有料老人ホーム「サンケア高岡」管理規程

この規定は、有料老人ホーム「サンケア高岡」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、50 人とします。（居室数：49 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（居住費、共益費、食費）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 居住費の使途内訳は、専用施設等の 1 月あたりの利用料相当額に充当します。
② 共益費の使途内訳は、目的施設（共用施設等）の 1 月あたりの利用料及び水道光熱費及び維持管理費に充当します。
③ 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、厨房室の水道光熱費及び維持管理費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共益費に含まれます。
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居住費・共益費・食費は、当月請求の「前払い方式」となっています。毎月 1 日を起算日とし、その月の末日までの１カ月の請求内訳をサービス提供月の 20 日に送付いたします。翌月の 2 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 15 日に送付いたします。サービス提供月の翌月 2 日までにお支払い下さい。

③ 支払方法は原則としてご指定の銀行口座からの自動引き落としとします。利用料のお支払いは翌月 2 日までに自動振替の方法により施設の口座宛に支払うものとします。（手数料別途要）

④ ③の方法によらない場合は、現金でお支払いいただくか、下記の口座に振込の方法でお支払いください。

＊金融機関名：富山銀行　新湊支店　普通預金　口座番号　2146472

＊口座名義　：神崎福祉会株式会社　　代表取締役　髙畠　樹（ﾀｶﾊﾞﾀｹ　ﾀﾂﾞﾙ）

（６） 月額利用料サービス費負担軽減制度

月額利用料サービスに係る食費・居住費・共益費を要介護度に応じて、当該利用料の負担軽減を以下のとおり行います。

但し、老人福祉法又は介護保険法令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。

要介護１	要介護２	要介護３	要介護４	要介護５
			5,000 円	10,000 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フロントに設置しています。

① 苦情受付担当者　　事務員：吉田由佳
② 苦情解決責任者　　施設長：砂田大輔
③ 第三者委員　　西田　冨實雄（下関校下民生委員）ＴＥＬ：0766-21-9569
④ 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。

富山県福祉サービス運営適正化委員会	◆ 所　在　地　富山市安住町５番２１号 富山県総合福祉会館（サンシップとやま） ◆ 電 話 番 号　076-234-2556 ◆ 受 付 時 間　9：00～17：00

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、点検にあっ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の周知徹底

（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（厚生連高岡病院）や医療関係者（高の宮医院、訪問看護ステーションサンケア高岡）との連携を確保します。

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（厚生連高岡病院、高の宮医院、訪問看護ステーションサンケア高岡）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。

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、介護用ベッド、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、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～土曜日）	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 の 開 錠 時 間	8：00～20：00	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	常　　時	入居定員 50 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。
懇談室・相談室	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	9：00～11：00 13：00～16：00	各階にテレビ付の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 機 械 浴 室	9：00～11：00 13：00～16：00	入居者の身体の状況に応じて、機械浴槽又はリフト浴槽を利用できます。
脱衣室・洗濯室	随　　時	各階の脱衣室に洗濯・乾燥機を設置しています。（1 階：4 箇所、2 階：4 箇所）
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	各階に 4 箇所設置しています。 （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。

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：高の宮医院 ◆ 所 在 地：富山県高岡市末広町 13-15 ◆ 診療科目：内科／呼吸器科／アレルギー科／耳鼻咽喉科 ◆ 協力内容：健康相談、健康診断、定期往診 ◆ 医　　師：堀　彰宏 ② 救急医療支援サービス及び入院加療支援サービス ◆ 名　称　：富山県厚生農業協同組合連合会高岡病院 ◆ 所 在 地：富山県高岡市永楽町５番１０号 ◆ 診療科目：総合心療内科／循環器内科／消化器科 糖尿病・内分泌内科／腎・膠原病内科／呼吸器内科 血液内科／神経内科／腫瘍内科／精神科／小児科 外科／整形外科／形成外科／脳神経外科／皮膚科 泌尿器科／産婦人科／眼科／耳鼻咽喉科／放射線科 麻酔集中治療科／胸部外科／歯科口腔外科／病理科 リハビリテーション科 ◆病床数：６８１床 ◆ 協力内容：病状に急変が生じた場合の対応・入院治療

※ 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： 7：30～ 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、体調不良等により居室での食事を希望される方は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２木曜日の午後１時～3 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	備　　考
居住費（１人部屋） 居住費（２人部屋）	63,000 円（非課税） 68,000 円（非課税）	重要事項説明書「６.利用料金とその他の諸費用」（２）①に該当します。
共　益　費	26,000 円（非課税）	重要事項説明書「６.利用料金とその他の諸費用」（２）②に該当します。
食　　費	44,600 円（税込）	重要事項説明書「６.利用料金とその他の諸費用」（２）③に該当します。

２．サービスの利用毎に徴収される諸費用（税込）

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、月額の食費とは別途費用負担となります。
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	1,650 円（月額） 330 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：1,650 円	フロントサービスの利用時間外については、1 時間：3,300 円となります。

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。
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。