



# 何でも相談Q&A

ケアハウス  
ローゼンヴィラ藤原

# 目次

・ 居室の利用について .....	2
・ 巡回サービス .....	2
・ ナースコール（緊急呼出し）について .....	2
・ 生活相談について .....	3
・ 健康管理について .....	3
・ お食事について .....	3～4
・ 浴室（入浴）の利用について .....	4
・ 余暇支援（サークル）活動について .....	5
・ 各種行事について .....	5
・ 洗濯室の利用について .....	5
・ 有償サービスについて .....	6
・ 理美容室の利用について .....	6
・ 寝具の貸与について .....	6
・ 外出と外泊の手続きについて .....	6～7
・ 利用料金について .....	7
・ 介護保険サービスの利用について .....	7
・ 施設の退居について .....	7～8
・ その他 .....	8

◎ここでは、入居契約時、もしくは入居後によくあるご質問について、「Q&A方式」でご説明させていただいております。

### 《 居 室 の 利 用 に つ い て 》

- 【Q1】 居室内で食事の調理はできますか。  
A 居室内での調理していただくことは出来ますが、電子レンジや電磁調理器をご利用ください。(ガスや電気コンロの使用はお控えください)
- 【Q2】 居室には備え付けの備品は何がありますか。  
A 電話機、ナースコール、エアコン(冷暖房機能)、カーテンを備えてあります。他の備品は必要に応じて、ご入居者の方でご用意ください。
- 【Q3】 居室の蛍光灯(照明)が切れた場合は、施設で交換してくれますか。  
A 施設では交換しません。消耗品はご入居者で交換してください。  
※ご入居者ができない場合は、施設の備品で交換し蛍光灯代金を別途請求させていただきます。

### 《 巡 回 サ ー ビ ス 》

- 【Q4】 定期的(24時間)に巡回訪問をしていただくことはできますか。  
A 健康状態が悪い場合は、ご入居者等の方と相談して訪問する事ができます。  
※夜間帯は、併設の特別養護老人ホームの職員が対応します。

### 《 ナースコールについて 》 \*緊急呼出し

- 【Q5】 体調が悪くなった時に職員を呼ぶ方法がありますか。  
A 居室や浴室に備え付けのナースコール、電話にてお知らせください。\*24時間常駐の職員が対応します。

## 《生活相談について》

【Q6】 病院のことや役所の手続きについて教えてもらえますか  
A ケアハウスの職員（生活相談員・ケアスタッフ）へ声をかけて下さい。

【Q7】 介護が必要になった場合は、併設の特養へ入所することはできますか。

A 入所申込書を提出していただき、待機することはできます。  
※入所手続きは、船橋市の特養入所指針に基づいて審査されます。

## 《健康管理について》

【Q8】 自分で薬が管理できなくなった時は、どうすれば良いですか。

A 薬の保管、配薬介助を有償にてサービス提供できます。

【Q9】 受診の付き添い介助はしてもらえますか。

A 付き添い介助が必要な時は、ご家族やヘルパーの介助を受けていただく事になりますが、付添いを受ける事が出来ない場合は、職員へご相談ください。有償サービスとして提供できます。

※継続的な介助が必要な場合は、介護保険サービスをご利用ください。

【Q10】 医師の往診はありますか。

A ありません。必要な方は、かかりつけ医へ相談してください。

\*近隣の医療機関の情報はお知らせできます。

## 《お食事について》

【Q11】 食事のキャンセルをする場合の手続き方法を知りたい。

A 予め職員へお申し出いただければキャンセルする事が出来ます。

※届出の時間は、「利用規約」に記載されております。

- 【Q1 2】食事を部屋で食べることは出来ますか。  
A 出来ますが、配膳と下膳についてはご入居者の方でお願いします。
- 【Q1 3】食事の座席は決まっていますか。  
A ご入居者の身体の状態を考慮し、施設の方で決めさせていただきます。尚、座席は定期的に変更します。
- 【Q1 4】主食のご飯、おかゆ、パンを選ぶことは出来ますか。  
A 選ぶことはできます。  
※毎食都度の対応はできません。（予めの選択していただきます）
- 【Q1 5】食事時間以外に食事をすることは出来ますか。  
A 食事の取り置きは2時間までとなります。外出などの理由遅れる場合は予めお申し出ください。
- 【Q1 6】糖尿病などの病気がある場合、治療食を用意してもらえますか。  
A 医師の処方内容によりご用意できますが、できない場合もありますので予めご相談ください。

#### 《 浴 室 （ 入 浴 ） の 利 用 に つ い て 》

- 【Q1 7】入浴介助してもらえますか。  
A 一時的に介助が必要になった場合は、有償サービスとして提供できます。  
※継続的な介助が必要な場合は、介護保険サービスをご利用ください。
- 【Q1 8】一時的に入浴できない場合は、着替えや身体を拭いてもらえますか。  
A 介助が必要な場合は、有償サービスとして提供できます。  
※継続的な介助が必要な場合は、介護保険サービスをご利用ください。

## 《 余 暇 支 援 （ サ ー ク ル ） 活 動 に つ い て 》

【Q19】 サークル活動はありますか。

A 書道・体操などがあります。開催日時は掲示板でお知らせいたします。

【Q20】 サークルへの参加費用は必要ですか。

A 材料を必要とする活動は、材料費などの実費分について必要になります。

【Q21】 入居者同志でサークル活動を企画することはできますか。

A 出来ます。職員へご相談ください。

## 《 各 種 行 事 に つ い て 》

【Q22】 行事にはどのようなものがありますか。

A 施設で季節行事（七夕音楽会・夏祭り・芋煮会・年忘れ会等）があります。行事の案内は掲示板にてお知らせいたします。

【Q23】 どのような外出行事がありますか。

A 初詣やお花見など年間行事として企画します。

【Q24】 行事への参加費用は必要ですか。

A 交通費、食費、材料費などの実費分について必要になります。

## 《 洗 濯 室 の 利 用 に つ い て 》

【Q25】 洗濯室の利用時間は決まっていますか。

A 7時00分～21時00分までとなっております。  
※洗濯室の入口に時間が掲示されております。

【Q26】 ドライクリーニングはできますか。

A ドライクリーニングできません。家庭用の洗濯機と乾燥機以外の洗濯は、外部のクリーニング業者を紹介できます。

## 《 有 償 サ ー ビ ス に つ い て 》

【Q27】有償サービスには、どのようなメニューがありますか。

A 別紙「有償サービス一覧表」のとおりです。

【Q28】有償サービスを利用したい場合の手続きはありますか。

A ご希望のサービスを職員までお申し出ください。

※職員の勤務状況や施設業務の関係上でお受けできない場合があります。

【Q29】利用した場合の支払い方法はどのようになりますか。

A 毎月の利用料金と合わせてのご請求となります。

## 《 理 美 容 室 の 利 用 に つ い て 》

【Q30】理美容室を利用する方法が知りたい。

A 直接、理美容室で予約していただくか、職員へお申し出ください。

## 《 寢 具 の 貸 与 に つ い て 》

【Q31】寝具を借りる場合は、どのようにすればいいですか。

A 職員へお申し出下さい。

※寝具を用意するのに時間が必要になるため、3日前までに（祝日、年末年始は別途相談）お願いいたします。

※寝具利用料金は、寝具貸し出し時に精算となります。

## 《 外 出 と 外 泊 の 手 続 き 等 に つ い て 》

【Q32】外出や外泊をする場合は、何か届け出は必要ですか。

A 外出時と戻られた際は、1階事務室の記録簿へご記入ください。なお、食事のキャンセルが必要な場合は、予め職員へのお届けをお忘れないようにしてください。

【Q33】 外出先からの戻る時間が変更になった場合は、職員への電話連絡は必要ですか。

A お食事をキャンセルする必要がある時や、玄関の施錠時間以降に戻られる場合は、職員までご連絡ください。

### 《 利 用 料 金 に つ い て 》

【Q34】 毎月の利用料金の請求は、いつ頃になりますか。

A 毎月10日頃に請求書を発行いたします。  
\*利用料金は、前年度収入に応じて計算されます。

【Q35】 毎月の利用料金の支払い方法は、どうなりますか。

A 入居手続き時に決めた方法（銀行口座引き落とし、銀行振り込み）でお支払していただきます。  
なお、支払方法の変更については、職員までご相談ください。

### 《 介 護 保 険 サ ー ビ ス の 利 用 に つ い て 》

【Q36】 今まで自宅で介護保険サービスを利用していたが、施設入居した場合は利用できなくなりますか。

A 介護保険サービスは、継続して利用することはできます。  
※介護保険法上でケアハウスに入所してもサービス利用できることになっています。（ただし、一部利用できないサービスもあります）

【Q37】 入居してから介護保険サービスを利用する場合は、どのようにすれば良いのか知りたい。

A 介護保険サービスを利用する場合、介護申請の手続き、ケアマネジャーの紹介ができます。まずは職員へご相談ください。

### 《 施 設 の 退 居 に つ い て 》

【Q38】 施設を退居する時は、何日前迄に申出れば良いのですか。

A 退居される30日前までに「退居届」を提出していただくことが必要です。



【Q39】費用の精算は、どのようになりますか。

A お部屋の原状回復費用と退居月の利用料を日割り計算した金額を合わせてご請求させていただきます。  
※入居者預り金については、退居時に全額返金いたします。

【Q40】退居を命じられる場合はありますか。

A あります。(該当理由は契約書に記載されているとおりです)

## 《 その他 》

【Q41】買い物に行けない時は、どうすれば良いですか。

A ご家族かヘルパーをお願いしていただくこととなります。

【Q42】居室の電話機を交換することはできますか。

A 交換できますが、対応機種でない場合もあります。事前にご相談ください。

【Q43】貴重品や現金を預ってもらえますか。

A お預かりできません。

【Q44】部屋の清掃はしてもらえますか。

A 清掃はできません。食堂・浴室・洗濯室などの共有部分は職員が行います。ご入居者の方が出来ない場合は、ご家族や介護保険サービスをご利用ください。

【Q45】面会はどのようになっていますか。

A 9時頃から18時頃までをお願いいたします。玄関が施錠されている早朝や夜遅くの面会はお電話をいただければ対応させていただきます。また、日々の生活様子を知る機会にもなりますので、月1回程度はお願いいたします。

【Q46】面会の時にお寿司やお刺身を持って行きたいのですが。生物の持込は大丈夫ですか。

A 食中毒が多く発生する5月から9月までは、施設への生モノのお持ち込みをご遠慮いただいています。  
\*但し、気候等の状況で期間が変更される場合があります。