

株式会社 くまざき

住宅型有料老人ホーム
ホームくまっこ

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 ホームくまっこ（以下「ホーム」）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。

本文で「事業者」とは住宅型有料老人ホーム運営主体である株式会社くまざき、「家族等」とは入居者の身元引受人、ご家族を指します。

2 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を提供するものとします。

(2)入居者及び家族等は、入居契約書及び本規程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

入所できる方は、要介護3・4・5に認定された、中心静脈栄養、胃ろう栄養、鼻腔栄養の高齢者の方、及び癌末期で要介護認定された方です。

4 身元引受人

(1)入居者は、身元引受人を定めるものとします。ただし、身元引受人を定めることができない相当の理由が認められる場合はこの限りではありません。

(2)身元引受人は、本契約に基づく入居者のホームに対する債務について、入居者と連帯して履行の責を負うとともに、事業者と協議し、必要なときは入居者の身柄を引き取るものとします。

(3)ホームは、入居者の生活において必要な場合には、身元引受人への連絡・協議等に努めるものとします。

(4)ホームは、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況等を、定期的に身元引受人に連絡するものとします。

(5)身元引受人は、入居者が死亡した場合の遺体及び遺留金品の引き受けを行うものとします。

5 来訪者

来訪者とは家族及び外部の方を言います。原則、来訪者による介護は認めません。来訪者による介護はホームの許可が必要です。

6 管理運営組織

(1) ホームの定員は120名(ホーム100名 ホスピス20名)です。

(2) ホームの管理運営のために、管理者の統括のもと、介護職員以外の職員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
ホーム職員	介護保険サービス外の介護サービスの提供等
ホーム看護師	体調管理、異常時の対応、主治医への連絡等
ホーム用務員	洗濯、掃除、施設修繕等

7 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」）についての定期的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) 外部事業所（訪問看護、訪問介護等）との連携業務
- (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) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (9) 職員の管理と研修業務
- (10) 家族等への業務の報告
- (11) 地域との協力
- (12) その他

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、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
<ul style="list-style-type: none">・ 懇談会はホームの管理者や入居者、家族等、成年後見制度に基づく後見人等の代表、及びホーム職員、連携医療機関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、家族等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。
内容について
<ul style="list-style-type: none"> ・施設における入居者の状況 ・サービス提供の状況 ・入居に関する費用の改定 ・管理規程の改定 ・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。 ・構成メンバーには、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し、議事録は5年間保存します。

9 秘密保持

ホーム職員は、在職中、退職後に関わらず、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密を漏らしてはならない。またホームは、秘密保持に必要な処置を講ずるものとする。

10 ハラスメント

ホームは、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境をつくり、また利用者またはその家族が事業所職員に対して行う、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為が認められた場合には、速やかに必要な措置を講ずるものとする。

11 虐待防止

ホームは、入居者の人権の擁護・虐待等の防止等のため以下の取り組みを行う。

- ・虐待防止委員会の設置、委員長を選定、委員会の定期開催
- ・虐待防止に関する指針の整備

- ・従業者に対する研修の実施

1 2 感染症予防

ホームは、感染症の予防及びまん延の防止のため以下の取り組みを行う。

- ・感染症対策委員会の設置、委員長の選定、委員会の定期開催
- ・感染症対策に関する指針の整備
- ・従業者に対する研修の実施

1 3 業務継続計画

ホームは、業務継続計画の査定等にあたり、感染症や災害が発生した場合でも、入居者が継続して介護・生活支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともにその計画に必要な措置を講ずるものとする。

II 施設利用上の留意点

1 4 施設の利用について

利用上の留意点	
ごみ処理	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみは、職員が回収します。 ・粗大ごみ等の処分費用については、利用者の負担となります。
防音	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置を押してください。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。
禁止及び制限される行為等	<ul style="list-style-type: none"> ・入居契約書に禁止事項と制限される行為を定めています。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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

1 5 居室の維持・補修

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認められた時は、ホームが設置したものについては自ら補修します。入居者および家族等はホームが行う維持・補修に協力するものとし、ただし、入居者および家族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
ア 窓ガラスの取替 イ じゅうたん、カーテン等の取替 ウ 電球、蛍光灯の取替 エ その他	・劣化や自然災害等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ホームの負担とします。	・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。

1.6 共用施設及び共用設備の利用

項目	利用方法
事務室	・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で用件をお伝えください。
会議室	・各種の相談、会議の場として使用します。
緊急通報設備	・共用部には呼び出し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	・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。

1.7 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、職員の指示に従ってください。

火災	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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室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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 洪水等非常災害が発生した場合及び避難指示等が発令された場合には、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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 当施設内、隣接する建物、敷地内は禁煙です
防犯について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来訪者は事務室窓口で指名を記入して下さい。 ・ 挙動不審者を見かけたときは、直ちに事務員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

18 利用できる各種サービス

当ホームは、入居者に対して、重要事項説明書別添2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、5年間保存します

(1) 介護サービス

介護サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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「介護サービス等の一覧表」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保険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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、その状態及び時間、その際の入居者の心身状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、5年間保存します。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。

(2) 健康管理サービス

項目	内容
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	・くまざき内科との連携により日常の医療を支援します。
救急時対応	・急に身体の具合が悪くなった場合には、くまざき内科との連携をし、必要な対応を行います。

(3) 生活相談、生活サービス

項目	内容
生活相談	・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。
受付	・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、配達物保管、ご家族への連絡等
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	・ホームでは管理しません。

(4) その他の支援サービス

ホームは、重要事項説明書別添2「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

1.9 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「介護サービス等の一覧表」

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
居室費	・居室入居費	1日1000円
共益費	・共用施設等の維持費、管理費、電気代、寝具代、洗濯代、おむつ代を含みます。	1日500円
その他の費用	・予防接種代、理容代、持ち込み電化製品の電気代、クリーニング代	別途請求します。

(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	・長期不在にする場合は管理者に連絡をしてください。居室の保全については協議します。入居者の都合で不在にする場合は、居室費と共益費を徴収します。
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、入居者宛に前月分の費用項目の明細を付し毎月15日までに請求します。その金額を指定日に銀行口座から自動引き落としとします。その他、口座振り込み、窓口支払いの方法により、お支払いいただくことができます。
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、5年間保存します。

V 苦情対応

20 苦情対応

(1) 入居者および家族等は、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) 入居者および家族等は、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5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	連絡先
統括部長 武藤一郎	058-279-3116 受付時間 9:00~17:00 12月29日~1月3日までを除く平日

苦情相談機関名	連絡先
岐阜市高齢福祉課	058-265-4141(代) 受付時間 9:00~17:00 12月29日~1月3日までを除く平日

2.1 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を行います。

2.2 施行日

この管理規定は平成20年7月1日から実施します。

(変更)

この管理規程は令和1年10月1日から実施します。

この管理規程は令和7年3月1日から実施します。