門を設置し、施設長の統括の下にホームの職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、重要事項説明書5「職員体制」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します。

- (1) 介護予防・介護部門
- (2) 看護・健康管理部門
- (3) 食事部門
- (4) 施設管理部門
- (5) 事務・管理部門
- (6) 生活相談・サポート部門
- (7) 生活サービス部門
- (8) レクリエーション部門

6、管理運営業務

ホームは、次の業務を行います。

- (1) 敷地及び共用部門、共用施設の維持、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についての定期的点検、補修並びに取り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全業務
- (5) 前払い金の返還債務の保全業務及び入居者保証制度業務
- (6) サービス提供等に係る損害賠償に関する業務
- (7) 防犯・防災に関する業務
- (8) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (9) 職員の管理と研修
- (10) 入居者への業務報告
- (11) 地域との協力

7、居室の設備及びその利用

入居者等は居室及びその備え付け設備を別表1「居室等の使用細則」に基づいてこれを利用することが出来ます。

8、居室の維持・補修

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、ホームの費用でもって補修します。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。但し、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時は、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事が出来ます。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、業務を円滑に行う為、ホームと入居者から成る「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、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サービスの内容については別表4「サービス一覧表」の通りとします。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。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) 介護サービス

- (ア) 当ホームにおいて提供する介護予防・介護サービスについては介護保険法令に示された指定基準等により、介護サービス等の一覧表を作成して、それに基づいて介護サービスを提供します。この介護サービスには、要支援者又は要介護者に対する（介護予防）特定施設等サービス計画に基づく「（介護予防）特定施設入所者生活介護」サービスを含みます。
- (イ) 介護サービスの内容は、重要事項説明書 別添1「介護サービス等の一覧表」の通りです。介護予防・介護サービスは、原則として、要支援者及び要介護者以外の入居者に対するサービス、要支援者及び要介護者に対する（介護予防）特定施設入居者生活介護費で実施するサービス、各種一時金、月額利用料等で実施するサービス、及び、別途利用料を徴収した上実施するサービスに分離して記載されています。
- (ウ) 介護予防・介護が提供される場所は原則として居室内です。
- (エ) 介護職員、看護職員等の職員配置状況は重要事項説明書5「職員体制」の通りですが、入居者数、要支援者又は要介護者数の変動等により、介護職員の配置状況が変わることがあります。
- (オ) 必要に応じ、入居者に対し個別機能訓練を実施します。個別機能訓練の内容は介護サービス等の一覧表に示すと共に、要支援者または要介護者ごとの特定施設等サービス計画において示します。
- (カ) 介護予防又は介護場所の変更等については、入居契約書第12条と別表4-1③「介護等を行う場所等の変更」の規程の通りです。
- (キ) ホームは、入居契約書第8条により、介護予防又は介護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得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為を行いません。但し、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合は、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。又、拘束の実施に当たって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、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、開示します。

(2) 健康管理サービス

(ア) 年2回の定期健康診断の機会を設けるほか健康相談等を随時行います。

(イ) 協力医療機関及び協力歯科医療機関を定め、協力医療機関及び協力歯科医療機関等において、適切な治療が受けられるよう別表4-2②に従って必要な協力を行います。

(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特別食を提供します。

(ウ) 食事サービスの提供は別表4-3「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4-4「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4-5「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。毎月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、出席等事前にフロント又は担当者にご連絡下さい。

(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色々な支援サービスを提供します。

1.2. 費用及び使用料

(1) 前払金については、前払金プランおよび前払金ライトプラン入居契約第22条の規程に基づき、入居時までにお支払いいただきます。その用途、返還方式、前払金の返還債務の保全措置及び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) 月額管理費、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5「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：

日常生活サービス（生活全般）、保全管理サービス、共用生活サービス（浴室、レストラン）、介護居室サービス（居室の管理、緊急コール、備品管理）、健康管理サービス（日常生活の医療支援、健康管理緊急時の対応）、余暇サービス（各種クラブサービス、行事他）、小規模修繕、フロント事務業務等に係わる人件費。

管理費は入院・外泊等でご不在の場合においても、規定の金額をお支払い頂きます。

(4) 食費についての取り扱い

入居契約第14条の規程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、栄養士その他食事部門の人件費、設備・備品代（調理具、食器等）。

朝・昼・夜それぞれの単価は別表5「月額の利用料及び使用料一覧表」の金額の通りです。前日まで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（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。

- (5) 入居者等が居室で使用する水道、電気の使用料、冷暖房等の公共料金については別途徴集させていただきます。
- (6) 介護予防又は介護サービスのうち、要支援者又は要介護者等に対する介護保険給付対象サービスの提供に対しては、月毎に給付額の自己負担が必要です。利用者各自の負担については「要介護等に伴う確認書」をご覧ください。費用は月額利用料に含まれているものと別途料金を要するものがあります。詳しくは重要事項説明書別添1「介護サービス等の一覧表」をご覧ください。
- (7) その他介護用品費は、別途実費にてご負担頂きます。
- (8) 前払金、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、2年間保存します。
- (9) 費用の改定

入居契約書第24条の規程に基づき、事業者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。

(10) 支払方法

前払金プラン入居契約第23条または、月払プラン入居契約第22条に規程する月払いの利用料及びその他使用料の支払については、入居者または身元引受人宛に費用項目の明細をつけ毎月中旬までに、前月分の管理費と介護費、食費、水道光熱費、その他諸費用（月払プランは室料を含む）を請求します。入居者はこれに基づき当月末までにお振込みをお願い致します。または、入居者の指定する金融機関の普通預金口座から、当月末までに引き落としをすることも可能です。

(11) 室料の設定

月払プランの導入に伴い、室料を設定しました。お部屋代の算定根拠は地代家賃、他賃借料、修繕費、保守衛生費、共用消耗品費、業務活動費、車両費、支払保険料、専門家報酬、減価償却資産、支払利息、寝台車更新費用や機械浴更新費用などの設備費など有料老人ホームとして基本的に必要な費用をお部屋代（室料）計算の根拠としました。

1.3. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第19条の規程により、禁止事項（同条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、事業者は、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20条3項で定める軽微な修繕については、別表6「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20条4項に規程する居室の造作・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。

1 5. 苦情処理

入居契約第9条の規程に基づく入居者からの苦情又は御意見は、別表7「苦情処理細則」により解決を図ります。

1 6. 緊急時及び災害時の対応

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御願います。別表8「緊急時災害時の連絡系統図」にて連絡・対応いたします。

1 7. 管理規程の改訂

入居契約第5条の規程に基づき、この規程の改訂については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

1 8. 施行日

この管理規程は令和7年1月1日から施行します。

1 9. 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。

介護場所の変更等に係わる意思の確認・同意書（入居契約書第12条3項二号）	様式1
居室内模様替え申請書（入居契約書第20条及び管理規程14項）	様式2
解約届出書（前払金プラン入居契約第27条又は月払プラン入居契約第26条）	様式3
身上事項等変更通知書 （前払金プラン入居契約第37条又は月払プラン入居契約第33条）	様式5
来訪者が施設に宿泊しようとする場合（管理規程4項2号）	

別表1

居室等の使用細則

ホームの建物および付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持する為、施設の使用に当たっては管理運用規程による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、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（直接熱源に触れられないものや触れても火傷の危険のないもの）をお使いになるようお願い致します。
- (2) 館内及び敷地内は禁煙です。タバコの火の不始末による火災は、総出火件数の1割以上に達していると言われております。館内での喫煙は禁止致しますので、遵守をお願い致します。

2、緊急時の設備・対応

(1) 通報装置

ナースコールは、居室内、トイレ、浴室に設置、押しボタンを押し通報があり次第、職員が対応いたします。

(2) 防災設備

各居室には、火災時に反応する感知器、スプリンクラーを設置し安全に万全を期します。

感知器は、火災の発生を感知し、施設全体の防災装置を作動させる設備であり、スプリンクラーは火災の発生を感知し、自動的に散水する設備です。スプリンクラーヘッドに物をぶつけるなどして破損すると、散水しますので注意してください。

(3) 避難設備

火災時の非常時には、東側に避難階段、西側に救助袋が設置されております。非常時には、職員の指示に従って避難してください。

3、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、ご覧下さい。

4、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、予め書面によりご相談下さい。入居契約書第20条3項の定めによる費用負担の区分は、原則として別表6「修繕項目と費用負担」の通りです。

5、その他

- (1) テレビ、ラジオ等音響機器の利用は、他の入居者の迷惑にならないようボリュームを落すかイヤホンを利用してください。
- (2) トイレは、トイレットペーパー以外の紙を利用すると、便器が詰まるおそれがありますので注意してください。
- (3) 居室内での動物の飼育はできないことになっています。ペット類の飼育は、あらかじめ相談してください。

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	入居者、来訪者の出入管理を行っております。施設の管理運営の中核です。
正面玄関	9：00～17：30	もし、この時間内に外出先より帰館することができない場合には、あらかじめ連絡をして下さい。
食堂 (多目的ホール)	朝食 7：00～8：30 昼食 11：30～13：00 夕食 17：30～19：00	年間を通じての食事、催し物や利用者同士の趣味の活動の場所等にご利用下さい。
郵便	随時	随時事務所にて承ります
1階ロビー	随時	来訪者、入居者同士の歓談の場としてご利用ください
談話室	随時	2階～5階までの各階にスペースを設け、ゆっくりとした時間をお過ごし下さい。
大浴場	9：00～16：00	職員の介助によりご入浴していただきます。
個人浴室	随時	管理規程 別表4に従ってご利用下さい。
理美容室	午前又は午後の半日 月4～5回	予約制となります。予め職員がご利用の有無をお聞きします。(有料)
多目的室	随時	予約制となります。
送迎	ご希望による	駅、銀行、他院、等への送迎は事務所にお申込み下さい。

ライフケアガーデン湘南 運営懇談会細則

1、目的

ライフケアガーデン湘南の管理規程、第10項（運営懇談会）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必要な事項について、意見を交換する場として、「ライフケアガーデン湘南運営懇談会」（以下、「懇談会」といいます。）を設置致します。

2、懇談会の構成

懇談会の構成は、ホームを代表する役職員（施設長、業務管理、施設管理、ケア部門）及び入居者全員と身元引受人並びに地域の民生委員等（予定）により構成されます。

3、懇談会の開催

- (1) 年2回開催いたします。但し、ホーム側と入居者いずれかの要求があった場合、臨時懇談会を随時開催致します。
- (2) 懇談会の招集は、ホーム長が行います。
- (3) 懇談会の進行は、ホーム側で担当致します。

4、懇談会における議題

- (1) 毎会計年度の終了後4か月以内に行う設置者の前年度決算内容
- (2) 過去1年間の目的施設の運営状況
 - ① 入退去者数・入居者の入居期間分布状況
 - ② 要支援者及び要介護者数
 - ③ 各種サービスの提供状況
 - ④ 前払金返還債務の保全状況
 - ⑤ 各種サービス費用等の収支状況
 - ⑥ 夜勤者を含む職員数、看護・介護職員の勤務体制
 - ⑦ 職員の資格保有の状況
 - ⑧ その他目的施設の管理・運営の状況

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。報告事項を記載します。
- (3) 要支援者・要介護者の身元引受人には、原則として、書面により連絡します。

6、記録の作成と開示の方法

懇談会の議事録については、開催の都度作成し、入居者及び身元引受人に配布致します。議事録は2年間保存します。

別表 4

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

別表 4-1 ①	介護サービス等の一覧表 (添付の重要事項説明書 別添 1「介護サービス等の一覧表」を参照して下さい)
別表 4-1 ②	施設職員の配置状況 (添付の重要事項説明書「5. 職員の状況」を参照して下さい)
別表 4-1 ③	介護等を行う場所等の変更
別表 4-2 ①	健康管理サービス
別表 4-2 ②	健康管理サービス (治療への協力)
別表 4-3	食事サービス
別表 4-4	生活相談・助言サービス
別表 4-5	生活サービス

別表4-1③

介護等を行う場所等の変更

	要支援又は要介護時(認知症を含む)に介護を行う場所	一般居室内で介護を受けて頂きます。
	一時介護室で介護予防又は介護(以下、介護等といいます。)を行う場合へ移る場合(判断基準・手続、追加費用の要否、居室利用権の取扱い等)	なし
入居後に居室又は施設を住み替える場合	別の居室へ住み替える場合 (同上)	<p>事業者は、入居者に対してより適切な介護等を提供する為に必要と判断する場合には、入居契約に基づくサービスの提供の場所を別の居室へ変更する場合があります(以下「介護等の場所の変更」という)。</p> <p>事業者は、入居契約書第12条第3項の判断を行い、介護等の場所の変更を行う場合は、次の各号に掲げる全ての手続きをとるものとします。それぞれの手続きは書面にて確認します。</p> <p>① 設置者の指定する医師の意見を聴く</p> <p>② 緊急やむをえない場合を除いて、一定の観察期間を設ける</p> <p>③ 居室の権利や前払金又は月払い利用料の額その他の本契約内容に重大な変更が生じる場合は、次の項目について入居者・連帯保証人及び身元引受人等に説明を行う</p> <p>ア 居室の権利の変動</p> <p>イ 居室の変更及び居室の占有面積の変更に伴う費用負担の増減又は費用調整の有無</p> <p>ウ 提供する介護サービスの変更内容</p> <p>④ 入居者及び身元引受人の同意を得る</p>
	提携ホームへ住み替える場合 (同上)	<p>入居者からライフケアガーデン熱川へ住み替えの希望があった場合、遅滞なく手続きを進め、契約内容について事業者・入居者・身元引受人間において誠意をもって協議の上決定するものとします。</p>

別表4-2①

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
定期健康診断	年2回、協力医療機関にて実施	3回目以降は実費負担。	年3回目以上をご希望の場合は職員へお申し付け下さい。
健康管理	個人別健康管理 医師・看護師による健康情報の継続的管理		ご希望の際は職員へお申し付け下さい。
健康相談	随時実施		ご希望の際は職員へお申し付け下さい。
慢性疾患管理	入居者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。		ご希望の際は職員へお申し付け下さい。

- ・ 料金は欄が空欄の場合は、(介護予防) 特定施設入居者生活介護費及び生活サポート費で実施するものとします。
- ・ サービス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いただきます。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ています。
- ・ 入居者のかかりつけの病院・医師、歯科医院・歯科医へのお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、あらかじめご了承下さい。

別表4-2②

健康管理サービス(治療への協力)

項目	内容	料金	予約
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等の一部負担のほか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留意下さい。</p> <p>① 通院 通院可能な場合は、入居者のかかりつけの医師・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、入居者のかかりつけの医師・病院、施設の協力医療機関・歯科医療機関等への入院</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き添い、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>協力医療機関以外の場合、交通費、その他諸費用等は実費負担。</p>	<p>ご希望の際は職員へお申し付け下さい。</p>
救急時対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせにより的確かつ迅速に対応し、応急処置等を行います。</p> <p>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>	<p>医療機関等での治療に要した費用は実費負担。</p>	

- ・ 料金は欄が空欄の場合は、(介護予防) 特定施設入居者生活介護費及び生活サポート費で実施するものとします。
- ・ 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。
- ・ 協力病院、協力歯科医療機関への表記支援については、介護保険にふくまれています。協力病院・歯科医療機関等以外への表記支援については、「介護サービス等の一覧表」をご覧ください。

別表4-3

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食 7:00～8:30 昼食 11:30～13:00 夕食 17:30～19:00		
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は医師の指示を受けて治療食を提供します。		
特別食	親しい仲間やご家族、友人との会食、お祝い事には、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。	実費負担を御願ひしております。 なお、ホームが定期的に提供する行事食は実費負担はありません。	
居室での食事	病気等の理由により食堂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。		

- ・ 料金は欄が空欄の場合は、管理費又は、(介護予防) 特定施設入居者生活介護費及び生活サポート費で実施するものとします。
- ・ 食事の欠食については、前日 17 時までには職員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下さい。
- ・ 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4-4

生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談・助言	<p>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。</p> <p><食事> 食事の形態の変更希望、嗜好等について</p> <p><健康面> 体調の変化、気になる痛みや痒み等について</p> <p><趣味> ホームで行いたいレクリエーションや、運動について</p> <p><その他> ホーム入居者との人間関係や家族関係の問題や不安について その他、お気軽に職員までお声かけ下さい。</p>		ご希望の際は職員へお申し付け下さい。

- ・ 料金は欄が空欄の場合は、管理費又は、(介護予防) 特定施設入居者生活介護費及び生活サポート費で実施するものとします。
- ・ 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4-5

生活サービス

項目	内容	料金	予約
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"> ・ 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 		
外部業者の取り扱い	事務所にて次の取次を致します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業者クリーニング、各種新聞購読、生花店等 ・ その他、ご希望時にご相談下さい。 		
代行	職員が次のサービスを代行します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 買物(近くの店での生活用品の購入) ・ 税金等租税公課の納付 	週 1 回の指定日の場合は、追加徴収はございません。 指定日以外の場合は、実務費用等実務費用等を実費でいただきます。	
書類作成等の援助	書類作成 <ul style="list-style-type: none"> ・ 公的書類等の記入、作成のお手伝い ・ 手続き ・ 入居者の印鑑登録 ・ 住民票等役所手続き ・ その他、ご希望時にご相談下さい。 		
金銭管理	預かり金管理は行っていません。 指針においても原則としてご本人管理となっております。		
居室清掃	施設職員が、週 2 回清掃します。		
安否確認・状況把握	入居者の希望を踏まえ、1日 10 回、巡回の方法で安否確認等を行います。		
身元引受人等への連絡	毎月 1 回、入居者の生活の状況等について報告します。 また、必要に応じて連携を行います。		
不在時の居室管理	入居者が居室を空けられる場合希望により次のサービスを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 植木の水やり ・ 簡単な居室内清掃 ・ 防災・防犯のチェック 入居者不在時の入室についての承諾をあらかじめいただきます。		
ゴミ収集	職員が毎日居室のゴミ収集に伺います。		
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。		
レクリエーション等	ホーム内で行われるレクリエーション等の諸サービスのスケジュール・内容及び費用等については、原則として、館内掲示板によりお知らせします。		
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。		

- ・ 料金は欄が空欄の場合は、管理費又は、(介護予防) 特定施設入居者生活介護費及び生活サポート費で実施するものとします。

別表5 「費用及び使用料」説明資料

月額の利用料及び使用料一覧表

2022.12.1

項目	内容
管理費 (税込)	1人入居の場合:月額 78,100～134,200 円 2人室の2人入居の場合:月額 165,000 円～193,600 円 2人室の1人入居の場合:月額 132,000 円～154,880 円
介護費用 (税込)	1人入居の場合:月額 48,400～71,500 円 2人室の2人入居の場合:月額 105,600 円～143,000 円 2人室の1人入居の場合:月額 52,800 円～71,500 円 ※要介護認定非該当の入居者に対する職員を配置するための費用。 (自立加算金:月額 77,000 円)
食費 (税込)	1人当たり 月額 72,750 円 朝食 432 円 昼食 648 円 夕食 1345 円
水道光熱費 (税込)	1人入居の場合:月額 29,700～35,640 円 2人室の2人入居の場合:月額 59,400 円 2人室の1人入居の場合:月額 47,520 円
介護保険給付 対象外費用 (税込)	<ul style="list-style-type: none"> おむつ代等、介護に伴う消耗品費、理髪費用は実費負担を御願いたします。 所定基準回数を超えた場合、別途料金をお支払いいただきます。 入浴(所定回数 3 回/週) 2,100 円/回 ※自立の方:550 円/回 定期健康診断(所定回数 2 回/年) 実費なし 協力医療機関以外の通院介助、入退院の同行、入院中の洗濯物・買い物・見舞い訪問、指定日・指定区域以外の買い物代行、役所手続き代行は交通費実費負担を御願いたします。
体験入居 (税込)	11,000 円/泊 ※最長6泊7日まで

※下記は、上記別表の運用上の補足事項です。

※下記金額は、消費税を含まない金額です。

<お風呂>

- 入浴介助又は清拭は合計週 3 回までです。3 回を超えて実施する場合は有料（1 回 2,100 円）となっております。
- お一人で入浴できる方で週 3 回を超えて入浴を希望される方には時間帯を決めてお風呂を提供しております。入浴前と入浴後に内線電話で連絡をお願いしておりますが、入浴中の事故については責任がとれませんのでご承知置き下さい。入浴時間については脱衣含めて 45 分以内とし、利用料は 1 回 550 円とさせていただきます。

<通院介助・送迎・外出同行付添い費用について>

- ・協力医療機関（湘南慶育病院、クローバーホスピタル、藤沢湘南台病院、湘南中央クリニック、元町歯科。）
付き添い・送迎費用は利用料に含まれます。
- ・藤沢市内医療機関
2時間以内 付き添い・・・利用料に含む、送迎・・・利用料に含む（但し付添者＝運転者の場合）
2時間超 付き添い・・・2,200円／1時間、送迎・・・利用料に含む（但し付添者＝運転者の場合）
ただし、付添者の他に運転手が必要な場合は別途、2,200円／1時間（ホームに一度戻る場合は戻っている時間は除きます）、ホーム自前で車手配出来ない場合はタクシー費用等実費負担願います。
- ・市外医療機関
付き添い・・・2,200円／1時間、送迎・・・利用料に含む（但し付添者＝運転者の場合）
ただし、付添者の他に運転手が必要な場合は別途、2,200円／1時間（ホームに一度戻る場合は戻っている時間は除きます）、ホーム自前で車手配出来ない場合はタクシー費用等実費負担願います。
ただし、医療機関につきましてはホームで指定させていただく場合があります。
時間の換算基準については、ホーム玄関発着時刻で計算します。
換算方法は30分まで1,100円、1時間まで2,200円、以下30分毎に1,100円が加算されます。

<個人的な希望による外出同行>

- ・付き添いのみの費用は2,200円／1時間です。
- ・ホームの車両と運転手を使用する場合は3,300円／1時間となります。出来ない場合はタクシー費用等実費負担願います。ただし、職員の同行可能な時に限ります。また、高速代・ガソリン代等は実費負担願います。
- ・時間の換算基準については、ホーム玄関発着時刻で計算します。換算方法は30分まで1,650円、1時間まで3,300円、1時間30分まで4,950円、2時間まで6,600円、以下同様です。
- ・ただし、ココタウン内散歩、隣接ファミリーマート等近隣への外出付き添いについては、利用料内のサービスとしますが、職員の付き添い可能な時に限ります。

<居室内の家具や機器について>

- ・トイレ等でベッドからの立ち上がりが不安な方は、転倒の恐れがありますので、安全確保のためフットセンサー等の機器使用を考えております。
- ・居室には必要な家具備品をお持ち込みいただいておりますが、転倒の恐れのある方は、家具の角等が危険ですので丸みのあるものとするか、柔らかな素材でカバーしていただきます。また、家具で高さのあるもので、転倒の恐れのあるものは低い物に替えていただくか、予防策を取らせていただきます。実費はご負担願います。
- ・風邪予防としてお部屋に置く加湿器はご購入下さい。
- ・ご入居時に当座のご利用のために、テレビやたんす、テーブル、車椅子、椅子等を貸し出ししておりますが、数に限りがあるため相当期間経過した場合は返却をお願いいたします。

<その他>

- ・洗濯について洗濯機で洗えるものの洗濯は利用料に含まれますが、手洗いや、アイロンがけを要するもの、羊毛製品等はクリーニング業者対応とし実費負担願います。

別表 6

修繕項目と費用負担

入居契約書第 20 条 3 項に規程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

下記の通りです。

修繕項目	事業所の費用負担	入居者の費用負担
1. 窓ガラスの取替え ※	○	×
2. カーテン等の取替え ※	○	×
3. 電球、蛍光灯の取替え ※	○	×
4. ヒューズの取替え	○	×
5. 給水栓の取替え ※	○	×
6. 排水栓の取替え	○	×
7. トイレの手すりの取替え ※	○	×

※ご入居者様の故意又は過失により破損した場合は、ご入居者様のご負担となります。

苦情処理細則

1, 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・ 相談・苦情に対する常設の窓口をホームの管理者が担当する。
- ・ なお担当者が不在でも、基本的な事項は他の職員が対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。

施設及び本社

施設担当者：赤嶺 由美、 貞森 佐智子 TEL 0466-90-0222

本社お客様相談室： TEL 03-3233-1581

対応時間： 常時午前9：00から17：30

施設・本社で対応できない場合は、次の行政・第三者機関へご相談できます。

- ・ 社団法人全国有料老人ホーム協会
TEL 03-3548-1077
- ・ 神奈川県国民健康保険団体連合会
TEL 0570-022-110(苦情相談窓口)
- ・ 神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課保健居住施設グループ
TEL 045-210-1111(代表)
- ・ 平塚保健福祉事務所保健福祉課
TEL 0463-32-0130

2, 円滑かつ敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情があった場合、速やかに管理者が利用者（家族）に連絡をとり、事実を確認する。
- ・ 苦情がサービス提供に関するものである場合、担当の職員、もしくはサービス事業者に連絡し、事情を確認する。
- ・ 必要に応じてサービス担当者会議を召集し、その結果に基づいた対応を行う。
- ・ いずれの場合も、苦情を受け付けた翌日までに対応の具体的方針を定め、苦情担当者が利用者（家族）に説明する。
- ・ 苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

緊急時災害時の連絡系統図

緊急対応フロー

(1) 火災発生：日中

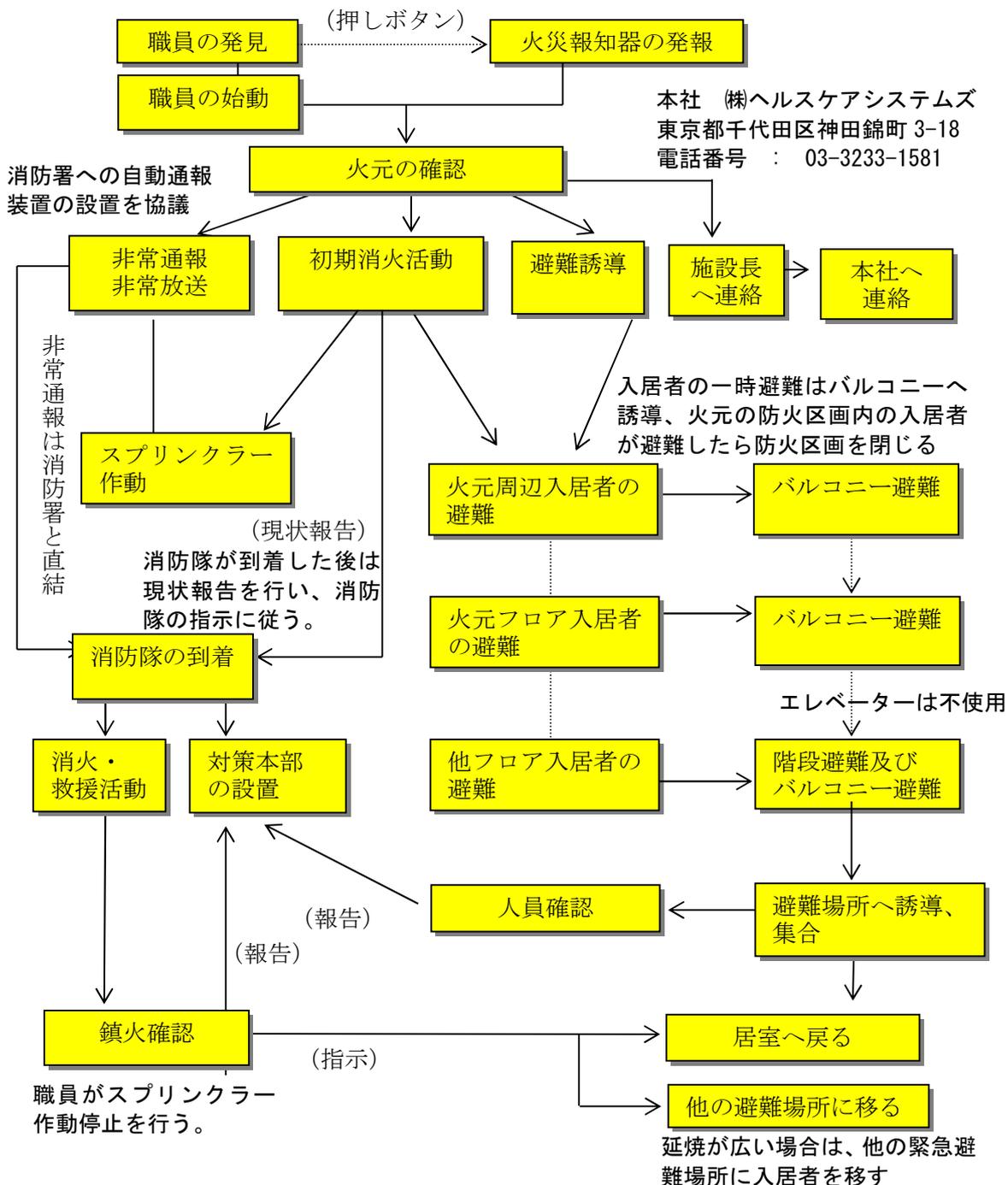
■防火管理者は施設長が担当する

※消防計画の作成及び防火管理者の選任及び自衛消防隊の編成

※日頃から近隣住民を交えた避難訓練を年2回行い、非常事態には協力が得られるようにしておく

■職員の分担作業

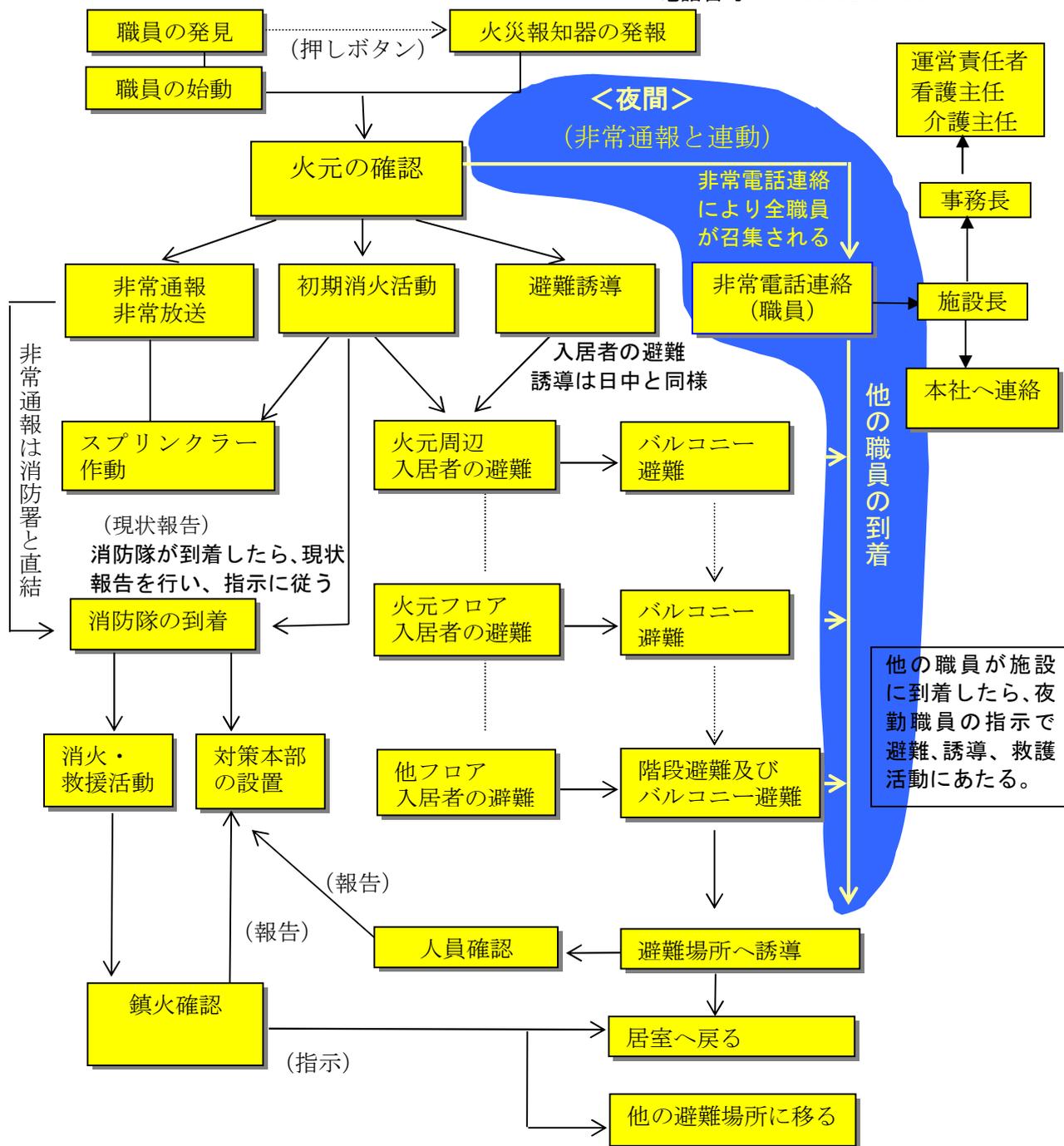
①初期消火、②火元周辺入居者の避難、③非常放送



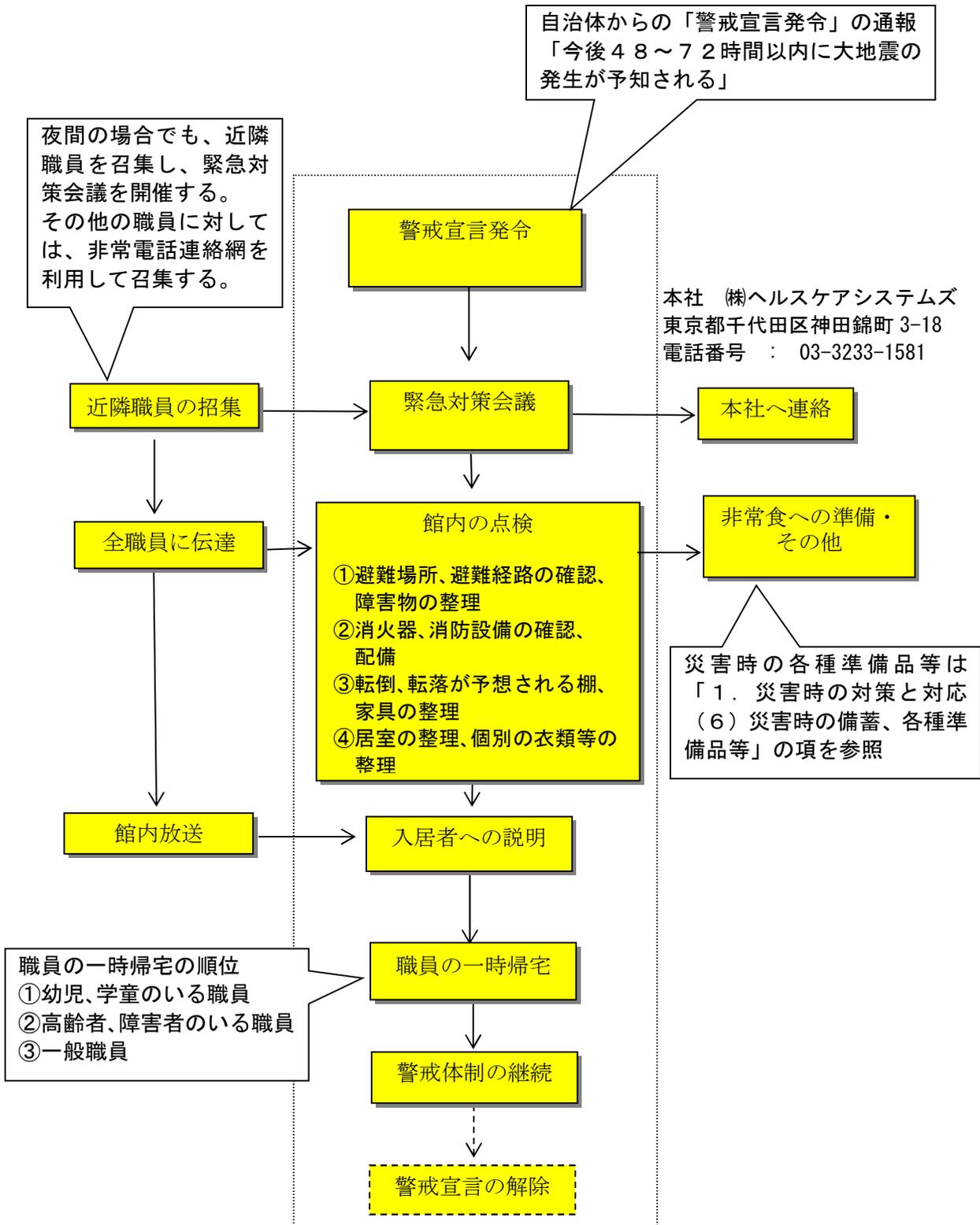
(2) 火災発生：夜間

- 夜間は当日の夜勤介護スタッフの中の1名がリーダーとなる
- 夜勤者のリーダーは初動体制に当たる
- 夜勤担当者の分担作業
 - ①初期消火、②火元周辺者の避難、③非常放送
 - ④消防署への通報・報告、⑤非常電話連絡

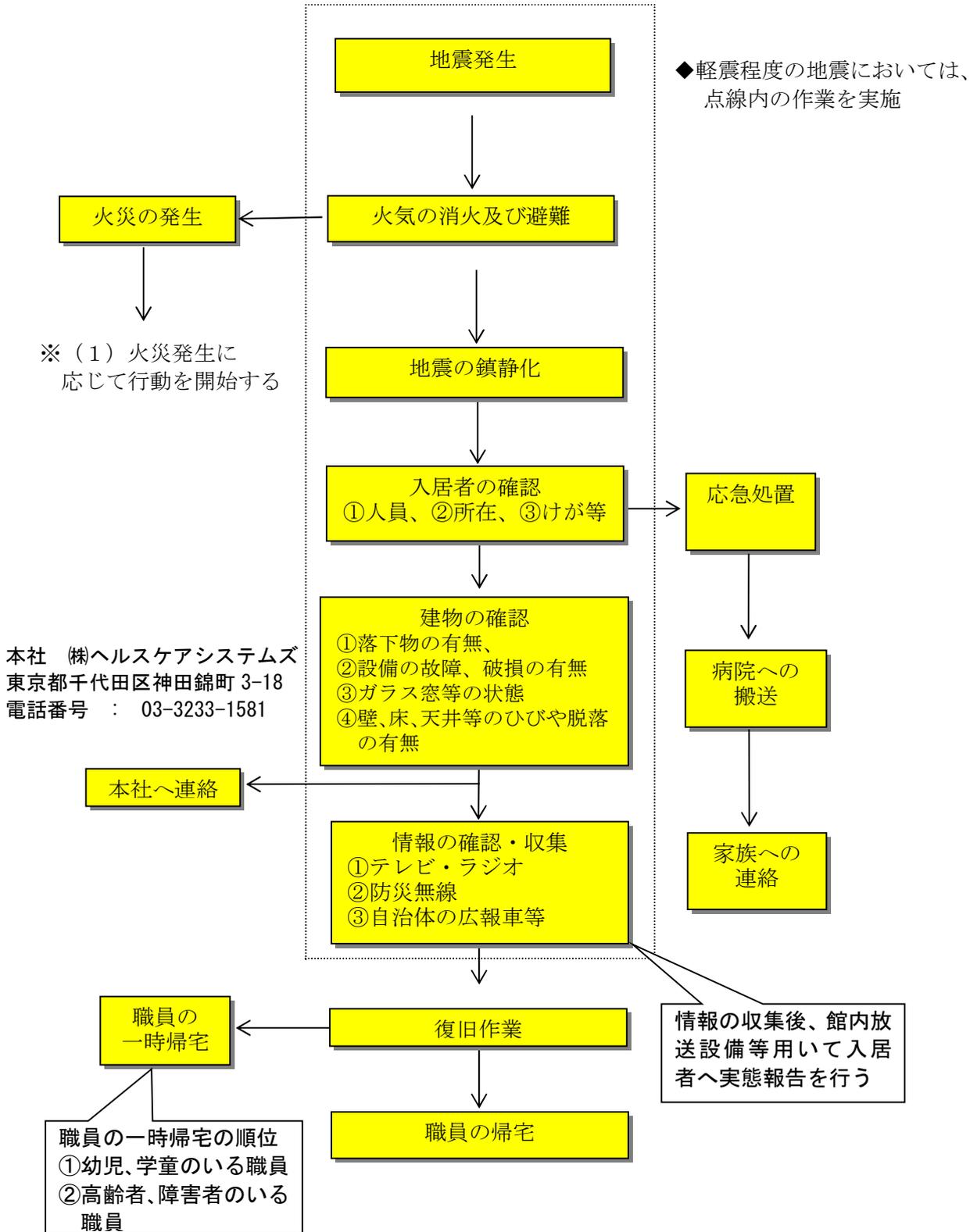
本社 (株)ヘルスケアシステムズ
 東京都千代田区神田錦町 3-18
 電話番号 : 03-3233-1581



(3) 警戒宣言発令（地震）



(4) 地震発生：日中



(5) 地震発生：夜間

■夜勤者のリーダーは他の夜勤者と連携して火災の防止、入居者の応急処置・搬送・連絡等、
 救援・救護にあたる

