

# 住宅型有料老人ホーム フレンズ 管理規程

## 1. 目的

この規程は住宅型有料老人ホームフレンズ施設利用契約書（以下「入居契約書」といいます。）に基づき「住宅型有料老人ホーム フレンズ」（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、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、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) 入居者等は、この規程及びホームが別に定める記載事項を遵守し、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65歳以上の要支援、要介護の方をいいます。  
この管理規程は、入居者のほか、次に述べる入居者等を対象とします。

## 4. 同居者及び来訪者

入居者等とは次の方をいいます。

- (1) 同居者
  - (ア) 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方をいいます。
  - (イ) ホームでは、同居者の入居は原則認めておりません。
- (2) 来訪者
  - (ア) 来訪者とは、入居者等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。
  - (イ) 宿泊にはホームへの届出が必要です。

## 5. 管理運営組織

ホームの居室数は18室、定員数は18名で詳細は重要事項説明書に記載しています。

ホームの管理運営のために、下記の部門を設置し、管理者の統括のもとにホーム

職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、基本的に、「施設職員の勤務表」の通りですが入居状況等により変動することがあります。

- (1) 健康管理サービス部門
- (2) 食事部門
- (3) 生活相談
- (4) 生活サービス部門
- (5) レクリエーション部門
- (6) 事務・管理部門

## 6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書の規定に基づき、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) 入居者が使用する居室及び、その備え付け設備（以下「居室」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

## 7. 居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等を別表1「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、一般居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、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、ただし、入居者等が故意また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。

## 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用設備（以下「共用施設等」といいます。）を別表2「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. 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、入居者と別表3「運営懇談会細則」により運営されます。

## 11. 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。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重要事項説明書「介護サービスの一覧表」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。ホームは、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) 健康管理サービス

(ア) 原則として年2回の健康診断及び定期健康診断の他健康相談等を別表4「健康管理サービス」に従って行います。

(イ) 協力医療機関及び協力歯科医療機関を定め、協力医療機関及び協力歯科医療機関等において、適切な治療が受けられるよう必要な協力をお願いするようにしています。

### (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。但し食事の回数は入居者の自己選択制です。

(イ) 食事サービスの提供は別表5「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6「生活相談・助言サービス」にて従って提供します。
- (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7「生活サービス」に従って提供します。
- (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。毎月レクリエーション活動予定表を作り、施設内に掲示または配布しますので参加・出席等について事前に事務室または担当者にご連絡ください。
- (6) その他の支援サービス  
ホームはこのほか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。ホームにおいては介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けるものとし、ただし緊急時の排泄介助、施設内の軽介助はホームが無料で提供するものとする。

## 12. 費用及び使用料

- (1) 月払いの管理費、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8「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生活支援サービス提供のための人件費、石鹸、トイレトーパー、有料のゴミ収集に係る費用。
- (3) 光熱水費についての取り扱い  
光熱水費は次のものに充当します。  
各居室、共同施設の水道光熱費。光熱水費は、入居契約後入居可能日以降に入居していない場合及び60日以上長期不在等の場合においては、60日を過ぎた翌月分から月3,000円減額いたします。
- (4) 食費についての取扱い  
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。  
食材費、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「別表8」の金額のとおりです。  
前日10:00までに欠食の届けをした場合は、喫食実績に基づき精算します。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。
- (5) 入居者等が居室で使用する、携帯、テレビに関するNHK、及び有料放送の使用料は、これを供給する事業者の料金規定及び支払方法によります。  
また、これらの料金の変更は、それぞれの公共料金の変更に従うものとします。
- (6) おむつ代は、別途実費にてご負担いただきます。
- (7) 利用料その他入居者が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。
- (8) 費用の改定  
入居契約書第28条の規定に基づき、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、運営懇談会の意見を聴いて改定します。
- (9) 支払方法  
入居契約書第23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

については、入居者宛に費用項目の明細を付し毎月分を翌月10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徴収します。入居者は、ホームの指定する銀行口座に振り込むか、直接ホームに持参する方法で、毎月20日までに前月分をお支払いいただきます。

**13. 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1項）とホームの承諾事項（同条2項）を定めております。該当項目につきまして、ホームは、このために従い、対応することといたします。

**14. 修繕**

入居契約書第21条3項で定める軽微な修繕については、別表9「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2項四号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議の上行うものとします。承諾願いをご提出ください。

**15. 苦情処理**

入居契約書第10条の規定に基づく入居者からの苦情またはご意見は、別表10「苦情処理細則」により解決を図ります。

**16. 事故・非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練**

別に定める事故防止・対応マニュアルを参照ください。また別表1第2項、災害時の心構えに従い、入居者の避難等適切な処置を行います。

非常時に備え、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。

**17. 管理規程の改定**

入居契約書第5条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ます。

**18. 施行日**

この管理規程は平成29年10月1日から実施いたします。

**19. ホームへの届出様式**

ホーム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が、それぞれの事項は下記を参照してください。

居室及び共用施設等建物、設備の一部を汚損、破損した場合

（入居契約書第21条）

長期不在する場合

（入居契約書第20条第3項）

契約書第29条, 第31条, 第42条に基づく通知を行う場合

（入居契約解約届出書）

入居契約書第37条に基づく通知を行う場合

（身上事項変更届）

身元引受人の変更等を行う場合

（入居契約書第36条）

返還金受取人の変更を行う場合

（入居契約書第39条第3項及び第42条）

来訪者が施設に宿泊しようとする場合

（管理規程第4の2号）

共用施設を利用しようとする場合  
（管理規程第9）  
施設内において食事をしない場合  
（管理規程第12の4号）

(別表1)

## 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

タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちの大半を占めるといわれています。当ホームでは、居室での喫煙を禁止し、ライター、たばこ等は事務所で保管し、喫煙スペースにて喫煙をすることを義務付けております。

### 2. 災害時の心構え

建物は準耐火構造の木造です。災害時の心構えとして以下の事を遵守して下さい。

#### (1) 地震について

木造のため相当な揺れをお感じになるとは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、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

居室から火を出した場合、延焼する恐れがあります。もし火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をしっかり閉めて、火や煙が室内に入らないようにしてください。また、電話、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。

なお、居室には火災報知機、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しっかり閉めて延焼防止を心がけてください。火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等、職員による避難誘導を致し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、階段等にもものを置かないようお願いいたします。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殆んどありません。また台風接近の際は、移動物をあらかじめ室内に入れる等の措置をお願いいたします。

#### (4) 非常用階段等について

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。

屋外階段が建物の北側に1箇所、非常時に使用していただきます。また階段には、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いたします。

### 4. 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等がご使用の場合には事務室に申し出てください。

### 5. ごみ処理

(1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別に、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、職員が行います。

## 6. 防音

戸の開閉音やテレビ、ラジ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ご配慮ください。

## 7. 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掲示板に掲示しますのでお見逃しのないようお願いします。

## 8. 居室の修理

居室の修理を行いたい場合は、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3項の規程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。

- ・クローゼット(収納)
- ・ナースコール
- ・テレビ回線
- ・スプリンクラー

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。

## 10. 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。ホームで対応できない場合には、主治医或いは協力医療機関の高屋医院、堀内歯科へ移送し医師の指示を得ます。

## 11. 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。

この細則は、平成30年11月1日から実施いたします。

(別表2)

## 共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室	9:00～17:00	原則としてホーム職員が常駐しています。万一不在等の時には、掲示板に連絡先、方法等表示していますので、ご確認ください。
正面玄関	7:00～19:00	時間外は従業員へ連絡して、許可を得て入退室してください。
食堂	朝食 7:30～8:00 昼食 12:00～13:00 夕食 17:30～18:30	別表5「食事サービス」参照
談話スペース	7:00～19:00	各種集会、趣味の集まり等いろいろな行事等に利用できます。
緊急通報設備		119番緊急通報装置を設置しています。トイレ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		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		火災等発生の際はスピーカーによる一斉放送を行う等、職員による避難誘導をいたします。また、避難用として東側の屋外階段と北西側の滑り台が利用できます。
ごみ収集		燃えるゴミ、燃えないゴミ別にポリ袋に入れ、廊下に設置の専用容器にお入れ下さい。 毎日定時に収集します。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙は使用しないで下さい。紙詰まりを起すおそれがあります。

## 運営懇談会細則

### 1. 目的

入居契約書第9条及び管理規程10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「住宅型有料老人ホーム フレンズ 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(管理者)、入居者(全員又は代表者)及び民生委員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. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として定例懇談会を年1回程度開催します。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) 懇談会は管理者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) 施設における入居者の状況、入・退居の状況、要支援者・要介護者の状況、サービス提供の状況
- (2) 各年度における介護保険収支、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、食費その他サービス費用及び使用料の改定
- (4) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (5) 入居者の意向の確認や意見交換
- (6) 各年度の職員数・職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況の説明等
- (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、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。
- (3) 要支援者・要介護者の身元引受人等には、原則として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、平成30年11月1日から実施いたします。

(別表4)

## 健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
定期健康診断	・健康診断：原則年2回	実費	
健康管理	・個人別健康管理	無料	
健康相談	・随時 管理者、介護員	無料	
慢性疾患管理	・入居者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。	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られ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施設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、健康状態について問い合わせることがあります。あらかじめご了承ください。

### ◆当施設協力医療機関

病院名称：高屋医院  
診療科目：内科  
所在地：青森市長島3丁目5番8号  
交通の便：当施設より約3km、車で約8分

### ◆協力歯科医療機関

医院名称：堀内歯科医院  
所在地：青森市中央1丁目27-1  
交通の便：当施設より約4km、車で約10分

(別表5)

## 食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事	朝食7:30~8:00 昼食12:00~13:00 夕食17:30~18:30	朝食1日400円 昼食1日400円 夕食1日550円	食事は自己選択制
治療食	慢性病等のためまたは一時的に治療食が必要な方には医師の指示を受けて治療食を提供します。	有料 要相談	必要
特別食	親しい仲間や家族、友人との会食、お祝いごとには、要望、予算に応じ特別食を提供します。なお、来訪者には入居者と同じメニューで食事の提供をいたします。	有料 要相談	必要
居室での食事	病気等の理由により食堂で食事ができない場合は、食事を居室までお届けいたします。下膳サービスもいたします。	無料	
嚥下困難食 ミキサー食 流動食等	嚥下、咀嚼困難時には誤嚥予防を必要と判断された場合には、ご家族様と相談の上、食事提供します。	有料 要相談	必要

- ◇ 食事を召し上がるかどうかは前日の10:00までに食事担当者に申し出てください。申し出がない場合は召し上がるものとして準備いたします。
- ◇ 病院・歯科医療機関等で担当医師から食事に関する指示書（食事箋）が出されている場合には、ホームの担当者にご提示ください。

(別表6)

## 生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
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、職員がいつでも相談に応じます。 例えば (食事、健康面、趣味、人間関係等)	無料	

※ 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7)

## 生活サービス

項目	内容	料金	予約
事務所管理人 及び職員	・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、手渡し、鍵の管理 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業者、クリーニング店、食料品店、生花店等の紹介	無料 利用に際し 自己負担	
当ホーム入退居 等、訪問介護に関する書類作成等の援助	・書類作成 例:公的書類等の記入、作成のお手伝い ・手続き 例:入居者の印鑑登録、住民票等役所手続き(司法書士業務に抵触しない範囲で)	無料	
金銭管理	原則として本人による管理としますが、認知症の場合など止むを得ない場合であって、身元引受人等の承諾を得た時には、別に定める預かり金等管理規程に基づき金銭管理を行います。	1ヶ月 2,000円	
不在中の居室管理	・入居者が居室を空けられる場合希望により次のサービスを提供します。 防災、防犯等のチェック。 入居者不在時の入室についての承諾をあらかじめいただきます。	無料	
ごみ収集	廊下に設置の専用容器にお入れ下さい。 毎日定時に収集します。	管理費に含まれる	
内部情報サービス	・施設内で行われる諸サービスのスケジュール・内容及び日常生活における諸連絡については、原則として、玄関ホール脇の掲示板によりお知らせします。	無料	
葬儀関連	・葬儀・仏儀については入居者、身元引受人等との相談により、諸種便宜をはかります。	無料	

(別表8)

### 月払い費用及び使用料一覧表

項目	料金
居室料	一人入居 月額36,000円. 31,000円
管理費	月額7,000円
光熱水費	月額11,000円 暖房費10月～5月8,000円加算
食費	日額 3食1,350円 月額 30日で40,500円. (朝食400円) (昼食400円) (夕食550円) 治療食(日額) 要相談 特別食(1食) 要相談 嚥下困難食(1食) 要相談
公共料金等	共用設備の電気水道等の公共料金は水光熱費の中に含まれるが、NHK及び有料テレビの料金は各自支払いとなります。 *持ち込み電化製品については1台につき、月額1,000円お支払い頂きます。
電話料	個人の携帯電話料金、固定電話設置費用並びに利用料金は各自でお支払い頂きます。
体験入居	一泊3,000円(食事、夕食・朝食2食分含む)

(別表9)

## 修繕項目と費用負担

入居契約書第21条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. 電球、蛍光灯の取替え	○	
2. 給水栓の取替え	○	
3. 排水栓の取替え	○	
4. その他軽微な修繕	要相談	要相談

◇ 入居者の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。承認願いをご提出ください。

(別表10)

## 苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第10条の規程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. 苦情の申し立てと処理の手順は次のとおりです。
  - 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ついては、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。
  - ⑤ 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、別表3「運営懇談会細則」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難しい場合には、青森市役所福祉部介護保険課に苦情を届け出すことができます。
5. 当事者間での解決がつかない場合は、公的機関の相談窓口での相談等によるほか、入居契約書第44条に従って青森地方裁判所に提訴することができます。
6. 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。
7. 施行日  
この細則は、平成30年11月1日より実施します。

担当者・責任者を明確に記載するか  
BCPに関して記載するか