

住宅型有料老人ホーム ひなの家ナーシング金沢末町 管理規程

1. 目的

この規程は「住宅型有料老人ホームひなの家ナーシング金沢末町」入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）第4条の規程に基づき「ひなの家ナーシング金沢末町」（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、同居者並びに来訪者（以下「入居者等」といいます。）が快適で心身とも充実、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) 入居者等は、この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。

3. 来訪者

来訪者とは次の方をいいます。

(1) 来訪者

- ① 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。
- ② 宿泊にはホームへの届出が必要です。なお、1日以上宿泊は有料とします。料金は協議により決定します。

4. 管理運営組織

ホームの居室数・定員は、居室30室・定員30人です。

ホームの管理運営のために下記の部門を設置し、管理者の統括のもとにホーム職員が次の各項を担当します。職員の配置は、基本的に、別表IV-1②「施設職員の配置状況」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。

- (1) 介護（介護保険対象サービスを除く）
- (2) 健康管理
- (3) 食事
- (4) 生活相談・助言
- (5) 生活サービス
- (6) レクリエーション
- (7) 事務・管理

5. 管理運営業務

ホームは入居契約第5条及び第6条の規定に基づき、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「居室等」といいます）についての定期点検、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) 敷金の返還債務の保全業務
- (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) 入居者への業務報告
- (10) 地域との協力

6. 居室設備及びその利用

入居者等は居室等を別表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。

7. 居室の維持・補修

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認められた時は、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。

8. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は共用施設及び共同設備（以下「共同施設等」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時は管理者の承認を得るものとします。

9. 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、入居契約第8条の規定に基づき、ホームと入居者から成る「住宅型有料老人ホームひなの家ナーシング金沢木町運営懇談会」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。

10. 利用できる各種サービス

当ホームは、入居者に対して、別表Ⅳ-1①「サービス一覧表」に掲げるサービスを提供します。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。運営は懇談会等において、入居者等の意見を積極的にくみ上げるとともに、常に入居者等が意見を述べるのできる意見箱を設置するなどの措置を講じます。

(1) 介護サービス

①ホームにおいては、介護保険法に基づく介護サービスは行いません。同サービスの提供が必要な場合は、入居者が個々に訪問介護事業所等と契約し、介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けることとなります。

②ホームは、入居契約書第7条四号により、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、身体的拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の入居者の心身状況、緊急やむをえなかった理由を記録し、5年間保存します。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、これを開示します。また、監督機関等から改善に係る指導があった場合には、その指導に従い改善等必要な措置を行います。

(2) 健康管理サービス

①協力医療機関との連携において適切な健康管理・治療を行います。

(3) 食事サービス

①原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、その他必要な職員を配置します。

②医師の指導による治療食等特別食を提供します。

(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行います。

(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提供します。

11. 費用及び使用料

- (1) 敷金、月払い利用料については、入居契約書に基づきお支払いいただきます。各利用料等の使途などの詳細については、重要事項説明書等をご覧ください。
- (2) 管理費についての取り扱い
管理費は、入退去時は日割り計算、入院時は減額がありません。
- (3) 食費についての取扱い
1 日前に欠食の届けをした場合は、1 食の単価を用いて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) 入居者等が居室で使用する光熱水道使用料については、重要事項説明書のとおり負担いた
だきます。
- (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Vに従ってお支払い
いただきます。
- (6) 家賃相当額については、重要事項説明書のとおり負担いただきます。
- (7) また、入居者の個別的な選択により提供される個別的なサービスは、それぞれの具体的内容
に従って、別途に、原則都度払い、（又は、月毎の纏め払い）によってご負担いただきま
す。その内容は「サービス等の一覧表」をご覧ください。
- (8) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。
- (9) 敷金、利用料その他入居者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。
- (10) 費用の改定
入居契約第26条の規定に基づき、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、入居者等の意見を聴いて改定します。
- (11) 支払方法
入居契約第23条から第25条までに規定する費用及び使用料の支払いについては、ご利用
月の翌月20日に口座自動振替とさせていただきます。毎月10日発送で前月分の請求書
をお送りします。20日に入居者の登録した銀行口座から自動引き落としになります。
* 20日が土日祝祭日の場合は、翌平日の引き落としとなります。

12. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第19条の規定により、禁止事項（同条第1項）とホームの承諾事項（同条第2項）を定めております。該当項目につきまして、ホームは、この定めに従い対応することと
します。

13. 修繕

入居契約書第20条第1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。また、入居者の希望により同契約第19条第2項第五号に規定する居室の造作・模様
替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとし、添付様式3に従って承諾願いをご提出
ください。

14. 苦情処理

入居契約第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。

15. 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「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をお願いします。

16. 管理規程の改定

入居契約第4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。

17. 施行日

この管理規程は令和6年12月1日から実施いたします。

18. ホームへの届出様式

ホームに届け出る必要事項は、入居契約書及び管理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。

- | | |
|--|-----------------|
| ①居室の変更等に係わる意思の確認を行う場合
(入居契約書第12条3項二号) | 様式1 |
| ②居室の変更に関し本人の同意をとる場合
(同契約書第12条4項三号) | 様式2 |
| ③居室の修繕模様替えを行う場合 (同契約書第20条及び管理規程13項) | 様式3 |
| ④居室及び共用施設等建物、設備の一部を汚損、破損した場合
(同契約書第20条及び管理規程7項) | 様式4 |
| ⑤長期間不在する場合 (同契約書第19条第3項一号) | 様式5 |
| ⑥入居契約書第29条、第43条、第44条に基づく通知を行う場合 | 様式6－
1, 2, 3 |
| ⑦入居契約書第36条に基づく通知を行う場合 | 様式7 |
| ⑧身元引受人の変更等を行う場合 (同契約書第37条) | 様式8 |
| ⑨返還金受取人の変更を行う場合 (同契約書第38条) | 様式9 |
| ⑩来訪者が施設に宿泊しようとする場合 (管理規程3項2号) | 様式10 |
| ⑪共用施設を利用しようとする場合 (管理規程8項) | 様式11 |
| ⑫施設内において食事をしない場合 (管理規程11項3号) | 様式12 |

別表 I

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、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いたします。なお、お使いになる場合には、施設側との協議が必要です。
- (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。敷地内は禁煙の為、喫煙をなさらないようお願いいたします。

2. 災害時の心構え

- (1) 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してください。
- (2) 火事について
万一自分の居室で出火した場合は、非常ベルを押すとともにインターホン等で速やかに事務室に通報し、慌てずに小火のうちに消し止める努力をしてください。火災発生時には、スタッフによる避難誘導を行い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廊下、階段、ベランダ等に物を置かないようお願いいたします。また、年2回避難訓練を行いますのでご参加ください。

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、直ぐ事務室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いたします。

4. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみで分別して下さい。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いたします。

5. 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ください。

6. 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連絡ボードに掲示しますので、お見逃しのないようお願いいたします。

7. 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ください。入居契約書第20条2項の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

8. 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

場合及び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。

9. 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。

10. 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。

11. 施行日

この細則は、令和6年12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 (フロント)	9:00～ 17:30	月～金曜日(休日、緊急時 内線にて対応) 来訪者の方には受付にて専用用紙に記入していただきます。
正面玄関	7:00～ 19:00	19時以降及び7時以前の施設への出入りはインターホンにて対応いたします。(職員 PHS 電話につながります。)
食堂	朝食 7:00～8:00 昼食 12:00～13:00 夕食 17:30～18:30	食事時間 約1時間 配膳下膳のサービス方法 職員が配膳下膳を行います。 身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合は居室に配膳を行います。 食事を取らない場合の手續・追加注文手續等のお知らせ 食事カードの提出をお願いします。(キャンセル時、1日前までに提出された場合は、食事代を減額致します。)
郵便物等の配達物	随時	郵便物等の配達物は事務室で責任をもって一時保管します (普通郵便物・新聞・宅配荷物等の受領保管連絡等)
談 話 室	9:00～ 17:00	来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。
相 談 室	9:00～ 17:00	来訪者との歓談の場、仕事の打合せまたは各種の相談の場として利用できます。
来 訪 者	9:00～ 17:00	面会簿用紙に氏名の記入してください。
浴場	9:00～ 17:00	利用時間 9:00～17:00 利用心得：特に衛生的見地から 1 酒に酔ったの入浴はお断りします 2 伝染病・皮膚病の方の利用はお断りします 3 浴槽に入る前に身体を洗い流しましょう 4 浴槽内ではタオル・石けんなどを使わないで下さい 5 湯水の出し放しはやめましょう 6 毛染め・洗濯はお断りします 7 あがるときは身体をよくおふきください 他のお客様に迷惑をかける方の利用はお断りします 緊急通報装置設置箇所等の明示 脱衣場・洗い場

ランドリー	9:00～ 17:00	設置台数 洗濯機(2台)、乾燥機(2台) 設置場所 洗濯室 操作要領 洗濯室内に表記 費用 水道費に含まれる。
理・美容室	月1回 (利用者数 による)	有料予約制です。申込用紙に記入し、事務所へ申し込み利用できます。
緊急通報設備		廊下、エレベーターホール、食堂、トイレ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。
電話	9:00～ 17:00	事務所に電話を用意しています(有料)
防災設備		廊下、エレベーターホール、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、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		施設案内板・防災マニュアルに記載
健康管理	9:00～ 17:00	日常の健康相談にあずかります。緊急通報装置は事務所又は職員PHS電話につながり、介護スタッフが速やかに対応いたします。 定期的に医師又は看護師等による健康相談を行います。 健康相談日 月～金曜日 相談時間 9:00～17:00
トイレ	常時	トイレの備え付けのトイレ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。

別表Ⅲ

住宅型有料老人ホーム ひなの家ナーシング金沢末町 運営懇談会細則

1. 目的

入居契約第8条及び管理規程9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「住宅型有料老人ホームひなの家ナーシング金沢末町 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及び入居者又はその身元引受人により構成されます。
- (2) 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職経験者、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) 懇談会は管理者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
- (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
- (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) 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、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、諸事内容、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。
- (3) 身元引受人等には、原則として、書面により連絡します。

6. 施行日

この細則は、令和6年12月1日から実施いたします。

別表Ⅳ

サービス一覧表

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Ⅳ－１① サービス等の一覧表（添付の重要事項説明書「サービス等の一覧表」
を参照してください）
- 別表Ⅳ－１② 施設職員の配置状況（添付の重要事項説明書「５．職員体制」
を参照してください）
- 別表Ⅳ－１③ 介護等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－３ 食事サービス
- 別表Ⅳ－４ 生活相談・助言サービス
- 別表Ⅳ－５ 生活サービス

別表Ⅳ－１③

<p>要支援又は要介護時（認知症を含む）に介護を行う場所</p>	<p>軽度の介護等については、入居されている一般居室において介護します。</p>
<p>入居後に他居室へ 住み替える場合</p>	<p>介護度に合わせた居室の案内 ①主治医の意見を聴く ②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 ③住替え後の居室及び、住み替え後の権利の内容、占有面積の変更に伴う費用負担の増減等について入居者及び身元引受人等に説明を行う ④身元引受人等の意見を聴く ⑤入居者の同意を得る 以上の手続きを経て、住み替え前の居室の利用権を本人の同意を得て変動させ、新たな居室の利用権を設定します。</p>

別表Ⅳ－２①

項 目	内 容	料 金 予 約
健康管理 健 康 相 談	・ 個別健康管理 ・ 連携協力医・看護師、薬剤師による健康情報の 継続的管理	医療保険適用
健康相談	・ 連携協力医、訪問看護 薬局 による健康相談	
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。	

- 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Ⅳ－２②

項 目	内 容
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での救急治療、あるいは、救急入院が受けられるよう計らいます。

- 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Ⅳ－3

項 目	内 容	料 金	予 約
食事時間	朝食 7:00～8:00 昼食 12:00～13:00 夕食 17:30～18:30	1日3食 1,998円(税込) 1ヶ月 61,938円(税込)	
治療食	慢性病等のため、または一時的に治療食が必要な方には医師の指示を受けて治療食を提供します。 (減塩・糖尿)		
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。下膳サービスもいたします。		

- 食事を召し上がるかどうかは1日前までに職員に連絡して下さい。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。
- 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、ホームの職員にご指示ください。

別表Ⅳ－４

項 目	内 容
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。 例えば：食事、健康面、趣味、人間関係等 ・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。

- 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Ⅳ－５

項 目	内 容
受 付	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
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
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お手伝い
金銭管理	基本的には施設で金銭を預かり管理する事はありません。 但し、心身の状況を鑑み、相談のうえ管理する場合の管理方法は以下になります <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務所にて保管いたします。
居室清掃	年 1 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。
不在中の居室管理	入居者が居室を空けられる場合希望 <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頂きます。
不在中の居室管理 ゴミ収集	入居者不在時の入室についての承諾をあらかじめ頂きます。
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、主掲示板によりお知らせします。

● 金銭管理については、金沢市有料老人ホーム設置運営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、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。

別表V

内 容	料 金
管理費	1名部屋 月額 18,000円
経管管理費 ※胃瘻からの栄養剤注入	月額 60,500円
食費	日額 1,998円(お一人様) (朝食 666円) (昼食 666円) (夕食 666円) 月額 61,938円(3食/日×31日)
介護保険給付対象外費用	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、重要事項説明書添付のサービス一覧表をご確認ください。
家賃相当額	1名部屋 月額 60,000円 1名部屋(トイレ付) 月額 65,000円
公共料金等	光熱水費 1名部屋 月額 18,000円 ※居室内にTVを設置した場合は、入居者自身による手続きが必要となります。 施設内に『NHK受信料の窓口』を設置し、適切な助言を行う。
電話料・給湯料	電話料 実費 給湯料 光熱水費に含む

別表VI

入居契約書第20条3項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	3. 実費相当 4. 取替え費全額 5. 取替え費全額 6. 実費（経年劣化の場合）	1. 取替え費全額 2. 取替え費全額 6. 実費（故意の場合）

- 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。承認願（様式3）をご提出ください。

別表Ⅶ

「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、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付いて、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16項の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難しい場合には、苦情解決を社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情処理委員会に付託することが出来ます。同協会における苦情処理は協会の苦情処理規程に従って行われます。
5. 当事者間での解決が見つからない場合は、前4項のほかに入居契約書第7条六号によりの公的機関に対する相談等によるほか、入居契約書第46条に従って管轄地方裁判所に提訴することが出来ます。

金沢市介護保険課

電話 076-220-2264

6. 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。
7. 施行日
この細則は、令和6年12月1日より実施します。

(様式1)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

私は、入居契約書第12条第3項に基づき下記の内容にて介護等の場所の変更を確認します。

変更後の介護等の場所	
変更の理由 (介護等の内容等について)	
医師の意見	
身元引受人等の意見	
その他	

- 要支援又は要介護の必要性の程度・介護等の場所の変更の判断に際して、ご本人及び関係者の意思の確認を行う場合は、この様式を使用し医師の確認を行います。

(様式2)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号(名)

氏 名

印

代理人氏名

印

私は、入居契約書第12条第4項に基づき、下記の内容にて介護等の場所の変更同意します。

変更後の介護等の場所	
変更の理由 (介護等の内容等の変更について)	
医師の意見	
変更の条件 ①居室の大きさ ②権利の変更 ③変更後の敷金等の 徴収方法	
身元引受人等の意見	
その他	

(様式3)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

入居契約書第20条及び管理規程13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

- 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、ホームに申し出てください。

(様式4)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

私は当施設の下記部分を（破損・汚損・滅失・その他）いたしましたので入居契約書第20条及び管理規程7項に従いお届けいたします。

破損等をした場所
破損等をした原因
破損等をした者
破損等をした日時 年 月 日

(様式5)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

入居契約書第19条第3項一号に基づき外出いたしますのでお届けいたします。

外出期間 年 月 日 から 年 月 日まで 日間 時 から 時
外出先 (支障のある場合は結構です。)
外出期間中の連絡先 連絡先名 電話番号
外出中の居室の管理方法
外出中の管理費、食費等の精算方法について

(様式6-①)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)

氏 名

印

入居契約書第29条に基づきこの契約を解除いたしたくお届けいたします。

ホーム退去予定年月日

年 月 日

- ご入居者側からの解約申し入れは、少なくとも30日前に行うこととなっております。
- この届け出を提出しないで退去した場合は、事業者がご入居者の退去の事実を知った翌日から起算して30日目をもって入居契約は解約されたものと「推定される」又は「見なされる」ことがありますのでご注意ください。

(様式6-②)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号(名)
氏 名

印

入居契約書第43条に基づきこの契約を解除いたしたくお届けいたします。

ホーム退去予定年月日

年 月 日

- ご入居者は、入居契約締結日から14日以内であれば、この様式を事業者へ提出し、入居契約解除することができます。
この場合は、事業者が受領済みの金額を全額無利息で返還いたします。
- ご入居者は、入居契約締結日から15日以降入居金償却期間の起算日の前日までにこの様式を事業者へ提出し、入居契約を解除することができます。
この場合、事業者は入居者から発生した費用の実費を受け取ることになります。

(様式6-③)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

入居契約書第44条に基づきこの契約を解除いたしたくお届けいたします。

ホーム退去予定年月日

年 月 日

- ご入居者は、入居金償却期間の起算日から90日以内において、この様式により解約を行うことができます。

(様式 7)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

入居契約書第 36 条に基づき下記事項について通知いたします。

変更のあった者	入居者・身元引受人 印
届け出の事項	氏又は名 変更後の氏又は名
	住 所 変更後の住所及び連絡先 (連絡先)
	死亡、後見人・保佐人・補助人の審判、破産の申立、強制執行、仮差押え、仮処分、競売、民事再生法の申立、任意後見契約の締結等 その他 ()
届け出事項の発生日時	年 月 日

- 入居契約書第 36 条において、ご入居者若しくは身元引受人の氏名が変更されたときの届出を求めています。管理規程では氏名の変更のみならず、住所や連絡先の変更についても届出を求めています。

(様式8)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名 印

入居契約書第37条に基づき身元引受人の変更をお届けいたします。

旧身元引受人	氏名
	住所
新身元引受人	氏名 男・女 歳 印
	住所 (連絡先)
	入居者との続き柄
	職業
身元引受人の変更事由	

- 入居契約第37条において、身元引受人を変更したとき、変更後の氏名の届出を求めています
が、管理規程では氏名の他に住所 (連絡先)、続き柄、職業及び変更事由の届出を求めています。

(様式9)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

入居契約書第38条に基づき返還金受取人の変更をお届けいたします。

旧返還金受取人	氏名			
	住所			
新返還金受取人	氏名	男・女	歳	印
	住所			
	入居者との続き柄			
	職業			
変更事由				

- ご入居者は返還金受取人に「支障をきたしたとき」に、返還金受取人を変更できますが、この場合は本様式に従った届出を事業者へ提出することを求めています。

(様式10)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

下記の者を当施設内に宿泊させたく管理規程3項二号に基づき宿泊許可願いを提出いたします。

宿泊者	氏名	男・女	歳
	現住所 (連絡先)		
	入居者との続き柄		
宿泊場所	申請人の居室		
宿泊期間	年 月 日から 年 月 日から 日間		
食事	不要		
	必要 (内容)		

(様式 1 1)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

下記施設を使用いたしたく管理規程 8 項に基づき、使用願いを提出いたします。

使用施設名	
使用日時	年 月 日 午前・午後 時より 午前・午後 時まで
使用目的	
使用者氏名	入居者 入居者以外

(様式12)

年 月 日

住宅型有料老人ホーム
ひなの家ナーシング金沢末町
管理者 佐々木 章

室番号 (名)
氏 名

印

私は、下記のとおり施設が提供する食事をいたしませんので管理規程11項3号に基づきお届けいたします。

月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食

注1) 毎月食事代は、喫食実績に基づき精算されます。食事の可否を正しく報告することが、食事代に関するトラブルの解消につながります。