

実里管理運営規程

		管理運営規程
I		施設職員の配置状況
II		一般居室等の使用細則
III-1		共用施設等の利用細則
III-2		共用施設等の利用細則
IV		運営懇談会会則
【 サービス一覧表 】		
V-1	①	健康管理サービス
V-1	②	健康管理サービス(治療への協力)
V-2		医療協力に関する契約書
V-3		食事サービス
V-4		生活相談・助言サービス
V-5	①	生活サービス
V-5	②	生活サービス
VI		費用及び使用料一覧表
VII		修繕項目と費用負担
VIII		苦情処理細則
*		その他

実里管理運営規程

1 目的

この規定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条規定に基づき「実里」(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「ホーム」といいます。)が快適で心身ともに充実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者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60歳以上の方で入居時に自立であっても認定を受けて要介護又は要支援となる見込みのある方及び日常生活で介護の必要な方をいいます。

4 同居者及び来訪者

(1) 同居者

- ・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。
- ・同居者としてはご家族・ご親戚の方、または介護人、看護師等の方が対象となります。
- ・同居人は1名とし、期間は1ヶ月以内とします。
- ・同居を希望される場合はホームの許可が必要です。
- ・同居人は入居者の生活支援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ときは退去していただきます。
- ・同居人は原則としてホームでの食事サービスを自費で受けることができますが、介護サービス等の各種サービスを受けることができません。
- ・同居者については一泊4,000円(食費込)を入居時に負担していただきます。

来訪者

- (2) 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。
- ・宿泊はホームへの届出が必要で宿泊料は1泊6,000円(食費込)2泊以内です。

5 管理運営規程組織

ホームの居室数は、一般居室数は、一般居室20室です。定員数については、重要事項説明書に記載します。ホームの管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の統括のもと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 I「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ことがあります。定期的に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) 介護部門(介護保険対象サービスは除く)
- (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) 事務・管理部門

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) 入居者が使用する一般居室及びその備え付け設備(以下、「一般居室等」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
- (4) 防犯・防災に関する業務
- (5) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (6) 職員の管理と研修
- (7) 帳簿の作成及び記録の保存業務
- (8) サービス提供等に係る損害賠償に関する業務
- (9) 地域との協力

7 居室の設備及びその利用

入居者等は一般居室等を別表Ⅱ「一般居室等の使用細則」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、一般居室等を定期的に検査し、保全上必要と認められた時は、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、入居者等が故意又は過失或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Ⅲ「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。入居者は別表Ⅲ「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、施設の承認を得るものとし、

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、ホームと入居者からなる「実里運営懇談会」を設置します。運営懇談会は別表Ⅳ「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及び要予約かどうかについては別表Ⅴ「サービス一覧表」のとおりとします。

(1) 利用できる各種サービス

ア) ホームにおいては、介護保険法に基づく介護サービスは行いません。同サービスの提供が必要な場合は、入居者が個々に訪問介護事業所等と契約し、介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けることとなります。

イ) ホームは、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に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。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、2年間保存します。また、ご家族等の要求がある場合及び監督機関等と指導等がある場合には、これを開示します。

- (2) 健康管理サービス
- ア) 希望時の定期健康診断のほか健康相談等を別表V-1①「健康管理サービス」に従って行います。
 - 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別表V-1に従って行います。
 - ウ) 病気・怪我等で治療が必要になった場合や通院・入院等・緊急時の対応等においては別表V-1②「健康管理サービス(治癒への協力)」に従って行います。
 - エ) 協力医療機関との「医療協力に関する協定書」は別表V-2「医療協力に関する契約書」の通りです。
- (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、必要な職員を配置します。
 - イ) 医師の指導による治療食等の特別食を提供します。
*状況によっては対応ができません。
 - ウ) 食事サービスの提供は別表V-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V-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V-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。年間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。

12 費用及び使用料

- (1) 月払いの管理費、食費、家賃相当額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VI「費用及び使用料一覧表」によります。
- (2) 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、介護保険対象外の日常生活支援サービス等に係わる人件費。
 - ・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及び60日以上長期不在等の場合においては規定の金額を減額いたします。
 - ・管理費は、各居室の電気料、共同施設の電気料、共同施設の水道料及び光熱費、共同トイレのトイレトーパー等日常支援に係る使用した費用。
- (3) 食費についての取り扱い
- 食費は次のものに充当します。食材費、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VI「費用及び使用料一覧表」の金額の通りです。5日前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。

- (4) 入居者等が居室で使用する電気の使用料及びこれに類する公共料金については、これを供給する事業者の料金規定及び支払方法によります。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します。
- (5) 駐車場等の使用料、入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用については別VIに従ってお支払い頂きます。
- (6) 家賃相当額については、重要事項説明書6「利用料金」の欄をご覧ください。
- (7) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(8) 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。

(9) 支払方法

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毎月15日までに請求します。入居者は請求に基づき原則としてその金額を所定の口座へ7日以内に振込にて支払うものとします。

家賃管理費は、翌月分を当月末日までにお支払いいただきます。

食費とその他費用に関しては、当月利用分を翌月末日までにお支払いいただきます。

なお、消費税のかかるものは加算していただきます。また、振込手数料は入居者等の負担とします。

13 禁止及び制限される行為等

入居契約書第21条により、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。

14 修繕

入居契約書第22条3項で定める軽微な修繕については、別表VII「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22条3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。この場合、管理者にその旨の書面を提出していただきます。

15 苦情処理

入居者からの苦情又はご意見は、別表VIII「苦情処理細則」により解決を図ります。

16 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。

17 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。

18 施行日

この管理規程は令和3年6月1日から実施いたします。

附則

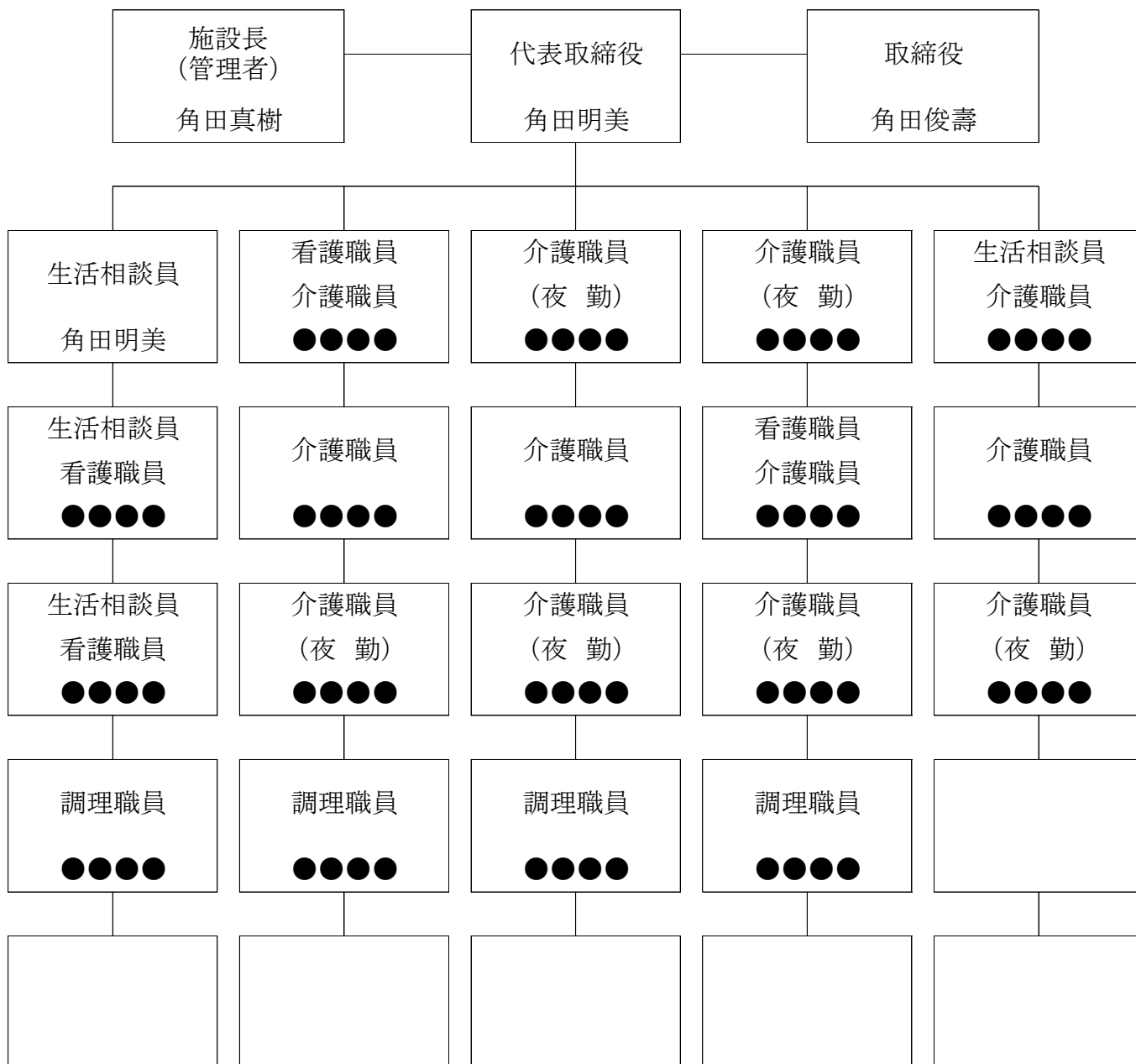
この管理規程は、令和5年10月1日から実施いたします。

附則

この管理規程は、令和7年9月1日から実施いたします。

施設職員の配置状況

株式会社つのだ 住宅有料老人ホーム実里・デイサービス実里



* 上記職員:住宅有料・デイの兼務

令和7年9月1日現在

別表Ⅱ

一般居室等の使用細則

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します。
- (2) 暖房器具をご使用になる際には、必ず職員に申し出てください。
- (3) 施設内は禁煙とします。
- (4)ライターやマッチ等は自室へ持ち込まないでください。

2 災害時の心構え

建物は耐震・木造・平屋構造です。万一の災害発生時の心構えとして、次の事項についてご協力ください。

(1) 地震について

相当な揺れをお感じになると思いますが、あわてて廊下・外等に飛び出すことはかえって危険です。大きな地震のときは落ち着いて行動し、まず火元を消してから布団やクッションなどで自身の命・身体を保護するようにしてください。

(2) 火事について

自分の居室から火を出さない限り延焼する恐れはありません。もし、火災が発生したときは、窓や出入口の戸をよく閉めて、火や煙が室内に入らないようにしてください。また、万一自分の居室で出火した場合は、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よく閉めて延焼防止に心掛けてください。

火災発生時には、職員による避難誘導を致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等に物を置かないようお願いします。また、年1回消防署立ち合いの避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

(3) 土砂災害について

近年土砂災害が発生しています。県や市の指示に従い職員による避難誘導を致しますので落ちついて行動してください。また、年1回市役所立ち合いの避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

(4) 台風について

渋川市・群馬県等の避難指示等にて、職員が避難指示・誘導等を行いますのでご協力をお願いします。

(5) 避難口等について

火災等の非常時には、避難用として、2個所に避難口を設置しています。非常時以外はご使用にならないようお願いします。非常口付近には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようお願いします。

状況により玄関が避難口として使用することもあります。

3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務所を通してください。
- (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、直ぐ事務所・職員に連絡する等お互いに連絡をとり合い防犯にご協力をお願いします。

4 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専用容器にお入れください。毎日定時に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いします。

5 水漏れ

浴室、洗面化粧台等に係る排水口は、常に目詰まりの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ください。

6 防音

ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は一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。

7 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ホールに掲示しますので、お見逃しのないようお願いします。

8 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。入居契約書の定めに準じて費用負担を協議させていただきます。

9 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、備品の内訳を記載しておく)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。

10 緊急時の対応等

- (1) 健康上、防犯上等の緊急時には、職員へ連絡してください。すぐに職員が駆けつけ対応します。

11 その他

トイレはトイレ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。

* 居室内の備品一覧表については別紙参照

12 施行日

この細則は、令和3年6月1日から実施いたします。

附則

この細則は、令和5年10月1日から実施いたします。

附則

この細則は、令和7年9月1日から実施いたします。

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務所 (フロント)	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員が勤務しない日はありません。 ・ 夜間は当直スタッフが勤務しています。
正面玄関	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 午後9時から午前6時まで正面玄関は施錠されています。 ・ この時間帯のホームへの出入りは職員へ連絡をして、開錠してもらってください。
郵便物等	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便物等の配達物は事業所のポストへ配達されます。 ・ なお、書留、宅配物等は事務所で責任をもって一時保管をさせていただきます。
談話コーナー	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来訪者との歓談の場、仕事の打ち合わせまたは、各種の相談の場として利用できます。
緊急通報設備	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居室・トイレ等にはナースコールを設置していますので緊急時に使用出来ます。 ・ 居室用のナースコールは持ち運び可能となっています。
防災設備	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 廊下・食堂等には天井面に感知器及びスプリンクラーが設置して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。
避難経路	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各居室内に避難経路を掲示しています。ご確認ください。
ゴミ収集	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 室内のゴミ箱内のゴミは、毎日定時で回収致します。
健康管理室	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 看護師・介護職員の勤務時間内にご利用が可能です。 健康相談 : 月に一度医師により実施 : 看護師の勤務時間内に可能
トイレ	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ トイレ備え付けのペーパー以外の紙を使用され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。 ・ 汚れてしまった場合には職員へお知らせください。 ・ ペーパーがない時には職員へお声がけください。
食堂	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座席につきましては、どなたがどこに座って頂いても大丈夫です。 ・ 汚れていたら職員へお声がけください。 ・ 新聞や雑誌・レク用品等につきましては食堂でご使用ください。

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
食堂	朝食 7:30 ~ 8:15 昼食 12:00 ~ 12:45 おやつ 10:00 ~ 15:00 夕食 18:00 ~ 18:45	<ul style="list-style-type: none"> ・体調不良時 ⇒ お部屋までの配膳・下膳の対応・食事介助(有料)は致します。ただし、食事時間は前後することもございます。 ・希望食 ⇒ 希望者は、事前に職員と相談のうえ予定を立てて買い物外出する事や希望を伺い購入することができます。外出付添い・購入費用は有料となります。 ・食事介助は有料(15分:330円)となります。 ・このエリアは機能訓練室としても使用致します。
浴室	偶数日:男性 奇数日:女性 13:00 ~ 16:00 月曜日 ~ 土曜日	<ul style="list-style-type: none"> ・利用希望者はあらかじめ職員と相談のうえ、予定を立てての有料での使用となります。 入浴: 基本的に一人で行える場合 550 円 介助を要する場合 要支援者 600 円 要介護1 700 円 要介護2 700 円 要介護3 800 円 要介護4 1,000 円 要介護5 1,100 円 ・上記は有料で15分での料金となります。 ・シャワー浴は入浴の費用と同様です。 ・交代で使用する為綺麗にご使用をお願い致します。 ・時間外での入浴を希望する方につきましては、介護保険サービスのご利用をお勧めいたします。
理美容	毎月1回	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめ職員へ申し込んで頂き有料予約制で利用ください。 ・協力理美容師が来所する場合と職員の付添いで行きつけの理美容院で行う場合と選べます。 ・理美容院代・職員の付添い費用(15分:330円税込み)となります。
ランドリー	10:00 ~ 16:00	<ul style="list-style-type: none"> ・洗濯設備があり有料(1回:370円税込み)での利用が出来ます。 ・週1度の洗濯(衣類・リネン各1回)については無料となります。 ・利用希望者は、職員へお声がけください。
駐車場	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・利用希望者の方は職員へ申し出て下さい。 ・1カ月:4,000円(税込み)となります。

費用:別表VI「費用及び使用料一覧」によりご負担頂きます。

運営懇談会細則

1. 目的

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「実里運営懇談会」(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(社長)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、民生委員など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、定例懇談会を開催しない為、代替措置として下記の内容を実施します。
 - ・ 定期的に入居者の身体状況や活動の様子等について情報をお便りやお電話でお伝えする。
 - ・ イベントなどの参加協力をお願いする。
 - ・ 入居者・身元引受人等の方に対して住まいの満足度に関するアンケート調査・意見箱の設置を行い、その結果について入居者・身元引受人へ報告を行う。感染症対策等で開催が困難な状況の際には事前に書面等で通知して同意を頂くこととします。
- (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、要介護者等の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理費、食費その他のサービス費用及び使用料の改定
- (3) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (4) 入居者の意向の確認や意見交換
- (5) 各年度の職員数・介護職員配置体制・資格保有の状況、介護職員勤務時間の説明等
- (6) 検討課題・検討内容・次回までに検討すべき課題等
- (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) 要介護者等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、記録を作成し希望者に配布します。
議事録は2年間保存します。

7. 施行日

この細則は、令和3年6月1日から実施いたします。

附則

この細則は、令和5年10月1日から実施いたします。

附則

この細則は、令和7年9月1日から実施いたします。

別表V-1 ①

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
健康診断	健康診断:希望時	有料	必要
健康管理	個人別健康管理 看護師による健康情報の継続的管理 生活状況の記録	無料	不要
健康相談	月1回の協力医療機関の医師による健康相談	有料	必要
慢性疾患管理	入居者の慢性疾患については、その状況に応じて医師の指示のもと、看護師が個別に対応します。	無料	不要

注) 入居者のかかりつけ医の病院・医師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"> ・病気または怪我等により診断、治療が必要のなった場合、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費等については、自己負担が生じる場合がありますので、ご注意ください。 		必要
	①通院 <ul style="list-style-type: none"> ・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又は専門医への通院介助 	有料 330円/15分	
	②入院 <ul style="list-style-type: none"> ・入院治療が必要となった場合、入居者のかかりつけ医師・病院、施設の協力医療機関等への入院介助 	有料 330円/15分	
	③その他のサービス 1) 通院、入院、退院に際し、職員による事務手続きの代行、医療機関への付添い等 2) 入院中のお見舞い、郵便物・洗濯物のお届け、療養中の服薬支援等 3) 入院中の付添い・療養中の服薬支援等	1) 有料 330円/15分 2) 有料 330円/15分 3) 有料 440円/15分 550円/15分 880円/15分 (いずれも税込み)	
緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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の確かつ迅速に対応し応急処置等を行います。 ・また、状況により医師と連絡を取り協力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。 ・緊急搬送先は基本的に協力医療機関となります。 ・緊急搬送先の希望がある際には、事前に管理者へご相談ください。 ・救急搬送で医療機関に同行した場合の帰りの交通費(タクシー代金等)は、入居者の負担とさせていただきます。 	有料 ◎8時～17時 440円/15分 ◎17時～21時 990円/15分 ◎21時～8時 1,320円/15分 (いずれも税込み)	不要
		有料	

※ 全て税込とする

注1) 協力医療機関:北毛病院・北毛診療所となっています。別紙V-2参照

注2) 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。

注3) 協力病院・協力外病院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。

協力医療機関契約書

北毛診療所(以下甲という)と株式会社つのだ(以下乙という)は、以下のとおり協力医療機関契約を終結する。

1 協力内容

甲は、乙より乙の利用者の救急時を含む診療申し入れに対し、必要な診察及び処置等迅速に適切な対応をとるよう努めるものとする。

2 契約期間

この契約の期間は、契約の日から1年とする。但し、期間満了の1か月前までに、甲・乙いずれかのより契約終了の意思表示がない場合には、引き続き継続するものとする。

3 その他事項に関しては、甲と乙の協議により決定する。

4 本契約を証するため、本書二通を作成し、甲、乙各自一通を保有する。

令和 2 年 / 月 28 日

甲

群馬県渋川市赤城町津久田908-22

北毛診療所

TEL 0279-24-2818

FAX 0279-25-0849

理事長 阿久澤 暁

乙

群馬県渋川市赤城町津久田266番地13

株式会社 つのだ

代表取締役 角田明美



協力医療機関契約書

北毛病院(以下甲という)と株式会社つのだ(以下乙という)は、以下のとおり協力医療機関契約を終結する。

1 協力内容

甲は、乙より乙の利用者の救急時を含む診療申し入れに対し、必要な診察及び処置等迅速に適切な対応をとるよう努めるものとする。

2 契約期間

この契約の期間は、契約の日から1年とする。但し、期間満了の1か月前までに、甲・乙いずれかのより契約終了の意思表示がない場合には、引き続き継続するものとする。

3 その他事項に関しては、甲と乙の協議により決定する。

4 本契約を証するため、本書二通を作成し、甲、乙各自一通を保有する。

令和 2 年 / 月 28 日

甲

群馬県渋川市有馬237-1
北毛保健生活協同組合
北毛病院

理事長 阿久澤 暁



乙

群馬県渋川市赤城町津久田266番地13
株式会社 つのだ

代表取締役 角田明美



食事サービス

項目	内 容	料 金	予 約
食事時間	朝食 7:00 ~ 7:45	朝:360円	不 要
	昼食 12:00 ~ 12:45	昼:690円	
	夕食 17:45 ~ 18:30	夕:600円	
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。	有 料	必 要
特別食①	・定期的に行うイベントで提供する食事となります。 ・イベントに参加されるご家族様のお食事も事前に注文を取らせていただき準備させていただきます。	有 料	必 要
特別食②	・提供する食事の他に希望される食事などがある場合には、事前にご相談を頂き対応可能です。	有 料	必 要
居室での食事	・病気等の理由等で食堂での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。 ・下膳サービスも致します。	朝:360円 昼:690円 夕:600円	不 要
食事介助	・食事介助を要する場合には有料(15分:330円)となります。 ・食事の提供時間が多少前後することがあります。	有 料 330円/15分	不 要
おやつ等	*購入希望の物を立替払いで対応	有 料	必 要

注1) 食事を召し上がるかどうかは5日前までに職員へ申し出て下さい。

申し出がない場合は召し上がるものとして準備し、キャンセル料金が発生いたします。

注2) 病院等で担当医師から食事に関する指示書(食事箋)が出されている場合には、ホームの職員へご提示ください。

内容によっては対応できない場合がございます。

注3) 特別食は、ホームが定期的に提供する行事食等も含まれています。

注4) 居室での食事については、感染症等の恐れ・体調不良時等の恐れがある際の対応とさせていただきます。

※ 税込み金額とする

別表V-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	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。 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	無料	不要
	財産管理や運用等に関する相談に関しては、ホームが弁護士、税理士等の専門家を紹介します。	有料	必要

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。

生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務室	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・雑誌その他の配達物の受付、 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 その他の勤務体制・時間変更等の通知	無料	不要
外部業者の取り扱い	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	不要
不在中の居室管理	入居者が居室を開けられる場合、希望により次のサービスを提供します。 植木の水やり・簡単な居室清掃・防災・防犯チェック 入居者の不在時の入室についての承諾をあらかじめ頂きます。	無料	必要
ゴミ収集	毎日1回居室のゴミ集めを行います。 ゴミは分別してください。	無料	不要
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、原則として、玄関ホール内の掲示板によりお知らせいたします。	無料	不要

注1) 代行サービスの料金:立替払いは毎月の支払い時に含める

注2) 金銭管理サービスの料金:立替払いは毎月の支払い時に含める

注3) 居室清掃サービスの予約:事前に日程のご連絡をします

注4) 日常の洗濯サービスの予約:布団や毛布等の有料サービス内容時は予約必要となります。

注5) 日常の洗濯サービス:週2回以上の希望時、布団や毛布等に洗濯は有料になります。

★ 金銭管理についてはホームでは行えません。

必要に応じてご希望時には費用の立替払いをさせていただきます。

別表V-5 ②

生活サービス

項目	内容	料金	予約
代行	職員が次のサービス(例)を代行します。 例) 近くの店での生活用品の購入 ・税金等租税公課の納付	有料 立替払い	不要
書類作成等の援助	【書類作成】 例) 公的書類等の記入・作成のお手伝い 【手続き】 例) 入居者の印鑑登録・住民票等の役所手続き * 司法書士業務に抵触しないことに注意のこと	有料	必要
居室清掃	【定期的な清掃】 窓ガラス・エアコン清掃は業者へ依頼し請求させていただきます。 エアコンについては年1回実施致します。 カーテンの洗濯は有料(1回:370円税込み)で行います。 エアコンのフィルター等の清掃は適宜ホームで行います。	有料 無料	不要
金銭管理	管理は行えません。 立替払い等で請求時に含み請求させていただきます。 事前に入居者の方の希望を伺い、身元引受人の方への連絡を行い承諾は頂きます。	有料	不要
日常の洗濯	日常の洗濯(衣類・リネン各1回)は週1回は行います。 衣類は個人一人分まとめた洗濯となります。 洗濯物は入居者様の使用品に限ります。	無料	不要
ランドリー	日常の洗濯以外は有料(1回:370円税込み)となります。 希望時は職員へお声がけください。 ※自己判断できない方につきましては職員で判断します。	有料	不要
葬儀関係	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。	有料	必要
理容・美容	あらかじめ職員へ申し込んで頂き有料予約制です。 協力理髪店の理美容師が来所する場合と職員の付添いで行きつけの理美容院へ行く場合とで選べます。 理美容代・職員の付添い費用(15分:330円(税込み))は有料となります。	有料	必要
リネン交換	週1回リネン交換は無料で行います。 汚染時の交換は随時無料で行います。	無料	不要

* 不明点等要相談

別表VI

費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家賃相当額	1か月あたり 80,000 円 * 共益費込
管理費	1か月あたり 10,000 円 * 冬季:11月～3月までは暖房費として3,000円別途で徴収致します。
介護用ベッド	月額使用料 3,300円 (税込み)
車椅子	月額使用料 1,800円 (税込み)
トイレ	月額使用料 1,100円 (税込み)
駐車場使用料	月額使用料 4,000円 (税込み)
電化製品	持ち込み電化製品 1個 : 1カ月330円 例) 電気毛布・電気あんか・パソコン・冷蔵庫・ラジオ等
ランドリー	衣類・リネン各2回目以降の洗濯希望時 1回370円(税込み)
食 費	月額 30日として 49,500円 (31日:1,650円追加) 朝食:360円 / 昼食:690円 / 夕食:600円 【おやつ】 5日前までにキャンセルの申し出があった場合は徴収いたしません。 イベント等の際には別途料金となります。
食事介助	15分 : 330円 (税込み)
排泄介助	日中)1回 330円 (税込み) 夜間)1回 550円 (税込み) トイレ誘導も含む
入 浴	介助のない方 15分 : 330円 (税込み)
入浴介助	要支援 15分 : 550円 (税込み) 要介護1 15分 : 550円 (税込み) 要介護2 15分 : 660円 (税込み) 要介護3 15分 : 770円 (税込み) 要介護4 15分 : 990円 (税込み) 要介護5 15分 : 1,210円 (税込み)
看取り介護	状態により随時要相談 詳細別紙参照
入院中の付添い	8:00 ～ 17:00 15分 : 440円 (税込み) 17:00 ～ 21:00 15分 : 550円 (税込み) 21:00 ～ 8:00 15分 : 880円 (税込み)
救急搬送時の付添い	8:00 ～ 17:00 15分 : 770円 (税込み) 17:00 ～ 21:00 15分 : 990円 (税込み) 21:00 ～ 8:00 15分 : 1,320円 (税込み)
外出付添い	15分 : 330円 (税込み)

* 職員の勤務状況で対応が出来ない場合がございます。予めご了承ください。

別表Ⅶ

修繕項目と費用負担

入居契約書第22条3項に規定する居室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。

費用が発生した場合については、入居時にお預かりしている敷金よりお支払い頂きます。

ただし、残金不足の場合につきましては、利用料金と一緒に請求させていただきます。

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
ア)居室クロスの張替え	老朽化による不具合の 場合は全額負担	利用者による破損の場合 全額負担
イ)窓ガラスの取替え	老朽化による不具合の 場合は全額負担	利用者による破損の場合 全額負担
ウ)カーテン等の取替え	老朽化による不具合の 場合は全額負担	利用者による破損の場合 全額負担
エ)電球、蛍光灯の取替え	老朽化による不具合の 場合は全額負担	利用者による破損の場合 全額負担
オ)給水栓の取替え	老朽化による不具合の 場合は全額負担	利用者による破損の場合 全額負担
カ)排水栓の取替え	老朽化による不具合の 場合は全額負担	利用者による破損の場合 全額負担
キ)その他の軽微な修繕	老朽化による不具合の 場合は全額負担	利用者による破損の場合 全額負担

別表Ⅷ

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出来ます。
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付いては、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等に付いて、運営懇談会等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 苦情の内容は帳簿に記録して2年間は保存します。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、苦情解決を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ことが出来ます。同協会における苦情処理は協会の苦情処理規程に従って行われます。
5. 当事者間での解決が見つからない場合は、前4項のほかに都道府県担当課、群馬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ほか、入居契約書第44条に従って管轄地方裁判所に提訴することが出来ます。
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、令和3年6月1日から実施いたします。

附則

この細則は、令和5年10月1日から実施いたします。

附則

この細則は、令和7年9月1日から実施いたします。

苦情解決の流れ

段階	申出人	事業所	他の苦情解決機関
受付記録	説明	<p style="text-align: center;">苦情受付担当者 苦情解決責任者</p> <p>①受付</p> <p>②対応方法の判断と 申出人への説明</p> <p>③解決責任者への報告→報告</p> <p>④苦情受付記録 ①事実確認・調査</p> <p style="text-align: right;">②対応方法の検討</p> <p style="text-align: right;">③対応方法の決定</p> <p style="text-align: center;">← ← ← ④申出人への説明</p> <p style="text-align: right;">⑤対応依頼 → →</p> <p style="text-align: right;">⑥経過記録</p>	<p>保険者 国保連 群馬県 運営適正化委員会</p> <p style="text-align: right;">→ 依頼</p>
改善策の協議の段階	報告	<p>苦情解決委員会</p> <p>①苦情の原因分析</p> <p style="text-align: right;">苦情解決責任者</p> <p>②改善策・予防策の協議 → ↓</p> <p style="text-align: center;">← ← ← ③申出人への報告</p> <p style="text-align: right;">↓</p> <p>④経過記録 ④経過記録</p>	
質の向上		<p>事業所全体</p> <p>①職員への周知</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>②解決結果の公表</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>③サービスの質の公表</p>	

体験宿泊利用について

令和7年9月1日

目的 施設入居を前提とした方を対象に体験をし実里を知っていただくことで少しでも不安が少なくなることを目的としています。

体験宿泊日数

1泊～最長7泊まで

ただし、実里の居室が空きがある時のみお受入れ可能です。

利用に関してのお願い

- ・ 体験入居の際には入居されている方と同じように契約をきちんとしていただきます。
- ・ 敷金につきましては体験のため必要はありません。ただし、入居をすることが決まりましたら敷金のご入金をお願いいたします。
- ・ 感染症の蔓延予防のため体験入居時には健康チェック・同居ご家族様の健康状況等の聞き取りなどをさせていただきます。
入居時の健康チェックの状況によってはお受入れが出来ない場合がございます。
- ・ 体験入居中体調不良等がみられた際は、速やかにご家族様で受診対応やご自宅へ戻られ静養をお願いすることがございます。
- ・ 紙おむつ等は実里の物をご利用して頂きます。
- ・ 居室はカーテン・ベッド・布団・枕は準備をしております。
- ・ 現金や危険物・高価な物等をご持参はしないでください。
- ・ 緊急連絡先の方は実里からの電話に出られるようお願いいたします。
- ・ 体験入居についてきちんとご本人様へご家族様からご説明をしていただきご納得をされてからご利用をお願いいたします。

持ち物

- ・ 入居日数分の内服薬
 - ・ 保険証等
 - ・ バスタオル・フェイスタオル・パジャマ・下着類・私服
洗濯をしなくて済むように多めに持参してください
ただし、洗濯をご希望される際は入居前に事前にご相談ください。
 - ・ 身の回りでご自身で使用されている物
例) 老眼鏡・化粧水・髭剃り・湯たんぽなど
- * 必ずご自身の物には記名をお願いいたします
- ・ 居室で食すおやつなど

体験宿泊費用について

令和7年9月1日

宿泊料金

◇ デイご利用の場合

介護度	宿泊料金	食費	1泊合計
要支援	5,000	1,650	6,650
要介護1	7,000	1,650	8,650
要介護2	8,000	1,650	9,650
要介護3	9,000	1,650	10,650
要介護4	10,000	1,650	11,650
要介護5	13,000	1,650	14,650

*デイの利用日ではない日) 宿泊費用1泊:8,000円

◇ デイをご利用しない場合

介護度	宿泊料金	食費	1泊合計
要支援	15,000	1,650	16,650
要介護1	15,000	1,650	16,650
要介護2	16,000	1,650	17,650
要介護3	17,000	1,650	18,650
要介護4	17,000	1,650	18,650
要介護5	18,000	1,650	19,650

支払い方法

利用された月末締めで請求明細書を手渡しもしくは郵送いたします。

お支払いは振込でお願いいたします。

振込手数料はご利用者様ご負担でお願いいたします。