

介護居室等の使用細則

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、ホームの使用にあたっては管理規定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。
- (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られています。寝タバコや歩行中のくわえタバコをなさらないよう、ご協力をお願いいたします。

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筋コンクリート構造です。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ください。

(1) 地震について

鉄筋コンクリート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、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ください。

(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、同じフロアまたは上下階で火災が発生したときは、バルコニーにある可燃物を室内に入れ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ください。

また、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電話、インターホン等で速やかに事務所へ通報し、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、火災発生の場合には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がけてください。

火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等職員による避難誘導をいた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廊下、階段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、バルコニーに置いてある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、あらかじめ室内に入れる等の措置をお願いいたします。

(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、屋内階段が各階の中央に設置され廊下から出ることができます。その他南側に屋外階段が設置されています。通常時は、屋外階段へ出る戸は施錠されておりますが、火災等の非常時には開錠いたします。非常時以外はご使用にならないようお願いいたします。また、階段へ出る戸付近には、私物等避難の妨げとなるものを置くことのないようお願いいたします。

3. バルコニーの使用

- (1) バルコニーに物置等の構造物の設置および造園用に大量の土石の搬入等は建物の構造上危険です。ご遠慮ください。
また、バルコニーは火災時の避難用通路をかねております。物を置く場合も避難の妨げとならないようご配慮ください。
- (2) バルコニーから下へ物を落とすことは非常に危険です。例え塵芥や水であっても階下に思わぬ迷惑をかけますのでご遠慮ください。
- (3) バルコニーでの大量の水の使用は、溢水等により階下の方に迷惑をかける恐れがあります。特に排水口を詰まらせないようご注意ください。

4. 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取り合い防犯にご協力をお願いします。

5. 鍵の管理

- (1) 各一般居室の鍵は、各入居者が保管し、一般居室を出る際は必ず鍵をお掛けください。
- (2) 鍵は原則として各自で管理していただきます。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは鍵を破損した場合は必ず事務室へご連絡下さい。

6. 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等がご使用の場合は事務室に申し出てください。

7. ごみ処理

- (1) ごみは、清掃員が回収いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、ホームが行いますが、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

一般居室内で浴室だけが防水となっており、それ以外の床に水を流しますと水漏れを起こし、他の入居者のご迷惑となる恐れがあります。

また、洗面台・キッチン等に係る排水口は、常に目詰まりのないよう気を付けるとともに、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、他の入居者のご迷惑となる恐れがあります。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。

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各階インフォメーション・ボードに掲示しますので、お見逃しの無いようお願いいたします。

11. 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 21 条第 3 項の規定に従って協議させていただきます。

12. 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。

ベッド・トイレ・ミニキッチン・洗面台・クローゼット・緊急ブザー・テレビ回線・外線電話回線・下足箱・バルコニ

ー・インターホン・加湿機能付エアコン・カーテン・照明器具。

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並びに自然損耗によるものについては、負担については協議の上で修理もしくは取り替えます。

13. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、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。

14. その他

トイレはトイレ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。

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室（１階）	９：００～１７：００	直接、事務室へお申し出になるかスタッフステーションにてお声かけをしてください。１７：００より翌朝９：００までは夜勤職員が対応致します。
正面玄関	オートロック	インターホンにて確認後開錠致します。
食 堂	朝食 ８：００～９：００ 昼食 １２：００～１３：１５ 夕食 １８：００～１９：１５	各階食堂にてお召し上がりいただきます。各テーブルに配膳・下膳をいたします。 食事の注文はスタッフにて毎週行います。お食事をお召し上がりにならない場合は、前日 ２０：００ までにお申し出ください。 身体の具合等が悪く、食堂でのお食事ができない場合は、居室まで配膳・下膳いたします。
メールボックス （郵便受け）		１Ｆに当ホーム用の集中メールボックスがあり郵便物等の受け函となっており、職員がお部屋までお届け致します。 郵便物の受け取りは平日となり、土日祝は対応できません。
ロビー	随時	来館者、入居者もご利用いただけます。
面談室	予約・時間制	ご利用は事前に事務室へお申し出ください。
理美容（業者）	月１回	有料予約制ですのでスタッフへお申し出ください。
電 話		公衆電話等ございません。 緊急の連絡等の場合は事務室へお申し出ください。 携帯電話は居室にてご利用いただけます。
防災及び避難設備		廊下、エレベーターホール、食堂には天上面に感知器及び、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。 屋外避難階段が建物西側にございます。
健康相談・医療体制	９：００～１７：００	日常の健康相談にあずかります。又、緊急時での緊急通報装置はスタッフステーションにつながり、職員が速やかに対応いたします。 必要に応じ、夜勤者が救急車手配、看護師、医師と連絡をいたします。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙を使用し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。

運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第8条及び管理規定第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「介護付有料老人ホーム メロウごきそ運営懇談会」（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施設長 及び 入居者（全員又は代表者）、その身元引受人等（成年後見人制度に基づく後見人等を含みます。）により構成されます。
- (2) ホームを代表する施設長は、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。
- (3) 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) 懇談会は施設長
- (3) の名において行います。
- (4) 懇談会の進行はホーム側にて行います。

4. 議題

- (1) ホームに於ける入居者の状況、一時金返還債務状況、入・退去の状況、要支援者・要介護者の状況、サービスの提供状況
- (2) 各年度における介護保険収支、管理費・食費等の収支状況、ホーム全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管理料の改定
- (4) 管理規定、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・介護職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況、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. 通知方法等

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布、ホーム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) 入居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、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2年間保存します。

健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
定期健康診断	年 2 回（春・秋）	無料	要
健康管理	看護師による個別健康管理 看護師・医師による健康情報の継続的管理	無料	不要
健康相談	施設長・相談員・看護師が日常の健康相談にあ ずかります（月 1 回以上）	無料	不要
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	無料	不要

- ・ 料金は、表記されている回数に限り、管理費に含まれています。基本回数を超えてご利用の場合は別途、利用料を頂きます。
- ・ 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ホームとして把握しておく必要がある為、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。

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。 ① 通院 通院可能な場合は、ホームの協力機関の病院への通院介助	無料	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院・病院・ホームの協力医療機関への入院介助	無料	随時
	③ その他のサービス 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・歯科医療機関への付き添い、看護師による服薬管理、入院中のお見舞い、郵便物・洗濯物のお届け、居室の換気等の支援等	事務手続 (無 料)	随時
		お見舞い (無 料)	随時
	④ 通院 通院可能な場合は、ホームの協力医療機関以外の入居者のかかりつけの医師・病院への通院介助	洗濯物届 (有 料)	要
	※通院介助費用は介護サービス一覧表に基づく	介護者 (介護一覧表による)	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れます。 ※医療機関における医療費は別途。	無料	随時
-------	---	----	----

協力医療機関	● 医療法人寿会 かわな病院 (名古屋市昭和区山花町 50 番地) 診療科目：内科、泌尿器科、眼科、リハビリテーション科、循環器内科、消化器内科、神経内科、放射線科、精神科、心療内科、整形外科、内分泌内科、リウマチ科、腎臓内科、人工透析内科、糖尿病内科、血管外科 定期的な訪問診療や 24 時間体制での緊急対応を行います。入居されている方の健康状態管理の助言・指導をホーム職員に行い、連携したチーム医療を実施します。 ● 医療法人寿会 ごきそ腎クリニック (名古屋市昭和区御器所二丁目 9 番 7 号) 診療科目：人工透析内科、腎臓内科 ● ごきそ歯科医院 (名古屋市昭和区御器所通 3-7) 診療科目：一般歯科、口腔外科、小児歯科 外来での診療対応、訪問歯科診療	—	—
--------	---	---	---

- ・ 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。
- ・ 医療機関の表記支援については、介護保険及び管理費に含まれています。

食事サービス

項 目	内 容	料金（税込）
食事内容	【 通常食 】 医師から変更等の指示がない場合はこちらを提供します。	朝：616 円 昼：781 円 夕：781 円
	【 介護食（やわらか食） 】 慢性病等のためまたは一時的に介護食の必要な方には、医師の指示を受けてこちらを提供します。	朝：497 円 昼：724 円 夕：648 円
	※各食事の税率について… 【通常食】 朝 ： 570 円 + 消費税 46 円（ <u>軽減税率 8%</u> ） = 616 円 昼・夕： 710 円 + 消費税 71 円（標準税率 10%） = 781 円 【介護食（やわらか食）】 朝 ： 460 円 + 消費税 37 円（ <u>軽減税率 8%</u> ） = 497 円 昼 ： 670 円 + 消費税 54 円（ <u>軽減税率 8%</u> ） = 724 円 夕 ： 600 円 + 消費税 48 円（ <u>軽減税率 8%</u> ） = 648 円	
食事時間	朝 食 … 8:00～9:00 昼 食 … 12:00～13:15 夕 食 … 18:00～19:15	
食事場所	各フロア一食堂	

- 医療機関で担当医師から食事に関する指示書が出ている場合は、スタッフへご提示ください。
- 食事は事前予約制となりますが、特に申し出がない場合は事業所にて継続します。
- 食事をキャンセルされる場合は前日 20:00 までに申し出てください。それ以降のキャンセルは、食事代相当がキャンセル料として発生します。
- 食事は食堂にて用意しますが、病気等の理由により食堂での食事が困難な場合は、居室へ配膳・下膳します。なお、配膳・下膳にかかる費用は発生しません。

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。 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。	無料	不要

※ 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。

生活サービス

項 目	内 容
事務室	職員による次のサービスを提供します。 ・ 来館者の受付・取次ぎ、不在時の伝言。 ・ 郵便物・新聞・雑誌等配達物の受付、保管、手渡し。 ・ 鍵の管理。 ・ タクシーの手配。 ・ 身元引受人及びご家族への連絡。 ・ 医院・医療機関への通院等付添。※1 ・ 買い物・役所手続き ※2 ・ その他勤務体制・時間の変更の連絡等。
書類作成等の援助	書類作成（公的書類等の記入、作成のお手伝い） 手続き（入居者の印鑑登録、住民票等役所手続き等）
金銭管理	入居者がホーム内生活で用いるための金銭で、必要に応じ金銭をお預かりし管理します。※3
外部業者の取り扱い	入居者の日常生活に必要なクリーニング店、食料品店、生花等、の紹介。
内部情報サービス	ホーム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、各フロア掲示板にてお知らせします。
不在中の居室の管理	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。 ・ 植木の水やり・簡単な室内清掃・防災、防犯チェック ※入居者不在時の入室については事前に了解を頂きます。
短期治療中等における生活サービス	入居者が傷病あるいは加齢等により、一時的に特定の家事あるいは家事全般に援助が必要になった場合、居室内清掃等担当の職員がお手伝いします。
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便宜を計らいます。
ゴミ収集	原則、委託清掃業者で収集させていただきます。

※1 医院・医療機関への通院付添について、かわな病院以外の医療機関は原則家族対応とします。

※2 買い物、役所手続き等は、原則家族対応とします。但し、家族対応困難な場合は必要に応じて相談の上、対応いたします。

※3 金銭管理は家族もしくは入居者自身が行うことを原則としています。但し、ホームにおいて入居者の金銭管理を行う場合は、具体的な管理方法や入居者及び身元引受人等への報告内容などを協議の上、決めさせていただきます。

修繕項目と費用負担

入居契約書第 21 条第 3 項に規定する居室内における軽微な修繕について、その修繕項目は 下記のとおりです。

修繕項目	
1. 窓ガラスの取替え 2. フロア・カーテンなどの取替え 3. 壁紙の取替え 4. 電球、蛍光灯の取替え 5. 給水栓の取替え 6. 排水栓の取替え 7. クロスの張替え 8. その他軽微な修繕	天災等の不可抗力、ホーム職員による破損等施設の過失によるものについては、原則としてホームの負担により修繕を行います。 入居者の希望による造作等、入居者の過失によるもの等については、原則として入居者の負担により修繕を行います。

苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第 9 条の規定に基づきホームの状況や提供するサービスに関し、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ホームの苦情申立窓口に伝えます。
担当者： 施設長 水野英明
TEL： 052-872-1903
FAX： 052-872-1908
 - ② 担当者は、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、運営懇談会等を開催し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定の改定に及ぶ場合には、管理規定第 17 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付かない場合は、入居契約書第 7 条第七号により「愛知県国民健康保険団体連合会事業部介護福祉課（052-971-4165）」、「名古屋市役所介護保険課指導係（052-959-3087）」、その他市区町村の介護保険担当窓口等、又は公的機関の相談窓口での相談等による他、入居契約書第 43 条に従って名古屋地方裁判所に提訴することができます。

※ 各細則については 令和 6 年 4 月 1 日 より実施します。