

住宅型有料老人ホーム「サンケア押野」管理規程

この規定は、住宅型有料老人ホーム「サンケア押野」入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）第4条に基づき定められたもので、施設と入居者及び来訪者（以下「入居者等」といいます。）がその適用を受けます。

1. 管理・運営組織と入居者の定員等

施設の運営のために、施設長の統括の下に施設職員を配置します。

施設の入居者の定員は、52人とします。（居室数：50室）

2. 管理・運営業務

施設では、次の業務を行います。

- （1）土地及び建物又は共用施設・設備の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵芥処理等に関する保守点検業務
- （2）専用居室及び備え付けの附属設備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）各種サービスの提供に関する業務
- （4）防犯・防災に関する業務
- （5）広報・連絡及び渉外業務

3. 名簿の整備

施設では、入居されておられる方とその身元引受人等の方の氏名と連絡先を記載した「入居者名簿台帳」を整備し、緊急時に即応できる体制を作ります。

また、既に入居されておられる方の台帳を整備して事務所に備え付け、入居者の的確な把握に努めます。

4. 専用居室の設備及び利用

入居者等は、専用居室及び備え付けの附属設備（以下「専用施設等」といいます。）を別表Ⅰ「専用施設等の利用について」に基づいて、これを利用します。

5. 共用施設及び共用設備の利用

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Ⅱ「共用施設等の利用について」に基づいて、これを利用するものとします。

6. 施設台帳の整備

施設の専用居室と共用施設のすべての施設と設備の仕様と数量等の台帳を整備し、これを事務所に備え付けておきます。

7. 利用できる各種サービス

施設では、入居契約書第3条に定める次の各種サービスを提供します。

その具体的内容については、別表Ⅲ「提供サービス一覧表」のとおりとします。

- (1) 健康管理サービス（定期健康診断・健康相談、協力医療機関）
- (2) 食事サービス（食事の提供、居室への食事提供、特別食の提供）
- (3) 生活相談、助言サービス（一般及び専門生活相談）
- (4) 生活サービス（フロントサービス）
- (5) その他の支援サービス（理美容サービス、金銭出納管理サービス又は代金支払代行サービス、付添い又は見守りサービス等）

8. 月払いの利用料等（介護支援費、食費、介護居住費）とその他の費用

- (1) 月払いの利用料等に該当するサービス（以下、「月額利用料サービス」という。）及び入居者の希望により施設又は外部機関が提供した各種サービス等に係る諸費用については、別表Ⅳ「月額利用料と諸費用一覧表」のとおりとします。
- (2) 月額利用料サービスの具体的内容や考え方
 - ① 介護支援費の使途内訳は、施設が提供する「健康管理サービス、生活相談・助言サービス、生活サービス」に係る施設職員の人件費及び施設が負担する事務費・事業費相当額で、入居者の希望により外部機関が提供する各種サービス等に係る諸費用以外のものに充当します。
 - ② 食費の使途内訳は、別表Ⅲ「提供サービス一覧表」の食事の提供（一日3食）に係る調理等に要する人件費相当額及び食材料費相当額に充当します。
 - ③ 介護居住費の使途内訳は、目的施設（供用施設等）及び専用施設等の1月あたりの利用料相当額に充当します。
- (3) 月額利用料サービスの計算方法
 - ① 月額利用料サービスは、毎月1日を起算日として、その月の末日までの1月間を当該月額利用料のサービス期間とします。
 - ② 入居契約の開始日以降において、入居者の事由による入院治療及び外出外泊等により、施設が月額利用料サービスに充当する各種サービスを提供していない場合又は入居者が専用居室を長期不在とする場合であっても、規定の月額利用料を支払うものとします。但し、新規入居契約の開始日又は入居契約の終了による退去日が月の途中である場合は、1月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、1月を30日として日割り計算した額を利用日数に基づいて計算した金額とします。

(4) その他の費用の具体的内容や考え方

- ① 入居者等が専用居室で使用する水道、電気、給湯、冷暖房等の光熱水費に係る使用料については、月額利用料サービスの介護居住費に含まれます。

但し、電話、FAX、インターネット等の通信運搬費に係る設置費用や利用料等については、各入居者がこれらを供給する事業体の料金規定及び支払方法に基づき、契約又は費用負担するものとします。

- ② 入居者が各種の供用施設を利用する場合の利用料及びその他あらかじめ施設が定めた料金表に基づき、入居者の希望により事業者が提供した各種サービスの利用料については、別表Ⅳ「月額利用料と諸費用一覧表」のとおりとします。

(5) 請求期日と支払方法

- ① 月額利用料サービスに係る介護支援費・食費・介護居住費は、サービス提供月の末日までにお支払いいただく「前払い方式」とします。毎月1日を起算日として、その月の末日までの1月間の請求内訳をサービス提供月の20日までに送付いたしますので、サービス提供月の末日までにお支払い下さい。

- ② 前記(4)に規定する月額利用料と諸費用は、毎月1日を起算日として、その月の末日までの1月間の請求内訳を翌月の20日までに送付いたしますので、サービス提供月の翌月25日(土日祝日の場合は翌営業日)までにお支払い下さい。

- ③ 支払方法は、原則として銀行口座からの自動引落とします。入居者は、施設の指定する銀行から入居者名義または身元引受人の口座から毎月22日(土日祝日の場合は翌営業日)に自動振替の方法、ホームの指定する銀行口座への振込(手数料別途要)、または直接ホームに持参する方法にて、末日迄にお支払いいただきます。

(6) 月額利用料サービス費負担軽減制度

利用者の経済状況により生活の継続が困難であり、特別な理由として認められた場合に月額利用料サービスに係る介護支援費・食費・介護居住費を当該利用料の負担軽減をするものとします。

但し、老人福祉法又は介護保険法等関係諸法令の改正があった場合は、当該月額利用料サービス費負担軽減額を変更するものとします。

減額対象者	サンケア押野減免
生活保護	
2段階相当	12,000 円
3段階相当	6,000 円

(7) 会計帳簿の整備

施設では、伝票、請求書、領収書等を整理して金銭出納帳、元帳等の会計帳簿を整備し、これを事務所に備え付けておきます。

9. 苦情の受付と解決方法

(1) 苦情受付の専用窓口

施設では、施設の管理・運営又は利用できる各種サービスに関する苦情や相談を以下の専用窓口で受け付けます。

また、苦情受付ボックスを各階のフロントに設置しています。

- ① 苦情受付担当者 【職 名：事務員/施設長】
- ② 苦情解決責任者 【職 名：施設長】
- ③ 受 付 時 間 【毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00】

(2) 苦情の解決方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

④ 行政機関その他苦情受付機関の紹介

上記③で解決できない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることができます。

石 川 県 長 寿 社 会 課	◆ 所 在 地 金沢市鞍月 1 丁目 1 番地 ◆ 電 話 番 号 076-225-1417 ◆ 受 付 時 間 9：00～17：00
石 川 県 福 祉 サ ー ビ ス 運 営 適 正 化 委 員 会	◆ 所 在 地 金沢市本多町 3-1-10（社会福祉会館内） ◆ 電 話 番 号 076-234-2556 ◆ 受 付 時 間 9：00～17：00
野々市市役所 介護長寿課	◆ 所 在 地 野々市市三納 1 丁目 1 ◆ 電 話 番 号 076-227-6066 ◆ 受 付 時 間 9：00～17：30

10. 非常災害対策

施設の非常災害対策については、消防法施行規則第 3 条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処する計画に基づき行うとともに、消防法第 8 条に規定する防火管理者を置き、次の具体的な対策を行います。

- (1) 防火管理者に施設長を充て、火元責任者には各担当職員を充てます。
- (2) 自主点検は、火災・危険の排除を主眼とした簡易な検査を始終業時に行います。
- (3) 非常災害用の設備点検は、契約保守業者に依頼するものとし、点検にあつては防火管理者が立ち会います。
- (4) 非常災害用設備は、常に有効に保持するよう努めるとともに法令に定められた基準に適

合するように努めます。

- (5) 火災の発生、地震及びその他の災害が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊の編成により、任務の遂行に当たります。

また、地域住民及びボランティア組織等とも日常の連携を密にし、緊急時の応援、協力体制を確保します。

- (6) 防火管理者は、次のとおり従業者に対して防火教育及び消防訓練を実施します。

- ① 年2回以上の防火教育及び消火、通報、避難のための基本訓練
- ② 年2回以上の入居者を含めた総合訓練
- ③ 随時、非常災害用の設備の使用方法的周知徹底

- (7) その他必要な災害防止対策等に関しては、別に「消防計画」を定めます。

11. 事故発生時の対応

施設の管理・運営又は利用できる各種サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに行行政機関及び入居者の家族等（身元引受人）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。施設は、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録し、各種サービスの提供により損害すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとします。

なお、施設における事故の発生又はその再発を防止するため、別に「事故発生防止のための指針」を定め、施設職員に周知徹底を図ります。

12. 緊急時の対応

- (1) 入居者の急病・負傷の場合の応急処置

- ① 常に入居者の身体及び健康に関する状態を把握するとともに、身体及び病状の変化を観察します。
- ② 「応急処置マニュアル」を制定するとともに、入居者の身体及び健康状態の把握の方法と急変する内容等の着眼点及び応急処置の方法等を全職員に対して教育訓練を実施します。
- ③ 入居者の身体及び病状等の急変が生じた場合には、速やかに施設長に報告するとともに、必要に応じて主治医（ホームドクター）又は協力医療機関に連絡を行います。

- (2) 緊急時の対応

- ① 入居者の身体及び病状等の急変時に係る適切な対応体制を整備するため、「緊急時対応マニュアル」を制定するとともに、入居者の身体及び病状等の急変が生じた場合の対応方法に関する職員研修を実施します。
- ② 24時間365日、緊急時の対応や相談ができる協力医療機関（金沢西病院）や医療関係者（ホームドクター、24時間看護師配置）を確保します。
- ③ 緊急時の対応がより円滑に行われるように、協力医療機関との間に、夜間における場合を含めて、あらかじめ緊急時の対応についての取り決めを定めます。

13. 管理規程の改定

管理規程の改定を行う場合は、運営懇談会等の意見を聴くものとします。

14. 施設への届出様式

施設に届け出る必要のあるものは、それぞれ当施設の定める様式によって届け出るものとします。

附 則

この規定は、平成 23 年 6 月 1 日から施行する。

別表 I

専用施設等の利用について

1. 専用居室の施錠管理 専用居室を出られる時は必ず鍵をかけて下さい。 また、外出時にはフロントに鍵を預けて下さい。
2. テレビ・ラジオ等音響機器の利用方法 テレビ・ラジオ等音響機器の夜間における利用は他の入居者の迷惑にならないようボリュームを落として利用して下さい。
3. 修理・造作改造・模様替え 専用居室の修理・造作改造・模様替えを行いたい場合は、事前にご相談下さい。
4. 来訪者等の把握・管理 外部からの来訪者等がある場合は、フロントを通して下さい。
5. 備え付けの附属設備の修理・取替え あらかじめ居室に備え付けられた設備・備品は次のとおりです。 洗面台、冷暖房機（エアコン）、テレビ、寝具、チェスト、カーテン、緊急通報装置、消防設備です。 これらが破損、毀損した場合は、もともとこれらに欠陥があった場合及び通常の使用による損耗については、施設の負担で修理もしくは取替えを行います。
6. 長期不在中の居室の保全管理 入院、旅行等により専用居室を7日間以上不在とされる場合は、施設保全のため2日に1回は換気その他のために職員が専用居室に出入りすることがあります。
7. 緊急時対応の附属設備 (1) 緊急連絡設備 緊急通報装置（ナースコール）は、ベッドサイドに設置されています。 健康上、防災上等の緊急時には「緊急用押しボタン」を押して通報して下さい。 通報があり次第、スタッフが駆けつけ対応いたします。 (2) 消防・防災設備 各専用居室には火災時に反応する熱感知機を設置しています。 熱感知器は火災の発生を感知して施設全体の防災装置を作動させる設備です。
8. その他の留意事項 (1) 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下さい。 (2) 当施設は全館禁煙です。専用居室におきましても喫煙はご遠慮願います。

別表Ⅱ

共用施設等の利用について

項 目	利 用 時 間	共 用 施 設 等 の 概 要
フロント（受付）	9：00～17：00 （月曜日～金曜日）	各階の事務所前に設置しています（時間外のご利用は事前にお申し付け下さい）。
正 面 玄 関	9：00～20：00	外出時間や来訪者の面会時間は、左記の利用時間となります。 なお、時間外のご利用もできますので、フロントに相談の上、お申し付け下さい。
居 間 ・ 食 堂	7：30～ 8：30 12：00～13：00 17：30～18：30	入居定員 52 名の方の居間・食堂として、利用できます。食事は 1 階の厨房室にて調理し、出来立ての食事を提供します。
談話コーナー	随 時	来訪者や他の入居者、職員との個別歓談や個別相談の場として利用できます。
一 般 浴 室	9：00～12：00 13：00～17：00	各階に個室浴槽を設置しています （1 階：2 箇所、2 階：2 箇所）。
リ フ ト 浴 室	9：00～12：00 13：00～17：00	2 階に個室のリフト浴槽を設置しています。
洗 濯 室	随 時	各階に洗濯室とサンルームを設置しています
緊急連絡設備	常 時	共用トイレ、脱衣室・洗濯室に各設置しています。
消防・防災設備	常 時	自動火災報知器、非常放送設備、誘導灯、消火器、スプリンクラー設備等を設置しています。
共 用 ト イ レ	随 時	1 階に 4 箇所、2 階に 4 箇所設置しています（全て車椅子対応可）。

※ 緊急通報装置は、各ナースコールをスタッフルーム（宿直室）に設置する受信機及び常時施設職員が携帯する『PHS』に通報することができます。

提供サービス一覧表

1. 健康管理サービス

提供サービス名	具体的なサービスの内容
定期健康診断	年2回以上の定期健康診断を受診する機会を提供します。 (問診、血圧、体温、脈拍等の測定を実施します。)
健康相談	入居者の心身等の悩みについて相談に応じ、必要があれば外部の専門家を紹介し健康の維持に努めます。
協力医療機関	① ホームドクターサービス ◆ 名 称：いりたに内科かかりつけクリニック ◆ 所 在 地：金沢市上安原 2-196 ◆ 診療科目：内科 ◆ 協力内容：健康相談、健康診断、訪問診療、往診 ◆ 名 称：わかくさホームケアクリニック ◆ 所 在 地：金沢市若草町 5-6 ◆ 診療科目：内科 ◆ 協力内容：健康相談、健康診断、訪問診療、往診 ◆ 名 称：金沢はっぴいクリニック ◆ 所 在 地：金沢市伏見台 1-1-1 ◆ 診療科目：神経内科 ◆ 協力内容：健康相談、健康診断、訪問診療、往診 ◆ 名 称：メディカルらいふクリニック ◆ 所 在 地：野々市市横宮町 86-2 ヴァンソレイユ 3F ◆ 診療科目：内科 ◆ 協力内容：健康相談、健康診断、訪問診療、往診 ② 訪問歯科診療サービス ◆ 名 称：クラウン歯科クリニック(院長：南部泰啓) ◆ 所 在 地：金沢市新神田 5-39 ◆ 診療科目：歯科 ◆ 協力内容：訪問歯科診療(必要に応じて) ◆

※ 上記 協力機関の健康管理サービスは、入居者の選択又は希望により提供するサービスで、診療・入院治療を義務づけるものではありません。
また、優先的な診療・入院治療を保証するものでもありません。

2. 食事サービス

提供サービス名	具体的なサービスの内容
食 事 の 提 供	一日3食のお食事を栄養や入居者の心身の状況、嗜好等を考慮した献立により、次の時間に食事を提供します。 ◆ 朝 食：7：30～8：30 ◆ 昼 食：12：00～13：00 ◆ 夕 食：17：30～18：30
居室への食事提供	入居者の自立支援のため、可能な限り離床して、食堂にて食事をとっていただくことを原則としていますが、やむを得ず居室での食事を希望される方は、居室で召し上がることができますので、フロントにお申し込み下さい。 なお、常時居室への食事提供又は居室にて食事を召し上がることは原則できません。
特 別 食 の 提 供	ホームドクター又は入居者の治療を担当する医師の特別の指示がある場合には、その指示により特別の食事を提供します。（フロントに相談の上、お申し込み下さい。）

3. 生活相談、助言サービス

提供サービス名	具体的なサービスの内容
一 般 生 活 相 談	施設での日常生活での心配事や悩み事などについて、一般的に対応や照会ができる相談や助言に応じます。 お気軽にフロント又は施設職員にお申し付け下さい。
専 門 生 活 相 談	入居者の生活全般に関する諸問題について、専門的な相談や助言が必要な場合には、適切な対応ができる専門家又は行政機関等への取次・紹介、仲介手続等の援助を行います。

4. 生活サービス

提供サービス名	具体的なサービスの内容
フロントサービス	各種サービス等の受付・相談、外部機関等への取次・紹介及び身元引受人等への連絡・調整業務を行います。 来訪者の受付、入居者への郵便・新聞等の取次、施設内の案内等一般フロント業務を行います。

5. その他の支援サービス

提 供 サ ー ビ ス 名	具体的なサービスの内容
理 美 容 サ ー ビ ス	入居者の希望又は選択により、理美容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。 専門の理美容師が各専門居室にて、カット・洗髪・顔そり等の理髪サービスを提供いたします。 原則として、毎月第1水曜日、第2水曜日の午後13時～15時までは出張理髪サービスを提供しますので、実施日の3日前までにフロントまでお申し付け下さい。
金銭出納管理サービス 代金支払代行サービス	入居者又は身元引受人の希望により、入居者の日常生活上必要となる諸費用及び入居者が指定する事項に関する費用の支払い等に係る金銭の入出金代行管理サービス又は代金支払代行サービスをご利用いただけます。 金銭出納管理サービスの概要は以下のとおりです。 ◆ 入居者から寄託された金銭は、封金する等して事業所の金銭又は他入居者の金銭と混同しないよう個別に管理します。 - また、事業者は金銭の受け払いについて個別に金銭管理出納簿を作成します。 ◆ 預り金からの出金依頼があった場合は、その支出状況を明らかにするため、事業者は金銭管理出納簿に必要事項を記入し、納品書・請求書・領収書等の証憑に基づき出金管理を行います。 ◆ 事業者は、入居者又は身元引受人に対し金銭出納管理の状況について、金銭管理出納簿等を1ヶ月毎に書面で報告します。 代金支払代行サービスの概要は以下のとおりです。 ◆ 入居者の生活必需品等の立替購入又は日常生活上必要となる諸費用に係る代金の立替払い等を行い、領収書等の証憑に基づき1ヶ月毎に事業者が請求するサービスです。
付き添いサービス 見守りサービス	入居者又は身元引受人の希望又は申し出により、以下の付添い・見守りサービスをご利用いただけます。 ◆ 協力医療機関への付添い、見守り ◆ 通院時又は入退院時の付添い、見守り ◆ 緊急時対応等による専用居室での見守り、病院への付添い

別表Ⅳ

月額利用料と諸費用一覧表

１．月額で徴収される利用料

項 目	月額利用料 (30 日あたり)	備 考
介護居住費	76,740 円 ～ 95,940 円	健康管理サービス、生活相談、助言サービス（一般及び専門生活相談）生活サービス（フロントサービス）に係る施設職員の人件費及び施設が負担する事務費・事業費相当額
食 費	22,200 円	入居契約書第 12 条 1 項及び 2 項、第 23 条 1 項及び 2 項該当
共益費	18,000 円	専用居室及び備え付けの附属設備、共用施設及び共用設備の利用料。専用居室で使用する光熱水費を含む。電話料等の通信運搬費は含まれません。

２．サービスの利用毎に徴収される諸費用

提供サービス名	諸費用・利用料	備 考
特 別 食 の 提 供	実費入居者負担	入居契約書第 12 条第 3 号該当、 <u>月額食費とは別途費用負担となります。</u>
理美容サービス	カット：2,370 円～ 顔そり： 550 円～	その他、パーマ／ヘアカラー等の理美容サービスを実費相当額にて提供します。
金銭出納管理サービス 代金支払代行サービス	1,500 円（月額） 300 円（1 件）	金銭の入出金管理又は代金の立替払い等に係る月額の利用料となります。
付 添 い サ ー ビ ス 見 守 り サ ー ビ ス	1 時間：1,500 円	<u>フロントサービスの利用時間外については、1 時間：3,000 円となります。</u>

３．入居者の希望により外部機関が提供したサービス等に係る諸費用

提供サービス名	その他入居者の負担となる事項の概要
定 期 健 康 診 断 健 康 相 談	健康診断の受診費用及び外部の専門化による健康相談に要した費用は、入居者の実費負担となります。
協 力 医 療 機 関	医療を受けるに当たって医療に要する費用は、医療保険の給付対象とならない費用を含めてすべて入居者の実費負担となります。
生 活 相 談 ・ 助 言	専門的な相談や助言を外部の専門家から適切な対応を受ける場合に要する費用は、すべて入居者の実費負担となります。
教 養 娯 楽 費	レクリエーションやクラブ活動での材料代及び新聞購読料や入居者の嗜好による教養娯楽費は、入居者の実費負担となります。
日 用 品 費	施設が提供する日常生活品以外の購入代金及び紙おむつ等の介護用品に要する費用は、入居者の実費負担となります。