

# 住宅型有料老人ホーム 巣郷の杜管理規程

## 第1条（目的）

この規程は、住宅型有料老人ホーム巣郷の杜入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）第5条の規程に基づき、住宅型有料老人ホーム「巣郷の杜」（以下「ホーム」といいます。）の管理・運営及び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。

## 第2条（遵守義務）

- (1) 施設は、入居契約書及び本規程に従って施設の管理運営を行い、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、この規程及び施設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。

## 第3条（入居者）

入居者とは、原則として日常生活において介護を必要とする要支援・要介護認定を受けた方をいいます。

この入居者のほか、次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。

## 第4条（同居者及び来訪者）

- (1) 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人をいいます。
- (2) 当事業所では、同居者の入居は原則認めないこととします。但し、やむを得ない場合は協議の上、決定します。
- (3) 来訪者とは、入居者及び同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者をいいます。
- (4) 当事業所では、来訪者の宿泊は原則としてできません。

## 第5条（管理運営組織）

ホームの居室数は、20室、定員は20名です。

ホームの管理運営のために、管理者の統括のもと、介護職員等を次のとおり配置していますが、入居状況等により変動することがあります。

職種	業務内容
施設長	施設の統括、管理・運営業務、相談の窓口業務等
介護職員	介護保険サービス外の介護サービスの提供等
管理人	来客対応、郵便物の管理等

## 第6条 (管理運営業務)

ホームは、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業務
- (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

## 第7条 (居室設備及びその利用)

入居者等は、居室等を別表「居室等の使用細則」に基づいてこれを利用することとする。

## 第8条 (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居室等を損傷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。

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. 床の取替え	○	—
3. カーテンの取替え	○	—
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. その他軽微な修繕	消耗、摩耗による場合	入居中の故意又は過失による場合

## 第9条 (共用施設及び供用設備の利用)

項目	利 用 方 法
事務室 (フロント)	用件がある場合は、職員にお申し付けください。
正面玄関	正面玄関設置のインターホンを鳴らし、用件をお伝えください。
食堂	朝食、昼食、夕食の各食事提供時間に御利用いただけます。 その他の時間については談話スペースとしても御利用いただけます。

浴 室	1か所設置しています。原則として、使用できるのは入居されている方のみとなります。
防 災 設 備	天井面に感知器及びスプリンクラーを設置しています。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	避難通路、避難場所は別記し、各入居者に配布します。 また、掲示板にも掲示します。
ト イ レ	トイレ備え付けのトイレットペーパーをご使用ください。それ以外の紙を使用されると、トイレが詰まる恐れがありますのでご注意下さい。
掲 示	ホームからの連絡事項等は、主に掲示板に掲示します。
駐 車 場	入居者様による所有車の持ち込みは、ご遠慮願います。また、来客者の他にも職員等が使用します。一時的な駐車による接触等の事故があった際はすぐに職員に報告して下さい。

## 第10条 (運営懇談会)

入居者の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、入居契約書第8条の規程に基づき、ホームと入居者から成る運営懇談会を設置します。運営懇談会は、「運営懇談会細則」により運営するものとします。

## 第11条 (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。入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録して、3年間保存します。ホームは、運営懇談会等において、入居者の意見を積極的に汲み上げるとともに、常に入居者が意見を述べることができるよう意見箱を設置して、サービスの質の向上に努めることとする。

### (1) 介護サービス

#### 介護サービスの提供

当ホームは、住宅型有料老人ホームであり、介護保険サービスの提供は行いません。なお、入居者は重要事項説明書別添1「介護サービス等の一覧表」に定められた項目に基づいてサービスの提供を受けることができます。

入居者が介護保険サービスの提供を受けるには、訪問介護等の外部の介護サービス事業者と個別に契約してサービスの提供を受けることになります。

#### 身体拘束について

介護サービスの提供に当たっては、入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、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、その対応及び時間、その際の入居者的心身状況、緊急やむをえなかつた理由を記録し、3年間保存します。御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。

(2) 食事サービス

項目	内容
食事時間	朝食 7時45分～ 昼食 12時00分～ 夕食 17時30分～
治療食	慢性疾患をお持ちの方や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。料金は実費です（要相談）。
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、居室まで配膳します。下膳サービスもします。
欠食時の取扱い	1日前までに事務所スタッフに申請することで、1食単位で料金を減額します。

(3) 健康管理サービス

項目	内容
定期健康診断	年1回/実費 ※市町村ごとの検診を行うものとする。
日常医療支援	協力医療機関を定め、協力医療機関において適切な治療が受けられるよう、必要な協力をしています。また、入居者のかかりつけの病院・医師、歯科医院・歯科医師がある場合、かかりつけにて継続して健康診断や診察を受けることは差し支えありません。ただし、緊急時等の対応のため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、かかりつけの病院に健康状態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下さい。
救急時対応	急に身体の具合が悪くなった場合には、協力医療機関等と連携の上必要な対応を行います。

(4) 生活相談、生活サービス

項目	内容
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。
フロント	職員により次のサービスを提供します。 【来訪者の受付・取次ぎ、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】
金銭管理	金銭管理を望む場合 ・金銭管理依頼書を提出して下さい。 ・金銭管理台帳を作成し、利用した金額及び内容を記載します。 ・身元引受人への報告

(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。レクリエーション活動予定表を作り、ホーム内に掲示又は配布しますので参加・出席等について、事前に担当者にご連絡ください。

## (6) その他の支援サービス

ホームはこの他にもホームにおいて対応できる支援サービスを提供します。

## 第12条 (費用及び利用料)

### (1) 費用について

項目	内 容	費 用
家賃相当額について	近隣の家賃相場をもとに積算（タイプ別により値段が分かれています。）	35,000円
管理費について	共用施設等の維持・管理費、備品・消耗費、入居者に対する日常生活支援サービス等に係わる費用	10,000円
食費について	食材費、食器等の備品代	朝 400円 昼 500円 夕 450円
光熱水費	入居者等が居室で使用する水道・電気等の利用分	12,000円
冷暖房費	入居者等が居室で使用するエアコンの利用分	8,000円

### (2) 費用に関する規程等について

項目	内 容
入所時	利用料金は前払いとなります。入所する際に、入居日の日割り家賃の他に前家賃を事業者に支払うものとします。
長期不在時の居室の取扱いについて	1か月以上不在にする場合、家賃・管理費は通常通り発生します。食費はご利用いただいた食事分だけ請求させていただきます。
費用の改定	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、運営懇談会等で入居者等へ説明し、同意を得た上で改定します。
支払い方法	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し毎月10日以降に請求します。ホームは、これに基づき原則としてその金額をお振込み又は銀行口座から自動引落しとします。 入居者は、ホームの指定する銀行に入居者名義の普通預金口座を設け、毎月23日までに翌月の家賃・管理費、光熱水費・冷暖房費の利用料と、食事代・前月分のその他有料サービス料を、事業者口座へお支払いいただきます。
料金受取に関する記録について	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、2年間保存します。
その他	退去時は契約書の規程により、家賃1か月分の料金を居室内のクリーニング代として徴収します。（例として、居室内清掃、クロスの張替え、エアコンの清掃及びリモコンの電池交換等） 清掃全般は外部の業者に委託します。汚れが酷く規定のクリーニング代で収まらなかった場合は、別途徴収させていただきます。

### 第13条 (禁止及び制限される行為)

入居契約書の規程により、禁止事項と承諾事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、対応することといたします。

### 第14条 (修繕)

軽微な修繕については、管理規程の第8条に準ずるものとします。  
また、原則として一般居室の造作・模様替え等に関しては禁止致します。

### 第15条 (苦情処理)

- (1) 入居者は、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) 苦情の申し立てと対応の手順は次の通りです。
- 1 入居者は、苦情の内容を口頭または文書により、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、複数の入居者また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2年間保存します。
- (4) 当事者間での解決が難しい場合には公的機関の相談窓口での相談等によるほか、管轄地方裁判所に提訴することができます。
- (5) 苦情対応の体制は、掲示板に掲示します。

施設苦情相談窓口	電話番号
施設長（苦情相談責任者）	019-658-8215

法人苦情相談窓口 (施設での解決が難しい場合)	電話番号
株式会社フィットン	019-656-7337

苦情相談機関名	電話番号（代表）	（直通）
滝沢市健康福祉部高齢者支援課	019-684-2111	019-656-6521
岩手県国民健康保険団体連合会	019-623-4322	019-604-6700
岩手県社会福祉協議会	019-637-4466	019-637-8871

**第16条 (非常災害が発生した場合の緊急対応と訓練)**

ホームが作成した「防災計画」に従い、入居者の避難等適切な処理を行います。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、ご協力お願いします。

**第17条 (管理規程の改定)**

この規程の改定については、運営懇談会等の意見を聴いたうえで行います。

**第18条 (施行日)**

この管理規程は令和6年2月1日から実施します。

**第19条 (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運営規程に定められておりますが、それぞれの事項は別紙様式によって届出るものとします。

**附 則**

令和 6 年 2 月 1 日 施行