

「ツツジ苑小牧」 管理規程

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「ツツジ苑小牧」（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、ホームに入居されている方をいいます。

3 管理運営組織

ホームの居室数は、16室、定員は 16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	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
厨房職員	食事を材料から作成します。

4 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

5 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。
開催について
・ 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、懇談会の進行は管理者が行います。
・ 懇談会開催の打診・お知らせをした結果、開催希望者が少ない場合、懇談会は開催せず家族様へのアンケート及び入居者様との個別懇談により、問題点の解決等に努める事とします。
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
・ 事故の発生や苦情申出、施設に対する要望に関する対応
・ その他
通知方法
・ 懇談会開催通知は、書面配布により行います。
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

6 施設の利用について

利用上の留意点	
ごみ処理	ごみは職員が片付けます。但し、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く場合があります。
防音	ドアの開閉音やテレビの音量は、他の入居者に迷惑をかけないよう御配慮ください。
緊急時の対応等	健康上の緊急時には、ナースコール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。

7 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. 壁紙の取替え 2. 窓ガラスの取替え 3. 床の取替え 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	原則ホームにて費用負担します	カーテン、窓ガラスに関してのみご負担下さい。

8 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。 夜は20:00迄、ご利用いただけます。
緊 急 通 報 設 備	全居室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	廊下に私物等、通行・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。
ト イ レ	共同のトイレで使用するトイレットペーパーはホームで準備しております。
連 絡	ホームからの連絡事項等は、職員が入居者に直接伝言します。又身元引受人へは電話にて連絡します。

9 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、ナースコー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、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、年に2回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	備え付けのエアコンをお使いになるようお願いいたします。火気による暖房器具は、使用禁止します。
	防災上、全面禁煙となっています。
防犯について	外部からの来訪者がある場合は、職員に声をかけて下さい。 挙動不審者を見かけたときは、直ぐ職員に連絡する等防犯に御協力をお願いいたします。

Ⅲ 提供されるサービス

10 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) 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、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施設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、当社が運営する訪問介護事業所か、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
施設の介護サービスの提供に当たっては、入居者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、ご家族の同意を得て、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時30分～8時30分 昼食 12時～13時 夕食 17時00分～18時00分
治 療 食	対応出来かねますが、ご相談してください。
特 別 食	軟飯・粥 刻み食
居室での食事	体調不良により食堂で食事ができない場合は、居室まで配下膳します。
欠食時の取扱い	3食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。 おやつは、昼食代に含まれます。

(4) 健康管理サービス

(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、管理者（職員）が相談に応じます。
フロント	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】
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。
金銭管理	諸事情により金銭管理ができない方は、銀行預金の引きおろし、入居費用の支払い等の金銭管理を、管理者が代行します。 管理方法として、通帳、支払内容書類、受領書、請求書等の全書類を個人別にファイルし、施錠できる金庫に保管します。 入居者又は家族等から問い合わせがあるときは、一式を公開します。

(6) レクリエーション等

地域の祭り、花見等の文化交流会に積極的に参加する生活支援を行います。

また、外食、盆・正月・桃の節句・お彼岸等の暦の節目には特別料理や飾り付け等を行います。

(7) その他の支援サービス

重要事項説明書別添1「介護サービス等の一覧表」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

11 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1「介護サービス等の一覧表」の「その都度徴収するサービス」に基づいて、月ごとにお支払いいただきます。

項 目	内 容
定期健康診断	ご希望者には、かかりつけ医による個別の定期診断を行っています。 (実費)
健康相談	かかりつけ医に相談下さい。

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（受診）介助が必要となった場合は、実費が発生します。 （2,500 円/時間） ② 入院・退院 入院治療（退院）が必要となった場合は、実費が発生します。 （2,500 円/時間）
救急時対応	急変時には、協力医療機関等と連携の上必要対応を行います。

※その他介護用品費は、ホームで一括購入しておりますが、実費は別途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	近隣の家賃相場をもとに積算	33,000円
共益費	共用部分の電気、水道、ガス代、消耗品・居室内電気代	10,000円
管理費について	施設サービス内容における生活支援（安全・安否確認（24時間）・誘導「歩行・移動」・健康管理・服薬管理・生活相談・金銭管理・緊急時対応等	22,000円 （消費税込）
食費について	朝食420円・昼食600円（おやつ含む）・夕食600円になっています。 トロミ剤は、入居者様でご負担ください。	1日3食で 1,620円 （消費税込）
その他費用について	オムツ代、日常生活用品	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	入院等で1か月以上不在にする場合も、通常の家賃・共益費・管理費を頂きます。
費用の改定	近くの同様の住宅型有料老人ホームの入居費用を勘案して、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25日までに請求します。これに基づき毎月月末までにホームの指定口座にお振込願います。
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

12 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、施設管理者に伝えます。
- (イ) 施設管理者は、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。

施設苦情相談窓口	電話番号
本社統括責任者	093-474-0304
藤井義昭	

苦情相談機関名	電話番号
愛知県高齢福祉課施設グループ	052-954-6287

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聞いたうえで行います。

15 施行日

この管理規程は令和7年4月1日から実施します。