

有料老人ホーム錦陵の苑管理規程

(目的)

- 第1条 有料老人ホーム錦陵の苑管理規程（以下「本規程」といいます。）は有料老人ホーム錦陵の苑入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）第5条の規定に基づき「有料老人ホーム錦陵の苑」（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。

(遵守義務)

- 第2条 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、本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。

(入居者)

- 第3条 入居者とは、入居契約書を締結し、現にホームに居住している利用者を指します。
- 2 本規程は入居者及び次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。

(同居者及び来訪者)

- 第4条 同居者（入居契約書第38条）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長期にわたり同居する人をいいます。
 - (イ) 同居者としては、ご家族や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。
 - (ウ) 同居者は1名とし、期間は、3ヶ月以内とします。
 - (エ) 同居を希望される場合は、ホームの承諾が必要です。
 - (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。
 - (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ことが出来ませんが、介護サービス等の各種サービスを受けることができません。
 - (キ) 同居者は、別に定める同居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、5泊以上の宿泊は、6泊目から1泊金3,000円必要です。（食事代を除く。）

(管理運営組織)

- 第5条 ホームの居室数は、全室個室の22室です。定員は22名です。

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、別表Ⅳ「重要事項説明書」の「3. 従業員に関する事項」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。毎月の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
- 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

(管理運営業務)

第6条 ホームは入居契約書第4条及び第6条に基づき、次の業務を行います。

- ① 敷地及び共用部門・共用施設の維持、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付設備についての定期的点検、補修並びに取替等に関する業務
- 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 サービス提供等に係る損害賠償に関する業務
- 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

(居室の設備及びその利用)

第7条 入居者等は居室及びその備付設備（以下「居室等」といいます。）を別表Ⅰ「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。

(居室の維持・補修)

第8条 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は、別表Ⅵ「修繕項目と費用負担」に基づき、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、入居者等が故意又は過失或いは不当な使用により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。

(共用施設及び共用設備の利用)

第9条 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場合は、施設長の承認を得るものとします。

(運営懇談会)

第10条 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、入居契約書第8条の規定に基づき、ホームと入居者から成る「施設運営懇談会」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。

(利用できる各種サービス)

第11条 ホームは次のサービスを提供します。その具体的内容、有・無料の別及びサービスの内容については別表V「重要事項説明書」別紙「介護サービス等の一覧表」のとおりとします。入居者に対して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。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ともに、第三者によるサービス評価を受け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付いては介護基準を作成して、それに基づいて介護サービスを提供します。

(イ) 介護サービスの内容は、別表V「重要事項説明書」別紙「介護サービス等の一覧表」のとおりです。

(ウ) 介護が提供される場所は、原則として居室です。

(エ) 介護職員、看護職員等の職員配置状況は別表V「重要事項説明書」の「3. 従業員に関する事項」のとおりですが、入居者数の変動等によりかわることがあります。

(オ) ホームは、入居契約書第7条5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ため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他入居者の行動を制限する行為を行いません。ただし、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、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、ご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、開示します。

② 健康管理サービス

(ア) 年2回以上の定期健康診断のほか健康相談等を別表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IV-2②に従って行います。

(ウ) 協力医療機関との「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、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-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IV-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IV-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別表IV-6「レクリエーション」に従って行います。
また、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別表IV-7「その他の支援サービス」に従って提供します。

(費用及び使用料)

第12条 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V「重要事項説明書」の「5. 利用料金」によります。

- ① 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。
 - (ア) 共用施設等の維持管理費
 - (イ) 管理部門の人件費・事務費
 - (ウ) 日常生活支援サービス提供のための人件費
 - (エ) Aタイプの居室入居者にあつては、(ウ)の職員に加え、Aタイプ入居者専従として、常勤換算方式で1以上の介護職員を配置するための人件費
- ② 食費についての取り扱い
食費は次のものに充当します。
 - (ア) 食材費、栄養士その他食事部門の人件費・事務費
 - (イ) 厨房の設備・備品代(調理具・食器等)
朝、昼、夜それぞれの単価は別表IV「重要事項説明書」の「5. 利用料金」の金額の通りです。3日前の午前10時迄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。
- ③ 光熱水費についての取り扱い
光熱水費は次のものに充当します。
 - (ア) 入居者等が、居室で利用する水道、電気の使用料
居室で利用する電話料は、入居者の負担となります。
- ④ 費用及び利用料に関する基本的考え方
 - (ア) 入居契約が継続している期間は、管理費、光熱水費及び家賃相当額の合計額の利用料の支払いを受け、居室を確保します。
 - (イ) 同居の場合は、同居費として管理費、光熱水費及び家賃相当額の半額を加算します。なお、食費は喫食実績に基づき請求します。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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との明細をつけ

毎月5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15日までに前月分を自動振替の方法により、ホームの口座にお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。

(禁止及び制限される行為等)

第13条 入居契約書第20条により、禁止事項(同条第1項)とホームの承諾事項(同条第2項)並びに協議事項(同条第3項)を定めております。

2 承諾事項(同条第2項)は、添付様式1によります。

3 協議事項(同条第3項)は、添付様式2によります。

(修繕)

第14条 入居契約書第21条第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。

(苦情処理)

第15条 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ご意見は、別表VII「苦情処理細則」により解決を図ります。

(守秘義務)

第16条 入居者の秘密に属する事柄は、別表VIII-1「個人情報保護方針」及び別表VIII-2「個人情報の利用目的」に基づき、入所中は勿論、退所後といえども施設長以下ホーム職員が他に漏らすことはありません。

(非常災害が発生した場合の緊急対応と訓練)

第17条 ホームが策定した「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ください。

(本規程の改定)

第18条 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。

(施行日)

第19条 この本規程は平成19年1月1日から実施いたします。

(ホームへの届出様式)

第 20 条 ホームに届ける必要事項は、入居契約書及び本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。

制限される行為の承諾願い(入居契約書第 20 条第 2 項各号)	様式 1
不在の場合の居室の保全等(入居契約書第 20 条第 3 項第 1 号)	様式 2
目的施設、設備の一部を汚損破損した場合(同契約書第 21 条第 4 項)	様式 3
事業者からの解約届(同契約書第 29 条)	様式 4
入居者からの解約届(同契約書第 30 条)	様式 5
事業者へ通知を必要とする事項(入居契約書第 35 条) 身元引受人の変更等を行う場合(入居契約書第 36 条)	様式 6
契約当事者以外の第三者が同居する場合(入居契約書第 38 条)	様式 7
来訪者が施設に宿泊しようとする場合(本規程第 4 条第 2 号(イ))	様式 8
駐車場を使用する場合(本規定第 9 条別表Ⅰ、Ⅱ)	様式 9
共用施設を利用しようとする場合(本規程第 9 条別表Ⅱ)	様式 10
施設内において食事をしない場合(本規程第 12 条第 2 号)	様式 11

別表 I

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本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) ホームの指定した場所以外では禁煙となっております。

2. 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な鉄骨造です。従って、ほとんどの災害でも心配ありませんが、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

鉄骨造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、ベランダ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クッションなどで身体を保護するようにして下さい。

(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、同じフロアで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下さい。

また、万一自分の居室で出火した場合は、非常用通報装置で速やかに介護職員に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をして下さい。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下さい。

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致しますので落ち着いて行動して下さい。

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2回避難訓練を行いますので必ずご参加下さい。

(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、植木等が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、十分ご注意下さい。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務室を通してください。
- (2) 防犯には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、直ぐ介護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. 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掛け下さい。
- (2) 外出する際は、鍵を事務室にお預け下さい。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず事務室にご連絡下さい。

5. 駐車場

施設敷地内に駐車場を確保してありますので、駐車場使用届(様式 10 号)を提出の上ご自由にお使い下さい。

6. ごみ処理

- (1) ごみは、燃せるごみ、燃せないごみ別にポリ袋に入れ、設置の専用容器にお入れ下さい。
- (2) 共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、居室内の清潔保持についてはご協力をお願いします。

7. 水漏れ

一般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恐れがあります。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。

8. 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下さい。

9. 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インフォメーション・ボードに掲示しますので、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・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめ書面(様式 1)によりご相談下さい。入居契約書第 21 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。

1. ベッド
2. エアコン

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、緊急通報装置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ご注意ください。

14. 施行日

この細則は、平成 19 年 1 月 1 日から実施いたします。

別表Ⅱ

共用施設等の利用細則

項 目	利用時間	利 用 方 法
事 務 室	9:00～17:00	・ 左記時間内は、日勤職員が年中無休で対応します。 ・ 時間外は、夜勤職員が対応します。 ・ 来所時は受付簿に氏名等ご記入願います。 ・ 事務室内の立ち入りはご遠慮願います。
正 面 玄 関	7:00～19:00	左記時間外の施設への出入りは夜勤職員に連絡することにより、正面玄関が利用できます。
食 堂	朝食 7:30～8:30 昼食 12:00～ 13:00 夕食 17:30～ 19:00	・ 配膳下善は、スタッフにより行います。 ・ 身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合は、スタッフが居室にお届けします。 ・ 食事をとらない場合は、3 日前の午前 10 時までに事務職員にお申し付け下さい。 ・ ご家族等のご訪問により追加の食事が必要な場合も 3 日前の午前 10 時までに事務職員にお申し付け下さい。但し別途料金が必要となります。
配 達 物	随 時	郵便物等の配達物は事務職員が居室に配達します。 なお、書留等は事務室内金庫で、宅配便等は事務室内で責任をもって一時保管します。
一 般 浴 場	随 時	タオル等を湯船に漬けないようお願いいたします。
機 械 浴 室	随 時	介護職員のご案内によってご利用頂きます。
洗 濯 室	随 時	自動洗濯機、自動乾燥機各 2 台を 1 階洗濯室に用意しています。
理 美 容	毎月 1 回	巡回式美容室が参りますので、事務室へ申し込んで利用できます。
緊 急 通 報 設 備		居室ベッド頭側壁面及び居室内便所、ホール、浴室、便所、脱衣所等の共用部分には緊急ボタンを設置していますので緊急時に使用できます。
防 災 設 備		居室、食堂等には天井面に感知器が設置してあります。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		・ ホール西側に避難口を設置しております。 ・ 非常時は施設北側駐車場を避難場所とします。 ・ 避難誘導は施設職員が行います。 ・ 災害緊急時は緊急館内非常放送により行います。

ごみ収集		・ごみは燃えるゴミと燃えないゴミに分別して頂いたものを施設職員が毎日収集し、施設と契約したゴミ収集業者の手によって処理します。
トイレ		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恐れがありますのでご注意ください。
駐車場		駐車場使用届(様式 10 号)を提出の上ご自由にお使い下さい。

※利用時間が定められている共用部分について、時間外の利用を希望される場合は、事前に共用施設の使用願(様式 10)を提出いただき、ホームの承認を得ることが必要です。

別表Ⅲ

運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第8条及び本規程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「施設運営懇談会」（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) 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、定例懇談会を月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、サービス提供の状況
- (2) 介護保険、管理費、食費等の収支状況のほかホーム本体の各会計年度の財務諸表等の決算報告
- (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) 本規程、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) 年度ごとの介護にかかわる職員体制の算定方法および算定結果についての説明等
- (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、館内放送等により行います。
- (2) 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て館内において閲覧するとともに、全入居者及び身元引受人等に配布します。

7. 施行日

この細則は、平成 19 年 1 月 1 日から実施いたします。

別表Ⅳ

サービス一覧表

ホームのサービスは、以下の内容にそって行います。

入居契約書第 12 条関係	別表Ⅳ－ 1 介護サービス等の一覧表
入居契約書第 13 条関係	別表Ⅳ－ 2 ① 健康管理サービス
	別表Ⅳ－ 2 ② 健康管理サービス（治療への協力）
	別表Ⅳ－ 2 ③ 医療協力に関する協定書
入居契約書第 14 条関係	別表Ⅳ－ 3 食事サービス
入居契約書第 15 条関係	別表Ⅳ－ 4 生活相談・助言サービス
入居契約書第 16 条関係	別表Ⅳ－ 5 生活サービス
入居契約書第 17 条関係	別表Ⅳ－ 6 レクリエーション等
入居契約書第 18 条関係	別表Ⅳ－ 7 その他の支援サービス

別表Ⅳ－ 1

別冊「重要事項説明書」別紙「介護サービス等の一覧表」のとおりです。

別表Ⅳ－２①

健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
定期健康診断	・ 嘱託医による健康管理・相談 週 1 回	無料	不要
	・ 定期健康診断年 2 回	無料	要予約
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	不要
健 康 相 談	・ 入居者の心身の悩みについては、専門医等が相談に応じます。	無料	要予約
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。	無料	不要

- (注) 1. 入居者のかかりつけの病院・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、あらかじめご了解ください。
2. 1年に2回以上の定期健康診断を行うことを定めていますので、ご留意下さい。

別表Ⅳ－２②

健康管理サービス（治療への協力）

項 目	内 容	料 金	予 約
日常医療支援	嘱託医が週１回の巡診を行い、健康管理と健康相談を行います。	無料	不要
	病気または怪我により診断、治療が必要となった場合、嘱託医の指示により、職員が下記のサービスを提供します。		
	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または専門医を紹介する等	無料	不要
	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等への入院	無料	不要
	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、医療機関への付添い、投薬支援等	無料	不要
緊急時対応	急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせによりの確かつ迅速に応急処置に当たります。 また状況により嘱託医と連絡をと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はからいます。	無料	不要

（注）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。

医療協力に関する協定書

平成 19 年 2 月 14 日

	京都郡みやこ町犀川本庄 180 番地の 1
甲	医療法人 林クリニック
	理事長 林 克 二
	福岡県京都郡みやこ町節丸 930 番地
乙	社会福祉法人 豊津福祉会
	理事長 安 方 哲 也

医療法人 林クリニック は（以下甲という）は社会福祉法人 豊津福祉会（以下乙という）と、乙が設置・運営する有料老人ホーム「錦陵の苑」の入居者の医療につき、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、老化から羅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、内科・理学診療科とする。
3. 甲は、乙の入居者に対し、健康管理と健康相談を行うものとする。
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、並びに本人の同意の下に、甲の臨床試験の受診に協力する。
6. 本協力に定めのない事項・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. 本協定の期間は平成 19 年 4 月 1 日から一カ年とし、その後は期間満了の一カ月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 3 月 9 日

	行橋市行事 2 丁目 4 番 12 号
甲	医療法人 蛭崎整形外科医院
	理事長 蛭 崎 隆 男
	福岡県京都郡みやこ町節丸 930 番地
乙	社会福祉法人 豊津福祉会
	理事長 安 方 哲 也

医療法人 蛭崎整形外科医院 は（以下甲という）は社会福祉法人 豊津福祉会（以下乙という）と、乙が設置・運営する有料老人ホーム「錦陵の苑」の入居者の医療につき、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、老化から羅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、整形外科とする。
3. 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。
4. 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、並びに本人の同意の下に、甲の臨床試験の受診に協力する。
5. 本協力に定めのない事項・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。
6. 本協定の期間は平成 19 年 4 月 1 日から一カ年とし、その後は期間満了の一カ月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、利用度合等により契約の見直しを図る。

以上

歯科医療協力に関する協定書

平成 19 年 3 月 1 日

甲	福岡県京都郡みやこ町豊津 359 番地 6 医療法人 榊歯科医院 理事長 榊 正 支
乙	福岡県京都郡みやこ町節丸 930 番地 社会福祉法人 豊津福祉会 理事長 安 方 哲 也

医療法人 榊歯科医院 は（以下甲という）は社会福祉法人 豊津福祉会（以下乙という）と、乙が設置・運営する有料老人ホーム「錦陵の苑」の入居者の歯科医療につき、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、老化から羅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、並びに本人の同意の下に、甲の臨床試験の受診に協力する。
6. 本協力に定めのない事項・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. 本協定の期間は平成 19 年 4 月 1 日から一カ年とし、その後は期間満了の一カ月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、利用度合等により契約の見直しを図る。

以上

別表Ⅳ－3

食事サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
食 事 時 間	朝食 7:30～8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	月 39,000 円 (1 日 1,300 円)	不要
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。	上記に含む	要予約
特 別 食	来訪者には入居者と同じメニューで食事の提供をいたします。	朝食 300 円 昼食 400 円 夕食 600 円	要予約
特 別 食	親しい仲間や家族、友人との会食、お祝い事には、要望に応じ特別食を提供します。	協議	要予約
居室での食事	病気など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。下膳サービスもいたします。	無料	不要

- (注) 1 食事を召し上がるかどうかは 3 日前の午前 10 時までに事務室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。
- 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、ホームの担当者にご提示ください。
- 3 特別食には、ホームが定期的に提供する行事食等も含まれています。

別表Ⅳ－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 ・成年後見制度に関する問題についてもご相談に応じます。手続きに要する費用は自己負担となります。 ・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。手続きに要する費用は自己負担となります。	無料	不要

別表Ⅳ－ 5

生活サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
事務室	・職員が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、鍵の管理 タクシー、ハイヤー等の配車依頼 毎日 9:00～17:00	無料	不要
外部業者 の取り扱い	クリーニング	※ドライクリーニング 別途立替払い	要契約
	寝具リース	日額 金 70 円（税別） 立替払い	要契約
	理美容	巡回サービス 立替払い	要予約
代 行	公租公課等の納付 官公署等への届出や手続き	無料	不要
書類作成 等の援助	・次のサービスを随時提供します。 公的書類等の記入、作成のお手伝い	無料	不要
金銭管理	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、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	月額 金 3,500 円（税別）	要契約
居室清掃	・年 2 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。	無料	不要
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。 防災、防犯チェック 入居者不在の入室についての承認を頂きます。	無料	不要
ゴミ収集	・ゴミは分別して下さい。職員が収集します	無料	不要
短期治療中等における生活サービス	・入居者が疾病あるいは加齢により一時的に特定家事あるいは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。	無料	不要
身元引受人等との連絡	・随時、希望により行います。	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掲示板等によりお知らせします。	無料	不要
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、諸種便宜をはかります。	無料	不要

別表Ⅳ－ 6

レクリエーション等

項 目	内 容	料 金	予 約
運動・娯楽	・ 次のサービスを提供します。 日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を兼ねた運動・娯楽。 メドマー・ホットパック等の施行。	無料	不要
野外活動	・ 職員が次のサービスを提供します。 散歩の付き添い。 花見・花火見物・紅葉狩り等の季節行事。	無料	不要 (希望者)
ホーム外 娯楽施設	・ 職員が次のサービスを提供します。 温泉センター等への付き添い。	無料 (入場料等は自己負担)	要予約

別表Ⅳ－ 7

その他の支援サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
その他の支援サービス	・ 職員が別表Ⅳ－Ⅰ～Ⅳ－6に記載されていないもので、法令や他の諸規則により行うことを禁止されていないものについては、入居者の要望により、そのサービスを提供します。 法令や他の諸規則で職員が行うことを禁止されているものについては、代行できる資格のある専門家に対して希望により依頼します。この場合の費用は、入所者の負担となります。	無料 (利用者の負担に帰すものは実費)	不要

別表V

別冊「重要事項説明書」のとおりです。

別表VI

修繕項目と費用負担

入居契約書第21条第3項第1号及び第2号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
窓ガラスの取替え	100%	入居者の責に期す場合は入居者
カーテンの取替え	100%	入居者の責に期す場合は入居者
電球、蛍光灯の取替え	100%	入居者の責に期す場合は入居者
給水栓の取替え	100%	入居者の責に期す場合は入居者
排水栓の取替え	100%	入居者の責に期す場合は入居者
非常用通報装置	100%	入居者の責に期す場合は入居者
便所・洗面台	100%	入居者の責に期す場合は入居者
ベッド	100%	入居者の責に期す場合は入居者
エアコン	100%	入居者の責に期す場合は入居者
クロス及び床張り	100%	入居者の責に期す場合は入居者
手摺り	100%	入居者の責に期す場合は入居者
その他軽微な修繕	100%	入居者の責に期す場合は入居者

上記の修繕を事業者の承諾なく行った場合、その費用は全額、入居者の負担となりますのでご注意ください。

別表Ⅶ-1

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別表Ⅶ-2「社会福祉法人豊津福祉会が設置・経営する施設における苦情解決に関する要綱」のとおりです。
4. 苦情の申し立てと処理に関する機関等は次のとおりです。

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 介護職員
- 受付時間 毎日 9:00～17:00
- 苦情解決責任者 施設長 秋永 陽一

(2) 第三者委員による苦情の受付

事業者の定めた苦情解決にかかる第三者委員は次のとおりです。

氏 名	住 所	電話番号
有 松 紀代子	京都郡みやこ町節丸 819 番地 2	0930-33-5886
進 安 弘	京都郡みやこ町光富 935 番地 1	0930-33-5209

(3) 行政機関その他の苦情受付機関

福岡県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室	福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 受付時間 月～金 8:30～17:00	092-642-7859
福岡県運営適正化委員会	春日市原町三丁目 1 番地 7 受付時間 月～金 8:30～17:00	092-915-3511
みやこ町役場介護保険課	京都郡みやこ町勝山上田 960 番地 受付時間 月～金 8:30～17:00	0930-32-2511
行橋市役所 介護保険課	行橋市中央 1-1-1 受付時間 月～金 8:30～17:00	0930-32-1111
築上町役場高齢者福祉係	築上郡築上町 891-2 番地 受付時間 月～金 8:30～17:00	0930-56-0300
広域連合 豊築支部	豊前市大字八屋 1702-5 番地 受付時間 月～金 8:30～17:00	0979-84-1111

表VII-2

社会福祉法人豊津福祉会が設置・経営する施設における苦情解決に関する要綱

1 目的

苦情への適切な対応により、施設が提供する福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援するとともに、苦情を一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満に解決の促進や信頼関係・適正性を確保することを目的とする。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任体制として、各施設長及び管理者を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

ア 施設に苦情受付担当者を置き、苦情担当責任者が任命する。

イ 苦情受付担当者は次の業務を行う。

① 利用者からの苦情受付

② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

③ 受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情担当責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

ア 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮考慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

イ 第三者委員は、2名以上とする。

ウ 第三者委員は、理事会で選考し、理事長が委嘱する。

エ 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

① 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取

② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

③ 利用者からの苦情の直接受付

④ 苦情申出人への助言

⑤ 事業者への助言

⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言

⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴

オ 第三者委員は無報酬とする。ただし、費用弁償は役員に準じる。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への通知

苦情解決責任者は、施設内の掲示板への掲示、パンフレットの配布等により次の事項を利用者に周知するものとする。

- ① 苦情解決責任者、第三者委員及び苦情解決担当者の氏名・連絡先
- ② 苦情解決の仕組み

(2) 苦情の受付

- ① 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を受け付ける。
- ② 第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

(3) 苦情内容の確認

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

- ① 苦情の内容
- ② 苦情申出人の希望等
- ③ 第三者委員への報告の要否
- ④ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否
ただし、③及び④が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

(4) 苦情受付の報告・確認

- ア 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を不要とする意思を明確に表示した場合には、第三者委員への報告を要しない。
- イ 匿名の苦情については、必ず第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- ウ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の報告を受けた場合は、内容の確認を行うとともに、苦情申出人に対して、苦情申し出があった旨の報告があった旨を通知する。

(5) 苦情解決に向けての話し合い

- ア 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- イ 第三者委員の立会による苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次により行うものとする。
 - ① 第三者委員による苦情内容の確認
 - ② 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(6) 苦情解決の記録、報告

- ア 苦情受付担当者は苦情受付から解決・改善までの経緯と結果について書面に記録するものとする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を求めるものとする。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告するものとする。

(7) 解決結果の公表

苦情解決の実績は、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報誌」等に掲載し、公表することとする。

附 則

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する

個人情報保護方針

現在、インターネット等のコンピュータネットワークの高度な発達により、情報が多量にかつ高速に伝播されるようになり、医療・介護に関連する情報をはじめ、様々な情報が電子化され有効活用できる環境にあります。

しかしながら、多量かつ高速での情報が伝播できる環境は、そのまま情報リスクの高まりとなり、企業、団体の保有する個人情報の取扱いに関して、安全でかつ信頼のおける管理が求められることとなりました。

社会福祉法人豊津福祉会では、利用者の方の個人情報を適正に取扱うことは、医療・介護サービスに携わるものの重大な責務であると考え、個人情報の取扱いに関する適切性の確保を、法人全体の重要課題と捉えて取り組んでおります。

このような背景に鑑み、個人情報の取扱いについて次のように宣言いたします。

1. 個人情報に関する法令・規範の遵守

業務上で個人情報の保護に関する法令及び行政機関等が定めた個人情報保護に関する条例・規範・ガイドライン等を遵守します。

2. 個人情報保護施策の強化

個人情報が分散した形で蓄積利用される可能性を排除し、適切な個人情報の収集、利用及び提供が行われる体制整備の向上を図るとともに、個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏えいの予防に努め、万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。

3. 個人情報保護に関する意思統一の徹底

個人情報の取扱いに関する規程を明確にし、従事者に周知徹底します。また、取引先等に対しても適切に個人情報を取り扱うよう要請します。

4. 個人情報保護活動を継続的に改善・推進

自主的に的確な個人情報の保護措置が講じられるよう、個人情報の取扱いに関する内部規程を定期的に見直し、これを遵守するとともに、職員の教育・研修を徹底し推進致します。

平成 18 年 4 月 1 日

社会福祉法人 豊津福祉会

理事長 安 方 哲 也

個人情報の利用目的

有料老人ホーム 錦陵の苑 では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔事業所内部での利用目的〕

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －目的施設の利用管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －家族等への心身の状況説明
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当事業所の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当事業所において行われる学生の実習への協力
 - －当事業所において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当事業所の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供