

# 住宅型有料老人ホームぷらす

## 管理規程

### 1. 目的

この規程は有料老人ホーム入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）第5条の規定に基づき、有料老人ホームぷらす（以下「施設」といいます。）の管理、運営並びに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、施設の良い生活環境を確保することを目的とします。

### 2. 遵守義務

- (1) 施設は、前項の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。

### 3. 入居者

入居者とは、要介護認定の方で日常生活上介護の必要な方をいいます。  
この管理規程は入居者を対象とします。

### 4. 管理運営組織

施設の居室数は、一般居室 18 室です。

各居室定員数については、入居契約書又は重要事項説明書に記載しています。

施設の管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の統括の下に施設職員が次の各部門を担当します。

- (1) 健康相談部門
- (2) 食事部門
- (3) 生活相談・助言部門
- (4) 生活サービス・レクリエーション部門
- (5) 事務・管理部門

職員の配置は、基本的に、重要事項説明書に記載の通りですが、入居状況により変動することがあります。

## 5. 管理運営部門

施設は、入居契約書第4条及び第6条の規定に基づき、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、消毒及び塵埃処理等に関する業務
- (2) 入居者が使用する一般居室及びその備え付けの設備についての定期点検、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) 職員の管理と研修
- (8) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (9) 入居者への業務報告
- (10) 地域との協力

## 6. 居室の設備及びその利用

入居者等は、一般居室を別表Ⅰ「一般居室の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

## 7. 居室の維持・補修

施設は、一般居室を定期的に検査し、保全上必要と認められた時は、施設が設置したものについては自ら補修します。

入居者等は、施設が行う維持・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或いは不当な使用により一般居室を損傷または汚損したときは、これらの補修に要する費用は入居者の負担とします。

## 8. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」といいます。）を別表Ⅱ「共用施設等の利用細則」に基づいてこれを利用することができます。

入居者は「共用施設等の利用細則」に定める利用時間を超えて共用施設等を利用するときは、施設長の承認を得るものとします。

## 9. 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、入居契約書第8条の規定に基づき、施設と入居者からなる、運営懇談会を設置します。

運営懇談会は、別表Ⅲ「運営懇談会細則」により運営されます。

## 10. 利用できるサービス

当施設は入居者に対して、次に掲げる各種サービスを一体的に提供します。

その具体的内容、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては別表Ⅳ「サービス一覧表」のとおりです。

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。

施設は、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、第三者によるサービス評価を受けサービスの質の向上に努めます。

### (1) 健康相談サービス

(ア) 年2回の健康診断の定期健康診断ほか健康相談等を別表Ⅳ-2①「健康相談サービス」に従って行います。

(イ) 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に必要な協力を別表Ⅳ-2②に従って行います。

### (2) 食事サービス

(ア) 原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、その他必要な職員を配置します。

(イ) 食事サービスの提供は、別表Ⅳ-3「食事サービス」に従って行います。

### (3) 生活相談・助言サービス

入居者の生活全般に関する諸問題について相談や助言を別表Ⅳ-4「生活相談・助言サービス」に従って提供します。

### (4) 生活サービス

家事全般に関するサービスや生活利便に関するサービスを別表Ⅳ-5「生活サービス」に従って提供します。なお、金銭管理については、必要最低限の金銭管理を施設が行うことができます。

### (5) レクリエーション等

文化・余暇利用活動や運動・娯楽等の入居者の要望を伺いレクリエーションに関する生活支援を行います。

### (6) その他支援サービス

施設はこの他にも施設において一般的に対応できるいろいろな支援サービスを提供します。

## 1 1. 費用及び使用料

- (1) 家賃、食費等の日常生活上の費用及び共用施設使用料については、別表Ⅴ「月払い費用及び使用料一覧表」によります。
- (2) 管理費についての取り扱い  
管理費は、次のものに充当します。  
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支援サービスに関わる人件費。
- (3) 長期不在時の支払いについて  
施設に長期不在の場合であっても家賃、管理費につきましては、費用が発生致しますので通常通りお支払い下さい。
- (4) 食費についての取り扱い  
入居契約書第14条の規定に基づき提供する食事サービスに係る食費は次のものに充当します。  
食費、その他食事部門の設備、備品代（調理具・食器等）。  
朝、昼、夜、それぞれの単価は別表Ⅴ「月払い費用及び使用料一覧表」の金額の通りです。  
日常以外の特別食（医師の指示による治療食を含む）等は、その都度、その内容により相談させていただきます。
- (5) 水光熱に関する費用は別表Ⅴに従ってお支払い頂きます。
- (6) 電話料、インターネット接続料やテレビNHK等の受信料については、入居者と各会社との個別契約となります。
- (7) 入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用は、別表Ⅳ-1「サービス一覧表」に従ってお支払いいただきます。
- (8) 費用の改定  
入居契約書第27条の規定に基づき、施設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、運営懇談会の意見を聴いて改定します。

#### (9) 支払方法

入居契約書第24条から第26条までに規定する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日頃までに請求します。

施設はこれに基づき原則としてその金額を銀行振込み、窓口での直接支払いとします。

#### 12. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第20条の規定により、禁止事項（同条第1項）と施設の承諾事項（同条第2項）を定めております。

該当事項については、施設は、この定めに従い、対応することといたします。

#### 13. 修繕入居契約書第21条第3項で定める軽微な修繕については、別表VI「修繕項目と費用負担」によります。

また、入居者の希望により同契約書第20条第2項第三号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとします。

#### 14. 苦情処理

入居契約書第9条の規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別表VII「苦情処理細則」により解決を図ります。

#### 15. 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

施設が策定した「消防計画」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をお願いします。

#### 16. 管理規程の改定

入居契約書第5条第3項の規定に基づき、この規程の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

#### 17. 施設への届出様式

施設に届け出る必要事項は、入居契約書及び管理規程に定められております。

書類が必要な場合施設に申し出をするものとします。

#### 18. 施行日

この管理規程は、令和2年10月1日から実施します。

## 別表 I

### 一般居室の使用細則

施設の建物及び付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため・施設の使用にあたっては管理規程によるほか、次の事項をお守りいただきます。

#### 1. 火災予防

- (1) 施設内は冷暖房の設備が完備していますが、一般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します。
- (2) 施設内は、禁煙です。  
ご協力の程、よろしく申し上げます。

#### 2. 災害時の心構え

建物は準耐火の木造構造です。

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、クッションなどで身体を保護するようにして下さい。
- (2) 火事について  
同じフロアーまたは1階で火災が発生したときは、窓や出入り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下さい。  
また、万一自分の居室で出火した場合は、非常ベルを押し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をして下さい。  
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よく閉めて延焼防止に心掛けて下さい。  
火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等スタッフによる避難誘導を致しますので落ち着いて行動して下さい。  
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、外部から飛んでくる物によりガラスを破ることがあります。

(4) 非常階段等について

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2箇所設置されています。また屋外滑り台が建物の北側に1箇所設置され出ることができます。

屋内階段、屋外滑り台、避難用具は、非常時以外はご使用にならないようお願いします。また、屋外滑り台前には、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いたします。

### 3. 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いたします。

### 4. ゴミ処理

(1) ゴミは、燃えるゴミ、燃やせないゴミ別に袋に入れてください。

職員が、1日1回お部屋へ収集に伺います。

(2) 共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いいたします。

5. 水漏れ一般居室内の床に水を流しますと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。また、洗面台、トイレ等に係る排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等のないようご注意ください。

6. 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。お互いに他の入居者の生活を侵さないようにご配慮ください。

7. 掲示各種行事等の予定あるいは施設からの連絡事項等などは、随時施設内に掲示致しますのでご確認ください。

8. 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項の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

## 9. 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。

①トイレ（6箇所）

②洗面台

③緊急通報装置（ナースコール）

④エアコン

⑤照明器具

⑥スプリンクラー

⑦介護ベッド

⑧見守りシステム

⑨その他（居室設備全体）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消耗によるものについては、施設の負担で修理もしくは取り替えます。

## 11. 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ください。

通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

## 12. 飲酒

施設内での飲酒できますが、他の入居者のご迷惑とならないようよろしくお願い致します。

## 13. その他

トイレは、トイレッ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。

## 14. 施行日

この細則は、令和2年10月1日から実施いたします。



別表Ⅱ

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室	24時間	事務室は、365日24時間入居者の方への対応をします。 来所者の受付時間は、緊急の場合に除き、原則として午前9時～午後5時までです。
正面玄関	24時間	午後7時～午前8時までは施錠をします。 時間外での利用は、事務室へ連絡して出入りとなります。
浴室	10時00分～ 16時00分	入浴時間は、左記時間内でのご利用となります。 入浴時間については、ホーム側で時間調整をさせていただきます。 安全のためお一人での入浴はご遠慮ください。
洗濯室	9時00分～ 17時00分	左記時間で、ご利用ください。 共同利用になりますので、洗濯終了後は速やかに洗濯物を取り出してください。 左記時間外での、ご利用はご相談ください。
緊急通報設備	随時	エレベーター、トイレ、浴室等の共用部分には緊急ボタンを設置していますので緊急時に使用できます。
防災設備		廊下、エレベーターホール、食堂等には天井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。
ごみ収集	毎日	毎日1回ゴミの収集のため、職員が居室へお伺いします。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙を利用され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。

## 別表Ⅲ

# 運営懇談会細則

## 1. 目的

入居契約書第8条及び管理規程第9項に基づき、施設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、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

懇談会は入居者主体の以下のような構成とし、施設側の有利な構成にならないような形態としています。

- (1) 施設側から代表する管理者1名、ホーム職員1名（その他必要に応じて）
- (2) 入居者側から2名以上
- (3) 入居者のうちの要介護者等については、その身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も構成メンバーとします。
- (4) 第三者（学識経験者や民生委員等）

## 3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を1年1回開催します。  
但し、定例懇談会のほか、施設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、管理者の名において行います
- (3) 懇談会の進行は、施設側にて行います。

## 4. 議題

- (1) 施設における入居者の状況、入退去の状況、サービスの提供状況
- (2) 管理費、その他のサービス費用及び使用料の改定
- (3) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (4) 入居者の意向の確認や意見交換
- (5) 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、館内掲示により行います。
- (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) 身元引受人等には、原則として書面により通知します。

6. 議事録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度作成致します。ご入居者若しくは身元引受人に議事録を配布させて頂くとともに、掲示して閲覧に供します。

議事録は2年間保存します。

7. 施行日

この細則は、令和2年10月1日より実施いたします。

## 別表Ⅳ－１

# サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

別表Ⅳ－１ サービスの一覧表

別表Ⅳ－２① 健康相談サービスと余暇の提供

別表Ⅳ－２② 健康管理サービス（治療への協力）

別表Ⅳ－３ 食事サービス

別表Ⅳ－４ 生活相談・助言サービス

別表Ⅳ－５ 生活サービス

別表Ⅴ 月払い費用及び利用料一覧

別表Ⅵ 修繕項目と費用負担

別表Ⅶ 苦情処理細則

別表Ⅳ－２①

健康相談サービスと余暇の提供

項目	内容	料金	予約
定期健康診断	・健康診断（ご希望の方のみ）年２回	実費	
健康管理	・個人別健康管理 ・医師・看護師による健康情報の継続期管理	無料	
健康相談	・月２回の医師訪問による健康相談	医療保険	
服薬確認	・服薬の確認が必要な方にサポートいたします。		
緊急コール	・２４時間事務室にて緊急コール対応します。	無料	
機能訓練 レクリエーション	・簡易的な運動、娯楽等のレクリエーションを実施します。	館外、一部のレクリエーションは実費	

○ 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りますので、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。

## 別表Ⅳ－２②

### 健康相談サービス（治療への協力）

項目	内容	料金	予約
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、応急処置を行います。 また、状況により医師と連絡をとり協力医療機関・歯科医療機関等での救急治療、あるいは、救急入院が受けられるよう計ります。	無料	

#### ○ 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。

別表Ⅳ－3

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	<p>【朝食】 7時30分～8時30分</p> <p>【昼食】 12時00分～13時00分</p> <p>【夕食】 17時45分～18時45分</p>	<p>300円</p> <p>500円</p> <p>500円</p>	<p>【欠食】</p> <p>3日前までに欠食の届けをお出し下さい。</p>
食事の場所	<p>食事を居室までお届けします。</p> <p>下膳サービスもいたします。</p>	追加料金なし	

別表Ⅳ－４

生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談助言	<p>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。</p> <p>財産管理や運用等に関する相談に関しては、必要時ホームが弁護士、税理士等の専門家を紹介します。</p>	<p>無料</p> <p>紹介は無料 専門家への 相談は実費</p>	

○ 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。



別表Ⅳ－５

生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務室	職員による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、タクシー等の配車依頼、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	無料	
外部業者の取扱い	入居者の日常生活に必要なクリーニング店、食料品店、生花店等の紹介	無料	
巡回	要介護認定者に応じた安否確認の巡回サービスを行います。	無料	

別表V

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃	月額固定 40,000～45,000 円（非課税）
管 理 費	月額固定 30,000 円（非課税）
食 費	<p>1ヶ月 合計 39,000 円（30日計算）            1日 合計 1,300 円/日（消費込）            1食 朝食 300 円/食                  昼食 500 円/食                  夕食 500 円/食            ※おやつは、食費に含まれます。</p> <p>入居契約書第 14 条の規定に基づき提供する食事サービスに係る食費は次のものに充当します。            食費、その他食事部門の、設備、備品代（調理具・食器等）となります。但し、食費については一ヶ月あたり 39,000 円（30 日の場合）で徴収することとし、また日常以外の特別食（医師の指示による治療食を含む）等は、その都度、その内容により相談させていただきます。</p>
水光熱費	管理費に含む
電話料 インターネット接続料 テレビNHK受信料	入居者と各会社との個別契約となります。
体 験 入 居	1泊あたり、5,000 円（食事料金含む） ※居室が空室の場合のみ

## 別表VI

### 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. 窓ガラス 2. 電球、蛍光灯の取替え 3. 給水栓の取替え 4. 排水栓の取替え	全額負担 全額負担 全額負担 全額負担	

○ 上記の施設の費用負担となる項目でも、入居者の故意・過失に起因する修繕費用は、入居者の負担となります。

○ 入居者ご希望による造作や模様替えについて、当様式に準じて協議させていただきます。承認願いを提出してください。

## 別表Ⅶ

### 苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第9条の規定に基づき施設の状況や施設が提供するサービスに関し施設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、施設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施設の苦情窓口の苦情対応責任者（管理者）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は申し立て者と協議し、問題の解決にあたります。
  - ③ 個別に対応が可能であるものに付いては、施設は直ちに対処し、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また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付いて、運営懇談会等を開き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程の改定に及ぶ場合には、管理規程第16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見つからない場合は、前3項のほかに入居契約書第7条第七号により鹿児島県高齢者生き生き推進課や市役所福祉部担当課等の相談窓口での相談等によるほか、入居契約書第41条に従って管轄地方裁判所に提訴することができます。
5. 苦情処理の体制は、入居者が見やすい場所に掲示します。
6. 施行日  
この細則は、令和2年10月1日より実施