

管理規程

住宅型有料老人ホーム りんごの花

(サービス付き高齢者向け住宅)

1. 目 的

この規程は、サービス付き高齢者向け住宅 住宅型有料老人ホームりんごの花（以下「ホーム」といいます。）の入居契約書を補完するものとして管理、運営並びに利用に関する事項を定めたもので入居者、同居者並びに来訪者（以下「入居者等」といいます。）が快適で心身とも充実、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. 遵守義務

- (1) ホームは前項の入居契約書及び本規定に従って管理運営を行い、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します。
- (2) 入居者等は、この規定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。

3. 入居者

入居者とは、概ね60歳以上の方をいいます。2人入居の場合は夫婦、親子、兄弟姉妹に限り

ます。
この管理規程は入居者のほか次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。

4. 同居者及び来訪者

同居者及び来訪者とは次の方をいいます。

(1) 同居者

- 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 同居者としては、ご家族やご親戚の方または介護人、看護師等の方が対象となります。
- ③ 同居者は1名とし、2人入居の場合、同居は認められません。
- ④ 同居者を希望される場合は、事前にホームの承諾が必要です。
- ⑤ 同居者は、その必要がなくなった時は、退去していただきます。
- ⑥ 同居者は原則としてホームでの食事提供のサービスを受けることができますが、その他のサービスを受けることができません。
- ⑦ 同居者については協議により使用料を入居者に負担していただきます。

(2) 来訪者

- ① 来訪者とは、入居者及び同居者以外の方であって入居者の生活支援以外の目的で来訪される方をいいます。
- ② 宿泊にはホームへの届出が必要です。なお、7日以上宿泊は有料とします。料金は協議により決定します。

5. 居室数・入居者定員

ホームの名称・居室数・入居者定員は、以下のとおりです。

住宅型有料老人ホーム りんごの花 居室25室・入居者定員29人

6. 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、消毒及び塵埃処理等に関する業務
- (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) 一時金の返還債務の保全業務（一時金を徴する場合に限る。）
 - (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) 入居者への業務報告
 - (10) 地域との協力

7. 居室設備及びその利用

入居者等は居室等を別表Ⅰ「居室等の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

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或いは不当な使用により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。

9. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は共用施設及び共同設備（以下「共同施設等」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時は管理者の承認を得るものとします。

10. 利用できる各種サービス

当ホームは、入居者に対して、別表Ⅲ「サービス一覧表」に掲げるサービスを提供します。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。運営は入居者等の意見を積極的にくみ上げるとともに、常に入居者等が意見を述べることができるように努めます。

(1) 介護サービス

- ① ホームにおいては、介護保険法に基づく介護サービスについて必要な場合は、入居者が個々に訪問介護事業所等と契約し、介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けることができます。
- ② ホームでは、介護保険に関係なく入居者の個人的な希望、又は個人の選択で介護サービスを受けることができます。
- ③ ホームは、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えない場合を除き、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、別紙Ⅰ「身体拘束に関する同意書」により家族に同意を得ます。また、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。ご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。

また、監督機関等から改善に係る指導があった場合には、その指導に従い改善等必要な措置を行います。

(2) 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提供します。

(3) 食事サービス

- ① 外部への業務委託等により毎日1日3食を提供する体制を整えます。
- ② 業務委託等の栄養士と連携をとり、医師の指導による療養食等を提供します。

(4) 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行います。

(5) レクリエーション等

文化・余暇利用活動や運動・娯楽等のレクリエーションに関する生活支援を行います。実施日時は施設内に掲示又は配布します。

(6) その他の支援サービス

ホーム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。

11. 費用及び使用料

(1) 前払金、月払い利用料については、入居契約書及び生活支援サービス契約書に基づきお支払いいただきます。各利用料等の詳細については、各契約書、別表Ⅲ「サービス一覧表」、別表Ⅳ「費用・使用料」等をご覧ください。

(2) 食費についての取扱い

朝食は前日の16時30分までに、昼食は当日9時まで・夕食は当日14時30分までに欠食の届けをした場合は、朝・昼・夜それぞれの単価を用いて喫食実績に基づき精算するものとします。

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。

(3) 入居者等が居室で使用する水道、電気の使用料は、入居契約書のとおりに負担いただきます。

(4) 入居者の個別的な選択により提供される個別的なサービスは、それぞれの具体的内容に従って、別途に、月毎の纏め払いによってご負担いただきます。

その内容は別表Ⅲ「サービス等の一覧表」をご覧ください。

(5) その他介護用品、消耗品は、別途実費にてご負担いただきます。

(6) 一時金、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。

(7) 費用の改定

入居契約書の規定に基づき、経済事情の変動、人件費等を勘案の上、協議うへ改定します。

(8) 支払方法

入居契約書及び生活支援サービス契約書に規定する費用及び使用料等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15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毎月28日までに銀行口座から自動引き落としとします。

12. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第9条の規定により、禁止又は制限される行為を定めております。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。

13. 修繕

契約期間中の修繕については、入居契約書第10条で定める。また、明渡し時の原状回復については、入居契約書第15条で定める。

入居者の希望により居室の造作・模様替え等を行う場合は、両者協議のうえ行うものとします。

14. 苦情処理

入居者からの苦情又はご意見は、別表Ⅴ「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

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処置を行います。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。

附則

この規程は、令和7年5月1日より施行する。

別表 I

居室等の使用細則

ホーム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定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、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いたします。なお、お使いになる場合には、施設との協議が必要です。
- (2) タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちで大きなウェイトを占めるといわれています。寝タバコや歩行中のくわえタバコをなさらないようお願いします。

2. 災害時の心構え

- (1) 大きな地震の時はおちついて行動し、まず火元を消してからクッションなどで身体を保護するようにしてください。
- (2) 火事について
万一自分の居室で出火した場合は、非常ベルを押すとともにナースコール等で速やかに事務室に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をしてください。火災発生時には、スタッフによる避難誘導を行いますので落ち着いて行動してください。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. 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ご協力が不可欠です。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とり合い防犯にご協力をお願いします。

4. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ等に分別して、廊下に設置の専用容器にお入れください。毎日定時に収集いたします。
- (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します。

5. 防音

ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は一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ご配慮ください。

6. 掲示

各種行事等の予定あるいはホームからの連絡事項等は主に談話室に掲示しますので、お見逃しのないようお願いします。

7. 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。費用負担を協議させていただきます。

8. 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が破損、汚損した場合、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。

9. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、ナースコール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。

10. 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。

以上

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 (フロント)	8:15～17:00	来訪者は受付で「ご面会カード」へ記入して下さい
正面玄関	7:00～21:00	21時以降及び7時以前の施設への出入りはインターホンを押していただければ、開閉いたします。
食堂・談話室	朝食 7:30～8:30 昼食12:00～13:00 夕食18:00～18:45	<p>身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合は居室まで食事を運びます。</p> <p>欠食の場合は朝食は前日の16時30分までに、昼食は当日9時、夕食は当日14時30分までに事務室まで連絡を下さい。追加の場合は1週間前までに申し出をお願いします。</p> <p>食堂・談話室、また共用の流し台はご自由にお使いください。</p>
郵便物	随時	郵便物・宅配便等の受取りは事務室で行い、配達物は居室まで配達します。
浴室	9 : 00～18 : 00	個人別に、予め利用日時を決めさせていただきます。 石鹸、タオル等は各自ご用意ください。
洗濯室	5 : 00～21 : 00	<p>洗濯機、乾燥機を各フロアーに用意しています。費用はかかりませんので、空いている時にご使用できます。</p> <p>洗剤類は各自ご用意ください。</p>
理・美容室	随時	有料予約制ですので、事務室へ申し込んでいただければご利用できます。
緊急通報装置		各居室及びトイレ、エレベーターホール、共用の浴室及びトイレには緊急通報装置を設置していますので緊急時に使用できます。
電話		事務室の固定電話を使用できます。費用は固定電話10円/3分 携帯電話50円/3分いただきます。各居室に固定電話を設置できますが、手続きは各自お願いします。
防災設備		各居室、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。
避難設備		<p>災害緊急時の通報体制〔緊急館内非常放送〕が流れますので、避難指示に従って下さい。</p> <p>避難通路、避難場所は「避難経路」にて確認してください。</p>
トイレ		トイレに備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使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

サービス一覧表（介護保険外）

項目	内容	料金
介護サービス	食事、排泄、入浴、整容、移動、移乗等身体に関する介護サービス	200 円/10 分
生活サービス	洗濯、掃除等家事全般に関するサービスや施設内の生活利便に関するサービス	200 円/10 分
食事サービス	毎日 1 日 3 食 食形態、食事制限、禁止食、療養食においても個別に対応できます。 原則、談話室での喫食となりますが、体調等により居室での喫食もできます。	朝食：445 円 昼食：715 円 夕食：660 円 治療食：実費
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行います。	基本サービス費に含む
状況把握サービス	安否確認、緊急時の対応、事務取次を行います。	基本サービス費に含む
服薬支援サービス	処方箋の受渡し、薬の受取り、仕分け、服薬介助を行います。	3300 円/月 （日割り）
外出支援サービス	病院等への送迎、付き添い。	300 円/10 分
救急車付添サービス	急変時家族に代わって救急車に付添必要な対応を行います	300 円/10 分 帰りの交通費は実費
買い物代行サービス	日用品等について注文を受け、購入してきます。	300 円/回 購入品については実費
理・美容サービス	協力理・美容院への取次。 施設内の理・美容室を使用いただけます。	実費

＊このサービスは、入居者の個人的な希望、又は個人の選択的な個別サービスです。

別表Ⅳ

費用・使用料

項目	内容	料金
敷金	入居時一時金。 退去時の修繕費等としてお預かりし、余剰金 はご返金いたします。	98,000 円
家賃	東棟 A タイプ 23 m ² 入居者 1 名 B タイプ 29 m ² 入居者 1 名バスキッチン付 き C タイプ 29 m ² 入居者 2 名 西棟 D タイプ 18 m ² 入居者 1 名 ※月途中での入退去については日割り	毎月、次月分 A 月額 49,800 円 B 月額 58,800 円 C 月額 51,800 円 D 月額 47,800 円
共益費	共用場所の使用料・水道光熱費、エレベータ ー使用料 ※月途中での入退去については日割り	毎月、次月分 月額 18,000 円
食費	朝食：445 円 昼食：715 円 夕食：660 円 合計：1,820 円／日 一日 3 食 30 日相当額 54,600 円／月	毎月、前月分 月額 54,600 円
水道光熱費	各居室の上下水道、電気代 ※月途中での入退去については日割り	毎月、次月分 月額 14,520 円
退去時清掃代	退去時の清掃、消毒	19,800 円～26,400 円
体験入居費 短期入居費 (1 ヶ月未満)	体験入居は 1 泊 2 日～最長 1 週間 ベッド、布団をご用意します。	5,300 円/泊 食事代別途

苦情処理

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出来ます。
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申立て者と協議し、問題の解決に当たります。
 - ③ 個別に対応が可能であるものに付いては、ホームは直ちに対処し、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、協議し報告します。
 - ⑤ 苦情解決の内容が管理規定の改定に及ぶ場合には、管理規程の改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して2年間保存します。

以上