

有料老人ホーム管理規程

1. 目的

この規程は、住宅型有料老人ホーム ウェルホーム志木入居契約書（以下、「入居契約書」といいます。）第5条の規定に基づき、「ウェルホーム志木」（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、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、自立の方、介護保険上の要支援もしくは要介護状態にある方、または要介護認定を受けていなくても厚生労働大臣が定める特定疾患や障害者総合支援法の対象となる難病の方をいいます。

この管理規定は入居者のほかに次に述べる来訪者を対象とします。

4. 来訪者

来訪者とは次の方をいいます。

(1) 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出が必要です。事業者が定める様式をもってお申し出ください。なお、料金は協議により決定します。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は91室です。各居室の定員数については、入居契約書又は重要事項説明書に記載しています。

ホームの管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の総括のもとに、ホーム職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、基本的に、別表Ⅳ-1②「施設職員の配置状況」のとおりですが、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されますので、ご覧ください。

- (1) 介護（介護保険対象サービスを除く）部門
- (2) 健康管理部門
- (3) 生活相談、助言部門
- (4) 事務・管理部門

6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第5条及び第6条の規定に基づき、次の業務を行います。

- (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) 維持金の返還債務の保全業務(一時金を徴収する場合に限る。)
- (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

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ときは、ホームが設置したのものについては、自ら補修します。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。ただし、入居者等が故意又は過失或いは不当な使用により、居室等を損傷又は汚損したときは、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ます。入居者は、「共用施設の利用細則」に定める利用時間を超えて共用施設を利用するときは、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、入居契約書第8条の規定に基づき、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(オンラインを活用して行うことができるものとします。)は、別表Ⅲ「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、別料金になるかどうか及び要予約かどうかについては別表Ⅳ「サービス一覧表」のとおりです。入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録して、5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くみ上げるとともに、第三者による評価を受け、サービスの質の向上に努めます。

(1) 介護サービス

- (ア) 入居者は、介護保険を使った外部の介護サービスを利用することができます。入居者は、希望する介護サービス事業所と契約することにより、ホームに併設する介護サービス事業所以外のサービスを利用することができます。ホームにおいては、当該介護サービスを補完する介護保険によらない介護サービスを重要事項説明書の「介護サービス等の一覧表」（別表1）により提供します。
- (イ) 介護サービスが提供される場所は、原則として居室です。共用施設において介護サービスが提供される場合は、ホームにおいて利用者間の調整を行うことがあります。
- (ウ) ホームが行う介護サービス等に係る介護職員、看護職員等の配置状況は、重要事項説明書の「5 職員体制」のとおりですが、入居者数、要介護者数の変動等により変わることがあります。
- (エ) 介護場所の変更等については、「介護を行う場所及び変更について」に従って行います。
- (オ) ホームは、入居契約書第7条第六号により、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の制限は行いません。ただし、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、これを開示します。

- (2) 健康管理サービス
 - (ア) 年1回の定期健康診断のほか健康相談等を別表Ⅳ-2②「健康管理サービスに従って行います。
 - (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において、適切な治療が行われるよう必要な協力を別表Ⅳ-2②「健康管理サービス（治療への協力）」に従って行います。
 - (ウ) 協力医療機関及び協力歯科医療機関との「医療協力に関する契約書」は別表Ⅳ-2③のとおりです。
- (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) 食事サービスの提供は別表Ⅳ-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Ⅳ-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Ⅳ-5「生活サービス」に従って行います。
- (6) 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。

12. 費用及び使用料

- (1) 月払いの利用料については、入居契約書に基づきお支払いいただきます。各利用料等の用途などの詳細については、重要事項説明書等をご覧ください。
- (2) 管理費についての取り扱い

別表Ⅵ「費用及び使用料一覧表」のとおりです。食材費、厨房の維持・管理に必要な経費、厨房の水光熱費、食事部門の人件費、食器等の備品・消耗品費等に充当します。
- (3) 食費についての取り扱い

1日前に事業者が定める様式で事業者に欠食の届け出をした場合は、朝・昼・夜それぞれの単価を用いて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費を含む)等は、その都度、その内容により相談させていただきます。
- (4) 入居者等が居室で使用する水道、電気の使用料、電話料及びこれに類する公共料金については、重要事項説明書のとおりです。
- (5) 家賃相当額については、重要事項説明書のとおり負担させていただきます。
- (6) 入居者の個別的な選択により提供される個別的なサービスは、それぞれの具体的内容に従って、別途に、原則都度払い、(又は、月毎の纏め払い)によって負担いただきます。その内容は、重要事項説明書「別表2 介護サービス等の一覧表」をご覧ください。
- (7) 介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。
- (8) 利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して5年間保存します。
- (9) 費用の改定

入居契約書第25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を勘案のうえ、運営懇談会の意見を聴いて改定します。
- (10) 支払方法

入居契約書第22条から第25条までに規定する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、毎月15日までに請求します。ホームは、これに基づき、原則として、その金額を銀行口座から自動引き落としします。
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、その口座から月末までに前月分を自動振替の方法により、ホームの口座にお支払いいただきます。

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）を定めています。該当項目につきまして、ホームはこの定めに従い、対応することとします。

14. 修繕

入居契約書第20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」によります。また、入居者の希望により、同契約書第20条第4項に規定する居室の造作・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。様式1に従って承諾願いをご提出ください。

15. 苦情処理

入居契約書第9条の規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別表VIIIに「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 非常災害等が発生した場合の緊急体制と訓練

ホームが策定した「消防計画」等に従い、入居者の避難等適切な処置を行います。非常時に備え、地域の医療機関と連絡を図り、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。

- 1 感染症や非常災害の発生時において、入居者に対する処遇を継続的に行うため、及び非常事態時の体制で早期の業務再開を図るもの(業務継続計画)
- 2 感染症の予防及びまん延の防止を図るもの。

17. 管理規程の改定

入居契約書第4条第3項の規定に基づき、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。

18. 施行日

この規程は、令和6年11月1日から実施いたします。

19. ホームへの届出様式

ホームに届け出る必要書類は、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。

- | | | |
|----|---|------|
| 1 | 居室の修繕模様替えを行う場合（入居契約書第20条及び管理規程第14項） | 様式1 |
| 2 | 居室及び共用施設等建物、設備の一部を汚損、破壊した場合（入居契約書第20条及び管理規定第8項） | 様式2 |
| 3 | 長期間不在にする場合（入居契約書第2条第3項） | 様式3 |
| 4 | 入居契約書第28条に基づく届出を行う場合 | 様式4 |
| 5 | 入居契約書第34条に基づく届出を行う場合 | 様式5 |
| 6 | 連帯保証人・身元引受人の変更等を行う場合（入居契約書第35条） | 様式6 |
| 7 | 法定代理人の選任等を行う場合（入居契約書第34条4項） | 様式7 |
| 8 | 来訪者が施設に宿泊しようとする場合（管理規程第4項2号） | 様式8 |
| 9 | 共用施設を利用しようとする場合（管理規程第9項） | 様式9 |
| 10 | 施設内に置いて食事をしない場合（管理規程12項3号） | 様式10 |

別表 I

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、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。なお、お使いになる場合には、施設との虚偽が必要です。
- (2) タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちで大きなウェイトを占めるといわれています。寝タバコや歩行中のくわえタバコをなさらない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
大きな地震のときはおちついて行動し、まず火元を消してからクッション等で身体を保護するようにしてください。
- (2) 火事について
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事務室に通報し、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。火災発生時には、スタッフによる避難誘導をいたしますので落ちついて行動してください。消防署の指導により、廊下階段等に物を置かないようお願いいたします。また、年2回避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務室を通してください。
- (2) 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事務室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いたします。

4 ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるゴミ、燃えないゴミを別々にポリ袋に入れ、廊下に設置の専用容器にお入れください。定期的に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、居室前の廊下の清潔保持については、ご協力をお願いいたします。

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。

6 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。

- 7 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、あらかじめ書面によりご相談ください。
入居契約書第20条の規定に従って費用負担を協議させていただきます。
- 8 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備品が破損、汚損した場合、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損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。
- 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。
- 14 施行日
この細則は、令和6年11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
玄関	8:30～17:30	<ul style="list-style-type: none"> 午前8時30分から午後5時30分までの間は、施設への出入りが出来ます。 利用時間以外は、事前に連絡していただくと当日の職員の職員が対応します。 インターホンを鳴らしていただければ、職員が開錠します。
郵便受け	(職員が対応)	<ul style="list-style-type: none"> 普通郵便、新聞、雑誌等は職員が入居者の各居室に配達します。なお、書留、速達、小包、宅配物等については責任をもって受領、保管し入居者にお渡しします。
食堂 兼 機能訓練室	朝食 7:45～9:00 昼食 11:45～13:00 夕食 17:45～19:00 おやつ 15:05～15:30	<ul style="list-style-type: none"> 利用時間内はいつでも利用できます。 配膳下膳及びお茶のサービスは職員が行います。 健康上の理由で食堂での食事が出来ない場合は、居室配膳下膳を行います。 欠食する場合の連絡は、前日の17時まで職員に申し出てください。 いろいろな行事に利用できます。 来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。
相談室 兼 応接室	9:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> 原則として毎日午前9時から午後5時まで利用できます。 利用の際は職員にお声がけ下さい。
脱衣室 及び 浴室	9:00～11:45 13:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> 入浴は計画表に基づいて案内いたします。「週2回」 体調に合わせ、担当職員の指示に従って利用下さい。 入浴用品は施設で用意いたします。
多目的トイレ 車椅子トイレ	随時	<ul style="list-style-type: none"> 共用のトイレは全階にウォシュレット機能付き暖房便座が設置されており、いつでも利用が出来ます。 共用トイレは使用後に必ず水を流して、のちに利用する方のために配慮してください。 備え付けのトイレトーパー以外の紙の使用はご遠慮下さい。

健康管理室	9:00 ~ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> ● 看護師による日常の健康相談を行います。
エレベータ整備	随時	<ul style="list-style-type: none"> ● 譲り合って利用ください。 ● 地震や火災発生時には利用できません。 ● エレベータ内に閉じ込められた場合等の非常時には、専用の押しボタンを押すことにより事務所と連絡が取れます。
ナースコール整備	随時	<ul style="list-style-type: none"> ● 居室内に設置しているナースコール設備は各階のスタッフ室に通じており、呼び出しには速やかに対応します。 ● 事務室から入居者の様子について問い合わせる場合があります。
消防用設備等	火災発生時	<p>施設内には消防用設備等のうち、下記の各整備が設置されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 消火器 ● スプリンクラー ● 自動火災報知設備 ● 消防機関へ通報する火災通報整備 ● 避難器具 ● 誘導灯
避難設備	常時	<p>避難通路、避難階段、避難場所、避難誘導體制、災害緊急時の通報体制を明示しています。 緊急時の館内非常放送設備有り</p>
防火・避難設備	常時	<p>建物の構造</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建物の構造は、耐火建築物です。 <p>火災の早期発見</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 施設内の各居室、廊下、共用室等に自動火災報知設備が設置されています。 ● 自動火災報知設備が感知する前に火災を発見した場合は各階建築物の中央部の廊下に設置されている赤色の火災報知設備のボタンを押すことにより、「火災の」発生を知らせる事が出来ます。 <p>避難階段</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 避難時には階段を利用できます。 ● 階段内は防火戸により区画され安全が確保されます。 ● 防火戸は手で押すと解放されますが、必ず閉まった状態にしておきます。 <p>消火器</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 各階に、火災発生時の初期消火活動を行うための消火器が設置されています。

運営懇談会細則

1 目的

入居契約第8条及び管理規程第10項に基づき、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「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（施設長）及び入居者（全員又は代表者）により構成されます。
- (2) 入居者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。

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。但し、定例懇談会のほか、ホーム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) 施設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) 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) 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、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。議事録は5年間保存します。

7 施行日

この細則は令和6年11月1日から実施します。

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Ⅳ－１① サービス等の一覧表（重要事項説明書の「サービス等の一覧表」を参照してください）
- 別表Ⅳ－１② 施設職員の配置状況（重要事項説明書「３．従業者に関する事項」を参照してください）
- 別表Ⅳ－２① 健康管理サービス
- 別表Ⅳ－２② 健康管理サービス（治療への協力）
- 別表Ⅳ－２③ 医療協力に関する協定書
- 別表Ⅳ－３ 食事サービス
- 別表Ⅳ－４ 生活相談・助言サービス
- 別表Ⅳ－５ 生活サービス

健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
定期健康診断	<ul style="list-style-type: none"> 協力医療機関にて受診の機会を設けます。 訪問診療にて対応することがあります。 	実費	あり
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> 個別健康管理、定期的にバイタルチェックを行います。 体調不良時は、主治医や関係機関と連携し対応します。 	無料	随時
健康相談	<ul style="list-style-type: none"> 基本的には訪問診療にて対応致します。 	無料	随時
慢性疾患管理	<ul style="list-style-type: none"> 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。 		

- 料金は、利用者様の医療保険を適用した医療行為、治療に関しては実費の負担。
- 入居者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、健康状態について問い合わせることがありますので、あらかじめご了承ください。

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	<ul style="list-style-type: none"> 訪問診療をご利用ください。 病気または怪我により診断、治療が必要となった場合、職員が下記のサービスを提供いたします。 <p>但し、健康保険に基づく医療費の一部負担の保家に健康保険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> <ul style="list-style-type: none"> 原則日常の通院介助は行いません。 		
救急時対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が通報を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>		

- 医療費について
傷病により、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入居者の負担となります。
- 病院・歯科医療機関等への表記支援については、原則として、表記料金を頂きます。「介護サービス等の一覧表」もご覧ください。

協力医療機関協定書

医療法人〇〇〇〇〇〇〇 (以下、甲という。)とMpathy株式会社(以下、乙という。)は、乙が運営する住宅型有料老人ホーム「ウエルホーム志木」(以下、施設という。)において施設に入居する者の通常並びに緊急時の医療行為に関する協定を締結する。
本協定書は2部作成し、双方が各一部を保有するものとする。

第1条 甲は、施設に入居している利用者が希望した場合、健康診断を行う。

第2条 甲は、施設に入居している利用者の状況に応じて往診、訪問診療棟を行う。

第3条 乙は、施設に入居している利用者が発病等による診療治療の必要が生じたときは、その解決のために甲を協力を求めることができる。

第4条 甲は、禅定により乙から協力を求められたときは、やむを得ない事情のある場合を除き、乙に協力するものとする。

第5条 契約期間は、令和5年8月1日から1年間とする。この契約は乙から甲に対して、文書による契
約終了の申し出がない場合は、自動更新するものとする。

第6条 前各条に定めのない事項については、甲乙協議して決定するものとする。

この協定の成立を証するため、本書2部作成し、当事者記名押印の上、双方が各一部を保有するものとする。

令和 年 月 日

甲

印

乙 東京都渋谷区渋谷四丁目5番6号
トキワビル401号室
Mpathy株式会社

代表取締役 杉江陸

印

食事サービス

項 目	内 容	料 金
食事時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 朝食 7:45～9:00 ● 昼食 11:45～13:00 ● 夕食 17:45～19:00 ● おやつ 15:00～15:30 	<ul style="list-style-type: none"> ● 朝食 350円 ● 昼食 350円 ● 夕食 383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します。下膳サービスもします。	無料

- 食事を召し上がるかどうかは前日17：00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準備します。
- 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ください。

別表Ⅳ－４

生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金
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>例えば (食事、健康面、趣味、人間関係等の相談項目と担当相談員等の表示)</p>	

別表Ⅳ－5

生活サービス

項 目	内 容	料 金
事務室 (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 ● 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 	施設管理費に含む
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、理容店等の取次ぎ、予約	無料
代行	原則、対応していません。	
書類作成等の援助	原則、対応していません。	
金銭管理	原則、対応していません。	
居室清掃	週一回程度行います。	
ゴミ収集 リネン交換 洗濯	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期的に収集致します。 ● 定期的にリネン交換を行っています。 ● 業者に依頼します。 汚染・緊急時は都度対応いたします。	無料 無料 1ネット770円
居室への配膳下膳	<ul style="list-style-type: none"> ● 居室まで食事や配膳下膳致します。 ● 体調不良時や、感染対策が必要な時に対応します。 	

- 金銭管理については、埼玉県有料老人ホーム設置運営指導指針においても本人が行うことを原則としています。しかし、入居者の状況及び家族の状況により必要な場合もありますので、実際には必要に応じてご相談させていただきます。具体的な管理方法やご本人及び身元引受人への報告方法などを協議の上、決めさせていただきます。

別表V

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家賃相当額	月額 53,500円(非課税)
管理費 (水道光熱費、共用部分の維持管理・事務管理部門)	月額 32,500円(非課税)
食 費	月額 32,500円 (30日) 日額 1,083円 (朝食 350円) (昼食 350円) (夕食 383円) ● 治療食 応相談 ● 特別食 応相談
介護報酬負担額	介護保険制度の居宅介護サービスの利用契約をしている場合、利用者負担額は実費個人負担となります。
医療費等	医療保険を用いた、あるいは実費等により診療を行うことによって個別に発生した医療費等は実費個人負担となります。
介護用品等	入居者が使用した介護用品等は実費個人負担となります。
体験入居	● 利用料金 1日 10,000円 ● 食費 1日 1,083円 (朝食350円、昼食350円、夕食383円)

別表VI

修繕項目と費用負担

入居契約書第20条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通りです。

修繕項目	ホールの費用負担	入居者の費用負担
1. フローリング床の張り替え 2. 窓ガラスの取り換え 3. レースカーテンの取り換え 4. 窓クロスの張り替え 5. 天井クロスの張り替え 6. 電球・径行等の張り替え 7. 照明器具の取り換え 8. 洗面化粧台の取り換え 9. ドア及びドアノブの取り換え 10. その他の軽微な修繕	日常的な使用による経年劣化の場合は施設にて負担	入居者による破損の場合は実費にて請求

- 入居者のご希望による造作や模様替えについて、当様式に準じて協議させていただきます。承諾願（様式1）をご提出ください。

苦情処理細則（作成例）

- 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なります。
 - 5 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、管理規定15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条第八号により介護保険課等の公的機関に対する相談等によるほか、入居契約書第42条に従って大分地方裁判所に提訴することができます。
- 志木市役所高齢者支援課 TEL:047-445-1141
- 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
この細則は令和6年11月1日から実施します。

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

代理人氏名

印

介護居室変更の同意書

私は、入居契約書第12条第4項に基づき、下記の内容にて介護等の場所の変更に同意します。

変更後の介護等の場所	
変更の理由 (介護等の内容等の変更について)	
医師の意見	
変更の条件 ①居室の大きさ ②権利の変更 ③新たな利用料金 ④利用料金の変更方法 ⑤変更後の前払い金・介護等一時金の徴収方法	
身元引受人等の意見	
その他	

(様式1)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

居室内造作・模様替え承認依頼書

入居契約書第20条第4項及び管理規程第14項に基づき、下記の通り居室の修繕(又は造作・模様替え)を行いたく届け出いたします。

修繕・造作・模様替えの内容
費用の負担者
業者名 (連絡先)
工事期間

・ご入居者様の希望により居室の造作や模様替え等を行う場合にはこの様式を使用し、設置者に申し出てください。

(様式2)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

施設破損等届出

私は当施設の部分を(破損・汚損・滅失・その他)いたしましたので入居契約書20条及び管理規程第8項に従い届け出いたします。

破損をした場所
破損等をした原因
破損等をした物
破損等をした日時 年 月 日

(様式3)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

長期外出届出書

入居契約書第2条第3項に基づき長期にわたって外出致しますので届け出いたします。

外出期間
年 月 日 から 年 月 日 まで
外出先(支障のある場合は記入して頂かなくても大丈夫です)
外出期間中の連絡先
外出中の居室の管理方法
外出中の管理費、食費等の精算方法について
年 月 日 朝 ・ 昼 ・ 夜 から 年 月 日 朝 ・ 昼 ・ 夜 まで

(様式4)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

契約解除届出

入居契約書第28条に基づき契約を解除いたしたく届け出いたします。

ホーム退去予定年月

年 月 日

- ・ご入居者側からの解約申し入れは、少なくとも30日前に行うこととなっております。
- ・この届け出を提出しないで退去した場合は、事業者がご入居者の退去の事実を知った翌日から起算して30日目をもって入居契約は解約されたものと「推定される」又は「見なされる」ことがありますのでご注意ください。

(様式5)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

身上事項変更届

入居契約書第33条に基づき下記事項について届け出いたします。

変更のあった者	入居者・身元引受人 印
届け出の事項	氏又は名 変更後の氏又は名
	住 所 変更後の住所及び連絡先 (連絡先)
	死亡、後見人、保佐人、補助人の審判、破産の申立、強制執行、仮差押え、仮処分、競売、民事再生法の申立、任意後見契約の締結等 その他()
届け出事項に発生日時	年 月 日

(様式6)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

身元引受人変更事項

入居契約書第33条に基づき身元引受人の変更を届け出致します。

旧身元引受人	氏名			
	住所			
新身元引受人	氏名	男・女	歳	印
	住所(連絡先)			
	入居者との続き柄			
	職業			
身元引受人の変更事由				

(様式7)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

法定代理人選任・変更届出書

入居契約書第33条に基づき身元引受人の変更を届け出致します。

旧法定代理人	氏名			
	住所			
新法定代理人	氏名	男・女	歳	印
	住所(連絡先)			
	入居者との続き柄			
	職業			
法定代理人の選任・変更事由				

・入居契約書第33条においては、ご入居者若しくは身元引受人について成年後見人の審判があったとき、及び任意後見人を選任したときの届出を求めています。管理規程ではこの他に成年後見人又は任意後見人の変更があったときも、この様式による届出を求めています。

(様式8)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

来訪者の施設内宿泊承認依頼書

下記の者を当施設内に宿泊させたく管理規程第4項に基づき宿泊承認依頼書を提出いたします。

宿泊者	氏名	男・女	歳	
	現住所(連絡先)			
	入居者との続き柄			
宿泊場所	申請者の居室			
宿泊期間	年	月	日	から
	年	月	日	まで
食事	不要			
	必要(内容)			

(様式9)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

共用施設使用承認依頼書

下記施設を使用したく管理規程第9項に基づき、施設使用承認依頼書を提出いたします。

使用施設名	
使用日時	年 月 日 午前・午後 時から 午前・午後 時まで
使用目的	
使用者氏名	入居者 入居者以外

(様式10)

年 月 日

ウェルホーム志木
施設長 様

氏名

印

欠食届出書

私は、下記のとおり施設が提供する食事を喫食しませんので、管理規程第12項第3号に基づき届出致します。

月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食

注1)毎月食事代は、喫食実績に基づき精算されます。食事の要否を正しく報告することが、食事代に関するトラブルの解消につながります。