

住宅型有料老人ホーム

サンケア入江

管 理 規 程

メディカル・スタッフ・サービス株式会社

目次

1. 目的	3
2. 設置者と入居者の義務	3
3. ホームの管理運営組織	3
4. 居室	3
5. 共用施設及び共用設備の利用	3
6. 管理・運營業務	3
7. 運営懇談会	4
8. 各種サービス	4
9. 月払いの利用料等とその他の費用	5
10. 苦情対応	5
11. 非常災害対策	6
12. 事故発生時の対応	7
13. 管理規程の改定	7
14. 施設への届出様式	7
別表Ⅰ（専用施設等の利用について）	8
別表Ⅱ（共用施設等の利用について）	9
別表Ⅲ（提供サービス一覧表）	10
別表Ⅳ（月額利用料と諸費用一覧表）	12
別表Ⅴ（運営懇談会細則）	13
様式1（入居解約届出書）	14
様式2（契約内容変更申請書）	15

住宅型有料老人ホーム サンケア入江管理規程

1. 目的

この規定は、入居契約書を補完するものとして同第4条および第5条の規定に基づき「サンケア入江」（以下「ホーム」といいます。）の管理・運営並びに利用等に関する内容を定めたもので、ホームの良好な生活環境を確保して、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の一助となることを目的とします。

2. 設置者と入居者の義務

- (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、入居者にとり良好な生活環境の保持に努めるとともに、各種のサービスを提供します。
- (2) 入居者は、入居契約書及びこの管理規程を遵守するものとします。

3. ホームの管理運営組織

ホームの管理運営のために以下の部門を設置し、施設長の統括のもとに職員が入居契約書に規定された様々な業務を行います。その職員体制は重要事項説明書に記載します。

- ・ 事務、管理部門
- ・ 生活サービス部門
- ・ 健康管理部門
- ・ 介護部門

4. 居室

- (1) ホームの居室数は22室で入居者の定員は、22人です。
- (2) 入居者等は、専用居室及び備え付けの附属設備（以下「専用居室等」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

共用施設及び共同設備（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. 管理・運營業務

ホームでは、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) 専用居室等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) 帳簿の作成及び記録の保存業務
- (5) 防犯・防災に関する業務
- (6) 広報・連絡及び渉外業務
- (7) 委員会の設置及び開催
- (8) 職員の管理と研修
- (9) 地域との協力

7. 運営懇談会

入居者の意見や要望をできる限りホームの管理や運営に反映させるため、入居契約書第 7 条に従って、ホーム職員と入居者代表をメンバーとする運営懇談会を設置し、別表Ⅴ「運営懇談会細則」に従って運営します。

8. 各種サービス

ホームは、入居者に以下のサービスを提供します。また、運営懇談会を通じるなどして入居者の要望を踏まえ、サービスの質の向上に努めます。

(1) 介護サービス

- ① ホームは、要介護の入居者に対して、それぞれの心身の状況に応じて日常生活において必要な介護等のサービスを提供します。その内容や費用は別途、重要事項説明書に添付されている「有料老人ホームが提供するサービスの一覧表」に示します。
- ② ホームは、介護サービスの提供にあたって入居者の生命・身体・健康・財産を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、他に代替手段がなく、事態が逼迫し緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、その態様及び時間・その際の入居者の心身状況・緊急やむを得なかった理由を記録し、5 年間保存します。家族等へ報告するとともに、要求がある場合及び監査機関等からの指示等がある場合は、これを開示します。また、監査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。
- ③ 身体拘束等の適正化を図るために、身体拘束等の適正化のための指針を整備します。また、身体拘束等の適正化のための委員会を設置し、3 か月に 1 回開催するとともに、その結果について、職員等に周知徹底を図ります。定期的に研修を実施します。
- ④ 感染症が発生し、又はまん延しないように、指針を整備します。また、事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。定期定期に研修及び訓練を実施します。

(2) 健康管理サービス 【入居契約書第 11 条関係】

ホームは、年 2 回以上の定期健康診断を受診する機会を設けるほか、健康相談等を実施します。詳細は別表Ⅲ 1「健康管理サービス」に示します。入居者の依頼があれば、必要に応じて協力医療機関及び協力歯科医療機関を紹介し適切な治療を受けられるよう努めます。

(3) 食事サービス 【入居契約書第 12 条関係】

- ① ホームは毎日 3 食を入居者に提供する体制を整え、必要な職員を配置します。
- ② ホームは、委託先の厨房と連携し、医師の指導による治療食等をできる限り提供します。
- ③ 食事サービスの内容は、別表Ⅲ 2「食事サービス」に示します。

(2) 生活相談・助言サービス 【入居契約書第 13 条関係】

ホームは、入居者の日常生活全般に関する問題について、相談に対応します。詳細は、別表Ⅲ 3「生活相談・助言サービス」に示します。

(3) 生活サービス 【入居契約書第 14 条関係】

ホームは、生活利便に関するサービスを行います。詳細は、別表Ⅲ 4「生活サービス」に示します。

(4) その他の支援サービス 【入居契約書第 15 条関連】

ホームは、その他生活に必要なサービスをご利用いただけるサービスを行います。詳細は別表Ⅲ 5「その他の支援サービス」に示します。

9. 月払いの利用料等とその他の費用

- (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ホーム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」に示します。
- (2) 費用は、ホームが請求明細書を付けて、毎月 1 日を起算日として、その月の末日までの 1 月間をサービス提供月の 15 日までに請求し、毎月 22 日にその金額を金融機関の口座から自動引き落としとします。入居者は、ホームが指定する金融機関に普通口座を設け、その口座から毎月 22 日（土日祝日の場合は翌営業日）に自動振替の方法により支払います。（手数料別途要）

10. 苦情対応

(1) 苦情受付の専用窓口

ホームでは、ホームの管理・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。

- ① 苦情受付担当者 【職 名：施設長】
- ② 苦情解決責任者 【職 名：取締役】
- 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。

金沢市介護保険課	◆ 所在地	金沢市広坂 1-1-1
	◆ 電話番号	076-220-2264
	◆ 受付時間	9:00~17:45

11. 非常災害対策

ホーム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（建物全体法人が担当）を置き、次の具体的な対策を行います。

- (1) 防火管理者に建物所有者の総務部長を充て、火元責任者には施設長を充てます。
- (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。

- (8) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計

画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

- ① 業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的を実施
- ② 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を実施

12. 事故発生時の対応

ホームの管理・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。ホームは、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、ホーム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、職員に周知徹底を図ります。

13. 管理規程の改定

管理規程の改訂を行う場合は、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

入居契約書及び管理規程に定めるホームに届け出る必要のあるものは、それぞれ当ホームの定める様式によって届け出るものとします。

- ・様式 1 入居解約届出書
- ・様式 2 契約内容の変更等を行う場合(入居契約書第 36 条)

附 則

この規程は、令和 3 年 6 月 1 日から施行します。

この規程は、令和 5 年 2 月 1 日から施行します。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行します。

この規程は、令和 6 年 7 月 1 日から施行します。

この規程は、令和 7 年 4 月 1 日から施行します。

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、外出時には事務所に鍵を預けて下さい。鍵を紛失した場合、あるいは鍵を破損した場合は必ず事務所へご連絡下さい。
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、事務所を通して下さい。
5. 備え付けの附属設備の修理・取替え あらかじめ専用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）、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. 長期不在中の専用居室の保全管理 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、専用居室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、施設職員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及びスプリンクラーが設置されています。熱感知器及びスプリンクラー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
正 面 玄 関	9：00～17：00	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。常に施錠されています。インターホンにて事務所およびスタッフコーナーにある固定電話、スタッフが携帯しているスマートフォンにて開錠し入室していただきます。なお、時間外のご利用もできますので、施設にご相談下さい。
食 堂	7：30～ 8：30 12：00～13：00 17：30～18：30	入居定員 22 名の方の居間・食堂として、利用できます。食事は隣接の想愛入江の厨房室にて調理し、出来立ての食事を提供します。
相談室・居間	随 時	来訪者や他の入居者、職員との個別相談や個別相談の場として利用できます。
一 般 浴 室	9：30～11：30 14：00～17：00	1 階に個室浴槽を設置しています。
機 械 浴	9：30～11：30 14：00～17：00	入居者の身体の状態に応じて、1 階のシャワー浴槽又は臥床浴を利用できます。
洗濯室・サニールーム	随 時	洗濯・乾燥機を設置しています。（1 階：1 台、2 階：3 台）
緊急連絡設備	常 時	各共用トイレ、脱衣室・洗濯室に各 1 箇所設置しています。
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 1 箇所、2 階に 2 箇所設置しています。（車椅子対応可）

※ 緊急通報装置は、各コールをスタッフルームに設置する受信機に通報することができます。

別表Ⅲ

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1回以上の定期健康診断を受診する機会を提供します。
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。
紹介医療機関	① 紹介医療機関 ◆ 名 称：池田クリニック 所 在 地：金沢市畝田東3丁目535 診療科目：内科・腎臓内科 協力内容：健康相談、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・血液内科 協力内容：健康相談、訪問診療・往診 ◆ 名 称：水口内科クリニック 所 在 地：金沢市鞍月5-219 診療科目：内科・呼吸器内科 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丁目1-1 診療科目：内科・循環器内科 協力内容：健康相談、訪問診療・往診 ◆ 名 称：村田医院 所 在 地：内灘町鶴ヶ丘2-8 診療科目：内科・泌尿器科 協力内容：健康相談、訪問診療・往診 ◆ 名 称：ののいちメディカルクリニック 所 在 地：野々市市矢作4丁目42番地1の3 診療科目：内科、消化器内科・循環器内科・ 協力内容：健康相談、訪問診療・往診 ◆ 名 称：tetote clinic（てとてクリニック） 所 在 地：津幡町北中条6丁目5番地106 診療科目：内科・腎臓内科 協力内容：健康相談、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 ◆ 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、協力医療機関での診療・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： 7：40～ 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、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げることは原則できません。
特 別 食 の 提 供	医療機関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できる限り提供します。

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。 お気軽に事務所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
事 務 所	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事務業務を行います。

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。 ご希望の際は、事務所までお申し付け下さい。
付添いサービス 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。 ◆ 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	備 考
家 賃 (介護居住費)	49,500 円	居室料金及び居室内設備使用料
医療支援費	11,550～18,150 円	居室内で使用する感染予防対策に必要な消耗品、医行為の際の備品
生活支援費	9,900～16,500 円	介護ケアに必要な消耗品（排泄・整容・食事・入浴等）
食 費	32,400 円～実費相当額	利用者に適した食事形態を 3 食提供するための食材費及び人件費委託料、必要な栄養剤等
共益費	20,850 円	共用スペースで使用する設備の修繕費、感染予防対策に必要な備品、水道光熱費

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>月額の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：2,030 円～ 顔そり： 510 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。

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。
紹介医療機関	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。

別表 V

運営懇談会細則

1. 目的

入居契約書第7条及び管理規程7項に基づき、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「運営懇談会」（以下「懇談会」といいます。）を設置します。

なお、懇談会はテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことができるものとし、その具体的な方法は添付の重要事項説明書「10. その他」のとおりです。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会はホームを代表する職員及び入居者又はその身元引受人により構成されます。
- (2) 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職経験者、民生委員などを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2回開催します。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) 懇談会は施設長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・退去の状況、サービス提供の状況
- (2) 各年度における管理費・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、食費その他の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、職員勤務時間の説明等
- (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、館内放送等により行います。
- (2) 開催通知には、開催日、諸事内容、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。
- (3) 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5年間保存します。

7. 施行日

この細則は、令和 3年 6月 1日から施行します。

様式 1

年 月 日

サンケア入江 施設長殿

入居者氏名： _____

代筆者氏名： _____

続柄（ ）

入居解約届出書

入居契約を解約したく、入居者契約書第 28 条に基づき届けます。

入居解約日（居室明渡し日）	年 月 日
---------------	-------

※入居契約書第 30 条、第 31 条に基づき、解約日後も入居者の所有物が残っている場合は、引き取られるまで料金が発生する場合や入居者の負担により処分することもありますのでご注意ください。

様式 2

令和 年 月 日

メディカル・スタッフ・サービス株式会社 殿

契約内容変更申請書

令和 年 月 日付にて締結した入居契約・サービス利用契約について、入居者契約書第 36 条に基づき下記の通り、「身元引受人」・「連帯保証人」変更を申請いたします。

記

申請者	住所〒 - 氏名 連絡先 続柄（ ）
入居利用者	住所〒 - 氏名
旧身元引受人 旧連帯保証人	住所〒 - 氏名 連絡先 続柄（ ）
新身元引受人 新連帯保証人	住所〒 - 氏名（自署） 連絡先 続柄（ ）
変更理由	

連帯保証人等の変更にあたり付随事項

- （１）返還金受取人も旧身元引受人から新身元引受人に変更することとします。
- （２）緊急連絡先の変更も行うこととします。
- （３）支払いに関する管理を行うこととします。
- （４）その他入居利用者に関わることの対応を行うこととします。