

フレアスメディカルケアホーム四季の森公園 管理規程

1. 目的

この管理規程は、入居契約書を補完するものとして、同第5条に従って、「フレアスメディカルケアホーム四季の森公園」(以下、「ホーム」といいます。)の管理・運営及び利用等に関する内容を定めるもので、ホームの良好な生活環境を確保して、入居者が快適で心身ともに充実、安定した生活を営むことの一助となることを目的とします。

2. 設置者と入居者の義務

- (1) 設置者は、入居契約書及びこの管理規程に従ってホームの管理、運営を行い、入居者にとり良好な生活環境の保持に努めるとともに、各種のサービスを提供します。
- (2) 入居者は、入居契約書及びこの管理規程を遵守するものとします。

3. 居室

- (1) ホームの居室数は、一般居室20室、定員数は20人です。
- (2) 入居者は、入居契約書表題部(2)に規定する居室を、別表1「居室等の使用細則」に従って利用することができます。
- (3) 居室の変更等を行う場合の手続きは、入居契約書第12条の規定と別表5①「居室の変更」に従います。

5. 共用施設

入居者は、共用施設を別表2「共用施設等の利用細則」に従って利用することができます。定められた利用時間を超えて利用する場合は、管理者の承認を得るものとします。

6. 運営懇談会

入居者の意見や要望をできる限りホームの管理や運営に反映させるため、入居契約書第7条に従って、ホーム職員と入居者代表をメンバーとする運営懇談会を設置し、別表3「運営懇談会細則」に従って運営します。

7. 各種サービス

- (1) 設置者は、入居者に以下のサービスを提供します。また、運営懇談会を通じるなどして入居者の要望を踏まえ、サービスの質の向上に努めます。
- (3) 健康管理サービス【入居契約書第13条関係】
 - ①設置者は、年1回の定期健康診断を受診する機会を設けるほか、健康相談等を実施します。詳細は別表5②「健康管理サービス」に示します。
 - ②設置者は、別表5④「医療協力に関する協定書」を協力医療機関及び協力歯科医療機関との間で定め、入居者が適切な治療を受けられるよう努めます。詳細は別表5③「健康管理サービス(治療への協力)」に示します。
- (4) 食事サービス【入居契約書第14条関係】
 - ①設置者は毎日3食を入居者に提供する体制を整え、必要な職員を配置します。
 - ②設置者は、入居者の治療を担当する医師の書面による指示がある場合には、その都度、その内容により相談し対応します。
 - ③食事サービスの内容は、別表5⑤「食事サービス」に示します。
- (5) 生活相談サービス【入居契約書第15条関係】

設置者は、入居者の日常生活全般に関する問題について、相談に対応します。詳細は、別表5⑥「生活相談サービス」に示します。
- (6) 生活支援サービス【入居契約書第16条関係】

設置者は、生活利便に関するサービスを行います。詳細は、別表5⑦「生活支援サービス」に示します。
- (7) レクリエーション等【入居契約書第17条関連】

- ①設置者は、ホーム内において文化・余暇活動や運動・娯楽等のレクリエーションを実施します。その予定表をホーム内に掲示しますので、参加等について事前に事務所または担当者にご連絡ください。
- ②設置者は、入居者の外出の機会の確保及びその増進のため、外部の文化・余暇活動等のレクリエーションについても、積極的に支援を行います。

8. 月払いの利用料

- (1) 入居契約書第12条から第17条までのサービス提供等にかかる費用の詳細は、別表4「月払い利用料及び使用料一覧表」および別表5「サービス一覧表」に示します。
- (2) 費用は、月額または提供の都度お支払いいただきます。設置者は請求明細書を付けて当該月分を翌月15日までに入居者へ請求し、毎月27日にその金額を金融機関の口座から自動引き落としします。入居者は、設置者の指定する金融機関に普通預金口座を設け、その口座から毎月27日までに前月分を自動振替の方法により支払います。

9. 苦情対応

- (1) ホームは、入居契約書第9条に従って入居者からの苦情等について、別表6「苦情対応細則」に基づく対応を行ない、その解決に努めます。

10. 非常災害対策、事故対応及び損害賠償

- (1) 設置者は、「防災計画」を策定して必要な訓練等を実施し、災害発生時には入居者の緊急避難及び緊急対応を行うなど、入居者の安全確保に努めます。
- (2) 設置者は、非常災害の発生に備え、地域の自治体等と必要な連携を図ります。
- (3) ホーム内で事故が発生した場合は直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに入居者の家族等及び自治体に連絡を取ります。また、事故の再発防止と入居者の安全確保に努めます。
- (4) 設置者は、事故発生等に伴う損害賠償について損害賠償責任保険に加入します。

11. 成年後見制度等を利用する場合の対応

- (1) 入居者が成年後見制度等を利用する場合、設置者は入居契約書第41条に従って協力し、仮に成年後見人等の選任が困難な場合は、家族等や地域の市町村長等と連携して、その選任に協力します。
- (2) 成年後見人等の選任に関する費用及び選任後の成年後見人等に対する報酬等の費用は、入居者の負担となります。

12. 管理規程の改定

管理規程の改定に際しては、入居契約書第5条に従って、運営懇談会の意見を聴くものとします。

13. 施行日

この管理規程は、2024年5月1日から施行します。

14. ホームへの届出様式

入居契約書及び管理規程に定める、入居者からホームへの諸種の変更に関する届け出は、以下の様式によるものとします。

- 様式1. 介居室の変更等に係わる意思確認・同意書(入居契約書第12条)
- 様式2. 居室内模様替え申請書(入居契約書第20条・別表第(4))
- 様式3. 解約届出書(入居契約書第27条)
- 様式4. 入居予定日前の解約・解除通知書(入居契約書第38条)
- 様式5. 身上事項等変更通知書(入居契約書第37条)

別表1

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、目的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) ホーム内には冷暖房の設備がありますが、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ください。なお、お使いになる場合には、設置者との協議が必要です。
- (2) 居室内を含め目的施設内での火気の使用(仏壇のロウソク、喫煙等)は、設置者の特別な許可がある場合を除き一切禁止します。

2. 災害時の心構え

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

地震発生の際は、火元の確認・避難等、落ち着いて行動してください。

(2) 火事について

万一自分の居室で出火し、また居室以外での出火を確認した場合は、緊急通報装置・電話等で速やかに事務所に通報し、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、自動火災報知設備が鳴動し、火災発生を周知するとともにスタッフによる避難誘導を開始致しますので落ち着いて行動してください。

消防署の指導により共用部(廊下・階段等)に物を置かないでください。また、年2回以上避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

(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、居室内における窓の施錠等の対応をお願いします。

(4) 非常用階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは停止して、使用できません。避難用として、屋外階段が建物の東側に設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段は非常時以外ご使用にならないようお願いいたします。また、屋外階段並びに屋外階段の出入り口付近には、私物等避難の妨げとなる物を置かないでください。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務所事務室に申し出してください。
- (2) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。不審者を見かけたときは、すぐに事務所事務所へ連絡する等、お互いに連絡をとり合い防犯へのご協力をお願いします。

5. 鍵の管理

- (1) 居室の鍵は設置者が保管しております。
- (2) 外出する際は、設置者にお申し出いただくとともに、施錠の確認をお願いいたします。

6. 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等が使用する場合には事務所に申し出てください。なお、敷地内には、入居者の所有車の駐車場はありません。

7. 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、廊下に設置の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、スタッフが行いますが、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。

8. 水漏れ

居室内の床に水を流しますと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかけるおそれがあります。

また、洗面化粧台に係る排水口は、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。

9. 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。

10. 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館内掲示板に示します。

11. 緊急時の対応等

健康・防犯上等の緊急時には、緊急通報装置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。

12. 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。

13. 施行日

この細則は、2024年6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	8:30～17:30	<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日～土曜日 ・職員が要望を聞き対応します。夜間はホーム内の職員が対応します。 ・来訪者の方は、必ず受付簿を記入してください。
正面玄関	常時	安全のため、常時施錠されております。ご用の方は、インターホンにてお知らせください。
食堂	朝食 08:00～09:00 昼食 12:00～13:00 夕食 17:00～18:00	<ul style="list-style-type: none"> ・配膳、下膳を実施します。 ・希望により居室への配膳を実施します。 ・食事以外でも、来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。(7:00～21:00)
郵便受け	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便物等の事務所で受取り、入居者に直接手交します。 なお、書留、宅配便等は事務室で受領後、記録を取りお渡し致します。 ・家族様等にお渡しする物については、ご相談下さい。
相談室	随時	各種の相談の場として利用できます。事務室にてお声掛けください。
理・美容室	設定日	有料予約制ですので、事務室へ申し込んで利用できます。
緊急通報設備	—	トイレ・浴室・脱衣室等の共用部分にはナースコールを設置していますので緊急時に使用できます。
防災設備	—	<ul style="list-style-type: none"> ・廊下、食堂、玄関ロビーなどには天井面に感知器及びスプリンクラーを設置しています。 ・廊下には消火器及び消防設備を設置しています。 ・火災等緊急時には非常用照明及び誘導灯が点灯します。
避難設備	—	非常事態発生時には、職員が避難経路及び避難場所に指定し誘導しますので、職員の指示に従ってください。
ごみ収集	随時	各居室のゴミは随時、施設職員が回収いたします。分別のご協力をお願いいたします。
健康管理室	随時	定期的に医師又は看護師等による健康相談を行います。相談時は、スタッフにお声がけください。

項 目	利用時間	利 用 方 法
ト イ レ	随時	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	随時	来客時のみ来客用の駐車場をご利用ください。入居様用の駐車場はございません。定期的に借りたいときは外部の駐車場を借り個人にて契約をお願いします。
自動販売機	随時	食堂に設置してある自動販売機をご利用ください。実費となります。

別表3

フレアスメディカルケアホーム四季の森公園 運営懇談会細則 (株式会社フレアス 運営懇談会規定)

目的

施設運営におけるサービスレベルの維持・向上を図ることを目的に、入居者及びその家族と懇談の場を持ち、日頃の介護サービスに対する要望や意見を吸いあげ、施設運営やサービスの改善を行う。

1. 運営方法

- (1) 施設単位で開催する。
- (2) 年1回の頻度で定期的で開催する

2. 出席者

- (1) 運営懇談会は施設長、職員及び入居者ならびその家族において組織される。
- (2) 施設の運営について外部からの点検が働くように、施設関係者及び職員以外の第三者的立場にある者を加えるように努めるものとする。また、オブザーバーとして本部職員の参加を要請することもできる。

3. 内容

- (1) 運営懇談会においては入居者(及びその身元引受人)の要望、意見を運営に反映させるように努めるものとする。
又、運営懇談会での要望、意見の内容とその改善方法等については後日文書により報告するものとし、質疑応答があった場合は質疑応答内容を記した議事録を入居者及びその家族に配布するものとする。
- (2) 議題は下記のとおりとする
 - ① 管理費、食費その他のサービス費用及び使用料の改定について(改定があった場合)
 - ② 管理規程、細則等の諸規則の改定について(改定があった場合)
 - ③ 事故の報告および、その対策についての説明
 - ④ 入居者の意向の確認や意見交換
 - ⑤ その他、特に必要と認められた事項

4. その他

- (1) 運営懇談会の実効性を高めるため、日々の近況報告などを通じて、積極的な情報提供を行うようにする。また、運営懇談会に於いては家族等から事前質問を受け、当日の回答をスムーズに行うようにする。
- (2) 入居者の身元引受人(家族や親戚など)や友人、地域の方々が来訪し易い環境作りに留意し、常に開かれた施設運営を心がけるようにする。
- (3) 来訪時などに寄せられた要望、意見などについても、運営懇談会の時と同様に記録し、その改善方法等について報告を行うようにする。運営懇談会の開催について、参加者に対する通知の方法は「運営懇談会開催のご案内」など文書の送付によるものとする。

別表4

月払い利用料及び使用料一覧表

(料金は全て税込み)

内 容	料 金
家 賃	月額 1人 A プラン 53,700円(非課税) B プラン 52,000円(非課税)
管 理 費	月額 1人 A プラン 30,000円(非課税) B プラン 20,000円(非課税)
食 費	月額 25,920円(1か月30日間、喫食した場合) ※1食当たりの料金 (朝食 216円) (昼食 324円) (夕食 324円) 治療食(日額) 0円 特別食(1食) 実費入居者負担。メニューにより変動あり。
水道光熱費等	管理費に含みます。
介護サービス費	介護サービスを実施しておりません。
都度払いの利用料	入居者の個人的な希望による、又は、個人の選択的な個別なサービスは原則的には「都度払い」となります。月に纏めて支払うことも可能です。詳しくは、重要事項説明書「別添 介護サービス一覧表」をご確認ください。
ご家族の宿泊	・1人 1泊 1,100円
体験入居	1泊あたり22,000円(税込)で実施いたします。(食費含む) ※体調により受診をおねがいすることがあります。 当方で受診対応は行いません。
敷 金	※公的扶助を利用するBプランの場合のみ敷金あり。 (家賃3か月分=161,100円) ※退去時に滞納家賃及び居室の原状回復費用を除き全額返還する。

別表5

サービス一覧表(作成例)

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5① 健康管理サービス

別表5② 健康管理サービス(治療への協力)

別表5③ 医療協力に関する協定書

別表5④ 食事サービス

別表5⑤ 生活相談サービス

別表5⑥ 生活支援サービス

別表5①

健康管理サービス

(料金は全て税別)

項 目	内 容	料 金	予 約
定 期 健 康 診 断	・往診医にて受診の機会(協力医療機関に依頼)を設けます。	実費入居者負担	要
健 康 管 理	・個人別健康管理 ・医師・看護師による健康情報の継続的管理	・無料 ・実費入居者負担	・不要 ・要
健 康 相 談	・あらかじめ定める日程による医師訪問による健康相談	実費入居者負担	要
慢 性 疾 患 管 理	・入居者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。	実費入居者負担	要

- 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う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、あらかじめご了解ください。

別表5②

健康管理サービス(治療への協力)

(料金は全て税別)

項 目	内 容	料 金	予 約
救 急 時 対 応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお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。</p> <p>また、速やかに医師と連絡をとり協力医療機関・協力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対応します。</p>		

● 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。

別表5③

医療協力に関する協定書

株式会社フレアス（以下「甲」という。）と（診療科目： 等）（以下「乙」という。）は、甲の施設（フレアスメディカルケアホーム四季の森公園、以下「本施設」という。）の入居者の受診、治療、健康診断、健康相談その他医療全般に関し、次のとおり委託契約（以下「本契約」という。）を締結する。

- 第1条 甲は、本施設の入居者（以下「本入居者」という。）が高齢であり何らかの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を鑑み、乙に対して、本入居者に係る受診、治療、健康診断その他医療全般への協力を委託し、乙はこれを受託するものとする。
- 2 乙は、本施設に定期的に訪問し、甲の行う本入居者に対する健康相談に協力するものとする。
- 第2条 甲及び乙は、本契約第1条に基づく委託業務（以下「本件業務」という。）の実施に際して知り得た個人情報（個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）第2条1項に定める「個人情報」に該当する情報をいう。以下同様。）については、個人情報保護法その他の関係法令及びガイドライン等を遵守しつつ厳重に管理し、正当な理由なく第三者に開示、提供、漏洩してはならない。
- 2 甲及び乙は、前項の安全管理対策の内容を、自己の全ての従業員が、在職中、退職後を通じて遵守することを、保証するものとする。
- 3 甲及び乙は、相手方の個人情報の安全管理の状況について報告を求めることができる。
- 4 甲及び乙は、自己の管理する個人情報のうち、本件業務に関して相手方から取得した個人情報が漏洩したことにより相手方に損害が生じた場合には、これを賠償するものとする。
- 第3条 甲及び乙は、それぞれ相手方に対して、次の各号の事項を確約するものとする。
- ① 自己又は自己の役職員が、次のいずれも該当しないこと。
ア暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しないこと。
イ暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、総会屋、社会運動、政治活動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる反社会的勢力（以下、これらを総称して「反社会的勢力」という。）であること。
ウ 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係にあること。
- ② 自らの役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずるものをいう。）が反社会的勢力ではないこと。
- ③ 反社会的勢力が自己の事業活動を支配し又は実質的に関与していないこと。
- ④ 本契約の有効期間内に、自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。
ア相手に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
イ偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
- ⑤ 本契約の履行が反社会的勢力の活動を助長するものではなく、そのおそれもないこと。
- 2 甲及び乙は、相手方が本条第1項の規定に違反した場合、何らの催告等の手続きを要せず、本契約を解除することができる。この場合、解除をした当事者は他方当事者に対して、その名目の如何に問わず、金員の支払その他経済的利益の提供の義務を負担しない。
- 3 甲又は乙が前項の規定により本契約を解除したときは、相手方に対して損害の賠償を請求することができるものとする。

第4条 本契約の契約期間は 年 月 日から 年 月 日までとする。但し、契約期間満了の日の1か月前までに甲乙双方に契約解除の申し出がない場合はこの契約を更に1年間更新されたものとみなし、以後この例による。

第5条 本契約に定めのない事項又は疑義が生じた場合は甲乙双方協議して、これを定めるものとし、かかる協議にもかかわらず訴訟の必要が生じたときは、本施設の住所地を管轄する裁判所をもって第一審管轄裁判所とする。

本契約の成立を証するため、契約書を2通作成し、甲乙双方記入押印のうえ、それぞれ1通を所持するものとする。

年 月 日

(甲) 住 所 山梨県中巨摩郡昭和町西条 1514 番地
株式会社フレアス
氏 名 代表取締役 澤登 拓

(乙) 住 所
氏 名

別表5④

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食 8:00 ~ 9:00 昼食 12:00 ~ 13:00 夕食 17:00 ~ 18:00	朝食:216円 昼食:324円 夕食:324円 ※税込表記	不要
治療食	入居者の治療を担当する医師の書面による指示がある場合には、その都度、その内容により相談し対応します	実費入居者負担	要
特別食	ご希望により特別食のご提供が可能です。	実費入居者負担。メニューにより変動あり。	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。下膳サービスも行います。	無料	要

- 食事を召し上がるかどうかは 5 日前の 17 時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いたします。

別表5⑤

生活相談サービス

(料金は全て税別)

項 目	内 容	料 金	予 約
生 活 相 談	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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。 ・身元引受人の変更や成年後見制度に関する内容についてもご相談に応じます。 	<ul style="list-style-type: none"> 無料 入居者実費負担 入居者実費負担 	<ul style="list-style-type: none"> 要 要 要

別表5⑥

生活支援サービス

(料金は全て税別)

項 目	内 容	料 金	予 約
事 務 所	<ul style="list-style-type: none"> ・職員により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・雑誌その他配達物の受付、保管、手渡し 身元引受人・ご家族や成年後見人等への連絡 その他勤務体制・時間の変更等の通知 	無料	不要
外部業者の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> ・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(実際のサービスについては実費)	要
金 銭 管 理	原則、金銭管理は行いません。		
居 室 清 掃	適宜、日常清掃をします。	無料	不要
安否確認・状況把握	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の希望を踏まえ、1日1回以上、巡視の方法で安否確認等を行います。 		
身元引受人等への連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・適宜、必要時に入居者の生活の状況等について報告します。 		
不在中の居室管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 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	不要
ゴ ミ 収 集	<ul style="list-style-type: none"> 毎日。分別した上で決められた時間までに指定する場所に出してください。但し、粗大ごみは別途料金となります。 	無料 (粗大ごみは別途料金)	不要 要(粗大ごみ)

項 目	内 容	料 金	予 約
レクリエーション等	・ホーム内で行われるレクリエーション等の諸サービスのスケジュール・内容・費用等については、原則として館内掲示板によりお知らせします。		
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、諸種の便宜を計らいます。		

- 金銭管理については、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個別に協議の上、決めさせていただきます。

別表6

苦情対応細則

1. 入居者は、入居契約書第9条の規定に従ってホーム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. 苦情の申し立てと対応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ホームの苦情対応責任者に申し立てます。
 - ② ホームは、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ついて、申し立て者の許可を得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、管理規程第6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(行政)等の公的機関に対して相談を行うほか、合意管轄裁判所に提訴することができます。。
5. 苦情対応体制表を、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、2024年6月1日より実施します。

様式1.

介護等の場所の変更等に係わる意思確認・同意書

入居契約書第12条に従って、以下の内容について確認または同意しました。

	一時的な変更の確認	住み替え同意内容
変更後の介護等の場所		
変更の理由		
医師の意見		
変更の内容 ①居室面積 ②権利の変更 ③利用料金(追加・変更等)		
その他		

年 月 日

設置者 印
室番号
入居者 氏名 印
身元引受人 氏名 印

2) 居室の住み替え等により、契約内容に重大な変更をきたす場合、標準入居契約書では本人及び身元引受人の同意が必要であることとしていますので、ご注意ください。

様式2.

(設置者名)

殿

年 月 日

室番号

氏 名

印

居室内模様替え申請書

下記のとおり居室の模様替えを行いたく、入居契約書第20条に従って申請します。

模様替えの内容	
費用の負担者	
工事人名(連絡先)	
工事期間	

- ご入居者の希望により居室の模様替えを行う場合にはこの様式を使用し、ホームに申し出てください。

様式3.

(設置者名)

殿

年 月 日

室番号
氏 名

印

解約届出書

入居契約を解約したく、入居契約書第27条に基づき届けます。

入居契約締結日	年 月 日
入居(予定)日	年 月 日
解約日(居室明渡し日)	年 月 日

様式5.

年 月 日

(設置者名) 殿

届出者氏名 印

身上事項等変更通知書

下記事項について、入居契約書第36条に従って通知します。

変更のあった者	入居者 ・ 身元引受人 ・ 返還金受取人
変更内容	
変更日	

年 月 日

様

設置者
代表者氏名 印
住 所

承諾書

年 月 日付で通知のあった、[]の変更につき、入居契約書 記名押印欄記載者からの変更を承諾します。