

有料老人ホーム 管理規程

1. 目 的

この規程は、有料老人ホーム入居契約書（以下「入居契約書」といいます）第5条の規定に基づき「介護付有料老人ホームスローライフもんぜん」（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）が快適で心身共に充実、安定した生活を営む事に資すると共にホームの良好な生活環境を確保する事を目的とします。

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し良好な環境の保持に努めるものとします。

3. 入居者

入居者とは、概ね70歳以上で入居時自立の方からを対象と致します。居室は、すべて個室です。
この管理規程は、入居者の他に次に述べる同居者及び、来訪者、体験入居者を対象とします。

4. 同居者、来訪者及び、体験入居者

同居者、来訪者及び、体験入居者とは次の方をいいます。

(1) 同居者

- (ア) 同居者とは、入居者の付き添い、介助、看護等の目的で居室内に長期に渡り同居する人をいいます。
- (イ) 同居者としては、家族や親戚の方又は、介護人、看護師等の方が対象となります。
- (ウ) 同居者は、1名とし期間は、一ヶ月以内とします。
- (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、同居者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出来ませんが、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いただきます。

(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、ホームへの届出と許可が必要です。尚、日数は1ヶ月に一度、2泊3日以内とします。

(3) 体験入居者

- (ア) 体験入居者とは、ホーム入居を検討される方が事前に入居体験を行いホームの実態を確認する事を言います。
- (イ) 事前に申込書、個人情報の使用に係る同意書、診療情報提供書を頂き、空き居室がある場合に受け付け致します。
- (ウ) 体験入居の期間は、1泊2日又は、2泊3日迄とします。但し、1名1回のみとさせていただきます。又、体調を悪くされた場合は、その時点で終了とさせていただきます。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は、介護居室50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為に下記の部門を設置し、施設長の統括の基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」の通りですが、入居状況等により変動する事があります。職員体制及び、変動の状況は、施設内に掲示されますので確認下さい。

- (1) 介護部門
- (2) 健康管理部門
- (3) 食事部門
- (4) 生活相談・助言部門
- (5) 生活サービス部門
- (6) レクリエーション部門
- (7) 事務・管理部門

6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第4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、「居室等」といいます）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) 一時金（入居一時金方式を選択の場合）の返還債務の保全業務及び、基金に係る保証依頼業務
- (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) 入居者への業務の報告
- (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事ができます。

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時、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又は、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Ⅱ「共用施設等の利用細則」に基づいて利用する事ができます。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為、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「スローライフもんぜん運営懇談会」を設置します。運営懇談会は、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、別料金となるかどうか及び、要予約かどうかについては、別表Ⅳ「サービスの一覧表」のとおりとします。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汲み上げると共に、サービスの質の向上に努めます。

(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、介護保険法令に示された提供基準により介護サー

ビス等の一覧表を作成して介護サービスを提供します。この介護サービスには、要介護者に対する「特定施設入居者生活介護」サービスを含みます。

- (イ) 介護サービスの内容は、別表Ⅳ-1①「介護サービス等の一覧表」のとおりです。介護サービスは、(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(介護予防)特定施設入居者生活介護費、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) 介護が提供される場所は、原則として各居室(全室介護居室)です。
- (エ) 介護職員、看護職員等の職員配置状況は、原則として別表Ⅳ-1②「施設職員の配置状況」のとおりですが、入居者数、要介護者の数の変動等により夜間管理体制をとる等、介護職員の配置状況が変わる事があります。但し、介護保険法令の他、新潟県有料老人ホーム設置運営指導指針の「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・要介護者毎の特定施設等サービス計画において示します。
- (カ) 介護場所の変更については、入居契約書第12条の規程と別表Ⅳ-1③「介護等を行う場所等の変更」に従って行います。
- (キ) ホームは、入居契約書第7条五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、身体を保護する為、緊急やむをえない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動の制限は、行いません。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、その際の入居者の心身状況、緊急やむをえなかった理由を記録し5年間保存します。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) 事業所は、身体拘束の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。
 - 1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者にも周知徹底を図るものとする。
 - 2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - 3) 介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。
- ア) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止するため次の措置を講ずるものとする。
 - 1) 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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) 第3項に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
 - 5) 従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとする。
 - ①採用時研修：採用後1ヶ月以内
 - ②継続研修：年2回
 - 6) 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
 - 7) 事業所は、従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
 - 8) 事業所は、適切な施設運営の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業規則が害されることを防止するための方針の明確化などの必要な措置を講じるものとする。

(2) 健康管理サービス

- (ア) 年1回の定期健康診断の他、健康相談等を別表Ⅳ-2①「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、協力歯科医療機関等において適切な治療が受けられるよう必要な協力を別表Ⅳ-2②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「医療協力に関する協定書」は別表Ⅳ-2③「医療協力に関する協定書」のとおりです。

- (3) 衛生管理等
- 1) 事業所は、入居者の使用する施設、設備及び備品又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるものとする。
 - 2) 事業所において、食中毒及び感染症が発生し、又はまん延しないよう次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - (ア) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (イ) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
 - (ウ) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防まん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。
- (4) 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。
 - (ウ) 食事サービスの提供は、別表Ⅳー3「食事サービス」に従って行います。
- (5) 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。
- (6) 生活サービス
- 家事全般に関するサービス・生活利便等のサービスを別表Ⅳ-5「生活サービス」に従って提供します。
- (7) 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・出席等について事前にスタッフルームに連絡下さい。
- (8) 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（入居一時金方式と月払い方式が有り特に注釈の無い場合、文中内容は、共通です。）
- (1) 入居一時金方式を利用の方については、入居契約（入居一時金方式型）第23条に基づき入居一時金は、入居時まで払いいただきます。その使途、返還方式、一時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、入居一時金一覧表及び、重要事項説明書を確認下さい。
 （算定根拠及び、算定方法）
 地代、建設費、修繕費、借入利息、管理事務費等を参照し想定居住期間を勘案して算出した家賃相当額です。 月額 35,000 円×償却期間月数 84 か月÷3,000,000 円
 - (2) 月払いの家賃、管理費、食費、居室の電気代実費及び、入居者の希望した個人的サービスの費用は、別表Ⅴ「月払い費用一覧表」によります。
 - (3) 管理費についての取り扱い
 管理費は、共用施設等の維持・管理費、事務管理部門の人件費及び、事務費に充当致します。
 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及び、30日以上長期不在等の場合においては、不在日数1日につき524円（税込）を減額致します。
 ※管理費月額68,860円の内、生活サービスに係る部分相当金額15,720円を30日で割って1日当りを算出
 - (4) 食費についての取り扱い
 入居契約書第14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「月払い費用及び、使用料一覧表」の金額のとおりです。
 前々日までに欠食の届けをした場合は、喫食実績に基づき精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電気の使用料については、電気メーターを検針し別途実費負担頂きます。

- (6) 介護サービスの内、要支援者及び、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（一定の所得の有る方は、2割又は、3割：毎年7月に行政より通知されます「介護保険負担割合証」交付により明確になります）が必要です。利用者各自の負担については「介護認定に伴う確認書」を確認下さい。
- (7) その他介護用品費は、別途実費にて負担いただきます。
- (8) 一時金、利用料その他入居者の負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録し5年間保存します。
- (9) 費用の改定
入居契約書第27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
入居契約書第24条から第26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20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とします。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、その口座から毎月29日までに前月分を自動振替の方法によりホームの口座に支払いいただきます。その場合、消費税を加算していただきます。
13. 禁止及び、制限される行為等
入居契約書第20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、対応する事と致します。
14. 修繕
入居契約書第21条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。又、入居者の希望により同契約書第20条2項四号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上、行うものとします。添付様式3に従って承諾願いを提出下さい。
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、意見は、別表Ⅶ「苦情処理細則」により解決を図ります。
16. 原状回復（平成25年4月1日以降に入居された方から適用します。）
入居時及び、退去時の居室の状態については、別表Ⅷの「入居時・退去時の物件状況確認書」により入居者・身元引受人と施設担当者双方立会いの基、確認するものとします。入居契約書第31条に規定する原状回復及び、入居者の費用負担の内容及び、方法については、双方合意した確認の結果に基づき協議するものとします。
17. 非常災害等への対応
ホームが策定した地域の環境及び、利用者の特性に応じた「消防計画」並びに「災害発生時の対応マニュアル」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の連携を図り、定期的に避難訓練を行いますので協力を願います。
(2) 事業所は、前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。
18. 記録の整備
ホームは、入居者に対するサービス提供等に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存致します。
(1) 一時金、利用料その他入居者が負担する費用の受領記録
(2) 提供した具体的サービス内容等の記録
(3) 緊急止むを得ず行なった身体拘束の内容等に関する記録
(4) 利用者に関する市町村への報告等の記録
(5) 苦情の内容等に関する記録
(6) 事故の状況及び、事故に対する処置状況の記録

- (7) 従業者、設備、備品及び、会計に関する記録
- (8) サービスの提供を他の事象者に委託した場合の契約内容及び、実施状況等の記録

19. その他運営にあたっての重要事項

- (1) ホームは、事業実施に当たっては、社会的使命を十分に認識し、職員の資質向上を図る為、研究・研修の機会を設け適切なサービスの提供が行えるよう職員の勤務体制を整えます。
- (2) 事業所は、全てのホーム職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する法令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。
- (3) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定通所介護（指定総合事業通所型サービス）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じるものとする。
 - 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うものとする。
- (4) ホームは、新潟県暴力団排除条例の基本理念に則り暴力団又は、暴力団員等による不当な行為を防止し、これにより生じた不当な影響を排除するものとします。

20. 管理規程の改定

入居契約書第5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。

21. ホームへの届出様式

ホームに届ける必要事項は、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を行う場合（入居契約書第12条3項一号及び二号）	様式1
介護場所の変更に関し本人の同意をとる場合（同契約書第12条4項三号）	様式2
居室の修繕・造作・模様替えを行う場合（同契約書第21条及び管理規程14項）	様式3
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。 （同契約書第21条及び管理規程8項）	様式4
長期間不在する場合（同契約書第20条第3項一号）	様式5
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6-1, 2, 3
入居契約書第37条に基づく通知を行う場合	様式7
身元引受人の変更等を行う場合（同契約書第38条）	様式8
法定代理人の選任等を行う場合	様式9
返還金受取人の変更を行う場合（同契約書第39条2項）	様式10
契約当事者以外の第三者が同居する場合（同契約書第40条及び管理規程4項1号）	様式11
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）	様式12
共用施設を利用しようとする場合（管理規程9項）	様式13
施設内において食事をしない場合（管理規程12項4号）	様式14
駐車場を使用する場合	様式15
体験入居をしようとする場合（管理規程4項3号）	様式16

施行期日

この規程は、平成 19 年 10 月 1 日から実施する。

改定履歴

平成 24 年 4 月 1 日 一部改定

平成 25 年 4 月 1 日 一部改定

この規程の改定（12の(3)管理費の変更）について平成26年4月1日から施行する。

この規程の改定（3 入居者定義の変更）について平成27年6月1日から施行する。

この規程の改定（5 居室数 30→50）について平成 27 年 7 月 1 日から施行する。

この規程の改定（3 入居者定義の追加 4(1)(7)特別な介助の下線追加 (2)(4)日数定義の確定 (3)(4)申し込み内容の追加 (3)(4)期間の変更と終了定義追加）について平成 29 年 2 月 20 日から施行する。

この規程の改定（12 (3) 管理費の変更、(6) 文言変更）について 2019 年 10 月 1 日から施行する。

この規程の改定（文書中の文言整合等）について 2020 年 4 月 1 日から施行する。

この規程の改定（12 (3) 管理費の変更）について 2022 年 4 月 1 日から施行する。

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為、施設の使用にあたっては、管理規程による他、次の事項を遵守下さい。

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の使用をして下さい。
- (2) 施設敷地内は、原則禁煙と致します。
- (3) 居室に設置する以下のものは、消防法及び、総務省令で定められた防災物品又は、防災処理をして使用下さい。
 - ・カーテン
 - ・長さが 1 メートル以上の暖簾
 - ・じゅうたん
 - ・カーペット（但し電気カーペットで、配線が内蔵されているものを除く）

2. 災害時の心構え

建物は、構造上十分な耐震性・耐火性・耐久性をもっていますが、万一の災害発生時の心構えとして次の事項について協力下さい。

- (1) 地震について
あわてて廊下、屋外等に飛び出す事は、かえって危険です。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等で身体を保護するようにして下さい。
- (2) 火事について
建物内で火災を発見した時又は、万一自分の居室で出火した場合は、速やかに施設職員に知らせて下さい。火災発生時には、スタッフによる避難誘導を致しますので落ちついて行動して下さい。
消防署の指導により通路、避難口等に物を置かないよう願います。
又、年 2 回避難訓練を行いますので必ず参加下さい。
- (3) 台風について
台風の風でガラスが割れる事はありませんが、屋外に置いてあるものが風にあおられてガラスを割れる事があります。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願います。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、1 階事務室を通して下さい。
- (2) 防犯には、各入居者の方々の協力が不可欠です。挙動不審者を見かけた時は、直ぐスタッフに連絡する等、互いに連絡をとり合い防犯に協力を願います。

4. 鍵の管理

鍵を紛失した場合、或いは、錠を破損した場合は、必ず事務室に連絡下さい。

5. 駐車場

施設敷地内に駐車場があります。来訪者等が使用の場合には、事務室迄、連絡下さい。

6. ごみ処理

- (1) ごみは、燃せるごみ、燃せないごみに分けて所定の場所に出して下さい。毎日定時に収集致します。
- (2) 共用部分の清掃は、ホームで行いますが、居室前の通路等の清潔保持については、協力を願います。

7. 水漏れ

居室内で床に水を流しますと他の入居者の迷惑になります。洗面化粧台に係る排水口は、常に目づまりのないよう気をつけると共に、水の流し放し等のないよう注意下さい。

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恐れがあります。互いに他の入居者の生活を侵さないよう配慮下さい。

9. 掲示

各種行事等の予定或いは、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見逃しのないよう願います。

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Ⅵの通りです。

11. 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、次のものです。

(設備機器、備品の内訳)

トイレ、エアコン、照明器具、洗面化粧台

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、緊急通報ボタンを押して通報して下さい。通報があり次第、施設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恐れがありますので注意下さい。

14. 施行日

この細則は、平成 19 年 10 月 1 日から実施致します。

改正履歴 平成 21 年 10 月 1 日 改正

この規程の改定 (4 項) については、平成 28 年 7 月 1 日より施行します。

この規程の改定 (5 項 入居者常時利用文言削除) については、平成 29 年 2 月 20 日より施行します。

別表Ⅱ

共同施設等の利用細則

1 階

項 目	利用時間	利用方法
フロント		来訪者等の受付は、ここで行います。
ロビー		来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。
大浴室		9：30～16：00 は、占有として介護職員が付いた入浴時間です。 時間により「男湯」「女湯」の切り替えがあります。 スケジュール表を張り出します。
特殊浴室		9：30～16：00 は、占有として介護職員が付いた入浴時間です。 脱衣室が大浴室と共用の為、上記の大浴室の切り替えに合わせた「男湯」「女湯」の利用となります。尚、この浴室の湯は、真水です。
ランドリー		入居者自身で利用できるランドリーです。
カルチャールーム		独占して使用する場合は、予約制になります。 ■ 和室 ■ 図書室・談話室 ラウンジ
理美容室		■ 予約制です。

2、3、4階

項 目	利用時間	利用方法
リビング・ダイニング		食事、お茶、娯楽等に利用いただけます。 キッチンがついていますので料理・湯沸し等に利用下さい。
談話コーナー		小上がりがあります。
個人浴室		予約制で利用できます。
トランクルーム		入居者の私物保管用ロッカーです。

施行期日

この規程は、平成 19 年 10 月 1 日から実施致します。

改定履歴

この規程の改定（1階浴室の占有の介護職員が付いた入浴時間）について平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

この規程の改定（1階の売店の欄 削除 2階介護付き変更済に伴う階の追加）について平成 29 年 2 月 20 日から施行する。

別表Ⅲ

運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第8条及び、管理規程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共に充実した生活を実現する為に、必要な事項について意見を交換する場として「スローライフもんぜん運営懇談会」（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及び、入居者により構成されます。
- (2) 入居者の内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。
- (4) 入居者とホーム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、民生委員等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に2回開催します。但し、定例懇談会の他、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、一時金返還債務の保全状況、入退去の状況、要介護者の状況、サービス提供の状況
- (2) 各年度における管理費、食費等の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容
- (3) 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・介護職員配置体制・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入居者及び、身元引受人等に配布します。記録は、5年間保存します。

7. 施行目

この細則は、平成19年10月1日から実施致します。

8. 改定履歴

平成25年4月1日 一部改定

別表Ⅳ

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致します。

別表Ⅳ－１①	介護サービス等の一覧表
別表Ⅳ－１②	施設職員の配置状況
別表Ⅳ－１③	介護を行う場所等の変更
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
別表Ⅴ	月払い費用及び、使用料一覧
別表Ⅵ	修繕項目と費用負担
別表Ⅶ	苦情処理細則

別表Ⅳ－１①

介護サービス等の一覧表

		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		介護予防特定施設 入居者生活介護費、 各種一時金、月額の 利用料等で実施する サービス		別途利用料を徴 収した上で、実 施するサービス		備 考 (税込)	
介護サービス									
食事介助	なし	あり	なし	あり	なし	あり	時価 週2回を超える分は 1,650円/回 週2回を超える分は 4,400円/回 660円/15分		
排泄介助・おむつ交換	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
おむつ代	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
入浴（一般浴）介助・清拭	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
特浴介助	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
身辺介助（移動・着替え等）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
機能訓練	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
通院介助（協力医療機関）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
通院介助 （協力医療機関以外）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
生活サービス									
居室清掃	なし	あり	なし	あり	なし	あり	週2回を超える分は 660円/1回 週1回を超える分は 330円/1回 週2回、週2回を超 える分は1回660円 時価 月3,300円 時価 週1回指定日、超は 660円/15分 660円/15分 月2回指定日、超は 660円/15分		
リネン交換	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
日常の洗濯	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
居室配膳・下膳	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
入居者の嗜好に応じた特別な食事	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
おやつ	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
理美容師による理美容サービス	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
買い物代行（通常の利用区域）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
買い物代行（旧上越市内に限る）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
役所手続き代行（ホーム管轄内）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
金銭・貯金管理	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
健康管理サービス									
定期健康診断	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
健康相談	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
生活指導・栄養指導	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
服薬支援	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
生活リズムの記録（排便・睡眠等）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
入退院時・入院中のサービス									
移送サービス	なし	あり	なし	あり	なし	あり	660円/15分		
入退院時の同行（協力医療機関）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
入退院時の同行 （協力医療機関以外）	なし	あり	なし	あり	なし	あり			
入院中の洗濯物交換・買い物 （旧上越市内の病院）	なし	あり	なし	あり	なし	あり	週1回		
入院中の見舞い訪問 （旧上越市内の病院）	なし	あり	なし	あり	なし	あり	週1回		

※ 買い物は、日用品、食品等とさせていただきます。又、洋服等好みが出るものは、控えさせていただきます。

※ 旧上越市外・県外の洗濯物交換、買い物、見舞い訪問は、原則として行ないませんが、別途相談下さい。

別表Ⅳ－1②

施設職員の配置状況

職種別の従業者の人数及び、その勤務形態

有料老人ホームの人数及び、その勤務形態

実人数	常勤		非常勤		合計	常勤換算 人数
	専従	非専従	専従	非専従		
施設長		1			1	0.2
生活相談員		2			2	1
看護職員		3			3	2.2
介護職員	18	4	4	1	27	23.2
機能訓練指導員		3			3	0.8
計画作成担当者		1			1	0.8
栄養士（管理栄養士）				1	1	0.4
調理員						
事務員		1			1	0.875
その他従業員			8		8	3.3

1 週間の内、常勤の従業員が勤務すべき時間数

40 時間

※ 常勤換算人数とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を該当事業所において常勤の従業員が勤務すべき時間数で除する事により該当事業所の従業者の人数を常勤の従業員の数に換算した人数をいう。

従業者である介護員が有している資格

延べ人数	常勤		非常勤	
	専従	非専従	専従	非専従
社会福祉士			1	
社会福祉主事	1	3		
介護福祉士	12	4	2	
実務者研修	2			
介護職員初任者研修	1		2	
介護支援専門員	2	1	1	

従業者である機能訓練指導員が有している資格

延べ人数	常勤		非常勤	
	専従	非専従	専従	非専従
理学療法士				
作業療法士				
言語聴覚士				
看護師及び准看護師		3		
柔道整復士				
あん摩マッサージ指圧師				

夜勤を行う看護職員及び

介護職員の人数

最少時の人数（宿直の従事者を除いた人数）

3

平均時の人数

3

2022 年 4 月 1 日現在

特定施設入居者生活介護の提供に当たる従業者の人数及び、その勤務形態

実人数	常勤		非常勤		合計	常勤換算 人数
	専従	非専従	専従	非専従		
生活相談員		2			2	1

看護職員		3			3	2.2
介護職員	18	4	4	1	27	23.2
機能訓練指導員		3			3	0.8
計画作成担当者		1			1	0.8
その他従業員		2	8	1	10	4.7
1 週間の内、常勤の従業員が勤務すべき時間数						40 時間
※ 常勤換算人数とは、当該事業所の従業員の勤務延時間数を該当事業所において常勤の従業員が勤務すべき時間数で除する事により該当事業所の従業員の人数を常勤の従業員の数に換算した人数をいう。						
従業員である介護員が有している資格						
延べ人数	常勤		非常勤			
	専従	非専従	専従	非専従		
社会福祉士			1			
社会福祉主事	1	3				
介護福祉士	12	4	2			
実務者研修	2					
介護職員初任者研修	1		2			
介護支援専門員	2	1	1			
従業員である機能訓練指導員が有している資格						
延べ人数	常勤		非常勤			
	専従	非専従	専従	非専従		
理学療法士						
作業療法士						
言語聴覚士						
看護師及び准看護師		3				
柔道整復士						
あん摩マッサージ指圧師						
管理者の他の職務との兼務の有無 兼務は有り						
管理者が有している当該業務に係る資格等	なし	あり	資格等の名称 介護福祉士			
特定施設入居者生活介護の利用者に対する看護職員及び、介護職員の常勤換算方法による人数割合（要介護認定者に対し）						3 対 1

従業員の当該介護サービスに係る業務に従事した経験年数等						
	看護職員		介護職員		生活相談員	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
前年度 1 年間の採用者数	1		5	1	1	

前年度1年間の退職者数		1	3	2	1	
業務に従事した経験年数						
1年未満の者の人数	1		5	1	1	
1年以上3年未満の者の人数	2		6		1	
3年以上5年未満の者の人数			2			
5年以上10年未満の者の人数			5	2		
10年以上の者の人数			4	2		
	機能訓練指導員		計画作成担当者			
	常勤	非常勤	常勤	非常勤		
前年度1年間の採用者数	1					
前年度1年間の退職者数		1				
業務に従事した経験年数						
1年未満の者の人数	1					
1年以上3年未満の者の人数	2					
3年以上5年未満の者の人数						
5年以上10年未満の者の人数						
10年以上の者の人数				1		
従業員の健康診断の実施状況				なし	あり	

別紙Ⅳ－１③

介護を行う場所等の変更

要介護時（認知症を含む）に介護を行う場所		居室は、全て介護居室（全室個室）ですので介護は、各居室において行います。
入居後に居室又は、施設を住み替える場合	一時介護室へ移る場合 （判断基準・手続き、追加費用の要否、居室利用権の取扱等）	居室は、全て介護室ですので一時介護室は、ありません。
	介護居室へ住み替える場合 （同上）	居室は、全て介護居室ですので原則として居室の住み替えは、ありません。但し、居室に空室があり担当医師が入居者の心身の状況を考慮して居室の変更の必要性を認めた場合、入居者及び、身元引受人等の同意を得て目的施設内の居室を変更する事があります。この場合、2、3階居室と4階居室での住み替えの場合のみ月額利用料が異なる為、増減が発生いたします。尚、利用権の変更は、無く、入居一時金の償却も入居期間は、通算して計算する為、変更は、ございません。
	他のホームへ住み替える場合 （同上）	提携している他のホームは、ございません。

別紙Ⅳ－２①

健康管理サービス

項 目	内 容 等
-----	-------

定期健康診断	上越医師会による健康診断の実施と協力歯科医療機関の五智歯科クリニックによる口腔内診断を実施します。
健康管理	・個別健康管理 ・看護職員による健康情報の継続的管理
健康相談	・定期健康相談日を設け協力医療機関及び、協力歯科医療機関の医師による定期健康相談を行います。 ・日常的には、平日9時～17時の間で利用者及び、家族からの健康相談について看護職員が承り、その内容に応じて協力医療機関、協力歯科医療機関と連絡をとり対応します。
慢性疾患管理	入居者の慢性疾患については、ケアプランに基づきその状況に応じて個別に対応します。状況に応じ看護職員による健康管理及び、担当ケアマネージャーとの相談により状態に合わせた医療管理体制を確保します。

注1) 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療を受けられる事は、差支えありません。
但し、緊急時の為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事がありますのであらかじめ了解下さい。

別表Ⅳ－2②

健康管理サービス（治療への協力）

項 目	内 容 等	料金(税込)	予 約
日 常 医 療 支 援	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留意下さい。 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・歯科医療機関又は、専門医への通院介助 ②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介助 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、入院中の御見舞、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	協力医療機関以外 の対応は 660円/15分 入院中の見舞、洗濯物のお届けは 週1回を超える ものは660円/15分	
救急時 対応	急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がその知らせにより的確かつ迅速に応急処置に当たります。又、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或いは、救急入院が受けられるようとり計ります。		

注1) 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金及び、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。

注2) 協力病院・協力歯科医療機関への表記支援については、介護保険に含まれています。協力外病院及び歯科医療機関等への表記支援については原則、表記料金を頂きます。「介護サービス等の一覧表」を確認下さい。

別紙Ⅳ－2③

平成23年4月1日

医療協力に関する協定書

甲 上越市中央1-23-26

ふもと クリニック

院長 竹之内 民夫



乙 上越市大字大日34番地5

株式会社 リポーン

代表取締役 飛田 尚文



医療法人 ふもと クリニック (以下甲という) は、株式会社リポーン (以下乙という) と、乙が運営する介護付有料老人ホーム「スローライフもんぜん」の入居者の受診・治療その他医療全般に関し、次のとおり協定する。

1. 甲は乙の入居者が高齢であり何らかの慢性疾患を持っているケースが多いことあるいは老化から罹病しやすい状態や環境のあることに鑑み、甲の有する診療科目において、これらの受診、治療に協力する。
(診療科目：内科、整形外科、小児科、皮膚科)
2. 入居者が、甲の診断の結果、入院加療が必要とされる場合には、乙は本人の同意を得ることとし、甲は入院医療機関を手配する。
3. 甲は、入居者に対して、年2回の定期健康診断実施と乙が実施する年4回の健康管理の結果、必要に応じて外来受診の協力をする。
4. 本協定に定めの無い事項、事態については、甲、乙双方で協議の上、誠意を持って対処するものとする。
5. 乙は甲に対して協力医療機関としての協定料として毎月30,000円(税込)を支払うものとする。
6. 本協定の有効期限は1年とし、その後は期間満了の1ヶ月前までに双方からの特段の異議申出の無い限り自動更新されるものとする。
ただし、利用度合い等により契約の見直しを図る。

以 上



医療協力に関する協定書

平成19年 8月 9日

甲 上越市五智1丁目13

五智歯科クリニック

院長 丸田 隆司



乙 上越市藤巻9番5号

有限会社 リボーン

代表取締役 飛田 尚文



五智 歯科クリニック (以下甲という) は、有限会社リボーン (以下乙という) と、乙が運営する介護付き有料老人ホーム「スローライフもんぜん」の入居者の歯科診断、健康管理、受診、治療その他医療全般に関し、次の通り協定する。

1. 甲は乙の入居者が高齢であり何らかの慢性疾患を持っているケースが多いことあるいは老化から罹病し易い状態や環境のあることに鑑み、甲の有する診療科目において、これらの受診、治療に協力する。
(診療科目： 歯科)
2. 入居者が、甲の診断の結果、通院加療が必要とされる場合には、乙は本人の同意を得て、原則として甲への通院を支援する。
3. 甲は、入居者に対して、乙が実施する年2回定期歯科診断、乙の行なう年4回健康管理に協力する。
4. 本協定に定めのない事項、事態については、甲、乙双方で協議の上、誠意を持って対処するものとする。
5. 乙は甲に対して協力医療機関としての協定料として毎年 30000 円を支払うものとする。
6. 本協定の有効期限は1年とし、その後は期間満了の1ヶ月前迄に双方からの特段の異議申し出の無い限り自動更新されるものとする。但し、利用度合い等により契約の見直しを図る。

(この規定は平成19年10月1日より有効)

以 上

協力医療機関に関する協定書

一般財団法人上越市地域医療機構（以下「甲」という）と株式会社リポーン（以下「乙」という）は、乙が運営する特定施設入居者生活介護「介護付き有料老人ホームスローライフもんぜん」における協力医療機関としての支援体制に関し、次の通り協定を締結する。

（協力医療機関名）

第1条 協力施設は、甲が運営する「上越地域医療センター病院」とする。

（連携・支援を要する施設名）

第2条 連携支援を要する施設の概要は次の通りです。

- ・施設名 介護付き有料老人ホームスローライフもんぜん
- ・住 所 新潟県上越市下門前 1910 番地
- ・定 員 50 名

（協力事項）

第3条 スローライフもんぜんの利用者が加齢等に伴う体調の変化により病状に急変があった場合、甲の専門とする分野において受診、治療に協力する。また、入院が必要な場合については、これに協力する。

（契約期間）

第4条 本契約の有効期間は、2021年1月 1日から2021年12月31日までの1年間とする。
ただし、契約満了の1ヵ月前までに、甲乙いずれか一方から、契約解除等の意思表示がない場合は、更に1年間継続するものとし、以降も同様に継続するものとする。

（契約解除）

第5条 本契約は、甲乙いずれか一方から1ヵ月以上の予告をもって解除することができる。

（その他）

第6条 本契約に疑義が生じたとき又は本契約の定めのない事項については、甲乙協議のうえ、誠意をもって解決にあたるものとする。

以上、契約の証として本書2通を作成し、甲乙それぞれ記名押印のうえ、各自1通を保有するものとする。

2020年 12月 17 日

甲 新潟県上越市南高田町6-9
一般財団法人 上越市地域医療機構
理事長 土橋 均



乙 新潟県上越市大字大日34番地5
株式会社リポーン
代表取締役 飛田 尚文



別表Ⅳ－３

食事サービス

項 目	内容等
食事時間	朝食 7:30～ (1食 691円) 昼食 12:00～ (1食 691円) 夕食 18:00～ (1食 691円) 1日3食2,073円 (税込)
治療食	慢性病等の為、又は、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(規定の食費を超えた場合は、差額実費を負担いただきます)。
特別食	特別食には、ホームが提供する行事食等も含まれています。尚、来訪者には、入居者と同じメニューで食事の提供を致します。
居室での食事	病気等の理由でリビング・ダイニングでの食事ができない場合は、食事を居室まで届けます。

注1) 食事を召し上がるかどうかは、前日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。

2) 病院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、ホームの担当者に提示下さい。

別表Ⅳ－４

生活相談・助言サービス

項 目	内容等
生活相談・助言等	・日常生活における入居者の心配事や悩み等については、職員がいつでも相談に応じます。 ① 食事に関する事 ②健康に関する事 ③生活、趣味、人間関係等

(注) 身元引受人の変更や成年後見制度に関する問題についても相談に応じます。

別紙Ⅳ－５

生活サービス

項 目	内 容 等
スタッフルーム	・職員による次のサービスを提供します。 不在時の伝言、郵便物・新聞・雑誌、その他配達物の受付、保管・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、家族への連絡 その他勤務体制・時間の変更等の通知
金銭管理	・身元引受人が管理される事を原則としホームでは、管理致しません。
居室清掃	・年1回室内の大掃除、消毒及び点検を行います。清掃日時、内容は別に定めます。
不在時の居室管理	・防災、防犯チェック (入居者不在時の入室については、承認を頂きます)
ゴミ収集	・ごみは、燃せるごみ、燃せないごみに分けて所定の場所に出して下さい。毎日定時に収集致します。
内部情報サービス	・施設内で行われる諸サービスのスケジュール、内容及び、日常生活における諸連絡については、掲示板等により知らせます。

別表Ⅴ

月払い費用一覧表

項 目	料 金
一時金方式月額家賃	・ 2/3 階居室 月額 47,000 円（非課税） ・ 4 階居室 月額 57,000 円（非課税）
月払い方式月額家賃	・ 2/3 階居室 月額 65,000 円（非課税） ・ 4 階居室 月額 75,000 円（非課税）
管理費	・ 月額 税込 68,860 円（本体価格 62,600 円）
食費	・ 日額 税込 2,073 円（1 食当たり 691 円） 治療食、特別食は、別途確認下さい。
その他	・ 居室電気料金（居室の個別メーターによる清算）、ケーブルテレビ接続料、町内会費
入居者の個人的な希望の利用料	・ 管理規程別表Ⅳ－1①介護サービス等の一覧表「その都度徴収するサービス」による（原則都度払いであるが、月単位にまとめて徴収する事がある）

別表Ⅵ

修繕項目と費用負担

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. 内装のクロス張り替え	○（経年による場合）	○（入居者の故意・過失の場合）
2. 床の張り替え	○（経年による場合）	○（入居者の故意・過失の場合）
3. 窓ガラスの取替え	○（経年による場合）	○（入居者の故意・過失の場合）
4. カーテン等の取替え	○	—
5. 電球、蛍光灯の取替え	○	—
6. ヒューズの取替え	○	—
7. 給水栓の取替え	○	—
8. 排水栓の取替え	上記に準じます	上記に準じます
9. その他軽微な修繕		

注）入居者の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。承認願（様式 3）を提出下さい。

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事ができます。
2. 苦情を申し立てる事によりホームから不利益な取り扱いを受ける事は、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である管理者に伝えます。
 - ②解決責任者（総合施設長）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、入居者全員の利害又は、安全等に関する内容である事が判明した場合は、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苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、管理規程16項の規定に従い改定を行います。
 - ⑥苦情の内容は、苦情処理報告書に記録し、5年間保存します。
4. 当事者間で解決が難しい場合には、苦情解決を公益社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情処理委員会に付託する事が出来ます。同協会における苦情処理は、協会の苦情処理規定に従って行われます。
5. 当事者間での解決がつかない場合は、前4項の他に都道府県担当課、新潟県国民健康保険団体連合会等の公的機関の相談窓口での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事ができます。
6. 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。
7. 施行日
この細則は、平成19年10月1日より実施します。

改定履歴

平成25年4月1日 一部改定

この規程の改定（別表Ⅳ-1①の時価・Ⅳ-2②の料金・Ⅳ-3の食事費用・Ⅴの管理費/消費税増税等に伴う変更）について平成26年4月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1①の日常の洗濯・おやつ料に伴う変更）について平成26年11月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1②施設職員の配置状況 ③ Ⅴ 2階追加）について平成27年7月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1②施設職員等の配置状況 Ⅵ 2.床の張替え追加）について平成28年7月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-2①ふもとクリニック→上越医師会 回数定義の変更 別表Ⅳ-3 特別食の文言修正、食事変更時、前々日→前日 別表Ⅳ-4 財産管理等の削除 別表Ⅳ-5 葬儀関連の削除）について平成29年2月20日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1①通院介助・買物/役所手続き・同行の単位時間/料金変更 別表Ⅳ-1②施設職員の配置状況 別表Ⅳ-2②健康管理サービスの単位時間/料金変更）について2019年4月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1①料金の税別表示 別表Ⅳ-2②料金の税別表示 別紙Ⅳ-5 金銭管理の文言修正、本人→身元引受人 別表Ⅴ管理費の変更）について2019年10月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1②施設職員の配置状況 その他文書中の文言整合等）について2020年4月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-2③協力医療機関の追加）について2021年1月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1①料金の税込表示 別表Ⅳ-2①施設職員の配置状況 別表Ⅳ-2②料金の税込表示 別表Ⅳ-2③協力医療機関の追加 別表Ⅳ-3 食費の税込表示 別表Ⅴ 食費の税込表示）について2021年4月1日より施行します。

この規程の改定（別表Ⅳ-1①おやつ価格の変更 別表Ⅳ-1②施設職員の配置状況 別表Ⅳ-3 食事サービスの食費変更 別表Ⅴ管理費、食費の価格変更）について2022年4月1日より施行します。