

有料老人ホーム管理規程

有限会社 ドリームケア・ホーム

介護ホーム・フォーカス

I 施設の管理運営

1 目的

この規程は、入居契約書を補完するものとして、同第25条に従って有料老人ホーム「介護ホーム・フォーカス」（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。追加入居者の場合も2人入居の場合と同条件とします。

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) 同居者は、1名とし、期間は、半月以内とします。
- (3) 同居者を希望される場合は、ホームの許可が必要です。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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、5室、定員は12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	ホームの統括、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
看護師	医療との連携・生活相談

5 管理運営業務

ホームは、次の業務を行います。

- (1) 敷地及びホームの維持、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

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、ホームと入居者等から成る運営懇談会を設置します。

構成について
<ul style="list-style-type: none"> ・ 懇談会はホームの管理者、職員及び入居者のほか、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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 懇談会は、原則として、定例懇談会を年1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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者の状況 ・ サービス提供の状況 ・ 管理費、食費その他の入居者がホームの設置者に支払う金銭に関する収支等の内容 ・ 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況 ・ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ホーム利用上の留意点

7 ホームの利用について

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	あらかじめ御相談ください。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とおりです。

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	経年変化による劣化の場合	入居者による破損の場合

9 共用施設及び共用設備の利用

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。
面談室	各種の相談の場として御利用いただけます。

緊急通報設備	共用部にはナースコールを設置していますので、緊急時に使用できます。
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御使用ください。
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、ホームの利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フロント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	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	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	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、すぐに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	委託なし	
食事サービス	委託なし	
健康管理サービス	委託あり	業者名：篠原湘南クリニックグループ クローバーホスピタル、のびしろクリニック 委託内容：往診
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
<p>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・サービス付き高齢者向け住宅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。</p> <p>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。</p>
介護が提供される場所
居室
居室の住み替え
<p>当ホームは、入居者によりよいサービスを提供するために必要と判断した場合には、サービスを提供する場所を施設内において変更する場合があります。この場合、次の手続きを書面で行うものとします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 主治医等の意見を聴く。 ② 入居者及び身元引受人に説明し、同意を得る。ただし、入居者が自ら判断できない状況にある場合にあっては、身元引受人の同意を得る。 ③ 一定の観察期間を設ける。
身体的拘束
介護サービスの提供に当たっては、身体拘束拘束は入居者又は他の入居者に行いません。

(3) 食事サービス

項目	内容
食事時間	朝食 8時～9時 昼食 12時～13時 夕食 17時～18時
食事内容	高齢者に適した食事を提供するとともに、栄養士による献立表を作成します。
治療食	慢性疾患をお持ちの方や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。費用については実費です。
特別食	親しい仲間や家族、友人との会食には、要望、予算に応じ特別食を提供します。なお、来訪者には入居者と同じメニューで食事の提供をします。
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	利用料金より減額

(4) 健康管理サービス

項目	内容
定期健康診断 (歯科に係るものを 含む)	年2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	<p>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。</p> <p>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、ホームの協力医療機関・歯科医療機関又は専門医への通院介助</p> <p>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、ホームの協力医療機関等への入院介助</p> <p>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</p>
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で、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。
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)
金銭管理	1 金銭管理について 入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うこととします。

(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。

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御参加・御出席は担当者に御連絡ください。

(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・サービス付き高齢者向け住宅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ください。

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・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表」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	1ヵ月分の費用	40,000円/月
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	22,400円/月 ～33,000円/月
食費について	食材費、厨房管理費等	49,500円/月
その他費用について	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者等が居室で使用する水道、電気の使用料、電話料 ・おむつ代 	<ul style="list-style-type: none"> ・光水熱費 5,000円/月 (12月～3月) ・おむつ代 おむつ：1枚64～74円 フラット＋パット：1枚80円（ご負担上限：26,100円/月）

(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	<p>3か月以上不在にする場合、規定の金額を減額します。</p> <p>入居者の希望があれば、居室内の清掃、植木の水やり等を週に1回行います。</p> <p>但し、家賃相当額、管理費は減額の対象にはなりません。</p>
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各費用の高騰、生活保護費支給基準の改定等を勘案の上、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	<p>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5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落としとします。</p> <p>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26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。</p>
料金受取に関する記録について	<p>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。</p>

V 苦情対応

13 苦情対応

- (1) 入居者及びその家族等はホーム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扱いを受けることはありません。
- (3) 苦情の申立てと対応の手順は次のとおりです。
 - ア 入居者及びその家族等は、苦情の内容を口頭又は文書によりホーム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への相談等のほか、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。

ホーム苦情相談窓口	電話番号
管理者（苦情相談責任者）	0466-86-5093
生活相談員	

法人苦情相談窓口 (ホームでの解決が難しい場合)	電話番号
法人本部	0466-29-6688

上記以外の連絡先	電話番号
神奈川県高齢福祉課	045-210-1111（代）（内線 4856～4859）
藤沢市介護保険課	0466-50-8270
藤沢市消費生活センター	0466-25-1111

14 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上で行います。

15 施行日

この管理規程は令和4年10月1日から実施します。

この管理規程は令和7年7月1日から実施します。

この管理規程は令和7年9月1日から実施します。