

 〈ゆーゆーの里〉  
施設管理規程

令和3年4月1日 改定

一般財団法人 日本老人福祉財団

# 施設管理規程

## 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、〈ゆうゆうの里〉7施設（以下「施設」という。）の管理・運営及び利用等に関する内容を定め、良好な生活環境を確保して、入居者の入居生活の安全と便宜をはかると共に、相互扶助の精神を持って施設内の豊かな人間関係を育成していくことを目的とします。

## 2. 施設管理運営の責任者

一般財団法人日本老人福祉財団（以下「事業者」という。）は、〈ゆうゆうの里〉7施設の管理運営に関する一切の責任を負います。

## 3. 事業者と入居者の義務

- (1) 事業者は、老人福祉法等関係法令を遵守し、入居契約書及びこの管理規程に従って〈ゆうゆうの里〉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並びに施設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ます。

## 4. 管理運営組織及び管理運営業務

施設の居室数、居室の種類、定員数は、別紙Ⅰ「管理運営組織」に記載のとおりです。

事業者は、〈ゆうゆうの里〉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職員が別表Ⅰ「管理運営業務」を含めた入居契約書に規定された様々な業務を行います。

- (1) ケアサービス部門
- (2) 生活サービス部門
- (3) 食事サービス部門
- (4) 事務・管理部門

## 5. 運営連絡会議

入居者の意見や要望を〈ゆうゆうの里〉の管理や運営に反映させるため、入居契約書に従って、〈ゆうゆうの里〉職員と入居者代表をメンバーとする運営連絡会議を設置し、別紙Ⅱ「運営連絡会議細則」に従って運営します。

## 6. 居室

- (1) 入居者は一般居室等を、別表Ⅱ「一般居室等の使用細則」に従って利用することができます。
- (2) 介護等を行う場所の変更等を行う場合の手続きは、入居契約書の規定と別表Ⅳ－1②「介護又は介護予防を行う場所等の変更」に従います。
- (3) 施設は、入居者により居室内に持ち込まれて使用される電気製品その他の物品

であって、使用方法によっては火災を発生させる危険性が高いものとして「一般居室等の使用細則」に定めるもの（以下この項目において「特定物品」という。）の居室内への持込又は使用を制限することができます。

- (4) 施設は、入居者が特定物品又はその火災を発生させる危険性の高い物品(以下この項目において「特定物品等」という。)の適切な管理を行なうことができないと認められるときは、当該入居者等に対し当該特定物品等の居室内への持込又は使用を禁止することができます。

## 7. 共用施設

入居者は、共用施設を別表Ⅲ「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、施設長の承認を得るものとします。

## 8. 各種サービス

事業者は、入居者の基本的な人権を守り、人としての尊厳を第一に考え、入居者に以下のサービスを提供します。運営連絡会議または入居者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。また、入居者はサービスの提供においてプライバシーを可能なかぎり尊重されます。

### (1) 介護・介護予防サービス

- ①事業者は、自立・要支援・要介護の入居者に対して、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。その内容や費用は別表Ⅳ－1①「介護サービス等の一覧表」に示します。
- ②事業者は、介護サービスの提供にあたって入居者の生命・身体・健康・財産を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、他に代替手段がなく、事態が逼迫し緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、施設内の身体的拘束等適正化委員会で検討を行い、家族等へ連絡したうえで実施することとし、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、家族等へ報告するとともに、これを2年間保存します。なお、身体拘束禁止のための指針を策定し、身体的拘束等適正化委員会を設置し、3か月に1回開催します。
- ③介護又は介護予防の提供される場所は、原則として一般居室又は介護居室とします。また、介護等を行う場所の変更等を行う場合の手続きは、入居契約書の規定と別表Ⅳ－1②「介護又は介護予防を行う場所等の変更」に従います。
- ④介護保険法令のほか「施設類型及び表示事項」に示された「介護にかかわる職員体制」を将来にわたって守るものとします。

### (2) 健康管理サービス

- ①事業者は、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。医師への診察依頼、通院の付き添いや入院手続の代行を行います。詳細は別表Ⅳ－2①「健康管理サービス」に示します。
- ②事業者は、別表Ⅳ－2③「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Ⅳ－2②「健康管理サービス（治療への協力）」に示します。なお、

入居者は、〈ゆうゆうの里〉診療所に限らず自己が希望する医療機関に自由にかかることができます。

(3) 食事サービス

①事業者は毎日3食を入居者に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。

②事業者は、医師の指導による治療食等を提供します。

③食事サービスの内容は、別表Ⅳ-3「食事サービス」に示します。

(4) 生活相談サービス

事業者は、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Ⅳ-4「生活相談サービス」に示します。

(5) 生活支援サービス

事業者は、生活利便に関するサービスを行います。詳細は、別表Ⅳ-5「生活支援サービス」に示します。

なお、金銭管理については、入居者本人が行うことを原則としますが、やむを得ない場合の入居者の金銭管理は別紙Ⅲ「入居者預り金等取扱規程」により行います。

(6) レクリエーション等

①事業者は、施設内において文化・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。その予定表を施設内に掲示しますので、参加等について事前に担当者にご連絡ください。

②事業者は、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。

(7) その他の支援サービス

事業者は、入居者から希望がある場合は、職員配置の状況等を踏まえ、一般的に対応できる限度において、その他の支援サービスを提供する場合があります。

## 9. 月払いの利用料

(1) 入居契約書第2章「提供されるサービス」等にかかる費用の詳細は、別表Ⅴ「月払い利用料及び使用料一覧表」に示します。

(2) 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けて毎月別表Ⅴ「月払い利用料及び使用料一覧表」に定める日までに請求します。施設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自動引き落としとします。

## 10. 居室の維持・補修

(1) 施設は、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、施設が設置したものについては自ら補修します。入居者は施設が行う維持・補修に協力します。

(2) 費用負担

①入居者が故意又は過失或いは不当な使用により一般居室等を損壊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。

②入居契約書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。

- ③入居者の希望により入居契約書の規定による居室の造作・模様替え等を行なう場合は、添付様式に従った承諾願いを提出し、施設と協議のうえ行なうものとし、その費用は入居者の負担とします。また、契約終了時に標準仕様に戻す原状回復費用の負担についても同様とします。
- ④契約終了時の原状回復については、③の入居者による居室の造作・模様替え等及び入居者等の故意又は過失或いは不当な使用による損壊又は汚損の場合を除いて、通常の経年劣化の範囲であれば、修繕に対する費用は入居一時金に含まれるので新たに自己負担とはなりません。
- ⑤入居者の費用負担となる原状回復の内容及び方法については、施設が入居者又は身元引受人と協議のうえ決定します。この場合において、費用負担の区分については別表Ⅶの「原状回復義務等負担区分一覧表」を参考にします。
- ⑥住み替え時の原状回復については、上記③、④及び⑤を準用します。

## 11. 苦情対応

施設は、入居契約書に従って入居者からの苦情等について、別紙Ⅴ「苦情受付窓口設置に関する実施要綱」に基づく対応を行ない、その解決に努めます。

## 12. 非常災害(重大感染症蔓延を含む)対策、事故対応及び損害賠償

- (1) 事業者は、「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) 事業者は、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) 施設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) 事業者は、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。

## 13. 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、事業者は任意後見受任者の選任を含め、入居契約書に従って協力し、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。

## 14. その他の規定

- (1) 連帯保証人・身元引受人・返還金受取人の変更届  
連帯保証人・身元引受人・返還金受取人及び緊急連絡者を変更する時、或いはその住所や連絡先が変更になった場合はただちに事務・管理部門に届け出ます。
- (2) 禁止及び制限される行為  
別紙Ⅳ「禁止又は制限される行為」に掲げる入居契約書による禁止事項及び施設の承認事項に該当する項目については、その定めに従い対応します。
- (3) 長期不在の手続き

入居者が長期にわたって居室を不在にする場合は、生活サービス部門担当受付で以下の手続きをしてください。

- ①不在届記入（外出期間、外出中の連絡先など）
- ②不在中の居室管理（通風、清掃など）についての相談

(4) 追加入居者

追加入居者は、原則として概ね65歳以上の夫婦関係にある者とします。その他の関係者の追加入居の申請については、施設が特に必要と認める場合以外は認めないこととします。

(5) 同居者及び来訪者

同居者及び来訪者とは次の者をいいます。

①同居者

(ア)同居者とは、入居契約書に定める入居者の付添、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、家族や親戚の者又は介護人、看護師等が対象となります。

(ウ)同居者は原則1名とし、既に入居者が2名の居室に同居を求める場合には、予め施設と協議を要します。

(エ)同居者を希望する場合及び同居の期間については、施設の許可を必要とします。

(オ)同居者は、入居者の生活支援の必要がなくなった時、又は同居者が病気等で生活支援を行う能力を失った時は退去するものとします。

(カ)同居者は、原則として施設での食事サービスを受けることができるが、介護サービス等の各種サービスを受けることはできません。

(キ)同居者についての各種費用の支払いとその負担方法については、あらかじめ施設と協議を行うこととします。

②来訪者

(ア)来訪者とは、入居者及び同居者以外の者であって、入居者の生活支援以外の目的で来訪する者をいいます。

(イ)長期にわたる宿泊には施設への届出を必要とします。なお、規定以上の宿泊は有料となります。

(6) 注意・指導

入居者に以下のような行為があった場合、施設長は当事者に注意を促し、指導を行うことがあります。

①他の入居者や職員に対し、心的・物的な被害を与えたとき。

②施設内での共同生活の秩序を乱したとき。

③この規程に定める遵守事項を守らなかったとき。

④特に、入居契約書に定める「反社会的勢力の排除の確認」の条文は、反社会的勢力の排除に関する規定です。これら各号のいずれかに該当する場合は、予告期間を必要としない契約解除の事由となります。

(7) 入居者は、施設の利用に当たり、事業者が事前協議を必要と定めるその他の事項についてあらかじめ事業者と協議を行うこととします。

## 15. 管理規程の改定

事業者は、管理規程の改定に際して入居契約書に従って、運営連絡会議等の意見を聴き入居者の意見を反映するよう努力します。

## 16. 施行日

この管理規程は、令和3年4月1日から施行します。

## 17. 施設への届出様式

入居契約書及び管理規程に定める、入居者から施設への届け出は、以下の様式によるものとしします。

## 18. 付則

本規程の「連帯保証人」は、令和2年4月以降に契約した入居者に適用します。

様式1. 介護等の場所の変更等に係わる意思の確認書

様式2. 介護等の場所の変更等に係わる同意書

様式3. 居室内修繕造作模様替え申請書

様式4. 施設破損等届出書

様式5. 長期外出届出書

様式6-① 解約届出書

様式6-② 入居日前の解約届出書

様式6-③ 短期解約特例に基づく解約届出書

様式7. 身上事項変更届出書

様式8. 身元引受人変更届出書

様式9. 法定代理人選任・変更届出書

様式10. 返還金受取人変更届出書

様式11. 第三者の同居申請書

様式12. 来訪者のホーム内宿泊申請書

様式13. 共用施設利用申請書

様式14. 駐車場使用申請書

この別紙・別表集は、管理規程の一部を構成するものであり、管理規程の定めに従い  
浜松〈ゆうゆうの里〉独自の取り扱いを定めるものである。

## — 別紙・別表目次 —

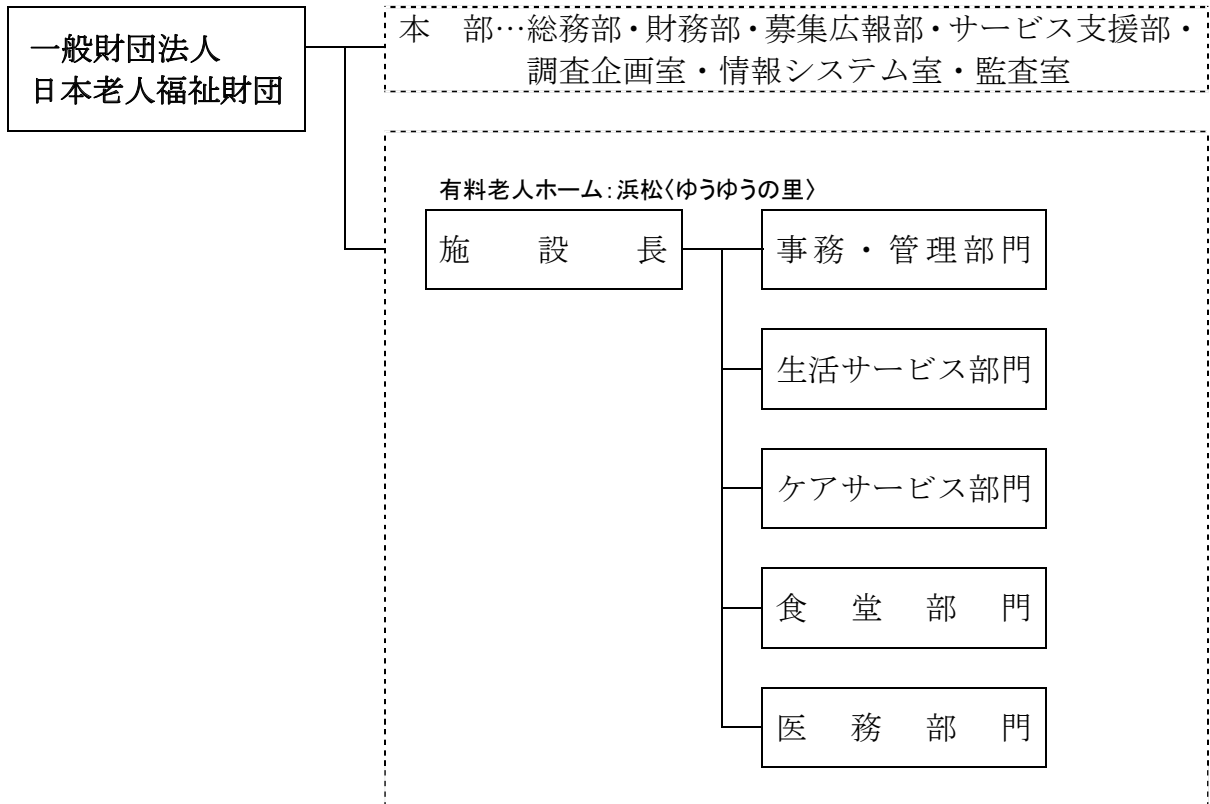
( ) 内は管理規程の対応部分

別紙Ⅰ：管理運営組織（管理規程P1「4. 管理運営組織及び管理運営業務」）	8
別紙Ⅱ：運営連絡会議細則（管理規程P1「5. 運営連絡会議」）	9
別表Ⅰ：管理運営業務（管理規程P1「4. 管理運営組織及び管理運営業務」）	11
別表Ⅱ：一般居室等の使用細則（管理規程P1「6. 居室」）	12
別表Ⅲ：共用施設等の利用細則（管理規程P2「7. 共用施設」）	14
別表Ⅳ-1①：介護サービス等の一覧表（管理規程P2「8. 各種サービス」）	18
別表Ⅳ-1②：介護又は介護予防を行う場所等の変更 （管理規程P1「6. 居室」、P2「8. 各種サービス」）	23
別表Ⅳ-2①：健康管理サービス（管理規程P2「8. 各種サービス」）	25
別表Ⅳ-2②：健康管理サービス（治療への協力）（管理規程P2「8. 各種サービス」）	26
別表Ⅳ-2③：医療協力に関する協定書（管理規程P2「8. 各種サービス」）	27
別表Ⅳ-2④：協力医療機関との協力内容について	29
別表Ⅳ-3：食事サービス（管理規程P2「8. 各種サービス」）	30
別表Ⅳ-4：生活相談サービス（管理規程P2「8. 各種サービス」）	31
別表Ⅳ-5：生活支援サービス（管理規程P2「8. 各種サービス」）	32
別表Ⅳ-6：レクリエーション等（管理規程P2「8. 各種サービス」）	33
別紙Ⅲ：入居者預り金等取扱規程（管理規程P2「8. 各種サービス」）	34
別表Ⅴ：月払い利用料及び使用料一覧表（管理規程P3「9. 月払いの利用料」）	37
別表Ⅵ：修繕項目と費用負担（管理規程P3「10. 居室の維持・補修」）	39
別表Ⅶ：原状回復義務等負担区分一覧表（管理規程P3「10. 居室の維持・補修」）	40
別紙Ⅳ：禁止又は制限される行為（管理規程P4「14. その他の規定」）	44
別紙Ⅴ：苦情受付窓口設置に関する実施要綱（管理規程P4「11. 苦情対応」）	45
様式：居室内修繕造作模様替え承諾願（管理規程P3「10. 居室の維持・補修」）	47



管理運営組織

浜松〈ゆうゆうの里〉施設の居室数は、一般居室 173 室、介護居室 88 室で、定員数は 319 名である。



## 運営連絡会議細則

## 1. 目的

施設管理規程5項に基づき、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、意見を交換する場として「浜松〈ゆうゆうの里〉運営連絡会議」（以下「運営連絡会議」という）を設置する。

## 2. 運営連絡会議

## 2-1 運営連絡会議の構成

- (1) 運営連絡委員（2-2（1）により選出された者）、及び施設を代表する者（施設長、各部門長）により構成される。
- (2) 財団本部の役員は、必要に応じて運営連絡会議に出席して、財団全体に関する事項について説明する。
- (3) 入居者と施設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する。

## 2-2 入居者代表の選出と任期等

- (1) 運営連絡委員は原則6名とする。
- (2) 運営連絡委員の選出は、入居者の推薦によることとし、選出された本人の同意を得て決定する。
- (3) 運営連絡委員の任期は2年間とする。
- (4) 運営連絡委員は再任できるが、連続して任期を務めることはできない。
- (5) 運営連絡委員の互選により入居者代表を選出する。なお、入居者代表は必要に応じて運営連絡委員の中から1名に入居者副代表を委嘱することができる。
- (6) 運営連絡委員を辞任する時は、運営連絡会議で承認を得ることとする。
- (7) 運営連絡委員の半数は毎年改選する。
- (8) 運営連絡委員の改選は、毎年3月までに行い、改選の2ヶ月前までに改選方法を公示する。

## 2-3 議題

- (1) 施設における入居者の契約状況、入・退去の状況、要介護者等の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理費、食費その他のサービス費及び使用料の改定
- (3) 諸規程の改定
- (4) 入居者の意向の確認や意見交換及び投書の処理
- (5) その他特に必要と認められた事項

なお、各年度における介護保険収支、管理費・食費等の収支状況、施設本体の各会計年度の決算内容については、別途開く決算説明会の議題とする。

### 3. 運営連絡会議の運営

- (1) 運営連絡会議は施設長の名において、施設側の司会進行で行う。
- (2) 議題は入居者側からも、事前に提出することができる。
- (3) 開催は毎月の第3金曜日とする。
- (4) 開催通知は『はまゆう新聞』等で行い、要介護者等には、身元引受人等に原則として書面により連絡する。
- (5) 事務局は、事務管理課が所管し、議事録を入居者に配布する。

付則：平成28年4月1日 改正

## 別表 I

## 管理運営業務

1. 敷地及び施設維持、補修、管理、清掃、消毒、及び塵埃処理に関する業務	
清 補 設 設 備 運 転 ・ 保 守 備 品 管 理 庭 園 管 理 害 虫 駆 除 居 室 改 修 工 事	掃 居 室 、 職 員 住 居 ・ バ ル コ ニ ー を 除 く 全 て の 施 設 、 ゴ ミ 処 理 等 共 用 施 設 の 補 修 、 改 修 、 居 室 修 繕 の 相 談 受 付 付 帯 諸 設 備 ・ 電 気 ・ 電 話 ・ 水 道 等 の 管 理 暖 房 ・ 冷 房 ・ 給 湯 ・ エ レ ベ ー タ ー 等 共 用 部 分 家 具 ・ 什 器 ・ 備 品 の 管 理 庭 園 ・ 花 壇 の 維 持 管 理 食 堂 厨 房 内 等 明 け 渡 し 完 了 居 室 の 改 装 工 事 等
2. 入居者が使用する一般居室、介護居室及びその備え付けの設備等についての定期点検、補修ならびに取替え等に関する業務	
	付 帯 諸 設 備 ・ 電 気 ・ 水 道 等 の 管 理 、 暖 房 ・ 冷 房 ・ 給 湯 の 設 備 運 転 ・ 保 守
3. 防犯・防災に関する業務	
防 犯 ・ 防 災 体 制	防 災 訓 練 3 回 ／ 年 、 防 災 体 制 の 整 備 防 災 責 任 者 （ 施 設 長 ） 居 室 の 在 室 確 認 、 緊 急 用 コ ー ル （ 生 活 リ ズ ム セ ン サ ー ） の 監 視 、 自 動 火 災 報 知 器 ・ そ の 他 設 備 機 器 の 監 視 、 防 犯 カ メ ラ の 監 視 夜 間 警 備 、 防 犯 カ メ ラ に よ る 異 常 発 見 時 の 対 応 、 警 備 員 の 夜 間 巡 回 、 共 用 施 設 施 錠 ・ 開 錠
4. 広報・連絡及び渉外に関する業務	
	施 設 説 明 、 広 報 活 動 、 館 内 放 送 、 警 察 ・ 消 防 、 保 健 所 等 地 域 と の 交 流
5. 職員の管理と研修	
	管 理 職 ・ 新 人 ・ 介 護 技 術 ・ 接 遇 ・ 設 備 等 、 研 修 の 実 施 、 資 格 取 得 へ の 支 援 、 法 定 配 置 基 準 以 上 の 職 員 数 の 管 理 配 置
6. その他	
一 般 事 務	総 務 ・ 経 理 ・ 庶 務 ・ 募 集 ・ 接 客 等 窓 口 サ ー ビ ス

## 別表Ⅱ

## 一般居室等の使用細則

項目	利用方法
緊急用コール (非常用通報装置)	急病やけがなどの緊急時に押してください。 おやすみの時には、枕もとの手の届く所においてください。 ご希望によりオプション(有料)で緊急用コールのコードを長くすることができます。
電 話	各戸には電話が設置されています。施設内通話は内線番号で、お掛けください。施設外への通話は0を押してから先方の番号をお掛けください。施設外からの通話は、直接、居室につながります。
玄 関 ド ア	外出時には必ず玄関ドアに施錠してください。なお、鍵を紛失した場合は、管理事務所までご連絡ください。 消防法上、自動閉鎖の必要があり、ストッパーは利きません。
ト イ レ	必ずトイレットペーパーを使用し、かたい物や水に溶けないものを流さないようにしてください。便座は洋式の腰掛型です。トイレの使用時は、換気扇のスイッチを入れてください。
浴 室	使用時は、換気扇のスイッチを入れてください。クギなどで絶対穴をあけないようにしてください。M1・M1'・M2タイプは浴槽がなく、シャワーとトイレが付いたサニタリー室を設置しています。Aタイプは浴槽がなく、シャワー室となります。
生活リズムセンサー	一般居室については、洗面所前にセンサーを設置しており、通行が12時間一度もなかった場合、管理事務所に異常が通報されるようになっています。介護居室については、玄関ホールにセンサーを設置しており、通行が12時間一度もなかった場合、ケアステーションに異常が通報されるようになっています。
給 湯	蛇口からお湯が出ますので温度調節をして使用してください。 浴室(サニタリー室)、洗面台、台所流しに給湯します。
換 気 ・ 通 風	入居当初は、できるだけ窓を開けて室内の換気をよくしてください。コンクリート壁側に物を置く場合は、通気のため5cm以上離してください。快晴時には窓を開放し、押し入れ、物入れの戸やフスマ等も開けて通風をよくしてください。
音	テレビ・ラジオの音量、掃除機の使用、楽器奏楽の時間など他人に迷惑をかけないよう気をつけてください。

項 目	利 用 方 法
冷 暖 房	<p>A、A'、B、C1、C2、D、E、F1タイプ（1、2、3号館）：暖房設備が備えつけてあります。</p> <p>備えつけの暖房だけで十分でない場合は、補助暖房器具は電気を熱源とするものにしてください（電気こたつ・ホットカーペットなど熱源が露出していないものとし、電気ストーブ・ハロゲンストーブなどは使用できません）。</p>
調 理 器 具	<p>調理器具は、居室に備えつけのものを使用してください。また、調理器具を持ち込む場合は、電子レンジ・電磁調理器としてください。使用が認められる機器においては、その「使用法」は必ず守り、安全に留意してください。</p> <p>尚、熱源が露出する電気コンロ・カートリッジ式卓上コンロなどは、火災を発生させる危険性が高い「特定物品」と指定し、原則、居室内への持込又は使用を禁止します。</p> <p>魚焼き器、ホットプレート、オーブントースターは、火災を発生させる危険性が高い「特定物品」と指定し、適切な管理を行うことができないと認められるときは、当該入居者等に対し、当該特定物品の居室内への持込又は使用を禁止します。</p>
電 気 容 量	<p>電気容量は各部屋とも 30A にセットされています。容量不足の場合は、施設職員にご相談ください。</p> <p>※電気製品は関西用（60Hz）をご使用ください。</p>
電 気 の 使 用 開 始	<p>中部電力㈱との直接契約になっていて、すぐに電気を使用することができます。</p> <p>諸手続きについては管理事務所にご相談ください。</p>
放 送	<p>行事などのお知らせ、及び火災などの非常時には、警報・誘導案内の放送をいたします。</p>
床	<p>浴室は防水となっていますが、他の部分は水を流しますと全て階下の住戸に水もれしますので洗濯機の給排水ホースの接続・排水口の清掃不良などにご注意ください。</p>

## 別表Ⅲ

## 共用施設等の利用細則

号館	階	項目	利用時間	利用方法
1号館	1階	管理事務所	9:00～17:00	施設の管理運営の中核となります。募集契約関係、管理費等諸経費に関してのお問い合わせや各種の相談の窓口です。また、1、2、3号館の自動火災報知機などの監視装置があります。
		生活サービスステーション	9:00～17:00	各種サービスの窓口です。また、入居者のコミュニティ活動の中心的場所です。
		応接室(1)(2)	9:00～21:00	外来者の対応、入居者の方のご相談時にご利用できます。 金融機関が出張し、皆さまの便宜をはかります(受付時間は金融機関ごとに異なります)。 【金融機関】 静岡銀行(浜松営業部) スルガ銀行(浜松追分支店) 浜松いわた信用金庫(三方原支店) 三菱UFJ信託銀行(浜松支店) 遠州信用金庫(中川支店) 細江郵便局
		メールボックス	随時	郵便物や伝言等は各戸専用のメールボックスに配布します。1日1度は確認してください。書留や小包等、特別なものは不在の場合、管理事務所で保管し、お渡しすることになります。
	3階	美容室	定時	週1回(水)で開店します。(予約制)
2号館	2階、3階、4階	サロン	9:00～21:00	自由に利用できます。4～8階は図書館を兼ねています。利用後は整理整頓を励行してください。
	6階、2階	サロン	9:00～21:00	自由に利用できます。利用後は整理整頓を励行してください。
3号館	1階	大浴場(男女各1)	15:30～21:30	男女別に浴室があり、利用時間であれば、いつでも入浴できます。
		アスレチックジム	要予約	トレーナーと相談の上、ご利用頂けます。トレーナーの指導の下、ウェイトマシン・エアロバイクなどの器具をお使い頂けます。
4号館	1階	ゆうゆうホール	9:00～20:00	約100人ほどが入れるホールです。ステージがあり、集会、講演会、ゆうゆう祭などの各種催し物や会議等多目的に使えます。
		多目的ホール	9:00～20:00	娯楽、趣味、サークル活動など多目的にご利用できます。
	4階	理美容室	定時	理容：月2回の割合で開店します。 美容：月4回の割合で開店します。 開店日は1ヶ月ごとに予めお知らせします。 (予約制・有料)

号館	階	項目	利用時間	利用方法
5号館	1階	食堂	朝食 7:30~9:00 昼食 12:00~13:30 夕食 17:00~19:00	ご入居者、ご入居者のお客様にもご利用いただけます。
	2階	健康相談室	9:00~17:00	医療支援サービスの窓口です。健康相談に看護職員が応じます。
		リハビリホール	9:00~17:00	運動器具、機能維持訓練用具などを備えています。
		ランドリー室	7:00~17:00	コインランドリー方式(有料)で、洗濯機(200円)と乾燥機(100円)が利用できます。
		談話室	9:00~21:00	サークル活動や入居者の方のご相談時にご利用できます。
	3階	共用介護個室(一時介護室兼用)	24時間	居室はそのまま確保しながら随時一時的にご利用できます。全室個室(5部屋)
		ケアステーション	24時間	職員が24時間体制で勤務します。また、入居者の緊急用コールを監視しています。
		食事コーナー	—	食堂としてご利用できます。
		ラウンジコーナー	—	テレビを見たり、新聞を読んだりすることができるくつろぎの場所です。
		デイルーム	10:00~20:00	認知症の方を対象にグループケアを行っています。“馴染みの場所”、“馴染みの顔”の中で、くつろぎ、過ごしていただく場所です。また、浴室では入浴介助を行っています。
		大浴場(兼介助浴室)	15:30~21:00 (男女別の利用時間帯があります)	3号館1階大浴場と比較すると手すりが多く付いた浴室で、大浴槽と小浴槽があります。利用時間内であれば、いつでも入浴できます。また、介助浴としてもご利用できます。
	4階	共用介護個室(一時介護室兼用)	24時間	居室はそのまま確保しながら随時一時的にご利用できます。全室個室(5部屋)
		ケアステーション	24時間	職員が24時間体制で勤務します。また、入居者の緊急用コールを監視しています。
		食事コーナー	—	食堂としてご利用できます。
		ラウンジコーナー	—	テレビを見たり、新聞を読んだりすることができるくつろぎの場所です。
		特別浴室	9:00~17:00	寝たままや車イスのままに入れる特殊浴槽と介助浴槽があります。入浴の際には、職員が介助します。



号館	階	項目	利用時間	利用方法
ゲストハウス (別棟)		ゲストルーム	チェックイン 15:00 チェックアウト 10:00	外来者のために宿泊室が5室あります。浴衣、タオル等は用意しています。事前に予約が必要です。(宿泊は有料)
		茶室	9:00~21:00	茶会その他、多目的にご利用できます。
屋外施設		駐車場・自転車置き場	—	予め生活サービスステーションに届け出をし、許可を受けてください。
		集芥集積場	—	ゴミは町内の指定場所(施設外沿道集積場)に出してもらいますので、指定された日に指定されたゴミを出してください。なお、瓶、缶、ペットボトル、新聞の集積場は施設内に2ヶ所あります。
		バルコニー(避難通路)	—	緊急避難時の通路になりますので、隣との間仕切りの前に物を置かないようにしてください。植木などを置く場合、障害にならないよう気をつけてください。
		ゆうゆう農園	—	専用に区画された農園です。野菜・草花などの栽培ができます。 ご利用される方は、生活サービスステーションへお申し出ください。 別途、ゆうゆう農園利用についての覚書をお渡しさせていただきます。
(注) 共用施設利用細則については、管理運営上の都合により、施設利用目的および利用時間を変更することがあります。				

別表Ⅳ

サービス一覧表

浜松〈ゆうゆうの里〉のサービスは、以下の内容にそって提供します。

- 別表Ⅳ－１① 介護サービス等の一覧表
- 別表Ⅳ－１② 介護又は介護予防を行う場所等の変更
- 別表Ⅳ－２① 健康管理サービス
- 別表Ⅳ－２② 健康管理サービス（治療への協力）
- 別表Ⅳ－２③ 医療協力に関する協定書
- 別表Ⅳ－２④ 協力医療機関との協力内容について
- 別表Ⅳ－３ 食事サービス
- 別表Ⅳ－４ 生活相談サービス
- 別表Ⅳ－５ 生活支援サービス
- 別表Ⅳ－６ レクリエーション等

別表Ⅳ-1①

浜松〈ゆうゆうの里〉介護サービス等の一覧表

別添 1 事業主体が当該都道府県、指定都市、中核市内で実施する他の介護サービス

介護サービスの種類			事業所の名称	所在地
＜居宅サービス＞				
訪問介護	あり	なし		
訪問入浴介護	あり	なし		
訪問看護	あり	なし		
訪問リハビリテーション	あり	なし		
居宅療養管理指導	あり	なし		
通所介護	あり	なし		
通所リハビリテーション	あり	なし		
短期入所生活介護	あり	なし		
短期入所療養介護	あり	なし		
特定施設入居者生活介護	あり	なし	浜松〈ゆうゆうの里〉	浜松市北区細江町中川 7399
福祉用具貸与	あり	なし		
特定福祉用具販売	あり	なし		
＜地域密着型サービス＞				
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	あり	なし		
夜間対応型訪問介護	あり	なし		
認知症対応型通所介護	あり	なし		
小規模多機能型居宅介護	あり	なし		
認知症対応型共同生活介護	あり	なし		
地域密着型特定施設入居者生活介護	あり	なし		
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	あり	なし		
看護小規模多機能型居宅介護	あり	なし		
居宅介護支援	あり	なし		
＜居宅介護予防サービス＞				
介護予防訪問介護	あり	なし		
介護予防訪問入浴介護	あり	なし		

介護予防訪問看護	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防訪問リハビリテーション	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防居宅療養管理指導	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防通所介護	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防通所リハビリテーション	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防短期入所生活介護	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防短期入所療養介護	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防特定施設入居者生活介護	<input checked="" type="checkbox"/> あり	なし	浜松(ゆうゆうの里)	浜松市北区細江町中川 7399
介護予防福祉用具貸与	あり	<input type="checkbox"/> なし		
特定介護予防福祉用具販売	あり	<input type="checkbox"/> なし		
＜地域密着型介護予防サービス＞				
介護予防認知症対応型通所介護	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防小規模多機能型居宅介護	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防認知症対応型共同生活介護	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護予防支援	あり	<input type="checkbox"/> なし		
＜介護保険施設＞				
介護老人福祉施設	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護老人保健施設	あり	<input type="checkbox"/> なし		
介護療養型医療施設	あり	<input type="checkbox"/> なし		

別添 2

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表

特定施設入居者生活介護（地域密着型・介護予防を含む）の指定の有無		提供するサービス			なし	あり
サービス	特定施設入居者生活介護費で、実施するサービス（利用者一部負担※1）	個別の利用料で、実施するサービス（利用者が全額負担）	包含※2	都度※2	料金※3	備考
介護サービス						【自】：自立者へ「介護等一時金」で提供する一時的介護サービス(原則3ヶ月)
食事介助	なし	なし	○			保険給付＋上乗せ介護費 【自】
排泄介助・おむつ交換	なし	なし	○			保険給付＋上乗せ介護費 【自】
おむつ代				○	月 9,000 円 程度 (要介護5の 場合)	実費負担
入浴（一般浴）介助・清拭	なし	なし	○			週 2 回（共用浴室） 個別のケースでそれ以上実施すること あり（保険給付＋上乗せ介護費） 【自】
特浴介助	なし	なし	○			週 2 回（共用浴室における介護浴槽） 個別のケースでそれ以上実施すること あり（保険給付＋上乗せ介護費） 【自】
身辺介助（移動・着替え等）	なし	なし	○			保険給付＋上乗せ介護費 【自】
機能訓練	なし	なし	○			状況に応じ機能維持向上のための支援 (生活リハ等) 【自】

通院介助	なし	あり	なし	あり	○			保険給付＋上乘せ介護費 協力医療機関以外：施設から半径 7.5 km 以内の医療機関 交通費：実費負担 【自】
生活サービス								
居室清掃	なし	あり	なし	あり	○			【自】
リネン交換	なし	あり	なし	あり	○			【自】
日常の洗濯	なし	あり	なし	あり	○			洗濯諸雑費 60 円/品
居室配膳・下膳	なし	あり	なし	あり	○			【自】
入居者の嗜好に応じた特別な食 事			なし	あり				
おやつ			なし	あり	○		1 回 200 円程度	実費負担
理美容師による理美容サービス			なし	あり	○		例：カッ ト 2,000 円	外部事業者（要予約）実費負担
買い物代行	なし	あり	なし	あり	○			週 1 回：指定店舗 購入代金は実費負担 【自】
役所手続き代行	なし	あり	なし	あり	○			週 1 回：浜松市北区役所 【自】
金銭・貯金管理			なし	あり	○			「浜松（ゆうゆうの里）入居者預り金等取扱規 程」に準じて実施

健康管理サービス											
定期健康診断											年2回 聖隷予防検診センターに委託 入居時「健康管理一時金」で提供
健康相談	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	【自】
生活指導・栄養指導	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	【自】
服薬支援	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	【自】
生活リズムの記録（排便・睡眠等）	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	【自】
入退院時・入院中のサービス											
移送サービス	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	
入退院時の同行	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	協力医療機関以外：施設から半径 7.5 km 以内の医療機関 交通費：実費負担 【自】
入院中の洗濯物交換・買い物	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	週2回（見舞い訪問時に実施） 洗濯諸雑費：1品60円 【自】
入院中の見舞い訪問	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	なし	あり	週2回 協力医療機関 協力医療機関以外：施設から半径 7.5 km 以内の医療機関 【自】

※1：利用者の所得等に応じて負担割合が変わる（1割、2割又は3割の利用者負担）。

※2：「あり」を記入したときは、各種サービスの費用が、月額サービスの費用に包含される場合と、サービスの利用の都度払いによる場合に○を記入する。

※3：都度払いの場合、1回あたりの金額など、単位を明確にして記入する。

## 介護又は介護予防を行う場所等の変更

(入居後に居室を住み替える場合) ※住み替えを行っていない場合は省略可能

入居後に居室を住み替える場合 ※複数選択可	1 共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合 2 介護居室へ移る場合 3 その他（ ）
判断基準の内容	<p>入居者に対してより適切な介護等を提供するために必要と判断する場合には、入居契約に基づくサービスの提供の場所を目的施設内において変更する場合があります。</p> <p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>          退院後や日常生活上で一時的介護を要する場合など、入居者の希望に応じて、共用介護個室（一時介護室兼用）において介護を行います。（原則3ヶ月以内、但し、二人入居の場合、この限りではありません。）</p> <p><b>【介護居室へ移る場合】</b>          日常的に介護が必要となった場合には、医師の意見、介護職員による会議の決定を踏まえ、一定の観察期間の後、継続的に介護居室での介護が必要とされる場合には、本人同意の上、一般居室から介護居室へ住替えていただきます。</p>
手続きの内容	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>          共用介護個室（一時介護室兼用）において介護等を行う場合は、以下の全ての手続きを行うものとします。それぞれの手続きは書面にて確認します。</p> <p>①事業者の指定する医師の意見を聴く。          ②入居者の意思を確認する。          ③入居者の身元引受人等の意見を聴く。</p> <p>共用介護個室（一時介護室兼用）を利用された場合は、諸雑費 670 円/日、洗濯諸雑費 60 円/品が必要となります。</p> <p><b>【介護居室へ移る場合】</b>          介護居室へ住替え等、居室の住替えを行う場合には、共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合の手続き①～③に加えて、以下の全ての手続き④～⑥を行うものとします。それぞれの手続きは書面にて確認します。</p> <p>④緊急やむを得ない場合を除いて一定の観察期間を設ける。          ⑤入居者の権利や入居一時金又は家賃相当額の額等に関し本契約に重大な変更が生じる場合は、住替え後の居室及び権利の変動、居室の専有面積の変更に伴う費用負担の増減又は費用調整の有無、提供する介護等の変更内容等について入居者・連帯保証人及び身元引受人等に説明を行う。          ⑥入居者の同意を得る。</p>



追加的費用の有無	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり（水光熱費・リネン費等実費）      <input type="checkbox"/> なし</p> <p><b>【介護居室へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり（入居一時金の住替え調整金）      <input type="checkbox"/> なし</p>	
居室利用権の取扱い	<p>共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合は、一般居室の利用権は継続します。  介護居室へ移る場合は、当初入居した一般居室の利用に関する権利は消滅し、新たに介護居室の利用に関する権利が発生します。  2人入居の方で、1人が介護状態となり、一般居室で2人で住まうことが厳しくなった場合、1人（介護が必要な方）に共用介護個室（一時介護室兼用）の利用をお勧めします。  ただし、共用介護個室（一時介護室兼用）は、専用利用権が発生するものではありません。お体の状態や他の利用者の状況等により、利用する共用介護個室（一時介護室兼用）を変更する場合があります。  なお、2人入居の方で1人がそのまま一般居室の利用に関する権利を有し、他の1人が新たに介護居室の利用に関する権利を取得する場合は、介護居室の新規契約を締結していただきます。  ただし入居者が希望しないにもかかわらず、介護居室の新規契約を施設から要請することは一切ありません。</p>	
前払金償却の調整の有無	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p> <p><b>【介護居室へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p> <p>当初入居した一般居室と住替後の介護居室とで、入居金の調整（返金または追加負担）を行います。ただし、居室の構造や仕様の変更又は専有面積の減少に応じた調整ではありません。当初入居した一般居室の原状回復費用は、通常の使用に伴い生じた居室の損耗をのぞき、入居者負担となります。</p>	
従前の居室との仕様の変更	面積の増減	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>  <b>【介護居室へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p>
	便所の変更	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>  <b>【介護居室へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p>
	浴室の変更	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>  <b>【介護居室へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p>
	洗面所の変更	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>  <b>【介護居室へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p>
	台所の変更	<p><b>【共用介護個室（一時介護室兼用）へ移る場合】</b>  <b>【介護居室へ移る場合】</b>  <input type="checkbox"/> あり      <input type="checkbox"/> なし</p>
	その他の変更	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし

## 健康管理サービス

項目	内容	費用
簡易健康診断 (健康診査)	<p>毎月定期的に簡易健康診断(健康診査)を浜松〈ゆうゆうの里〉健康相談室で行います。看護職員が入居者からお話を伺って日常の健康状態を把握し、生活・保健指導をさせていただく機会となりますので是非お受けください。</p> <p>これにより、入居者個々の健康データを作成し、総合健康診断とあわせて継続的な健康管理をいたします。実施期間等、詳細については随時お知らせいたします。</p> <p>実施項目：尿検査（糖・蛋白・混濁）、血圧測定、体重測定</p>	別途費用のお支払いはありません。
定期（総合） 健康診断 等	<p>聖隷予防検診センターにおいて毎年２回人間ドックを実施しています。</p> <p>実施項目：</p> <p>①問診、計測（身長・体重・肥満率） ②血液検査（貧血・血糖・コレステロール・肝機能等） ③尿検査（糖・蛋白・潜血等） ④循環器検査（心電図、血圧測定） ⑤眼底検査</p> <p>※オプション （胸部レントゲン・胃造影・腹部エコー・骨密度・前立腺・検便）</p>	
健康相談 等	<p>簡易健康診断・定期健康診断の結果をもとに、入居者の心身の状況の変化を把握するため看護職員・管理栄養士等による健康相談を行います。健康・栄養に関して心配ごとがありましたらお気軽にご相談ください。</p>	

## 健康管理サービス（治療への協力）

項目	内容	費用
日常医療支援	<p>病気または怪我により診断、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 協力医療機関または入居者が希望する医療機関において治療を受けます。（専門病院の紹介も可能） 医療機関への付き添いは、協力医療機関と施設から半径7.5 km以内の医療機関に限ります。 （協力医療機関以外：交通費実費）</p> <p>②入院・退院 入院治療が必要となった場合、協力医療機関と施設から半径7.5 km以内の医療機関に限り、入院・退院に際し付き添います。 （協力医療機関以外：交通費実費） 医療機関における入院中の付き添いについては、それぞれの医療機関の看護基準により必要（入院者負担）となる場合があります。</p> <p>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、療養中の見舞い訪問・郵便物のお届け・洗濯物交換・買い物・服薬支援等。</p>	別途費用のお支払いはありません。
救急時対応 健康相談 等	<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。

## ●入退院送迎・見舞い及び通院付き添いの人件費は介護等一時金に含みます。

（但し、施設より半径7.5 km以内に限る）

## 医療協力に関する協定書

平成 31年 4月 1日

甲 静岡県浜松市北区三方原町 3453  
社会福祉法人 聖隷福祉事業団  
総合病院 聖隷三方原病院  
病院長 荻野 和 功

乙 静岡県浜松市北区細江町中川 7399  
一般財団法人 日本老人福祉財団  
浜松〈ゆうゆうの里〉  
施設長 増田 保

総合病院聖隷三方原病院（リハビリテーション科）（以下「甲」という。）は一般財団法人日本老人福祉財団（以下「乙」という。）と、乙が設置・運営する有料老人ホーム「浜松ゆうゆうの里」の入居者の健康相談、健康診断、受診、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、老化から罹病しやすい状態や環境にあることに鑑み、甲の有するリハビリテーション科において、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、乙のホームに、リハビリテーション科医師、理学療法士等を派遣し、乙の行う健康相談に協力する。
4. 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。

以上

- 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。

## 医療協力に関する協定書

平成 31 年 4 月 1 日

甲 静岡県浜松市北区新都田 2-1-12  
平松歯科医院 院長 平松 英樹

乙 静岡県浜松市北区細江町中川 7399  
一般財団法人 日本老人福祉財団  
浜松〈ゆうゆうの里〉  
施設長 増田 保

平松歯科医院（歯科・矯正歯科）（以下「甲」という。）は一般財団法人日本老人福祉財団（以下「乙」という。）と、乙が設置・運営する有料老人ホーム「浜松ゆうゆうの里」の入居者の健康相談、健康診断、受診、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、老化から罹病しやすい状態や環境にあることに鑑み、甲の有する歯科において、入居者の受診、治療に協力する。
2. 甲は、乙のホームに歯科医を派遣し、乙の行う歯科相談に協力する。
3. 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。

以上

- 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。

## 協力医療機関との協力内容について

	項目	内容費用
医療機関についての情報	協力医療機関	社会福祉法人 聖隷福祉事業団 総合病院聖隷三方原病院
	所在地及び交通の便	静岡県浜松市北区三方原町 3453  東海道新幹線浜松駅下車 (バス) 北口バスターミナル、遠州鉄道バス 15 番のりば 「聖隷三方原病院経由 気賀・三ヶ日行」に乗車 「聖隷三方原病院」停留所下車 約 12.7 km
	診療科目	リハビリテーション科
	協力内容	月 1 回の医師による健康相談(リハビリテーション科) 年 6 回の理学療法士の派遣 年 6 回の言語聴覚士の派遣
	協力歯科医療機関	平松歯科医院
	所在地及び交通の便	静岡県浜松市北区新都田 2 丁目 1-12 (自動車) 浜松〈ゆうゆうの里〉から 6.3 km 約 15 分
	協力内容	月 2 回の要介護者等を対象とした出張歯科治療。 緊急時(夜間も含む)には必要に応じて相談に応じます。
費用		傷病により治療及び入院が必要な場合は医療保険が適用されます。その場合の一部自己負担金及び保険適用外のものについては入居者の負担となります。

## 食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食 7:30～9:00 昼食 12:00～13:30 夕食 17:00～19:00	朝食 421円/食 昼食 764円/食 夕食 942円/食 特別食はこの限りではありません	定食は、予約制となっております。生活サービスステーション・ケアステーションで予約・取消を受け付けております。食事の予約・取消は、前日の午後4時までです。
おこのみメニュー	不意の来客や、臨時に食事を希望される方には一品料理をご用意いたします。	410円～	予約は必要ありません。生活サービスステーション、ケアステーション、大食堂で伝票に記載し、食堂配膳カウンターに提出して下さい。
治療食	慢性疾患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。	定食と同一金額	減塩食、刻み食、ミキサー食、ソフト食など。
特別料理	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。	3,000円～	生活サービスステーション・ケアステーションに前日までにご相談ください。
食堂での食事	座席数144席の食堂で、同席のお友達と語り合いながら食事を楽しんでいただけます。配下膳はセルフサービスですが、できない方は職員がテーブルまで配下膳します。		
居室での食事	病気等の理由で食堂で食事が出来ない場合は、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。	介護保険給付対象サービス (特定施設利用者)	
栄養相談	栄養士がご相談に応じます。		

## 生活相談サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。(食事、健康面、趣味、人間関係、葬儀、墓地、サービスへの苦情等)</li> </ul>	別途負担なし	苦情に対応する窓口(9:00~17:00) 管理事務所(内線901)、生活サービスステーション(内線910)、ケアステーション(内線981)、健康相談室(内線953)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	実費負担	



## 生活支援サービス

項目	内容
生活サービス	長期不在者の居室の管理 生活必需品の販売 食事予約及び取り消しの受付 共用施設の利用受付 マイクロバス（買物送迎便）の運行 居室補修の受付 葬儀等の手伝い
カウンセリング	各種相談・助言・励まし・なぐさめ
居宅サービス	居室の家事援助 日常生活援助 各種代理行為
余暇活動サービス	教養講座 行事 アクティビティの企画 サークル活動 文化活動の援助
斡旋サービス	衣料・食料・めがね・補聴器・クリーニング等の業者の斡旋
代行	職員が以下のサービスを代行します ・買物 ・役所手続き ・介護保険申請 ・税金等租税公課の納付 等
介護・医療サービスの 手続きに必要な証明 書の保管	介護保険被保険者証・後期高齢者医療被保険者証・国民健康保険被 保険者証等は健康相談室にて保管します。  なお、保管状況については、事務管理課が定期的に確認を行って います。
施設内居室の鍵の保管	一時的な外出時に対応するため、施設内居室の鍵を保管します。 保管場所は、事務管理課内 鍵庫となります。

## レクリエーション等

項目	内容	費用
レクリエーション (施設主催)	<p>1. 各種行事企画を開催しています。 ふるってご参加ください。</p> <p>①季節感を盛り込んだ各種行事 新年祝賀式・夏祭り・クリスマス・餅つき 等</p> <p>②外出企画 日帰り旅行、ハイキング、食事会 等</p> <p>③ゆうゆういきいき講座 専門講師を施設に招いてのテーマ別講座</p> <p>④文化祭、作品展 趣味・特技の披露、鑑賞</p> <p>⑤その他 創立祭、茶話会、コンサートなど</p> <p>2. 入居者の趣味をいかしたサークル活動を支援するために、各種共用施設利用の調整、各種備品の貸出し等を行っております。生活サービスステーションにお申し出ください。</p>	内容により別途費用をお支払いいただきます。
施設外レクリエーションの紹介	外部事業者の主催する各種イベントをご紹介します。 (イベントに参加する場合は自己負担となります。)	紹介に関する費用のお支払いは必要ありません。
文化・教養活動	教養娯楽活動として各種講演会・コンサート・文化教養講座等の各種イベントを行います。 詳細については、生活サービスステーションへお問い合わせください。 なお、地域の方が参加される場合もあります。	内容により別途費用をお支払いいただきます。
コンシェルジュサービス	生活サービスステーションにて担当のスタッフが、外出時の移動手段の案内から、旅行・観光予約、宅配など、さまざまな相談に親身なアドバイスを行います。	相談に関する費用のお支払いは必要ありません。

## 浜松〈ゆうゆうの里〉入居者預り金等取扱規程

**（趣旨）**

第1条 この規程は、「浜松〈ゆうゆうの里〉施設管理規程」及び財団の「入居者の生活事務委任等に関する事務処理規程」に基づき、入居者からの依頼により保管する金銭等（以下、「預り金等」という）について必要な事項を定め、管理の適正を図ることを目的とする。

**（職員の責務）**

第2条 浜松〈ゆうゆうの里〉職員（以下、「職員」という）は、本規程の定めに従って、預り金等の保管に関する事務を適正に処理しなければならない。

**（預り金等の範囲及び取扱い）**

第3条 入居者はその保持する金銭等を自己責任で管理することを原則とし、以下の場合のみ、職員は施設の提供する生活サービスの一環として当該金銭等の保管を引受ける。

- ① 「小口金銭の保管」（入居者の生活事務委任等に関する事務処理規程・第7条・①）として引受ける場合  
保管範囲は、入居者が施設管理費、居室の光熱水費等日常生活に必要な経費の支払いにあてる預金残高 100 万円以下の普通預金通帳及び当該通帳の届出印とし、現金、キャッシュカード、定期預金通帳（証書）、有価証券等の保管は含まない。  
ここでいう保管は、入居者が本来自己責任で管理すべきものを、財団において管理責任を担保できる形で行う継続的保管であって、臨時的保管は含まない。
- ② 「臨時的保管」（入居者の生活事務委任等に関する事務処理規程・第7条・②）として引受ける場合  
保管範囲は、不時の入院等やむを得ない事情により、当該入居者が居室内に保持する手元資産で、別表1に掲げるものの臨時的保管とし、保管を続けるやむを得ない事情が解消した場合は、速やかに入居者に返却しなければならない。

**（管理責任者）**

第4条 施設長は保管事務を適正に処理するため、預り金等の管理責任者（以下、「管理責任者」という）として、職員の中から2名以上の者を任命するとともに、事務分掌において、それぞれの責任範囲を明確にしなければならない。

- 2 施設長は、預り金等を安全かつ確実な方法で保管するため、管理責任者が相互に保管事務を牽制する体制を敷かなければならない。

**（保管方法）**

- 第5条 第3条に基づく預り金等の保管方法は、別表1の保管区分に従って行う。
- 2 預り金等を施設内に保管する場合、施錠できる金庫等において行う。この場合、印鑑と通帳は別々の管理責任者が施錠する別々の金庫等において保管する。
  - 3 預り金等を貸金庫に保管する場合、印鑑と通帳の保管方法は前項と同様とし、その出し入れは管理責任者を含む職員2名以上の立会いの下に行う。
  - 4 預り金等を銀行の貸金庫に保管する場合は、保管を依頼した入居者に、貸金庫の使用料の分担を求める。

### （保管の依頼と引受け）

第6条 第3条による保管の依頼は、入居者本人又は身元引受人が「保管依頼書」（様式1-①及び様式1-②）を提出し、これに対して、管理責任者が内容を確認の上、「保管証明証」（様式2）を交付することにより行う。なお、内容が確認できないものの保管は引き受けてはならない。

### （保管の管理記録）

第7条 前条の手続きの完了後、管理責任者はただちに「個人別保管管理簿」（様式3）及び「保管一覧表」（様式4）を作成するとともに、これら帳簿は事務管理課内にて施錠の上、厳重に保管すること。

### （返却）

第8条 管理責任者は、預り金等の返却を行う場合、入居者又は身元引受人の保管する「保管証明証」と引き換えに、預り金等の返却を行う。なお、返却を行った際には「個人別保管管理簿」の所定欄に、入居者本人又は身元引受人の受領印又はサインを徴しておかなければならない。

2 預り金等を返却する際は、管理責任者の立会いの下、入居者本人又は身元引受人へ直接手渡すものとする。

### （保管状況の定期確認と検認）

第9条 管理責任者は、3ヶ月毎に保管状況を確認の上、「個人別保管管理簿」の所定欄に日付印をもって検認印を押すこと。

2 施設長は、保管を依頼した入居者本人又は身元引受人より預り金等の状況について報告を求められた場合、すみやかに当該入居者の「個人別保管管理簿」の提示又は複写の提供により報告する。なお、裁判所より選任された後見人等が報告を求めた場合も同様とする。

### （経過措置）

第10条 本規程施行前より保管を行っている金銭等（以下、「保管物」という）に関しては、次条以下の定めにより取扱う。

### （保管物の把握）

第11条 施設長は、改訂前の「入居者預り金等取扱規程」に定める個人別の「入居者預り品一覧表」により、入居者別の保管物の内容を把握するとともに、実際に保管している資産・物品との照合を行うこと。

2 内容不明物については、早急に入居者もしくは後見人に通知し、その立会いの下、内容を確認すること。

### （保管物の返却及び保管）

第12条 施設長は原則として、全ての保管物につき、入居者本人への引取りを求めるものとする。

2 入居者本人への保管物の返却ができない場合は、別表2の定めにより保管を継続する。

3 保管を依頼した入居者が死亡した場合は、保管物を相続人に引き渡す。

(保管物の管理)

第13条 保管物の管理は第5条第2項から第4項及び第7条から第9条の定めに従う。

付 則

- ・この規程は、平成20年4月1日から施行する。
- ・平成20年4月1日改訂（本文全面改訂）

別表1（預り金等の種別と保管の方法）

	保 管 区 分	
	小口金銭の保管	臨時的保管
<b>1、通帳類（注1）</b>		
① 普通預金通帳 （預金額：100万円を超えるもの）	預り不可	「銀行の貸金庫」にて保管
② 普通預金通帳 （預金額：100万円以下）（注2）	施設内金庫等にて保管	施設内金庫等にて保管
③ 上記②普通預金通帳の届出印	施設内金庫等にて保管 （※通帳とは別の金庫へ保管）	施設内金庫等にて保管 （※通帳とは別の金庫へ保管）
④ 定期預金通帳	預り不可	「銀行の貸金庫」にて保管
<b>2、現金・キャッシュカード・有価証券その他</b>		
① 現金	預り不可	「銀行の貸金庫」にて保管
② キャッシュカード		
③ 株券		
④ 株券以外の有価証券類		
⑤ 宝飾品・貴金属類		
<b>3、印鑑 その他</b>		
① 印鑑…実印、銀行届出印	預り不可	「銀行の貸金庫」にて保管 （「1、通帳類」とは別の貸金庫へ保管）
② 印鑑登録カード		

（注1）通帳の保管を引受ける場合に通帳が複数である時は、その合計額をもって①②の金額の定めとする。

（注2）入居者本人の手続きにより、本人名義の他の口座から、残高不足を生じないように当該通帳に振込みがなされるよう手続きをとったもので、預金額が100万円を超えないよう管理された通帳。

別表2（保管物の種別と保管方法）

<b>1、通帳類</b>	
① 普通預金通帳（預金額：100万円を超えるもの）	「銀行の貸金庫」にて保管
② 普通預金通帳（預金額：100万円以下）	施設内金庫等にて保管
③ 上記②普通預金通帳の届出印	施設内金庫等にて保管 （※通帳とは別の金庫へ保管）
④ 定期預金通帳	「銀行の貸金庫」にて保管
<b>2、現金・キャッシュカード・有価証券その他</b>	
① 現金	「銀行の貸金庫」にて保管
② キャッシュカード	
③ 株券	
④ 株券以外の有価証券類	
⑤ 登記証/権利証	
⑥ 公正証書（遺言書等）	
⑦ 国民年金・厚生年金保険年金証書	
⑧ 宝飾品・貴金属類	
<b>3、実印 その他</b>	
① 印鑑…実印、銀行届出印	「銀行の貸金庫」にて保管 （「1、通帳類」とは別の貸金庫へ保管）
② 印鑑登録カード	

## 別表V

## 月払い利用料及び使用料一覧表

令和3年4月1日現在

項目		料金	備考	
管理費	1人入居	59,800円/月		
	2人入居	95,680円/月		
食費	定食	朝食	421円/食 来客 513円	
		昼食	764円/食 来客 921円	
		夕食	942円/食 来客 1,130円	
	メお ニこ ユの しみ	麺類	530円~/食	
		カレーライス	640円/食	
		モーニングセット 丼定食等	410円~/食	
居室の 基本料 金	1 ～ 5号館	電気	中部電力(株)との個別契約	
		電話	367円/月 通話料に応じ別途加算	
		水道	314円/月 使用量に応じて別途加算 (浜松市水道料金規定に準ずる)	
		給湯	1,592円/月 基本料金には 1 m <sup>3</sup> までの使用量を含みます。 以降 1 m <sup>3</sup> 増えるごとに 953円加算。	
	3 号館	1・2	暖房	7,469円/月 A・A'・B・C2の各タイプ(概ね12～3月)
				11,209円/月 C1・D・E・F1の各タイプ(概ね12～3月)
	4 ・ 5号館	水道	424円/月	M1・M1'・M2の各タイプ
		給湯	1,592円/月	M1・M1'・M2の各タイプ

共用介護個室諸雑費 (一時介護室兼用)		670 円/日	共用介護個室(一時介護室兼用)を利用すると 670 円/日が諸雑費としてかかります。
介護 消耗 品費	洗濯諸雑費	60 円/品	パジャマ、下着、ハンカチ、靴下などは無料
賃 借 料	ゲストルーム利用料	5,870 円/泊	ご入居者の家族は大人 1 人 5,340 円/泊
		3,200 円/泊	中学生以下(幼児以下は無料)
	貸 布 団	859 円/組	居室で使用する場合
	コインランドリー	洗濯機	200 円/回
乾燥機		100 円/回	5 号館 2 階
そ の 他	病院付添い	交通費は実費	施設から半径 7.5km 以内の医療機関への付添い。ただし協力医療機関への付添いは無料

消費税込み(共用介護個室諸雑費、洗濯諸雑費を除く)

※管理費、食費、立替金、光熱水費等利用分については、前月分の請求を毎月 10 日までに  
行い、銀行により、毎月 15 日または 22 日に引き落としを実施いたします。

※長期不在の場合の利用料の減額はございません。

## 修繕項目と費用負担

修繕項目	入居者の費用負担	施設の費用負担
給水栓等の修理		実費
排水栓等の修理		実費
ドア等修理		実費
換気扇修理		実費
エアコン修繕、取り替え ※標準仕様のエアコンに限ります。		実費
IHヒーターの修繕、取り替え ※標準仕様のIHに限ります。		実費
畳・床・カーペット等張り替え	実費	
襖・障子・網戸等張り替え	実費	
カーテン等の取り替え	実費	
その他軽微な修繕	実費	

※ 入居3ヶ月未満の場合は、上記項目でご入居者実費負担項目も施設実費負担となります。ただし、ご入居者の故意・過失や通常の使用法に反する使用など、ご入居者の責任によって生じた損耗やキズ等は実費をご入居者にご負担いただく場合があります。



## 原状回復義務等負担区分一覧表

- 通常にお部屋をご使用されている場合は、負担金が発生することはありません。
- ご入居者の故意又は過失或いは不当な使用による損壊又は汚損があった場合、原状回復工事の負担金が発生する場合がございます。
- 負担金額については、可能な限り損壊又は汚損部分の補修費用相当分となるよう限定的なものと致します。また、経過年数を考慮したものと致します。
- この表は、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(平成16年2月改訂版)」を参考に一般的例示として作成しており、損耗等の程度によっては異なる場合があります。

部位	項目	説明	負担区分	理由
床	畳	畳の裏返し、表替え（特に破損等していないが、次の入居者確保のために行うもの）	施設	入居者入れ替わりによる物件の維持管理上の問題であり、施設の負担とすることが妥当と考えられる。
		畳の変色（日照・建物構造欠陥による雨漏りなどで発生したもの）	施設	日照は通常の生活で避けられないものであり、また、構造上の欠陥は、入居者には責任はないと考えられる。（入居者が通知義務を怠った場合を除く）
	フローリング	フローリングのワックスがけ	施設	ワックスがけは通常の生活において必ず行うとまでは言い切れず、物件の維持管理の意味合いが強いことから、施設負担とすることが妥当と考えられる。
		フローリングの色落ち（日照・建物構造欠陥による雨漏りなどで発生したもの）	施設	日照は通常の生活で避けられないものであり、また、構造上の欠陥は、入居者には責任はないと考えられる。（入居者が通知義務を怠った場合を除く）
		フローリングの色落ち（入居者の不注意で雨が吹き込んだことなどによるもの）	入居者	入居者の善管注意義務違反に該当する場合が多いと考えられる。
		キャスター付きのイス等によるフローリングのキズ、へこみ	※1 施設	キャスター付きイスは一般的に普及し、入居者が楽に座れることから、使用に伴う傷は日常生活の範囲内と考えられる。
	カーペット、その他	家具の設置による床、カーペットのへこみ、設置跡	施設	家具保有数が多いという我が国の実状に鑑み、その設置は必然的なものであり、設置したことだけによるへこみ、跡は通常の使用による損耗ととらえるのが妥当と考えられる。

部位	項目	説明	負担区分	理由
床	カーペット、その他	カーペットに飲み物等をこぼしたことによるシミ、カビ	入居者	飲み物等をこぼすこと自体は通常の生活の範囲と考えられるが、その後の手入れ不足等で生じたシミ・カビの除去は、入居者の負担により実施するのが妥当と考えられる。
		冷蔵庫下のサビ跡（畳・フローリングも同様）	※2施設	高齢者に冷蔵庫下の掃除を求めることは危険が伴うため施設負担とする。
		引越作業で生じたひっかきキズ（畳・フローリングも同様）	入居者	入居者の善管注意義務違反または過失に該当する場合は多いと考えられる。
壁・クロス	壁・クロス	テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ（いわゆる電気ヤケ）	施設	テレビ、冷蔵庫は通常一般的な生活をしていくうえで必需品であり、その使用による電気ヤケは通常の使用ととらえるのが妥当と考えられる。
		エアコン（入居者所有）設置による壁のビス穴、跡	施設	エアコンについても、テレビ等と同様一般的な生活をしていくうえで必需品になってきており、その設置によって生じたビス穴等は通常損耗と考えられる。
		クロスの変色（日照などの自然現象によるもの）	施設	畳等の変色と同様、日照は通常的生活で避けられないものであると考えられる。
		壁に貼ったポスターや絵画の跡	施設	壁にポスター等を貼ることによって生じるクロス等の変色は、主に日照などの自然現象によるもので、通常的生活による損耗の範囲であると考えられる。
		壁等の画鋸、ピン等の穴（下地ボードの張替えは不要な程度のもの）	施設	ポスターやカレンダー等の掲示は、通常的生活において行われる範疇のものであり、そのために使用した画鋸、ピン等の穴は、通常損耗と考えられる。
		壁等のくぎ穴、ネジ穴（重量物を掛けるためにあけたもので、下地ボードの張替えが必要な程度のもの）	入居者	重量物の掲示等のためのくぎ、ネジ穴は、画鋸等のものに比べて深く、範囲も広いいため、通常の使用による損耗を超えると判断されることが多いと考えられる。
		タバコのヤニ	施設	喫煙自体は用法違反、善管注意義務違反にあらず、クリーニングで除去できる程度のヤニについては、通常損耗の範囲であると考えられる。
	入居者	通常のクリーニングでは除去できない程度のヤニは、もはや通常損耗とはいえず、その場合は入居者のその後の手入れ等管理が悪く発生、拡大したと考えられる。		

部位	項目	説明	負担区分	理由
壁・天井	壁・クロス	クーラー（入居者所有）から水漏れし、放置したため壁が腐食	入居者	クーラーの保守は所有者（この場合入居者）が実施すべきであり、それを怠った結果、壁等を腐食させた場合には、善管注意義務違反と判断されることが多いと考えられる。
		クーラー（施設所有）から水漏れし、入居者が放置したため壁が腐食	入居者	クーラーの保守は所有者（この場合施設）が実施すべきものであるが、水漏れを放置したり、その後の手入れを怠った場合は、通常の使用による損耗を超えると判断されることが多いと考えられる。
		結露を放置したことにより拡大したカビ、シミ	入居者	結露は建物の構造上の問題であることが多いが、入居者が結露が発生しているにもかかわらず、施設に通知もせず、かつ、拭き取るなどの手入れを怠り、壁等を腐食させた場合には、通常の使用による損耗を超えると判断されることが多いと考えられる。
		台所の油汚れ	入居者	使用後の手入れが悪く、ススや油が付着している場合は、通常の使用による損耗を超えるものと判断されることが多いと考えられる。
	天井	天井に直接つけた照明器具の跡	入居者	あらかじめ設置された照明器具用コンセントを使用しなかった場合には、通常の使用による損耗を超えると判断されることが多いと考えられる。
建具・柱	ガラス	地震で破損したガラス	施設	自然災害による損傷であり、入居者には責任はないと考えられる。
		網入りガラスの亀裂（構造により自然に発生したもの）	施設	ガラスの加工処理の問題で、亀裂が自然に発生した場合は、入居者には責任はないと考えられる。
	柱等	飼育ペットによる柱等のキズ	入居者	特に、共同住宅におけるペット飼育は未だ一般的ではなく、ペットの躰の問題でもあり、入居者負担と判断される場合が多いと考えられる。
	その他	網戸の張替え（破損等はしていないが次の入居者確保のために行うもの）	施設	入居者の入れ替わりによる物件の維持管理上の問題であり、施設の負担とすることが妥当と考えられる。

部位	項目	説明	負担区分	理由
設備・その他	設備	設備機器の故障、使用不能(機器の耐用年限到来のもの)	施設	経年劣化による自然損耗であり、入居者に責任はないと考えられる。
		浴槽、風呂釜等の取替え(破損等はしていないが、次の入居者確保のため行うもの)	施設	物件の維持管理上の問題であり、施設負担とするのが妥当と考えられる。
		日常の不適切な手入れもしくは用法違反による設備の毀損	入居者	入居者の善管注意義務違反に該当すると判断されることが多いと考えられる。
	鍵	鍵の取替え(破損、鍵紛失のない場合)	施設	入居者の入れ替わりによる物件管理上の問題であり、施設の負担とすることが妥当と考えられる。
	水回り	消毒(台所、トイレ)	施設	消毒は、日常の清掃と異なり、入居者の管理の範囲を超えているので、施設負担とすることが妥当と考えられる。
		ガスコンロ置き場、換気扇等の油汚れ、スス	入居者	使用期間中に、その清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合は、入居者の善管注意義務違反に該当すると判断されることが多いと考えられる。
		風呂、トイレ、洗面台の水垢、カビ等	入居者	使用期間中に、その清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合は、入居者の善管注意義務違反に該当すると判断されることが多いと考えられる。
	居室	全体のハウスクリーニング(専門業者による)	施設	入居者が通常のコleaning(具体的には、ゴミの撤去、掃き掃除、拭き掃除、水回り、換気扇、レンジ回りの油汚れの除去等)を実施している場合は、次の入居者を確保するためのものであり、施設負担とすることが妥当と考えられる。

※1：ガイドラインでは、キャスターの転がりによるキズ等については十分な注意を払う必要があり、発生させた場合は借主の善管注意義務違反に該当する場合は多いと考えて借主負担とされているが、上記の理由により施設負担とする。

※2：ガイドラインでは、冷蔵庫に発生したサビを放置し、床に汚損等の損害を与えることは、借主の善管注意義務違反に該当する場合は多いと考えて借主負担としているが、上記の理由により施設負担とする。

## 禁止又は制限される行為

**(禁止行為)**

入居者は、施設の利用にあたり、施設又はその敷地内において、次の各号に掲げる行為を行うことはできない。

- ① 銃砲刀剣類、爆発物、発火物、有毒物等の危険な物品等を搬入・使用・保管すること
- ② 大型の金庫、その他重量の大きな物品等を搬入し、又は備え付けること
- ③ 排水管その他を腐食させる恐れのある液体等を流すこと
- ④ テレビ・ステレオ等の操作、楽器の演奏その他により、大音量等で近隣に著しい迷惑をあたえること
- ⑤ 猛獣・毒蛇等の明らかに近隣に迷惑をかける動植物を飼育すること
- ⑥ 目的施設を反社会的勢力の事務所その他の活動の拠点に供すること
- ⑦ 目的施設又はその周辺において、著しく粗野若しくは乱暴な言動を行い、又は威勢を示すことにより、付近の住民又は通行人に不安を与えること
- ⑧ 目的施設に反社会的勢力を入居させ、又は反復継続して反社会的勢力を出入りさせること

**(制限行為)**

入居者は、施設の利用にあたり、施設の承諾を得ることなく、次の各号に掲げる行為を行うことはできない。また、施設は、他の入居者から苦情が寄せられる等その行為を継続することが不相当と認めるに至った場合には、その承諾を取り消すことがある。

- ① 観賞用の小鳥、魚等であって、明らかに近隣に迷惑をかける恐れのない動物以外の犬、猫等の動物（身体障害者補助犬は除く）を目的施設又はその敷地内で飼育すること
- ② 居室及びあらかじめ施設管理規程に定められた場所以外の共用施設又は敷地内に物品を置くこと
- ③ 目的施設内において、営利その他の目的による勧誘・販売・宣伝・広告等の活動を行うこと
- ④ 目的施設の増築・改築・移転・改造・模様替え、居室の造作の改造等を伴う模様替え、敷地内において工作物を設置すること
- ⑤ 管理規程等において、事業者がその承諾を必要と定めるその他の行為を行うこと

## 浜松〈ゆうゆうの里〉苦情受付窓口設置に関する実施要綱

**（目的）**

第1条 この要綱は、一般財団法人日本老人福祉財団運営の有料老人ホーム浜松〈ゆうゆうの里〉及び、介護予防特定施設入居者生活介護、指定特定施設入居者生活介護事業者一般財団法人日本老人福祉財団浜松〈ゆうゆうの里〉が提供するあらゆるサービス（以下サービスという）に関する苦情への適切な対応を行う事で、入居者の満足感を高めるとともに、入居者個人の権利を擁護する。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、サービス提供者の信頼の確保を図る事を目的とする。

**（実施体制）**

- 第2条 1 苦情解決責任者  
苦情の対応について、責任主体を明確にする為、施設長を苦情解決責任者とする。
- 2 苦情受付担当者  
サービスに係る苦情に迅速に対応する為、苦情解決責任者は職員の中から苦情受付担当者を任命し、次の業務を行わせるものとする。
- (1) 入居者からの苦情の受付
  - (2) 苦情内容、入居者の意向等の確認と記録
  - (3) 事実関係・苦情の原因の確認、改善方法の検討
  - (4) 苦情申し出人との話し合い
  - (5) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告
- 3 苦情解決責任者は苦情受付担当者から受けた報告内容を、直近のチーフ会議で報告する。

**（実施方法）**

- 第3条 1 苦情の受付
- (1) 苦情受付の窓口は食事サービス課を除く各課窓口カウンターとし、受付時間は9:00から17:00までで年中無休とする。受付時間以外の申し出は当直担当者が対応し、後日早急に苦情受付担当者が対処する。
  - (2) 苦情の申し出は口頭（来訪、電話等）または文書にて受け付けるものとする。
  - (3) 提案箱を常時1号館ラウンジ、生活サービス課ロビー、グリーンラウンジ、5号館4階ケアサービス課カウンターに設置し、投函の有無を毎月月末に確認する。
  - (4) 苦情受付担当者は入居者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し出人に確認する。
    - ① 苦情の内容
    - ② 苦情申し出人の希望等
    - ③ 苦情申し出人と苦情解決責任者との話し合いの要否

- 2 苦情の報告・確認
  - (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は原則として全て苦情解決責任者に報告するものとする。
  - (2) 提案箱等へ投書による匿名の苦情についても、必ず苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行うものとする。
- 3 苦情解決に向けての話し合い
  - (1) 各課責任者は苦情申し出人との話し合いによる解決に努めるものとする。
  - (2) 苦情受付担当者は必要に応じチーフ会議で報告し、解決困難な苦情について話し合い解決に向けて努力する。
- 4 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとする為、次のような記録と報告を重ねるものとする。

  - (1) 苦情受付担当者は、苦情の受付から、解決・改善までの経過について書面に記録する。
  - (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果についてチーフ会議で報告し、確認する。
  - (3) 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人に対して一定期間後報告する。
  - (4) 入居者等への通知

苦情解決責任者は、入居者に対して、事業所内での掲示、重要事項説明書配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名及び連絡方法について周知するものとする。
  - (5) 苦情解決結果の公表

入居者によるサービスの選択、サービスの質や信頼性の向上を図るため個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情内容、対応結果については「運営連絡会議」で公表し、「運営連絡会議議事録」に掲載する。

#### (秘密保持義務)

- 第4条 1 チーフ会議構成員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、またはこれらの職にあった者はその職務上知り得た秘密を、在職中及び退任後において漏らしてはならない。
- 2 対応上、他機関・他団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合はあらかじめ本人または家族の了承を得るものとする。

#### (第三者機関への申し出)

- 第5条 当事者間で苦情の解決にいたらなかった場合、公益社団法人全国有料老人ホーム協会、地方自治体の担当窓口、国保連等に申し出ることができる。

#### (その他)

- 第6条 入居者は、苦情の申し出によって、事業所内で不当な取扱いを受けることはない。

#### 附 則

この実施要綱は、平成16年4月1日から実施する。(平成27年7月1日改正)

(様式)

年 月 日

〈ゆうゆうの里〉施設長 様

居室番号 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

### 居室内修繕造作模様替え承諾願い

入居契約書及び管理規程10項に基づき、下記のとおり居室の修繕（又は造作・模様替え）を行いたく届け出いたします。

修繕・造作・模様替えの内容
費用の負担者
工事人名 (連絡先)
工事期間

注1) ご入居者の希望により居室の造作や、模様替え等を行う場合にはこの様式を使用し、施設に申し出てください。

注2) 施設が模様替え等の申し出を承諾する場合は、施設より承諾書を発行いたします。