介護付有料老人ホーム

メディカルヴィラはなみずき管理規定

１．目的

この規定は介護付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１条の規定に基づき「介護付有料老人ホームメディカルヴィラはなみずき」（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。）が快適な心身ともに充実、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定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、この規定及びホームが別に定める記載事項を遵守し、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、日常生活で介護の必要な方をいいます。この管理規定は、入居者のほか、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

同居者及び来訪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一定期間に同居する方をいいます。

（イ） 当事業所では、同居者の入居は認めておりません。

（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出が必要です。なお、規定以上の宿泊は有料です。

５．管理運営組織

ホームの居室数は、４９室で、各居室の定員数については、入居契約書また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、施設長の統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、基本的に重要事項説明書のとおりですが、入居状況等により変動することがあります。

（１） 健康管理部門
（２） 食事部門
（３） 生活相談・助言部門
（４） 生活サービス部門
（５） 介護部門
（６） 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（以下居室といいます。）についての定期的点検、補修並びに取換え等に関する業務
（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） サービス提供に係る損害賠償業務
（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

７．居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等を別表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、保全上必要と認めたときは、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。ただし、入居者等が故意また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ことができます。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、入居者と別表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

当ホームは、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「介護サービス等の一覧表」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２年間保存します。

（１） 健康管理サービス

（ア） 年１回の健康診断及び定期健康診断の他健康相談等を別表４「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、適切な治療が受けられるよう必要な協力を別表５「医療協力に関する協定書」に従って行います。

（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、その他必要な職員配置をします。但し食事の回数は入居者の自己選択制ですので自炊も可能です。

（イ） 食事サービスの提供は別表６「食事サービス」に従って行います。

（３） 介護サービス等

入居者に対して、介護保険制度の「特定施設入居者生活介護等利用契約」を締結し、それぞれの心身の状況に応じて日常生活において必要な介護等のサービスを提供します。

（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７「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８「生活サービス」に従って提供します。

（５）レクリェーション等

余暇活動や運動・娯楽等のレクリェーションに関する生活支援を行います。

毎月レクリェーション活動予定表を作成し、施設内に掲示（配布）します。参加・出席等について事前に担当者にご連絡ください。

（６）その他の生活支援サービス

ホームはこの他にも施設内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します。

12. 費用及び使用料

（１） 入居に際し、入居敷金については、入居契約書第 24 条の規定に基づき、入居時までにお支払いいただきます。その使途、返還方法、重要事項説明書をご覧ください。

（２） 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９「月額利用料明細表」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。

共用施設等の維持・管理費及び有料ゴミ収集等日常生活支援等に係る費用、事務管理部門の人件費及び事務費。

（４） 水光熱費についての取り扱い

水光熱費については次のものに充当します。

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

（６） 食費についての取り扱い

入居契約書第 16 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、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９「月額利用料明細表」の金額のとおりです。

２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。

（７） 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。

（８） その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

（９） 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。

（１０）費用の改定

入居契約書第 28 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。

（１１）支払方法

入居契約書第 24 条から第 29 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末締め、翌月 10 日までに請求書作成し郵送いたします。お支払方法は、ご指定の銀行等口座から自動引落しいたします。百五銀行をご指定の場合は毎月 12 日に引落し、百五銀行以外をご指定の場合は毎月 27 日に引落しいたします。
または、ホームの指定する銀行口座に振り込む方法で、お支払いただきます。

13. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第 21 条の規定により、禁止事項（同条第１項）とホームの承諾事項（同条２項）を定めております。該当項目につきましては、ホームは、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 10「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、両者協議の上行うものとします。承諾願いをご提出ください。

15. 苦情処理

入居契約書第 11 条の規定に基づく入居者からの苦情またはご意見は、別表 11「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 非常災害が発生した場合の緊急対応と訓練

ホームが作成した「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お願いします。

17. 管理規定の改定

入居契約書第５条３項の規定に基づき、この規定の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

18. 施行日

この管理規定は平成 28 年４月１日から実施します。

この管理規定は令和２年４月１日から実施します。

（別表１）

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に、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をお使いになるようお願いします。

（２）タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちの多くを占めるといわれています。当ホームでは、居室内での喫煙を禁止し、ライター、タバコ等は職員が各自保管し、喫煙場所にて喫煙することを義務付けております。

２．災害時の心構え

建物は耐震・耐火構造の鉄骨造りです。従って、ほとんどの災害でも心配はありませんが、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下さい。

（１）地震について

鉄骨構造でも相当な揺れをお感じになると思いますが、慌てて廊下・階段等に飛び出すことは危険です。大きな地震の時は落ち着いて行動し、クッション等で身体の保護するようにして下さい。

（２）火災について

火災が万一発生したときは、窓や出入り口の戸を閉めて、火や煙が室内に入らないようにして下さい。また、自室で出火した場合、ナースコールで職員に通報してください。

火災等非常時には、エレベーターは停止して使用はできません。避難用として屋外避難階段が設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外避難階段及び廊下・階段等には避難の妨げとなる物を置くことがないようお願いします。

また、年２回の消防訓練（避難誘導訓練等）を行いますのでご参加ください。

３．防犯

（１）外部からの来訪者がある場合は、事務室を通して下さい。

（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時はすぐに事務室または職員に連絡する等、お互いに連絡を取り合い防犯にご協力をお願いします。

４．鍵の管理

各居室等の鍵は、各階職員が保管します。

５．ごみ処理

（１）ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別に分け、居室のゴミ箱にお入れ下さい。

（２） 共用部分の清掃は、職員が行いますが、居室前の清潔保持にご協力お願いします。

６．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。お互いに他の入居者の生活を侵さないようご注意下さい。

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。

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設備が汚損・破損した場合は、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、施設の負担で修理もしくは取替えます。

９．緊急時の対応

健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置を押して通報して下さい。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

10．施行日

この細則は、平成２８年４月１日から実施します。

この細則は、令和２年４月１日から実施します。

（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	午前８：４５～ 午後５：３０	職員が勤務する曜日・時間、事務室の窓口対応時間、緊急時の体制、来初者受付時間等の掲示
正 面 玄 関	午前８：３０～ 午後７：００	午後５時３０分以降翌朝午前８時３０分までの間の施設への出入りは正面玄関を利用できますが、正面玄関左側のインターフォンを押して夜勤者等に連絡し、許可を得て入退室する
食　　堂	食事時間 （朝食） ７：３０～８：００ （昼食） １２:００～１３:００ （夕食） １７:００～１８:００	配膳下膳のサービス方法、身体の義愛等が悪く食堂での食事ができない場合の取扱方法、食事をとらない場合の手続等のお知らせ
喫茶コーナー	原則水曜日 午後１：３０～３：００	営業時間及び休業日を掲示
エントランスロビー	随時	音楽会、趣味の活動等の行事等に利用できます。
項　目	利用時間	利用方法
緊急通報設備		廊下、エレベータホール、食堂等の共通部分には緊急ボタンを設置しています。
防災設備		廊下、エレベータホール、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、避難階段、救助袋、避難場所、避難誘導体制、災害緊急時の通報体制を明示しています。

※この細則は、平成２８年４月１日から実施します。

この細則は、令和２年４月１日から実施します。

（別表３）

介護付有料老人ホームメディカルヴィラはなみずき運営懇談会細則

介護付有料老人ホームメディカルヴィラはなみずきの入居契約書第９条及び管理規定10に基づき設置する「運営懇談会」についての細則は以下のとおりとします。

１．目的

介護付有料老人ホームメディカルヴィラはなみずき（以下「当施設」という。）運営懇談会（以下「懇談会」という。）は、当施設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の意見を交換する場として設置するものとします。

２．懇談会の構成

（１）懇談会は、当施設を代表する職員・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）入居者が要介護者については、その身元引受人等も構成員とします。

（３）当施設を代表する役員・理事長は、必要に応じて出席して、当施設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４回程度開催します。但し、定例懇談会のほか、当施設と入居者の双方が必要と認めた場合には、臨時懇談会を開催するものとします。

（２）懇談会の招集は、施設長の名において行います。

（３）懇談会の進行は、当施設の職員が行います。

４．議題

（１）施設における入居者の状況、入・退居の状況、サービス提供の状況

（２）当施設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）管理規定、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）その他、特に必要と認めた事項について

５．懇談会議事録の作成

懇談会の開催ごとに議事録を作成し、当施設内に掲示します。

６．施行日

この細則は、平成２８年４月１日から実施します。

（別表４）

健康管理サービス

項　　目	内　　容	料　金	予　約
定期健康診断	・健康診断 塩川病院	有料 実費	
健　康　管　理	・個人別健康管理 ・看護職員による健康情報の継続的管理	無料	
健　康　相　談	・随時 ・看護職員、生活相談員及び介護支援専門員等にて対応	無料	

●入居者のかかりつけの医療機関・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医療機関で継続して診察や健康診断を受けられることは差し支えありません。但し、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医療機関に、健康状態について問い合わせることがあります。あらかじめご了承ください。

医療協力に関する協定書

令和６年５月１日

甲　三重県鈴鹿市平田一丁目３番５号
医療法人 誠仁会　塩川病院
院　長　　坂　　洋一

乙　三重県鈴鹿市平田一丁目２番22号
介護付有料老人ホーム
メディカルヴィラはなみずき
理事長　　田中　　彩子

塩川病院（診療科目　内科、皮膚科、整形外科、糖尿病内科、脳神経外科、ガンマナイフ、乳腺外来）（以下「甲」という。）は介護付有料老人ホーム「メディカルヴィラはなみずき」（以下「乙」という。）の入居者の健康相談・健康診断・受診・訪問診療・治療その他医療全般に関し、次の通り協定する。

1. 甲はホーム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、老化から罹患しやすい状態や環境であることに鑑み、甲の有する内科、皮膚科、及び整形外科において、入居者の受診・治療に協力する。

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、本人の同意を得て、原則として甲への入院を支援する。

3. 甲は、入居者に対し、随時、必要に応じて訪問診療を行う。

4. 本協定に定めのない事項・事態については、甲、乙双方の協議の上、誠意を持って対処するものとする。

5. 本協定の有効期間は令和６年５月１日より令和７年４月30日までとし、その後は期間満了の１か月前迄に双方からの特段の異議申し出のない限り自動更新されるものとする。

この協定の成立を証するため、本書を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。

医療協力に関する協定書

岡田歯科医療機関（以下「甲」という。）は、医療法人誠仁会（以下「乙」という。）と、乙が設置・運営する有料老人ホームメディカルヴィラはなみずきの入居者の歯科医療につき、次の通り協定する。

1　甲は、ホーム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にあることに鑑み、これらの受診、治療に協力する。

2　甲の診療科目は、歯科とする。

3　甲は、乙の入居者に対し、往診及び口腔ケアを行うものとする。

4　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、本人の同意の下に、乙は入居者の入院を支援する。

5　乙は甲の要請があれば、甲に対し入居者にかかる医療情報の提供を行うものとする。

6　本協定に定めのない事項、事態については、甲、乙双方は協議の上、誠意を持って対処するものとする。

7　本協定の有効期限は１年とし、その後は期間満了の１か月前迄に双方から特段の異議申し出のない限り自動更新されるものとする。

平成 27年 11月 21日

甲　三重県鈴鹿市加佐登三丁目１１番６号
岡田歯科
院長　　岡田尚史

乙　三重県鈴鹿市平田1丁目２番２２号
医療法人誠仁会
メディカルヴィラはなみずき
理事長　田中彩子

（別表６）

食事サービス

項　　目	内　　容	料　金	予約
食　事　時　間	朝食　　７：３０～　８：００ 昼食　１２：００～１３：００ 夕食　１７：００～１８：００	（１食あたり） 朝食　　５４６円 昼食　１,０６３円 夕食　１,０２１円 （税込価格）	
治　　療　　食	慢性病等のため又は一時的に治療食を摂るような方には医師の指示を受けて治療食を提供します。	有料 要相談	必要
特　　別　　食	家族、友人との会食には要望、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提供いたします。	有料 要相談	必要
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。下膳もいたします。	無料	

●食事を召し上がるかどうかは３日前まで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。

●医療機関・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、ホームの看護職員にご提示ください。

●特別食には、ホームが定期的に提供する行事食も含まれています。

●有料老人ホームにおける食費（飲食料品の提供の対価）に係る消費税については、一食６７０円以下、一日累計額２，０１０円に達するまでは、軽減税率（８％）の対象となります。当ホームでは、この軽減税率の対象となる飲食料品の提供を、上記の「朝食・昼食・夕食」の食材費とします。それ以外の飲食料品の提供は、軽減税率の対象外とします。

（別表７）

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　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	
	・財産管理や運命等に関する相談に関しては、税理士等を紹介します。	無料	

●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８）

生活サービス

項　　目	内　　容	料　金	予　約
事務職員	・職員による次のサービスを提供します。 来訪者及び電話の受付・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 タクシー等の配車依頼 身元引受人及びご家族等への連絡	無料	
外部業者の取扱い	・入居者の日常生活に必要な業者を紹介します。 クリーニング業者	無料	購入に関しては自己負担になります。
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	無料	
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します。 植木の水やり 防犯・防災チェック ※入居者不在時の入室についての了承をあらかじめいただきます。	無料	

短期治療中等 における 生活サービス	・入居者が疾病等により一時的に家事全般に援助が必要となった場合、職員がお手伝いします。	有料	
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及び各フロアの掲示板によりお知らせします。	無料	

●金銭管理については、原則ご本人が行うこととしています。但し、必要に応じご相談させていただきます。その場合、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等を協議の上取り決めいたします。

（別表９）

月額利用料明細表

項　目	料　　金
家　賃	Ａタイプ（18 ㎡以上～24 ㎡未満）７７，０００円／月（税込価格） Ｂタイプ（18 ㎡以上～24 ㎡未満）８８，０００円／月（税込価格） Ｃタイプ（24 ㎡以上～30 ㎡未満）９９，０００円／月（税込価格） Ｄ－１タイプ（32.70 ㎡）　１０４，５００円／月（税込価格） Ｄ－２タイプ（36.43 ㎡）　１１０，０００円／月（税込価格）
管理費 共用部の維持管理費、事務管理の人件費、事務費、入居者様の生活支援基本サービス提供に係る人件費	要介護１～５　３４，０００円／月（税込価格）
光熱水費	１１，０００円／月（税込価格）
食　費	日額　３食合計　２，６３０円（税込価格） （内訳） 朝食　（１食あたり）　５４６円（税込価格） 昼食　（１食あたり）　1,０６３円（税込価格） 夕食　（１食あたり）　1,０２１円（税込価格） おやつ　（１回あたり）　１８７円（税込価格） 治療食　要相談 ※有料老人ホームにおける食費（飲食料品の提供の対価）に係る消費税については、一食６７０円以下、一日累計額２，０１０円に達するまでは、軽減税率（８％）の対象となります。当ホームでは、この軽減税率の対象となる飲食料品の提供を、上記の「朝食・昼食・夕食」の食材費とします。それ以外の飲食料品の提供は、軽減税率の対象外とします。
介護保険給付対象外費用	以下のサービスは、入居者ご自身の個別的な希望により提供されるものです。（税込価格） ・通院介助（協力医療機関・塩川病院）　無料 ・通院介助（協力歯科医療機関）　１，１００円／30 分※要予約 ・通院介助（協力医療機関以外）　１，１００円／30 分※要予約 ・居室掃除（ケアプランに組み込めない場合）１，１００円／回 ・洗濯　（ケアプランに組み込めない場合）　６００円／回

	・洗濯　　（専門業者に依頼する場合）　　６，０５０円／月 ・オムツ、パット等の介護用品　　実費 ・クリーニング　　実費 ・特別食・来客食・喫茶　　実費 ・お楽しみ食　　１，６００円／月 ・テレビレンタル　　４，１８０円／月 ・冷蔵庫レンタル　　３，１５０円／月 ・理美容　　（月１回訪問理美容が来所します）実費 ・入退院時の同行（協力医療機関・塩川病院）　　無料 ・入退院時の同行（協力医療機関以外）１，１００円／30 分 ・その他のサービス（レクリェーション） 季節折々の行事、定期的に行うお誕生会等　　実費 節句ごとのお祝い会で提供される行事食　　実費
項　目	料　　金
公共料金等	居室の電気水道料、共有施設の電気水道等の公共料金は光熱水費に含まれますが、有料テレビ等の料金は各自でお支払いただきます
電話料金	居室の固定電話及び個人の携帯電話は各自でお支払いただきます
体験入居	９，９００円／日（食費別途）
定期健康診断	（年１回の機会を提供します）　　実費

入居時における費用

項　目	料　　金
入居一時金	なし
入居敷金	４００，０００円（月払い利用料の２ヶ月分相当額） ※月額利用料、介護保険外の利用料金の保全及び居室の損傷修繕費としてお預かりします。 ※退去時に利用料の未払いや居室の損傷等がなければ、原則全額返金いたします。

その他の費用

■医療費、薬代については、医療保険制度で支給される以外の実費は入居者様の負担となります。

（別表 10）

修繕項目と費用負担

入居契約書第２１条３項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とおりです。

修　繕　項　目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
窓ガラスの取替え	○	
カーテンの取替え		○
電球、蛍光灯の取替え	○	
給水栓、排水栓の取替え	○	
その他軽微な修繕	要相談	

（別表 11）

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とおりです。

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個別に対応が可能なものについては、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について、運営懇談会を開催し、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定の改定に及ぶ場合には、管理規定１６条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年間保存します。

４．当事者間での解決が難しい場合には、三重県健康福祉部担当課、三重県国民健康保険団体連合会の相談窓口に苦情を届け出ることができます。

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、平成２８年４月１日から実施します。