

サービス付き高齢者向け住宅

森の響 管理規程

1. 目的

この規程は、入居契約書の規定に基づき、「サービス付き高齢者向け住宅 森の響」（以下、高齢者住宅）といたします。）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、高齢者住宅で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) 高齢者住宅は、前項の入居契約書及び本規程に従って高齢者住宅の管理運営を行い、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、この規程及び高齢者住宅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65歳以上の方で要支援認定及び要介護認定されている方をいいます。常時医療的介護が必要な方は対象外となります。

4. 住所変更

住所変更する場合は、ご連絡ください。介護保険所属市町村を移動する場合の注意事項があります。

5. 来訪者

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。

6. 管理運営組織

高齢者住宅の居室数は20室です。
高齢者住宅の管理運営のために施設長の総括のもとに、職員の配置を行います。
基本的な配置は以下となります。

- (1) 施設長 1名
- (2) 事務責任者 1名
- (3) 施設相談員 1名
- (4) 介護職員 1名
- (5) 夜勤職員 1名

(6) 調理スタッフ 5名

7. 管理運營業務

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、消毒及び塵芥処理等に関する業務
- (2) 入居者が使用する居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) 防災・防犯に関する業務
- (5) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (6) 職員の管理と研修

8. 居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等や共有部分を別表11「共用施設等の利用細則」に基づいて利用することができます。

9. 居室の維持・補修

高齢者住宅は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、高齢者住宅が設置したものについては、自ら補修します。入居者等は高齢者住宅が行う維持、補修に協力するものとしません。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。軽微な修繕に関しては別表VIの「修理項目と費用負担」を参考にして下さい。

10. 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。）利用することができます。入居者は、高齢者住宅の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せん。

11. 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、別表IIIの運営懇談会細則に沿って「運営懇談会」を設置します。

12. 利用できる各種サービス

高齢者住宅は次のサービスを提供します。

(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。

※ [高齢者住宅に介護サービス事業所を併設している場合などは、以下を明示すること]

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、高齢者住宅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。

高齢者住宅においては、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別添2「介護サービス等の一覧表」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、高齢者住宅において利用者間の調整を行うことがあります。

(2) 健康管理サービス

(ア) 年2回の定期健康診断の機会を設け随時健康相談を行います。

(イ) 協力医療機関を定め、協力医療機関において、適切な治療が行われるよう必要な協力を行います。

(ウ) かかりつけ医があり、医療機関を限定する場合にも協力いたします。

(3) 食事サービス

(ア) 原則として、毎日1日3食を提供する。

(イ) 食事サービスの内容は「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行います。

(6) その他の支援サービス

上記以外のことに関しては、別途施設長に申し出るにより検討します。

13. 費用及び使用料

(1) 入居までに支払う費用については、入居時までにお支払いいただきます。

その詳細については、入居契約書表題部及び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利用料については、

契約書の(3) 賃料等・(4) 状況把握・生活相談サービスの内容等・

重要事項説明書の6・利用料金(利用料金の支払い方法)をご覧ください。

(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、事務管理部門の人件費及び事務費、保険料、備品、消耗品費等
各居室の電気料等

(4) 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、食事部門の人件費、設備・備品代(調理具・食器等)。

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。

(5) 入居者等が居室で使用する電話料、NHK及び有料放送の使用料は供給する事業体の料金規定及び支払方法によります。

(6) その他介護用品費は、別途費用がかかります。

(7) 費用の改定

入居契約に基づき、高齢者住宅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。

(8) 支払方法

入居契約書(3) 賃料等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。これに基づき、原則として、その金額を毎月25日までに銀行口座へ振込みください。この場合の振込手数料は入居者の負担になります。

14. 禁止及び制限される行為等

入居契約書により、禁止事項と高齢者住宅の承諾事項を定めています。該当項目につきまして、高齢者住宅はこの定めに従い、対応することとします。

15. 修繕

入居契約書第10条第2項で定める修繕については高齢者住宅が居室の修繕を行います。

但し、入居者の過失があった場合は、入居契約書第10条第3項で定める通り、入居者の負担となる。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、両者協議のうえ行うものとします。

16. 苦情処理

入居者からの苦情又はご意見は苦情報告書により解決を図ります。

17. 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「防災計画」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。

18. 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。

19. ホームへの届出

ホームに届け出る必要事項は、入居契約書及びこの規程に定められていますが、それぞれの届出はホーム備え付けの届出書によって届け出るものとします

20. 別表1～11は、適宜現状にあわせ内容を変更する場合があります。

施行日

この規程は、平成 29年 10月 1日から実施いたします。

令和 5年 1月 1日（改定）致しました。

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、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します。但し、ホームの許可が必要です。
- (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。ホームでは、居室等での喫煙を禁止し、たばこ、ライター等は職員が管理し所定の喫煙場所にて喫煙をすることを義務付けております。

2 災害時の心構え

建物は耐震構造の鉄骨造りです。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

鉄骨造りでも相当な揺れをお感じになると思いますがあわてて廊下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

火災が発生したときは、窓や出入り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、ナースコール等で速やかにフロントに通報し、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、部屋を出て戸を閉めて延焼防止に心がけてください。

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、廊下に物を置かないようお願いします。

(3) 台風について

台風の風でガラスが破れることはありませんが、窓の外に置いてある物があれば、風にあおられてガラスを破ることがあります。台風接近の際は、それらの物を室内に入れる等の措置をお願いします。

3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、フロントを通してください。
- (2) 来訪者については、まず相手を確認し、知らない人は、居室に入れないようにしてください。
- (3) 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フロント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

- (1) 各居室の鍵は、各入居者が保管し、居室を出る際は必ず鍵をおかけください。
- (2) 外出する際は、鍵をフロントにお預けください。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ずフロントにご連絡ください。

5 駐車場

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フロントに申し出てください。

6 ごみ処理

- (1) ごみは、職員が指示する方法でポリ袋に入れてください。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、ご協力をお願いします。

7 水漏れ

居室内の洗面台、トイレ等の排水口の目詰まりから、水漏れを起こす場合があります。洗面台、トイレ等の排水口は、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のないようご注意ください。

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。

9 掲示

各種行事の予定あるいは高齢者住宅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。

10 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。入居契約書の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

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。

(エアコン、洗面台、ナースコール、クローゼット)

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、施設の負担で修理もしくは取り替えます。

なお、入居者の故意又は過失による破損、汚損は、入居者の負担になります。

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、平成 27年 4月 1日から実施します。
 この細則は 令和 4年 4月 1日から改定実施します。

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 (フロント)	8:30~17:30	職員常駐 外出・外泊届、食事キャンセル、来客の受付。 郵便物、小包等の受領。 利用料及びその他費用の問い合わせ。
正面玄関	8:00~18:00	18時以降及び朝8時以前の施設への出入りは出来ませんが、必要がある場合は、職員に申し出てください。
食堂 兼 談話室	朝食 6:30 ~ 8:30 昼食 11:30 ~ 13:30 夕食 17:30 ~ 18:30	食事を召し上がらない場合は、5日前までに申し出てください 具合が悪く、居室での食事又は特別な食事を希望する場合は、予め申し出てください。 介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、食事介助を受けることができます。 食事時間外に、入居者同士の交流、来訪者との歓談の場として利用出来ます。
メールボックス (事務室)	常時	郵便物等の配達物は、事務室で受け取り、職員が入居者へ直接手渡しします。
浴室	予約	介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、入浴介助を受けることができます。
ランドリー	6:00~19:00	洗濯機を用意しています。 入居者や家族の方が利用できます。 洗濯困難な方は、日常着の洗濯については、職員が支援します

理・美容室	予 約	実費で利用出来ます。 ホームへの事前の申し込み、又は当日直接申し込んで利用します。
防 災 設 備	常 時	廊下、居室、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あります。また、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	常 時	避難通路、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。
ご み 箱	6：00～19：00	可燃ごみと資源ごみを分けております。
健康相談室	9：00～17：30	職員が日常の健康相談にあずかります。 ナースコールに介護スタッフが速やかに対応します。 定期的に医師による健康相談を行います。
1階共有トイレ	6：00～21：00	トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使用されますと、便器が詰まるおそれがありますのでご注意ください。
駐 車 場	常 時	来訪者が長時間利用する場合は、事務室に申し出てください。

別表 3

サービス付き高齢者向け住宅「森の響き」運営懇談会細則

1 目的

高齢者向け住宅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「高齢者向け住宅運営懇談会」（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、高齢者住宅を代表する役職員（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) 高齢者住宅を代表する役員（取締役）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、高齢者住宅側にて行います。

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2年間保存します。

7 開催できない場合の代替措置

施設側が何らかの理由により開催が困難な場合は、年度の事業報告書を翌年度5月に配布。個別では介護保険上で必要な担当者会議などで報告する。

施行日

この細則は平成 29年 10月 1日から実施します。

この細則は令和 4年 4月 1日から改定実施します。

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：年2回希望者には健康診断の機会を設けます。	有料 実費	必要
健康管理	・個別健康管理 ・看護師による健康情報の継続的管理	無料	

健康相談	<ul style="list-style-type: none"> ・随時 ・看護師、准看護師、生活相談員 	無 料	
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。 	有 料 実 費	必 要

別表 5

健康管理サービス（治療への協力）

項 目	内 容	料 金	予 約
-----	-----	-----	-----

<p>日常医療支援</p>	<p>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ご注意ください。</p> <p>①通院 通院可能な場合は、入居者のかかり付けの医師・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</p> <p>②入院 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への照会等 希望により入退院時に同行介助します。</p> <p>③その他サービス 入院中の郵便物の管理。居室の換気等の支援</p>	<p>有料（当社訪問介護事業所）介護保険による料金および移動にかかる料金</p> <p>無 料</p> <p>有料(当社訪問介護事業所) 30分 1000円税別</p> <p>無 料</p>	<p>必 要</p> <p>必 要</p>
<p>救急時対応</p>	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が通報を受け的確かつ迅速に対応します。状況により主治医への連絡または、救急隊への通報をします。</p> <p>なお、医療機関への事務手続きについては、無料ですがそれ以外は有料になります</p>	<p>無 料</p> <p>有料（病院到着後 30 分まで無料）</p> <p>以降 30分 1,000円税別</p>	

●救急時対応は日時により料金が割増になります。

朝夜 6 時～8 時、18 時～20 時 25%割増・深夜早朝 22 時～翌朝 6 時 50%割増

12 月 31 日、1 月 1 日～1 月 3 日は 30 分 2000 円(税別)朝夜 25%割増、深夜早朝 50%割増

●当社訪問介護の利用は契約が必要です。場合によりサービスを提供できないこともありますのでご了承ください。その場合は他の事業所の紹介等いたします。料金はサービス提供事業所の料金となります。

●当社訪問介護事業所以外の事業所を希望する場合は申し出ください。

●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。

別表 6

食事サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
食事時間	朝食 8:00～8:50 昼食 11:30～13:00 夕食 17:30～18:30	400円 700円 700円	
治療食	慢性病等のため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。	有 料 治療食により料金は変わるため要相談	必要
特別食	親しい仲間や家族、友人との会食、お祝いごとには、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食事の提供をします。	有 料 特別食により料金は変わるため要相談	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。下膳サービスもします。	無 料	

- 食事をキャンセルする場合は5日前までに申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備します。この場合キャンセル料として食事料金の100%の料金となります。但し、入院等やむを得ない場合と判断した場合は食事料金の50%の料金となります。
- 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。
- 特別食には、高齢者住宅が定期的に提供する行事食等も含まれています。

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	<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 style="text-align: center;">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>	無 料	
	<ul style="list-style-type: none"> ・財産管理や運用等に関する相談に関しては、施設が弁護士、税理士等の専門家を紹介します。 	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 ・ 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、クリーニング店等の紹介	無 料	利用料は自己負担
買物、洗濯	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアプランによるサービス ・ 介護保険以外の場合は要相談 	有料（当社訪問介護事業所）介護保険による料金	必 要
書類作成等の援助	書類作成 <ul style="list-style-type: none"> ・ 公的書類等の記入作成及び手続きの支援 	無 料	
金銭管理	出納帳を作成し、定期的な報告を実施する	有 料	月 1,000 円
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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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の承諾をあらかじめいただきます。	無 料	
ゴミ収集	必要がある場合は職員が回収	無 料	
内部情報サービス	施設内で行われる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、玄関ホール脇の主掲示板によりお知らせします。	無 料	

施設サービス ※重要事項説明書 別添2参照	生活に必要な介助を行う。 排泄、食事、移動等や薬の管理などを行う。	有 料 月 1,000 ~ 30,000 円	
葬儀関連	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、伝達などの便宜を計らいます。	無 料	

- 金銭管理については、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。
- 当社訪問介護の利用は契約が必要です。場合によりサービスを提供できないこともありますのでご了承ください。その場合は他の事業所の紹介等いたします。
- 当社訪問介護事業所以外の事業所を希望する場合は申し出ください。

別表 9

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃 相 当 額	月額 48,000 円
管 理 費	月額 20,000 円
共 益 費	月額 12,000 円
食 費	<p>月額 54,000 円 (1日3食1カ月30日の場合)</p> <p>日額 1,800円</p> <p>(朝食 400円)</p> <p>(昼食 700円)</p> <p>(夕食 700円)</p> <p>治療食(日額) 要相談</p> <p>特別食(1食) 要相談</p>
季 節 費	7・8・9・12・1・2月 2,000円/月(税別)
介護保険給付 対象外費用	<p>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、月にまとめて支払って頂きます。</p> <p>詳しくは、重要事項説明書添付の別添 2「介護サービス等の一覧表」をご確認ください。</p>
水道光熱費	月額 14,300 円

別表 10

修繕項目と費用負担

入居契約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	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. 窓ガラスの取替え 2. カーテン等の取替え 3. 電球、蛍光灯の取替え 4. 給水栓の取替え 5. 排水栓の取替え 6. その他の軽微な修繕	6は双方協議による	消耗、故意、過失による破損等の取替えは負担

●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。

苦情処理細則

- 1 入居者は、入居契約書第 7 条の規定に基づき施設の状況や高齢者住宅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高齢者住宅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、高齢者住宅は直ちに対処し、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、契約書第 7 条 8 項に従い改定致します。
- 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つかない場合は東金市、千葉県担当課、千葉県国民健康保険団体連合会等の公的機関に対する相談等によるほか、千葉地方裁判所に提訴することができます。
- 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 29 年 10 月 1 日より実施します。
この細則は、令和 3 年 8 月 1 日より実施します。