あずみ苑　ラ・テラス市原

有料老人ホーム　管理規程

株式会社アズ・レジデンス

1　目的

この規程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。）の規定に基づき「あずみ苑　ラ・テラス市原」（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。

2　遵守義務

（１）　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）　入居者等及び入居者より介護サービス等の依頼を受けた第三者には、この規程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、概ね６５歳以上の方で健康な方及び日常生活で介護の必要な方をいいます。この規程は入居者のほか、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

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方をいいます。

（２）来訪者

来訪者とは入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。

5　管理運営組織

ホームの居室数は３０室です。各居室の定員数は、入居契約書又は重要事項説明書に記載しています。ホームの運営管理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いたします。基本的に施設職員の配置状況は、重要事項説明書に記載する通りですが、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）　レクリエーション部門
（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「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事項
（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

入居者等は一般居室等を別表①「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、保全上必要と認めた時は、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、入居者等が故意又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越えて共用施設等を利用する時は、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、要望を運営に反映させ、業務を円滑に行うため、ホームと入居者およびその身元引受人等から成る「運営懇談会」を設置します。運営懇談会は、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、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては別表のとおりです。入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録して、５年間保存します。

(1)　健康管理サービス

（ア）　年２回の健康診断のほか、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）　別表⑤の通り、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⑥「健康管理サービス（治療への協力)」に従って行います。

(2)　食事サービス

（ア）　原則として、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）　食事サービスの提供は別表⑦「食事サービス」に従って行います。

(3)　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⑧「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(4)　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⑨「生活サービス」に従って提供します。

(5)　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。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・出席等について事前に事務所又は担当者にご連絡ください。

12　費用及び使用料

(1)　月払いの管理費、食費、水光熱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別表⑩「月払い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

管理費は事務管理部門の人件費・事務費・入居者に対する日常生活支援サービス提供のための人件費、共用施設および一般施設等の維持管理費用に充当します。

(3)　食費についての取り扱い

食費は、食材費、食事部門の人件費、設備、備品代（調理具・食器等）に充当します。

朝、昼、夜それぞれの単価は別表⑩「月払い費用及び使用料一覧表」の金額の通りです。予め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)　水光熱費についての取り扱い

水光熱費は共有施設等及び居室の水道料金、電気料金、ガス料金等の支払いに充当します。

(5)　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、別表⑩「月払い費用及び使用料一覧表」に従ってお支払いいただきます。

(6)　その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

(7)　利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して、５年間保存します。

(8)　費用の改定

入居契約書の規定に基づき、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

入居契約書に規定する費用及び利用料の支払いについては、支払契約者に費用項目の明細を付し請求いたします。ホームはこれに基づき原則としてその金額を指定する金融機関の口座から毎月２８日に自動振替の方法により、指定の口座にお支払いいただきます。

13　禁止及び制限される行為

入居契約書の規定により、禁止事項とホームの承諾事項を定めております。該当事項につきまして、その定めに従い、対応することといたします。

14　修繕

入居契約書で定める軽微な修繕については別表⑪「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に規定する居室の造作、模様替えを行う場合も両者協議のうえ行うものとします。

15 苦情処理

入居契約書の規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別表⑫「苦情処理細則」により解決を図ります。

16 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

ホームが策定した「消防計画」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、定期的に防災訓練を行いますのでご協力をお願い致します。

17　事故の対応

事故が発生した場合は、職員は速やかに管理者に状況を報告し、入居者のかかりつけの医師及び協力医療機関への報告と指示を仰ぎ、緊急時は救急処置にあたり、救急車の要請をします。管理者はご家族に状況を報告します。

夜間において事故が発生した場合は、夜勤職員が管理者に状況報告をして指示を仰ぎます。緊急時は、救急車の手配をし、救急隊員の緊急処置の指示を仰ぎます。管理者はご家族に状況を報告し、必要時は応援職員と病院及び施設へ向かい、状況の把握をするとともに通常の夜勤業務ができるよう努めます。

18　管理規程の改定

入居契約書の規定に基づき、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。

19　施行日

この管理規程は２０２６年４月１日から実施いたします。

20　ホームの届出様式

ホームに届出る必要事項は、入居契約書及び管理規程に定められていますが、それぞれの事項は下記様式によって届出るものとします。

居室の変更に係わる意思の確認及び同意をする場合・・・・・・・・・・・・・・様式１

共有施設を利用しようとする場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式２

居室の修繕模様替えを行う場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式３

個室及び共有施設等建物、設備の一部を破損、汚損、滅失した場合・・・・・・様式４

長期不在の場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式５

契約を解除する場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式６－①、②

身上事項の変更申出を行う場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式７

身元引受人等の変更を行う場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式８

法定代理人の選任等を行う場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式９

来訪者が施設に宿泊しようとする場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式１０

施設内において食事をしない場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・様式１１

別表①

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）　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。一般居室内での喫煙はご遠慮下さい。喫煙は所定の場所にてお願いします。

（３）　居室内のカーテン等は、防炎加工が義務付けられております。持ち込みの際は、防炎加工処理のされているものをお選び下さいますようお願いします。

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下さい。

（１）　地震について

地震が発生し揺れを感じた際、あわてて廊下、階段等に飛び出すことはかえって危険です。大きな地震の時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

火災が発生したときは、職員が避難誘導を致しますので、その指示に従い落ち着いて行動して下さい。また、万一自分の居室で出火した場合は、職員に大きな声で伝えるか、ナースコールを使用して職員を呼ぶようにお願いします。危険を感じたら部屋から脱出して下さい。

消防署の指導により廊下、階段等に物を置かないようお願いします。また、消防計画に基づき消火訓練、避難誘導訓練、地震訓練などの防火訓練を実施しますので、必ずご参加下さい。

（３）　非常用階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは使用できません。避難用として屋外階段が建物の北側に設置され、２階の廊下から出ることができます。屋外階段については、非常時以外はご使用にならないようお願いします。また、屋外階段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。

３．防犯

（１）　外部からの来訪者がある場合は、受付を通して下さい。

（２）　防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。不審者を見かけたときは、すぐ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）　各居室の鍵は原則として施設が保管しますが、入居者の希望により入居者が鍵を管理する場合は、職員にご相談下さい。

（２）　鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず職員にご連絡下さい。この際、修理等にかかる費用については、入居者の負担となります。

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受付にお申し出下さい。

６．ごみ処理

（１）　ごみは職員が毎日回収いたします。

（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。

７．水漏れ

床に水を流しますと水漏れを起こし、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。
また浴室、洗面化粧台、パントリー等に係る排水口は、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下さい。

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、常にご確認をお願いします。

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、あらかじめ書面によりご相談下さい。
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。
ナースコール、エアコン、照明器具、ＴＶ回線、電話回線

これらが破損、汚損した場合、もともとこれらに欠陥があった場合もしくは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。

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（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恐れがありますので、ご注意下さい。

14. 施行日

この細則は、２０２６年４月１日から実施いたします。

別表②

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	備考
事務室 (フロント)	８：３０～１７：３０	利用時間外に御用のある時は施設職員が対応いたします。
正面玄関	７：００～２０：００	利用時間外に御用のある時は施設職員が対応いたします。
リビング・ ダイニング	朝食 ７：３０～　８：３０ 昼食 １２：００～１３：００ 夕食 １７：３０～１８：３０	利用時間に食事ができない場合はご相談下さい。 身体の具合等が悪く、リビング・ダイニングでの食事ができない場合は、ご相談下さい。
メールボックス	随時	施設のメールボックスに配達された後、職員が責任を持って居室までお持ちいたします。
ホール	常時	いつでもご利用いただけます。
相談室	随時	来訪者との歓談の場、各種の相談の場として利用できます。
浴室	９：００～１９：００	利用の際は、施設職員にお声かけ下さい。
汚物・洗濯室	７：００～１９：００	洗濯機、乾燥機が１階に２台、２階に２台ございます。 利用時間内でご使用いただけます。
緊急通報設備 (ナースコール)	常時	入居者居室、トイレ、風呂、脱衣室に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	常時	自動火災報知設備、火災通報装置、誘導灯、スプリンクラーを設置しております。
避難設備	常時	避難階段、避難通路を設置しています。
トイレ	常時	トイレットペーパー以外の紙を使用しますと詰まる恐れがありますのでご使用はご遠慮下さい。
ごみ収集	定時	職員が入居者居室及び共用設備を回り収集いたします。

別表③

運営懇談会細則

１．目的

入居契約書及び管理規程に基づき、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「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（施設長又は管理者）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）施設長以外の役職員は、必要に応じて出席し、ホーム全体に関する事項について説明します。

（４）入居者とホーム側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、民生委員等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、定例懇談会を半期に１回開催します。但し、定例懇談会のほか、ホーム又は入居者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、入・退去の状況、サービス提供の状況、要支援者・要介護者の状況等

（２）各年度における管理費・食費等の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容等

（３）管理費、食費その他のサービス費用及び使用料の改定等

（４）管理規程、細則等の諸規則の改定等

（５）入居者の意向の確認や意見交換等

（６）各年度の職員数、介護職員配置体制、勤務形態、資格保有状況、介護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．決議

懇談会での決議は、出席者（委任状含む）の過半数以上の承認を以って決議とします。

６．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。

７．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５年間保存します。

８．施行日

この細則は、２０２６年４月１日から実施いたします。

別表④

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
健康管理	・生活リズムの記録（希望者のみ）	－	不要
健康相談	・月１回医師の訪問による健康相談	－	不要
服薬支援	・薬の飲みこぼし防止の為の声かけ及び見守りを実施致します。	－	不要
服薬管理	・施設職員による処方薬等の管理及び仕分けを実施致します。	3,143 円／月	要予約
定期健康診断	・健康診断　：　年２回	実費	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致します。	実費	不要

●入居者のかかりつけの病院・医師、歯科医院・歯科医への問合せについて、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。
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、予めご了承下さい。

別表⑤

協力医療機関概要

名称　　：医療法人社団　圭恵会　すずらんクリニック

所在地　：〒２６６－０００７
　　千葉県千葉市緑区辺田町２－１２
電話番号：０４３－３１２－５５５７
ＦＡＸ　：―
病床　　：―
診療科目：内科、緩和ケア内科、泌尿器科、精神科、ペインクリニック内科

名称　　：医療法人淳英会　おゆみの中央病院

所在地　：〒２６６－００３３
　　千葉県千葉市緑区おゆみ野南六丁目４９番８号
電話番号：０４３－３００－３３５５
ＦＡＸ　：０４３－３００－３３７７
病床　　：１７０床
診療科目：整形外科、循環器内科、糖尿病内科、形成外科、脳神経外科、内科、
　　呼吸器内科、リハビリテーション科、麻酔科、リウマチ科

名称　　：稲葉歯科医院

所在地　：〒２９０－００３８
　　千葉県市原市五井西４―２５―９
電話番号：０４３６―２１―１１４０
ＦＡＸ　：０４３６―２１―１１４０
病床　　：－
診療科目：一般歯科、小児歯科、矯正歯科、歯科口腔外科

別表⑥

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	病気又はけがにより診断、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、ご留意下さい。		
	①通院時院内介助 入居者のかかりつけの医師・病院、施設の協力医療機関・歯科医療機関または専門医への通院時、院内介助	15 分　550 円 以降 15 分毎に 550 円加算	要予約 （緊急時は除く）
	②入退院 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退院介助	1 時間 1,048 円	要予約 （緊急時は除く）
	③療養支援 医師の指示のもと専門職(保健師、看護師又は准看護師)によって実施する療養上の支援 (家族の対応又は訪問看護等の公的サービスを優先してご利用下さい。その上で対応困難な時等、ホーム専門職と調整のうえ実施させて頂きます。)	843 円／回	要予約
緊急時対応	急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がその知らせにより的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とり、協力医療機関・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取り計らいます。	―	不要

●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。

●緊急時対応を除く表記の日常医療支援については、原則として料金を頂きます。
詳細については、「介護サービス等一覧表」をご覧下さい。

別表⑦

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　１７：３０～ １８：３０	朝食　380 円 昼食　680 円 夕食　680 円	不要
個別対応食	慢性疾患や身体状況等のため個別に対応した食事を提供します。	普通食に 60 円加算	要予約
居室での食事	ご希望の方、病気等の理由により食堂で食事が出来ない場合は、居室までお届けします。 下膳サービスも致します。	110 円／回	要予約

●食事を召し上がるかどうかは、前日の１５時までに事務室に申し出て下さい。
申し出がない場合は、召し上がるものとして準備致します。

●病院・歯科医療機関等で担当医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下さい。

別表⑧

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事などについては、職員がいつでも相談に応じます。	―	不要
	財産管理や運用等に関する相談は、社会福祉協議会、弁護士、税理士、保健師等を紹介します。	費用がかかる場合は実費	要予約

●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⑨

生活サービス

項目	内容	料金	予約
フロント	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 ・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	―	不要
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、食料品店、生花店等の紹介	―	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。 ・通風 ・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予め頂きます。）	―	要予約
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、原則として掲示板にてお知らせします。	―	不要
ごみ収集	毎日実施致します。	―	不要
葬儀関連	葬儀・仏事については、入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜を計らいます。	―	要予約
身辺介助	次のサービスを入居者の希望に応じて提供します。 ・食事介助 ・排泄介助 ・移動介助 ・体位交換 ・衣類の着脱 ・身だしなみ介助 ・医師法等に抵触しない行為 ・その他、入居者の身辺に関する支援全般	15分550円／回 1,650円／日 46,200円／月	要予約
入浴介助清拭	個浴での介助または清拭を実施致します。 （２人以上の介助の場合は、右記料金の２倍となります。）	1,100円／回	要予約
外出支援	職員の付添いで外出の支援を致します。	15分550円/回 以降15分毎に 550円加算	要予約

生活支援 （内部サービス）	次のサービスを入居者の希望に応じて提供します。 ・居室清掃 ・リネン交換 ・日常の洗濯（回収から乾燥、畳みで 15 分となります。） ・その他、ホーム内における生活全般の支援	15 分 272 円/回 以降 15 分毎に 272 円加算	要予約
生活支援 （外部サービス）	概ね 5km 圏内において次のサービスを入居者の希望において提供します。 ・役所手続き代行（内容については、要相談とします。） ・薬局へ出向いての薬の授受(院内、かかりつけ薬局以外) ・医療機関へ出向いての受付 ・入院中の生活支援 ・その他、ホーム外における生活全般の支援	15 分 550 円/回 以降 15 分毎に 550 円加算	要予約
理美容サービス	必要時に対応致します。	実費	要予約
買い物代行	概ね 5km 圏内においてご希望された日常生活用品（医療用品含む）について買い物代行致します。 実施日　：月曜日から金曜日（※土曜、日曜、祝祭日除く） 予約方法：前日 16 時までに職員へお申し出下さい。 注意事項：買い物代行の時間指定及び職員の指名はできませんので、予めご了承下さい。	15 分 272 円/回 以降 15 分毎に 272 円加算	要予約
金銭管理	「金銭管理の内容と手順」をご確認下さい。	―	要予約
深夜巡回	深夜帯における共用部分の巡回を致します（２回)。	―	不要

●介護保険適用サービスにつきまして、要支援・要介護認定をお持ちの方は、介護保険をご利用下さい。

※1　金銭管理に関して
原則としてお客様管理となります。貴重品・金銭等の紛失等に関するトラブルについては、一切責任を負えませんので、予めご了承ください。
心身状況等により金銭の自己管理が困難な場合は、例外として当社にて管理させていただきます。

1．施行日

この細則は、２０２６年４月１日から実施いたします。
２０２６年７月１日一部改定

金銭管理の内容と手順

●施設でお預かりできる重要品について

通帳・印鑑	内容	可否	備考
通帳 実印 銀行印	保管(施設金庫にて保管)	×	
	出金(施設職員による通帳からの出金)	×	身元引受人・銀行職員にご相談下さい。
	出金補助(施設職員による ATM 等の補助)	×	
	金融機関同行 (施設職員による金融機関への外出同行)	×	
金銭	20 万円以下の当月生活費(預かり金)	○	
	20 万円を越える当月生活費(預かり金)	×	
	使途不明金の現金	×	
権利書	権利書の保管	×	身元引受人や弁護士等へのご相談、銀行貸金庫等で対応願います。
証券　等	証券等の保管	×	

●手順について

1　受付
- 利用者または身元引受人等(以下「利用者等」という)から「預かり金管理依頼書」を受取ります。
- 承認の場合シルバー事業管理部より「預かり金管理依頼承認書」を発行し、利用者番号を通知します。
- 施設長は個人別の「預かり金管理台帳」を用意します。

2　入金
- 施設長は利用者の日常生活に必要な程度の金額を、当社口座へ振り込むことを受付けます。
  (預かり金の入金は必ず当社口座に振り込むことで行い、現金での入金は受付けません)
  (入金は 1 回につき 5 千円以上 20 万円以下)
- 施設長は「預かり金入金受付書」を作成し、利用者等及びシルバー事業管理部に通知します。
- シルバー事業管理部にて入金を確認後、施設長に連絡をします。
- シルバー事業管理部は「預かり金入金確認証」を作成し、施設長に送付します。
- 施設長は「預かり金入金確認証」を利用者等へ送付するとともに個人別の「預かり金管理台帳」に必要事項を記載します。

3　出金
- 利用者等の依頼により買物代金や病院の診療費等を施設職員が利用者に代わって支払います。
  領収書またはレシートを報告用に保管します。
- 原則として 1 ヶ月に千円を限度として、現金でお渡しすることもできます。
- 利用者から「預かり金出金受領証」に署名いただき、報告用に保管します。
- いずれの場合にも会社所定の手続きにより、当社の会計より利用者の預かり金として出金します。
- 施設長は個人別の「預かり金管理台帳」に必要事項を記載します。

4　追加入金　・施設長は預かり金が少なく、追加入金を必要と判断した場合は利用者等へ連絡します。
追加入金する場合は、「項目２　入金」の手続きを行います。

5　金銭管理状況の通知

・施設長は毎月末に預かり金管理の締め処理を行い、「利用者預かり金収支状況報告書」を作成します。
翌月１０日までに利用者等に対して、個人別の「預かり金管理台帳」の写し、領収書またはレシート、現金で出金した際の「預かり金出金受領証」を添付して報告します。
また、希望があれば、個人別の「預かり金管理台帳」と領収書、レシート、「預かり金出金受領証」を速やかに確認できるようにします。
・施設長は金銭管理状況について会社所定の手続きにより、シルバー事業管理部経由で経理部へ報告を行います。

6　中止　・入居契約が終了した場合及び利用者等より中止したい希望があった場合、「預かり金管理解除願兼確認証」に返還金額の振込先及び精算書の送付先を明記し、利用者等より施設長宛に提出していただきます。
・施設長は中止時点で締め処理を行い、個人別の「預かり金管理台帳」の写しと領収書、レシート、預かり金出金受領証をシルバー事業管理部へ送付します。
・シルバー事業管理部にて「預かり金精算書」を作成し、個人別の「預かり金管理台帳」の写しと領収書、レシート、「預かり金出金受領証」とともに利用者等へ送付します。
・中止日の翌月末日までに精算金額を利用者等指定の振込先へ返金します。

以上

別表⑩

月払い費用及び使用料一覧表

内容	料金
管理費	月額　　６５，０００円
家賃相当額	月額　　円
食費	日額　　１，６５０円 （朝食　　３８０円） （昼食　　６８０円） （夕食　　６８０円） 個別対応食（1 食）　普通食に 60 円加算
水光熱費	月額　　８，０００円
介護保険給付対象外費用	入居者の個人的な希望及び個別選択的な個別介護サービスの利用料（介護サービス等の一覧表「別途利用料を徴収して実施するサービス」に対応した利用料）
体験入居	１泊２日３食　５，５００円　（最大利用期間　６泊７日まで）

別表⑪

修繕項目と費用負担

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	○	※お客様の故意による破損等の場合は実費負担
２．カーテンの取替え		○
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．エアコンの故障	○	※お客様の故意による破損等の場合は実費負担
７．排水管の詰まり	－	－
８．その他軽微な修繕	○	※お客様の故意による破損等の場合は実費負担

別表⑫

苦情処理細則

１．　入居者は、入居契約書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窓口の苦情対応責任者に伝えます。

・あずみ苑　ラ・テラス市原　　電話：０４３６－２０－８５２１
FAX：０４３６－２０－８５２２
苦情対応責任者：石　川　弘　幸

②　担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申立者と協議し、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、管理規程に従い改定を行います。
⑥　苦情の内容は帳簿に記録して５年間保存します。

４．　当事者間での解決がつかない場合は、前項のほかに入居契約書により市区町村担当課、都道府県担当課等の公的機関の相談窓口での相談等することが出来ます。

・市原市役所　保健福祉部　高齢者支援課　　電話　：　０４３６－２３－９８７３

・千葉県健康福祉部　高齢者福祉課　　電話　：　０４３－２２３－２３５０

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、２０２６年４月１日より実施します。