

住宅型有料老人ホームつむぎ葛城 管 理 規 程

株式会社ぎんのコンシェルジュ

I 施設の管理運営

1 目的

この規程は、住宅型有料老人ホームつむぎ葛城（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。

2 入居者

入居者とは、概ね60歳以上で自立・要支援・要介護の方をいいます。

2人入居の場合は、夫婦、親子、兄弟姉妹に限ります。

この規程は、入居者のほか3に規定する同居者を対象とします。

3 同居者

同居者とは、次の方をいいます。

（1）同居者

（ア）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。

（イ）同居者は、1名とし、期間は、6か月以内とします。

（ウ）同居者を希望される場合は、ホームの許可が必要です。

（エ）同居者の退去の要件は、ホームと同居者との協議によるものとします。

（オ）同居者は、原則としてホームでの食事サービスを受けることができますが、介護サービス等の各種サービスを受けることができません。

（カ）同居者については、ホームの入居者と同額の管理費を負担していただきます。
なお、費用については入居者の毎月の支払いに上乗せをして請求します。

4 管理運営組織

ホームの居室数は、19室、定員は19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
管理者兼生活相談員	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

5 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」という。）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

6 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、ホームと入居者から成る運営懇談会を設置します。

構成について
・ 懇談会はホームの管理者や入居者、身元引受人、家族、成年後見制度に基づく後見人等により構成されます。 ・ 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。
開催について
・ 懇談会は、原則として、定例懇談会を年6回開催します。ただし、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。 ・ 懇談会は、管理者の名において行います。 ・ 懇談会の進行は、ホーム職員が行います。
議題について
・ 施設における入居者の状況 ・ サービス提供の状況 ・ 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 ・ 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づく経営状況 ・ 事故の発生や苦情申出に関する対応 ・ 行政による指導監査の結果等 ・ その他
通知方法
・ 懇談会開催通知は、書面配布、館内掲示等により行います。 ・ 身元引受人等には、原則として、書面により連絡します。

記録の作成・保存

- ・懇談会の議事については、記録を作成し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。

Ⅱ 施設利用上の留意点

7 施設の利用について

利用上の留意点	
ごみ処理	ごみは、自治体及びホームのルールに従い分別してください。 粗大ごみ等の処分については、利用者に実費を御負担いただきます。
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ので生活音には御配慮ください。
緊急時の対応等	健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置を押して通報していただき次第、職員が駆けつけ対応します。
禁止及び制限される行為等	入居契約書に禁止事項とホームの承諾事項を定めています。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。
居室の修理・造作模様替え	あらかじめご相談ください。費用負担を協議させていただきます。

8 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. 壁紙の取替え 2. 窓ガラスの取替え 3. 床の取替え 4. カーテンの取替え 5. 電球、蛍光灯の取替え 6. 給水栓の取替え 7. 排水栓の取替え 8. その他軽微な修繕	経年劣化によって必要となった補修に要する費用	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

9 共用施設及び共用設備の利用

項 目	利 用 方 法
事 務 所 (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。
面 談 室	各種の相談の場として御利用いただけます。
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	非常階段を設置しています。屋外階段には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようお願いします。
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。
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。

10 防災・防犯について

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、施設の使用に当たっては次の事項を守っていただきます。

非常災害時等の対応方法	
地震	地震のときは落ち着いて行動し、クッション等で身を守ってください。
火災	出火を確認した場合は、非常ベルを押すとともに速やかに事務所に通報してください。なお、居室にはスプリンクラーが設置されており、火災発生の場合に自動的に作動します。危険を感じたら部屋を出て戸を閉めて延焼防止に心掛けてください。
防災計画について	非常災害が発生した場合には、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対応をします。また、非常時に備え、定期的に避難訓練を行いますので御協力をお願いします。

防災・防犯について	
火災予防について	居室内で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します。
	ホームの指定する場所以外での喫煙は、御遠慮ください。
防犯について	外部からの来訪者がある場合は、フロントを通してください。 挙動不審者を見かけたときは、直ぐフロントに連絡する等防犯に御協力をお願いします。

Ⅲ 提供されるサービス

11 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、2年間保存します

(1) 委託業務について

介護サービス	委託 あり	ヘルパーステーションゆうゆうにて介護保険サービス実施
食事介助サービス	委託 あり	ヘルパーステーションゆうゆうにて介護保険サービス実施
健康管理サービス	委託 なし	
生活/生活相談サービス	委託 なし	

(2) 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2「有料老人ホームが提供するサービスの一覧表」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。
介護が提供される場所
居室
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、2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。

(3) 食事サービス

項 目	内 容
食 事 時 間	朝食 7:00~8:00 昼食 11:30~12:30 夕食 17:30~18:30
治 療 食	慢性病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。
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週間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。

(4) 健康管理サービス

項 目	内 容
定期健康診断	年1回/実費
健康相談	定期的な医師訪問による健康相談
日常医療支援	病気又は怪我により診断、治療が必要となった場合、職員が次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御留意ください。 ①通院 通院可能な場合は、入居者のかかり付けの医師・病院、施設の協力医療機関・歯科医療機関又は専門医への通院介助 ②入院 入院治療が必要となった場合、入居者のかかり付けの医師・病院、施設の協力医療機関等への入院介助 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の代行、医療機関・歯科医療機関への付添い、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、療養中の服薬支援等
救急時対応	急に身体の具合が悪くなった場合には、主治医と相談、連携の上必要な対応を行います。

(5) 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。
事務所 (フロント)	事務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】
外部業者の取扱い	入居者の日常生活に必要な業者を紹介します。 (クリーニング店、食料品店、生花店等の紹介等)

(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。レクリエーション活動予定表を作り、施設内に掲示又は配布しますので担当者にご連絡ください。

(7) その他の支援サービス

ホームは、重要事項説明書別添2「有料老人ホームが提供するサービスの一覧表」に基づき上記以外のサービスについても提供します。

IV 費用の負担

12 費用及び使用料

利用料金の詳細については、入居契約書及び重要事項説明書も併せて御覧下さい。

個別的な介護サービスについては重要事項説明書の別添2「有料老人ホームが提供するサービスの一覧表」の「個別の利用料で実施するサービス」に基づいて、月ごとにお支払いいただきます。

※その他介護用品費は、別途実費で御負担いただきます。

(1) 費用について

項 目	内 容	費 用
家賃相当額について	近隣の賃貸住宅の家賃相場を参照	45,000円
管理費について	共用施設等の維持・管理費、事務管理部門の人件費及び事務費、入居者に対する日常生活支援サービス等に係わる人件費、光熱水費	42,000円
食費について	食材費、厨房管理費等	43,200円
その他費用について	入居者の希望で参加したレクリエーションやイベント等で必要となった費用、その他実費相当分の費用	実費

(2) 費用に関する規定等について

項 目	内 容
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、家賃相当額をお支払いください。
	入居者の希望があれば、居室内の清掃、植木の水やり等を行います。
	必要に応じてご相談ください。
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15日までに請求します。ホームは、これに基づき原則としてその金額を銀行口座から自動引き落としとします。 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、その口座から毎月25日までに前月分を自動振替の方法により、ホームの口座に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。

V 苦情対応

13 苦情対応

- (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。

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 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、運営懇談会等を開き協議又は報告するものとします。

(オ) 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。

(カ) 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、入居者等が見やすい場所に掲示します。

施設苦情相談窓口	電話番号
管理者（苦情相談責任者）	0745-49-0068
門田 聖美	

苦情相談機関名	電話番号
奈良県福祉医療部医療・介護保険局 介護保険課・	0742-22-1101
葛城市役所 保健福祉部 長寿福祉課	0745-48-2811

14 感染症対策

ホームにおいて感染症が発生し、または蔓延しないように、次の措置を講ずるものとします。

- (1) ホームにおける感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- (2) ホームにおける感染症及び蔓延防止のために指針を整備します。
- (3) ホームにおいてその職員に対して、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

15 業務継続計画

感染症や非常災害の発生において、入居者に対して必要なサービスの提供を継続的に実施すること、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- (1) 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (2) 職員は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更をします。

16 ハラスメントの防止

ホームは、適切なサービスの提供確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

17 虐待防止のための措置

入居者の人権の擁護、虐待の防止等のため、苦情解決体制を整備するとともに、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定し、設置します。
- (2) 成年後見制度利用を支援します。
- (3) ホームにおいて、職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。
- (4) 入居者に対する虐待の防止のための対策を検討するための委員会を定期的に

開催します。

(5) 虐待防止相談窓口	電話番号
管理者（虐待防止責任者）	0745-49-0068
門田 聖美	

18 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聞いたうえで行います。

19 施行日

この管理規程は令和2年8月1日から実施します。

改定この管理規程は令和6年7月1日から実施します。