

管理規定

社会福祉法人 豊生会
住宅型有料老人ホーム てまり

(事業の目的)

第 1 条 この規程は、社会福祉法人 豊生会が設置する住宅型有料老人ホームてまりにおいて実施する住宅型有料老人ホーム(以下「本事業所」という。)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、事業所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 本事業所は、入居契約書及び本規程に従って事業所の管理運営を行い、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する。

- 2 入居者等は、この規程及び本事業所が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する。
- 3 入居者等の人格を尊重し、常に入居者の立場に立ったサービスの提供に努力し、入居者等が必要とする適切なサービスを提供する。
- 4 サービスの提供は、入居者の同意のもとに実行する。
- 5 入居者等の個人情報の取り扱いについては、その利用目的を示し本人のあらかじめの同意を得て取り扱うものとし、個人情報保護法に基づき、入居者等の個人情報の管理に努める。

(入居者及び追加入居者)

第 3 条 入居者とは、原則 65 歳以上の方で、原則要介護認定を受けている方をいう。
この管理規程は追加入居者を含む入居者のほか第4条に述べる同居者及び来訪者を対象とする。

(同居者及び来訪者)

第 4 条 同居者及び来訪者とは次の方をいう。

(1) 同居者

- (ア) 同居者とは、入居者の付き添い、介助、看護などの目的で、居室内に長期にわたり同居する人をいう。
- (イ) 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る。
- (ウ) 本事業所では、同居者の入居は認めない。
- (エ) 同居を希望される場合は、本事業所の許可が必要。
- (オ) 同居者は入居者の生活援助の必要がなくなったとき、また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く。
- (カ) 同居者は原則として本事業所での食事サービスを受けることが出来ますが、介護サービス等の各種サービスを受ける事ができない。
- (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いただく。

(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う。
- (イ) 原則として宿泊は認めない。

(管理運営組織)

第 5 条 本事業所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本事業所職員が次の各部門を担当する。

- (1) 介護部門（介護保険対象サービスを除く）
- (2) 食事部門
- (3) 生活サービス部門
- (4) 事務・管理部門

(管理運営業務)

第 6 条 本事業所は次の業務を行う。

- (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」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) 入居者への業務の報告
- (10) 地域との協力

(居室の設備及びその利用)

第 7 条 入居定員は 30 名、居室数は 30 室とする。

入居者等は一般居室等を「一般居室等の使用細則」【てまり管規 別紙 1】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 8 条 本事業所は、一般居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、事業所が設置したものについては自ら補修する。

入居者等は本事業所が行う維持・補修に協力するものとする。

ただし、入居者等が故意又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入居者の負担とする。

(共用施設及び共用設備の利用)

第 9 条 入居者は共用施設及び共用設備(以下「共用施設等」という。)を別表「共用施設等の利用細則」【てまり管規 別紙 2】に基づいてこれを利用することができる。

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ときは、施設長の承認を得るものとする。

(懇談会)

第 10 条 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、本事業所と入居者等からなる「懇談会」を設置する。

懇親会は、「懇談会細則」【てまり管規 別紙 3】により運営される。

(利用できる各種サービス)

第 11 条 本事業所は次のサービスを提供する。

その具体的内容、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては次のサービス内容及び各項目の別紙のとおりとする。

入居者に提供したサービスの内容は帳簿、或いは電磁的方法により記録し、本事業所はサービスの質の向上に努める。

(1) 健康管理サービス

(ア) 年 2 回以上の定期健康診断、健康相談等を「健康管理サービス」【てまり管規別紙 4】に従って行う。

(イ) 協力医療機関を定め、協力医療機関等において、適切な治療が受けられるよう必要な協力を行う。

(ウ) 協力医療機関との医療協力に関する協定は別紙「委託契約書(覚書)」の通り。

(2) 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、必要な職員等を配置する。

(イ) 医師の指導による治療食等特別食を提供する。

(ウ) 食事サービスの提供は別紙「食事サービス」【てまり管規 別紙 5】に従って行う。

(3) 生活相談・助言サービス

(ア) 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紙「生活相談・助言サービス」【てまり管規 別紙 6】に従って行う。

(4) 生活サービス

(ア) 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「生活サービス」【てまり管規 別紙 7】に従って提供する。

(5) その他の支援サービス

本事業所はこの他にも施設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 12 条 本事業所が提供するサービスに対する費用及び使用料について以下のとおり定める

(1) 費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、入居者又はその家族に対し、そのサービス内容及び費用について説明を行い、入居者等の同意を得るものとする。

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「月払い費用及び使用料一覧表」【てまり管規 別紙 8】による。

(2) 共益費・管理費についての取り扱い

共益費については次のものに充当する。

共有スペースの光熱費、共用部分の清掃費用、機械浴、ウォーターベッド、介護車輛、テレビ、カラオケ、洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、ホットパック、電気治療器、電子レンジ、IH ヒーター、各種空調機類、照明機類、車椅子、マット類、レクリエーション用具費、各居室の消耗品（トイレトペーパー・ティッシュペーパー・歯ブラシ・歯磨き粉）等

- (3) 管理費については次のものに充当する。
各居室の水道代、リネン交換代、共用部分の維持管理費、介護車輛維持費(点検、修理)、消防設備の点検費、エレベーター維持費、空調類の維持費(点検・修理費)、車椅子の維持費等
- (4) 食費についての取扱い
入居契約書第 11 条の規定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する。
食材費、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「食事サービス」【てまり管規 別紙 5】の金額のとおり。
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く。
- (5) 電気代についての取扱い
入居者等が利用する電気については、添え付けの機器で使用量の確認を行い、使用量に応じた額を実費精算とする。
また、これらの料金の変更は、それぞれ公共料金の変更に従うものとする。
- (6) 通信費についての取扱い
入居者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体の料金規定及び支払方法による。
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する。
- (7) 入居者等の希望により提供した個人サービス等の費用については、別途規定によりお支払いいただく。
- (8) 訪問介護等の外部介護サービス利用の費用については、実費負担となる。
(介護保険サービスを利用された場合は、自己負担分をお支払いいただく。)
- (9) 要介護者等の個別的な選択により提供される個別的な介護サービスは、介護保険給付対象外サービスとし、介護等一時金に含まれておらず、それぞれの具体的内容に従って、月毎のまとめ払いによって【てまり管規 別紙 4~8】のとおりご負担いただく。
- (10) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただく。
- (11) 費用の改定
入居契約に基づき、本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及び人件費等を勘案の上、必要に応じて協議を行う。
- (12) 支払方法
費用及び使用料の支払いについては、入居者宛てに月末締費用項目の請求書を付し翌月 15 日までに郵送する。
本事業所はこれに基づき原則としてその金額を銀行口座から自動引落としにて処理する。
入居者は、原則として本事業所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 26 日に自動振替の方法により事業所の口座にお支払いいただく。(引き落とし日が銀行の定休日の際には、翌銀行営業日) その場合、消費税を加算していただく。手数料等がかかる場合は、入居者等の負担となる。

(名簿及び帳簿の記載事項について)

第 13 条 施設の運用に際し必要となる名簿・帳簿類の取り扱いについては以下のとおり定める。

- (1) 入居者及びその身元引受人等の氏名及び連絡先を明らかにした名簿並びに設備、職員、会計及び入居者の状況に関する帳簿を整備する。

この時、入居者、その身元引受人等の個人情報に関する取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律を遵守する。

- (2) 老人福祉法第 29 条第 4 項の規定により、次に掲げる事項を記載した帳簿或いは電磁的方法にて記録し、2 年間保管するものとする。

(ア) 利用料その他の入居者が負担する費用の受領の記録

(イ) 入居者に提供したサービスの内容

(ウ) 緊急及びやむを得ない身体拘束を行った際に関する事項

(エ) 入居者及び入居者等からの苦情の内容

(オ) 事故が発生した際の、状況及び事故に際して採った処置の内容

(カ) サービスの一部を事業委託により行った際の事業者の名称、所在地、委託に係る契約事項及び業務の実施状況

(禁止及び制限される行為等)

第 14 条 入居契約書の規定により、禁止事項と本事業所の承諾事項を定める。

該当項目について、本事業所は、この定めに従い、対応することとする。

(修繕)

第 15 条 入居契約書で定める軽微な修繕については、初期備え付け且つ、自然消耗によるものに関しては、本事業所にて修繕する。

ただし入居者改造及び取替に寄るものに関しては、入居者負担となる。

また、入居者の希望により居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議の上行うものとし、承諾願いを提出いただく。

入居者の希望により居室の造作・模様替え等を行った場合は、退去の際、費用入居者負担にて原状回復を行っていただく。

(身体拘束等について)

第 16 条 身体拘束その他入居者及び利用者の行動を制限する行為を行わないものとする。

ただし、サービス提供にあたり、当該入居者及び利用者または他の入居者及び利用者等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は、別紙「身体拘束その他の行動制限防止に係る細則」【てまり管規 別紙 9】に従う。

(苦情処理)

第 17 条 入居者若しくは利用家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、入居者及び家族に対する説明、記録の整備等、必要な措置を講じるものとし、「苦情処理細則」【てまり管規 別紙 10】により解決を図る。

(賠償責任)

第 18 条 本事業所の故意又は重大な過失により入居者に損害を与えた場合、入居者は本事業所に対し損害賠償請求できる。

但し天災、事変その他の不可抗力による損害、及び火災、盗難、暴動等、あるいは外出中の不慮の事故により入居者が受けた損害、災難について、本事業所は一切の賠償責任を負わない。

(秘密保持)

第 19 条 本事業所の従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

(非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練)

第 20 条 非常災害(火事、風水害、地震等)に対処するため、具体的計画を定め非常災害に備えて避難、救出訓練を年に 2 回行う。

(管理規程の改定)

第 21 条 入居契約書に基づき、この規定の改定については、必要に応じて協議を行う。

(付則) この管理規程は平成 26 年 6 月 20 日から実施する。

令和 6 年 4 月 1 日 一部改訂。

一般居室等の使用細則

本事業所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定によるほか次の事項をお守りいただくこととする。

1. 火災予防

- (1) 施設内は冷暖房の設備が完備しているが、一般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する。
- (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ることから、本事業所では、居室での喫煙を禁止し、ライター、たばこ等は職員が各自保管し、所定の喫煙所にて喫煙することを義務付ける。

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構造のため、災害でも心配ないが、万一の災害発生時の心構えとして以下のことを遵守して下さい。

(1) 地震について

鉄骨ではあるが、大きな揺れをお感じになる場合があると思われる。

その際は、あわてて廊下等に飛び出すことはかえって危険となる。

大きな地震の時は落ち着いて行動し、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下さい。

(2) 火事について

自分の居室から火を出しても延焼する恐れはある。

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、ナースコール等で速やかに職員に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をして下さい。

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する。

危険を感じたら部屋を出て戸をしっかり閉めて延焼防止を心がけて下さい。

もし、近隣の地域等で火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をしっかり閉めて、火や煙が室内に入らないようにして下さい。

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下さい。

消防署の指導により廊下等にもものを置かないようお願いする。

また、年 2 回避難訓練を行うので必ずご参加下さい。

(3) 台風について

本事業所では割れにくいガラスを採用しているが、台風の風で室外等に置いてある植木等が風にあおられ、ガラスを破ることがある。

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する。

3. 防犯

- (1) 外部から来訪者がある場合は、事務所を通して許可を得て下さい。
- (2) 来訪者名簿に氏名を記載の上、事務所よりの許可書を携帯して下さい。
- (3) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠である。挙動不審者を見かけた時は直ちに事務所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する。

4. 鍵の管理

- (1) 各一般居室の鍵は、各入居者が保管し、一般居室を出る際は必ず鍵をお掛け下さい。
- (2) 外出する際は、鍵を事務所にお預け下さい。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず事務所にご連絡下さい。

5. 駐車場

- (1) 敷地内に駐車場を確保してあります。
来訪者等がご使用の場合には事務所に申し出て下さい。
- (2) 長時間の駐車が必要な場合は、その旨事務所へ申し出て下さい。

6. ごみ処理

- (1) ごみは、自治体（菊陽町）の分別方法に従い、燃えるごみ、燃えないごみ等別にポリ袋に入れ、分別の表示に従い設置の専用容器にお入れ下さい。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行うが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いする。

7. 水漏れ

床に水を流すと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかける恐れがある。
また、浴室、洗面化粧台等に係る排水口は、常に目詰まりが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下さい。

8. 防音

戸の開閉音やテレビ、ラジオ等の音量は他の入居者に迷惑をかける恐れがある。
お互いに他の入居者の生活を侵さないようご配慮下さい。

9. 掲示

各種行事等の予定あるいは本事業所からの連絡事項等は主に掲示板に掲示するのでお見逃しのないようお願いする。

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、あらかじめ書面によりご相談下さい。
入居契約書 第15条2項の規定に従って費用負担を協議させていただきます。
入居者の希望により居室の造作・模様替え等を行った場合は、退去の際に原状回復を行っていただきます。(費用は入居者負担)

ⅠⅠ. 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とおり。

(ア) 非常用ブザー

(イ) ナースコール

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、本事業所の負担で修理もしくは取り替えるものとする。

ⅠⅡ. 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下さい。

職員が駆けつけ、対応致します。

ⅠⅢ. 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るのでご注意下さい。

共用施設等の利用細則

項 目	利 用 時 間	利 用 方 法
事務室	8:30～17:30	
夜間窓口	17:00～21:00	玄関横のインターホンをご利用下さい。
食堂	朝食 8:00～9:00 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	お食事の時間は目安となります。 ご都合でお食事が不要な時は、2 日前までに職員へ欠食を申し出て下さい。 追加注文は前日 18 時までに追加注文を職員まで申し出て下さい。
多目的ホール	臨時	講演会、音楽会、各種集会、趣味の集まり等様々な行事等に利用できます。
郵便物	臨時	郵便物等は事務所で責任をもって受け取り、職員が各居室に配達致します。 書留、宅配便等は事務所で責任をもって一時保管し、ご利用者ご本人へお届け致します。
洗濯室	9:00～16:00	洗濯機、乾燥機各 2 台（設置場所:洗濯室）
ナースコール		廊下、トイレ、浴室、食堂等の共用部分にボタンを設置していますので緊急時等にご利用下さい。
防災設備		天井面に感知器及びスプリンクラーを設置しています。 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、非難場所、避難誘導體制、災害緊急時の通報体制を明示している。
トイレ		トイレットペーパー以外の物は配管詰まりを起す恐れがある為使用しないで下さい。
駐車場		来訪者等の一時的な駐車は、所定の位置に駐車して下さい。 長時間の駐車が必要な場合は、事務所まで申し出て下さい。 駐車場で発生した事故等に関しましては本事業所では一切の責任を負う事ができません。

住宅型有料老人ホームてまり懇談会細則

1. 目的

入居契約書第 1 条及び管理規程 10 条に基づき、本事業所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「住宅型有料老人ホームてまり懇談会」(以下「懇談会」という。)を設置する。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会は本事業所を代表する役職員及び入居者(全員又は代表者)により構成される。
- (2) 入居者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む。)も、構成メンバーとする。
- (3) 本事業所を代表する役員は、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する。
- (4) 入居者と本事業所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する。

3. 懇談会の開催

- (1) 原則として定例懇談会を年 1 回程度開催する。
但し、定例懇談会のほか、本事業所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う。
- (3) 懇談会の進行は本事業所側にて行う。

4. 議題

- (1) 本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) 各年度における介護保険収支、管理費・食費等の収支状況、法人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) 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) 今年度のサービス提供体制の説明等
- (7) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法等

- (1) 開催通知は、書面配布、ホームページや電子メール等、館内掲示、館内放送等により行う。
- (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、全入居者及び身元引受人等に配布します。
議事録の保管は 2 年間とする。

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
定期健康診断	年 2 回の健康診断の実施(任意) 協力病院: 河野内科クリニック 菊陽病院 菊陽台病院	有料 実費	必要
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 ※医師、看護師の管理は、往診時等に限る	無料	必要
健康相談	施設職員	無料	必要
慢性疾病の管理	入居者の慢性疾患については、 状況に応じて個別に対応。	有料 実費	必要
通院介助支援費 (協力病院)	病院受診の際の付き添い *入退院の手続きは行わない。	原則ご家族対応 送迎・職員付添等必要な場合は 1 時間以内は無料 以降 1 時間経過毎に 1,000 円	必要
通院介助支援費 (協力病院以外)	病院受診の際の付き添い *入退院の手続きは行わない。	原則ご家族対応 送迎・職員付添等必要な場合は 1 時間以内は 1,500 円、 以降 1 時間経過毎に 1,500 円	必要
入退院時の同行 (協力病院)	入退院時の付添 *入退院の手続きは行わない。	通院介助と同様	必要
入退院時の同行 (協力病院以外)	入退院時の付添 *入退院の手続きは行わない。	通院介助と同様	必要
入院中お見舞い	入院中先の医療機関に訪問する。		必要
入院中の洗濯物 交換・買い物	入院先の医療機関に洗濯物の預かり 届け、また必要品の買い出しを行う。		必要

==入所者のかかりつけ病院、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療を受けることは差し支えない。
- ・ただし、緊急時等のために入居者の健康状態を当事業所として把握しておく必要がある為、
- ・入居者の主治医や 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る。

以上 3 点については予めご了承下さい。

※上記表内の価格に消費税は含まれておりません。

※「時間」は、本事業所出発時刻～病院受診～本事業所へ到着時刻までとなります。

食事サービス

項目	内容	料金	予約
お食事時間	朝食： 8:00～ 9:00 昼食： 12:00～13:00 夕食： 18:00～19:00	1,500 円/1 日 朝食:400 円 昼食:550 円 夕食:550 円	必要
特別食	本事業所が行う行事等の際に行事等にあわせて、特別食を提供する場合があります。 また、来訪者には入居者と同じメニューでのお食事を提供する事が可能です。	有料	必要
治療食	慢性病等のため、または一時的に治療食を要する方には医師の指示を受ける事により治療食を提供する事ができます。	有料 要相談	
居室でのお食事	医師の指示により食堂でお食事をする事ができない場合は、お食事を居室までお届けする事ができます。	無料	

- お食事を召し上がるかどうかは 2 日前までに職員に申し出て下さい。
申し出がない場合は召し上がるものとして、お食事を準備させていただきます。
- 病院・歯科医療機関等で担当医師からお食事に関する指示書（食事箋）が出されている場合には、本事業所の職員にご提示下さい。

生活相談、助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談、助言	日常生活における入居者の心配事や悩みなどについて、職員がいつでも相談に応じます。 (食事、健康面、趣味、人間関係等) 財産管理や運営等に関する相談に関しては、本事業所が弁護士、税理士等の専門家を紹介する事もできます。	無料	

- 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、相談に応じます。

生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務所管理人 及び職員	職員による次のサービスを提供します。 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	無料	
外部業者の取扱い	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	
買い物等の 介助支援・代行	買い物先での介助、乗降介助含む 買い物支援及び職員による購入代行		必要
役所手続き 介助支援・代行	手続き先での介助、乗降介助含む 必要に応じて代筆支援 入居者の印鑑登録、住民票等役所手続き等		必要
書類作成等の援助	書類作成 公的書類等の記入、作成のお手伝い等 (補助業務に限る)		
居室の掃除	希望により居室の清掃をスタッフが行う。 ※定期掃除の日時の指定はできない。	日常生活 サービス費	必要
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 次のサービスを提供する。 ・植木の水やり・簡単な居室内清掃 ・防災、防犯チェック 入居者不在時の入室についてはあらかじめ了承を いただきます。	日常生活 サービス費	必要
洗濯サービス	希望により、洗濯の代行を行う。 指定の洗濯ネットにて、申し付け下さい。 ※ご自身で、洗濯をされる場合は、 「洗濯使用料」が必要となる。	日常生活 サービス費	必要
リネン交換	シーツ等の貸し出し交換、(2 回/月) クリーニング代含む	管理費に含む 定期以外は有料	
排泄介助・おむつ交換	利用者の身体に合わせた排泄介助、 おむつ交換を行う。		必要
おむつ代	ご希望により、おむつ等の使用については基本的には ご自身で準備して頂くが 事情により当事業所からの購入を希望される場合は 仕入価格にて実費購入して頂く。	仕入価格 (時価)	必要
入浴介助サービス	ご希望により介助が必要な方 脱衣、洗身、入浴、着衣等行う		必要
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、担当職員がお手伝いする。		必要

月払い費用及び使用料一覧表

項目	料金
居室料	月額 42,000 円
管理費	月額 42,000 円
食費 (食材費、調理費含む)	普通食 月額 1,500 円 (朝食:400 円 昼食:550 円 夕食:550 円) 治療食 月額 要相談 行事食 I 食 要相談
介護保険給付 対象外費用	入居者の個人的な希望による、又は個人の選択的な個別介護サービスは原則的には、「都度払い」となる。
公共料金等	居室の水道料金、共有施設の電気、水道料金は、管理費の中に含む。 居室の電気料は、メーター管理により、利用した分実費となる。 NHK 及び有料テレビの料金は、各自支払う。
体験入居	あり
退去時の清掃	退去時の清掃代金 10,000 円(消費税別) ※壁紙等の破れ汚れ等その他破損交換が必要な場合は、実費

※上記表内の価格に消費税は含まれておりません。

身体拘束その他の行動制限防止に係る細則

(基本方針)

1. サービス提供にあたっては、当該入所者及び利用者または他の入所者及び利用者等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、身体拘束その他入所者及び利用者の行動を制限する行為を行わないものとするために本規程を整備する。
2. 当事業所では身体拘束防止に関し、次の方針を定め、常に事業所内に周知徹底させ、一丸となって身体拘束防止に取り組む。
 - (1) 利用者の人格を尊重し、すべての職員が身体拘束防止に関して共通の認識と行動を持つように努める。
 - (2) 事故が起きない環境を整備し、柔軟な応援体制を確保する。
 - (3) 常に代替的な方法を考え、やむを得ず身体拘束を行う場合は、極めて限定的に行う。

(身体拘束に係る検討会について)

本施設内において、随時カンファレンス等を開催し、全従業員に対してもその内容等を周知徹底する。

身体拘束をしなければならないと判断される場合は、「やむを得ず身体拘束する場合の条件」に合致した場合のみとし、その内容、経過及び時間について記録するものとする。

(利用者等への説明)

利用者本人や家族(以下「利用者等」という。)利用者等に対して、身体拘束の内容、目的、拘束時間、時間帯、期間等をできる限り「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」により詳細に説明し、十分な理解・同意を得るように努める。

なお、管理者又は現場責任者が説明を行うものとし、理解を得た場合であっても実際に身体拘束を行う場合には、利用者等に個別に説明し同意を得るものとする。

(拘束の解除)

緊急やむを得ず身体拘束を行う場合でも、常に「緊急やむを得ない状態」であるかどうかを観察し、カンファレンス等で検討し要件に該当しないと判断される場合には直ちに解除するものとする。

(記録の開示と保管)

身体拘束に係る各種の記録については、利用者等から開示請求があった場合は、速やかに開示するとともに、丁寧に説明を行うものとする。

各種記録の保管については、個人の記録とともに保管しその期間も同様とする。

(その他)

本規程に定めのない事項については、その都度検討し見直しを行うものとする。

苦情処理細則

1. 入居者は、施設の状況や事業所が提供するサービスに関し、事業所に苦情を申し立てることができる。
2. 苦情を申し立てることにより、事業所から不利益な取り扱いを受けることはない。
3. 苦情の申し立てと処理の手順は次のとおり。
 - ① 入居者は、苦情内容を口頭又は文書により事業所の苦情窓口の責任者に伝える。
 - ② 担当責任者は、申立てられた苦情内容について申立て者と協議し、問題解決に当たる。
 - ③ 個別に対応可能なものについては、事業所は直ちに対処し、問題を解決する。
 - 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場合は、その内容や解決方法等について、懇談会等を開き協議するものとする。
 - ⑤ 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、管理規程の規定に従い改定を行う。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿、或いは電磁的方法により記録し 2 年間保存する。
4. 当事者間での解決が見つからない場合は、都道府県担当課、菊陽町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 36 条に従って熊本地方裁判所に提訴することができる。
5. 苦情処理の体制は、入居者等が見やすい場所に掲示する。