

有料老人ホーム 管理規程

1. 目的

この規程は有料老人ホーム 入居者契約書(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 」(以下「ホーム」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. 運営方針

ホームは、高齢者ができる限り住み慣れた地域で生活できるよう、介護保険サービス等の既存制度には定義のない民間独自の福祉サービスを提供します。

3. 遵守義務

- (1) ホームは、入居契約書及び本規程に従ってホームの管理運営を行い、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提供をするものとします。
- (2) 入居者等(来訪者含む)は、この規程及びホーム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。

4. 入居者

入居者とは、概ね65歳以上の方で、要支援若しくは要介護認定を受けている方をいいます。ただし、ホームは住宅型有料老人ホームですので、常時医療を必要とする方を引き受けられません。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は、一般居室 室です。各居室の定員数は 名で、ホームの定員は 名です。

ホームの管理運営のために、施設長の統括のもとに下記のとおり職員を配置しその職員体制は重要事項説明書に記載します。

- (1) 施設長
- (2) 介護員
- (3) 調理員

6. 管理運営業務

ホームは、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設備(以下、「一般居室等」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) 身体的拘束適正化指針の策定と身体的拘束適正化のための委員会の設置及び開催
- (5) 帳簿の作成及び記録の保存業務
- (6) サービス提供等に係る損害賠償に関する業務
- (7) 防犯・防災に関する業務
- (8) 連絡及び渉外に関する業務
- (9) 職員の管理と研修
- (10) 地域との協力

7. 居室の維持・補修

ホームは、一般居室等を定期的に検査し、破損、汚損している場合は、それらが通常の使用並びに自然損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。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一般居室等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. 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、ホーム職員と入居者から成る「有料老人ホーム 運営懇談会」を設置します。運営懇談会は別表「運営懇談会細則」により運営されます。

9. 利用できる各種サービス

ホームは、入居者に対して、次に掲げる各種サービスを提供し、**運営懇談会を通じるなどして入居者の要望を踏まえ、サービスの質の向上に努めます。**その具体的内容、月額利用料に含まれるのか、別途利用料を徴収した上で行うのかについては「**重要事項説明書別添様式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)のとおりです。

- (1) 生活支援サービス【介護】
- (2) 健康管理サービス(協力医療機関との協力内容は、**重要事項説明書**のとおりです)
- (3) 食事サービス
- (4) 生活相談・生活サービス

10. 利用料および費用について

- (1) 月払いの家賃相当額、管理費、食費等の日常生活上の費用については、「**重要事項説明書6. 利用料金**」及び「**重要事項説明書別添様式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**)記載のとおりです。
- (2) 管理費についての取扱い
管理費は次のものに充当します：
施設等の維持・管理費、施設の運営に関する費用(入居契約書第6条に係る費用)、生活支援サービス・生活サービス等に関わる人件費、共用施設及び居室内の光熱水費、各種サービスで使用する消耗品代等。
管理費は、日以上の長期不在等の場合においては規定の金額を減額いたします。減額の方法は、1ヶ月を30日として日割り計算した額とします。
- (3) 食費についての取扱い
食費は次のものに充当します。
食材費、調理員その他食事部門の人件費、設備・備品代(調理具・食器等)。
朝、昼、夜それぞれの単価は**契約書記載**の金額の通りです。日前までに欠食の連絡をした場合は、喫食実績に基づき計算するものとします。連絡がない場合は、食べるものとしてご用意します。
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。
- (4) 家賃相当額についての取扱い
入院等により長期不在であっても、居室を確保いたします。不在等の場合であっても、規定の金額を減額致しません。

(5) その他介護用品費、オムツ代は、別途実費にてご負担いただきます。

(6) 支払方法

入居契約書第 21 条に規定する費用の支払いについては、入居者、**連帯保証人**又は身元引受人宛に費用項目の明細を付し毎月 日までに請求します。 日までに、現金払いまたは請求書に記載してある口座あてお振込ください。確認後、領収書を発行いたします。

利用料等はすべて月締め精算の翌月払いとなります。

(7) 月途中の入退居

管理費及び家賃相当額について、1 ヶ月に満たない期間の費用は、1 ヶ月を 30 日として日割り計算した額とします。

11. **連帯保証人等の変更等について**

入居契約書第 30 条、**第 31 条及び第 32 条の規定に基づく連帯保証人**、身元引受人、**返還金受取人**について、次の各号に掲げる事項について、通知・連絡の必要が生じた場合には、その内容を遅滞なく事業者へ通知するようにしてください。

(1) 氏名が変更したとき

(2) 死亡したとき

(3) 法令等に基づく成年後見制度による後見人・保佐人・補助人の審判があったとき、又は破産の申立(自己申立を含む)、強制執行・仮差押え・仮処分・競売・民事再生法等の申立てを受け、もしくは申立てをしたとき

(4) 入居者が「任意後見契約に関する法律」に基づき任意後見契約を締結したとき

12. **苦情又は運営に関する意見への対応**

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(以下、「苦情等」という。)は、別表「**苦情等処理細則**」により解決を図ります。

13. **安否確認と緊急時の対応**

夜間は、安否確認のため、介護職員が 時間毎に巡回します。具合が悪くなった時などの緊急時は、居室、トイレに設置してある緊急通報装置(ナースコール**など**)で通報ください。

14. **非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練**

ホームはあらかじめ「**消防計画**」、「**非常災害対策計画**」及び「**感染症対応マニュアル**」を定め、入居者の避難及び緊急対応を行うなど、**安全確保等**適切に対応します。また、**非常災害発生時及び火災発生時**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。

15. **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、この規定の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとし、**本規程 10 項に基づく「利用料および費用」に係る変更(「重要事項説明書 6. 利用料金」及び「重要事項説明書別添様式 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)の変更など)も同様と**します。

16. **施行日**

この管理規程は**令和** 年 月 日から実施いたします。

別表

有料老人ホーム 運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第8条及び管理規程8項に基づき、ホーム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「有料老人ホーム 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

- (1) 懇談会はホームを代表する役職員(施設長、)及び入居者(全員又は代表者)により構成されます。
- (2) 入居者の身元引受人等(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。
- (3) ホームを設置する事業者を代表する役員(社長、)は、必要に応じて出席して、ホーム全体に関する事項について説明します。
- (4) 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。

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を年 回開催します。但し、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。
- (2) 懇談会は施設長の名において行います。
- (3) 懇談会の進行はホーム側にて行います。

4. 議題

- (1) ホームにおける入居者の状況、入・退去の状況、サービス提供の状況
- (2) 各年度における管理費・食費等の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容
- (3) 管理費・食費その他のサービス費用等の改定
- (4) 管理規程等の諸規則の改定
- (5) 入居者の意向の確認や意見交換
- (6) 各年度の職員数・介護職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況、介護職員勤務時間の説明等
- (7) 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、館内掲示等により行います。
- (2) 開催通知には、開催日・議事内容・報告事項を記載します。
- (3) 身元引受人等には、書面により連絡します。

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、双方の発言の記録を作成し館内において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。

7. 施行日

この細則は、令和 年 月 日から実施いたします。

苦情等処理細則

1. 入居者は、入居契約第9条の規定に基づき施設の状況やホームが提供するサービスに関し、ホームに苦情又は意見を申し立てることができます。
2. 苦情・意見を申し立てることによりホームから不利益な取扱いをうけることはありません。
3. 苦情等の申立てと処理の手順は次のとおりです。

入居者は、苦情等の内容を口頭又は文書によりホームの苦情窓口（役職名記入）に伝え、ホームは組織内部で苦情担当責任者に伝えます。

担当責任者は、申し立てられた苦情等について申立て者と協議し、内容を確認します。

個別に対応が可能であるものについては、ホームは直ちに職員と共有の上、問題解決等対処します。

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ついて、運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。

苦情等の対応が管理規程の改定に及び場合には、管理規程第15項の規定に従い改定を行います。

苦情等の申し立て内容及びその処理は帳簿に記録して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、入居契約第7条第5号により、沖縄県福祉サービス適正化委員会 (TEL: 098 - 882 - 5704) 等の公的機関の相談窓口での相談等によるほか、入居契約第 37 条に従って那覇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、入居者等が見やすい場所に掲示します。
6. この細則は、令和 年 月 日より実施します。