

有料老人ホーム安  
【管理運営規程】

社会福祉法人吉田会

# 有料老人ホーム安 管理運営規程

## 第1条（目的）

この規程は、有料老人ホーム安 入居契約書（以下「入居契約書」という）第4条の規程に基づき「有料老人ホーム安」（以下「施設」という）の管理及び運営並びに利用に関する事項を定めたもので、入居者及び来訪者（以下「入居者等」という）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、施設の良好な生活環境を確保することを目的とする。

## 第2条（遵守義務）

- （1）施設は前項の入居契約書及び本規程に従って施設の管理運営を行い、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する。
- （2）入居者等はこの規程及び施設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する。

## 第3条（入居者）

入居者とは、概ね60歳以上の要介護の方とする。

## 第4条（管理運営組織）

施設の居室数・定員は、居室21室・定員21名とする。

施設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施設の職員が次の各部門の業務を担当する。職員の配置は、基本的に重要事項説明書の通りである。入居状況等により変動することがある。

- （1）健康管理部門
- （2）食事部門
- （3）生活支援部門
- （4）事務・管理部門

## 第5条（管理運営業務）

施設は次の業務を行うものとする。

- （1）敷地及び施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理に関する業務
- （2）入居者が使用する居室及び備え付け設備（以下「居室等」という）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）防犯・防災等に関する業務（※業務継続計画等に規定）
- （5）広報・連絡及び渉外に関する業務
- （6）職員の管理と研修

#### 第6条（居室設備及びその利用）

入居者等は居室等に火気類を持ち込まない、勝手に模様替え等を行わないことを遵守した上で利用することができるものとする。

#### 第7条（居室の維持・補修）

施設は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、施設が設置したものについては自ら補修する。入居者等は施設が行う維持・補修に協力するものとする。

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する。

#### 第8条（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「共用施設等」といいます。）を別表I「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る。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施設長の承認を得るものとする。

#### 第9条（運営懇談会）

入居者の方々の意見や要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、施設と入居者からなる「有料老人ホーム安 運営懇談会」を設置するものとする。

運営懇談会は「運営懇談会規約」により運営するものとする。

#### 第10条（利用できる各種サービス）

施設は次のサービスを提供する。

##### （1）健康管理サービス

ア) 健康相談等を行うものとする。

イ) 協力医療機関を定め、協力医療機関において緊急時に適切な治療が受けられるよう必要な協力を行うものとする。

##### （2）食事サービス

ア) 原則として毎日1日3食を準備し、配膳する。。

##### （3）生活支援サービス

ア) 生活全般に関する事や生活利便に関する事柄等に対する相談業務を行うものとする。

イ) 上記以外の事に関しては、別途管理者への申し出により検討するものとする。

#### 第11条（費用及び使用料）

家賃、管理費、食事等の日常生活上の費用は、入居契約書に基づき支払うものとする。各利用料等の用途などの詳細については、重要事項説明書等によるものとする。

- (1) 家賃は、原則月額 42,000 円とする。
- (2) 管理費は、居室に配置した備品代、事務管理費、生活サービス人件費、共用施設の維持管理費等に充当するものとする。
- (3) 食事についての取り扱い  
前日 12 時前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する。
- (4) 入居者等が居室にて使用する水道、電気の使用料等の公共料金については、光熱水費に含むものとする。
- (5) 費用の改定  
入居契約書第 2 3 条の規程に基づき、施設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する。
- (6) 支払方法  
入居者は事業所に対して本書に定める利用料を 1 か月前払いにて支払うこととします。前払いの金額については、家賃 42,000 円（月額）食費 42,000 円（30 日）管理費 8,000 円（月額）光熱水費 8,000 円（月額）をすべて加えた金額を 100,000 を入居日までに支払うものとします。
  - 2 本条に定める費用について、1 ヶ月の満たない期間の費用は、日割り計算した額とします。（別紙 4 参照）

#### 第 12 条（禁止及び制限される行為等）

入居契約書第 1 6 条の規定により、禁止事項（同条第 1 項）と施設の承諾事項（同条第 2 項）を定めている。該当項目については、施設はこの定めに従い対応することとする。

#### 第 13 条（修繕）

入居契約書第 1 7 条第 3 項で定める軽微な修繕については、別表Ⅱ「修繕項目と費用負担」によるものとする。

また、入居者の希望により同契約書第 1 6 条第 2 項第五号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとする。

#### 第 14 条（苦情処理）

入居契約書第 9 条の規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別表Ⅲ「苦情処理細則」により解決を図るものとする。

#### 第 15 条（管理規程の改定）

この規定の改定は、運営懇談会の意見を聴くものとする。

#### 付則

この規程は令和 4 年 3 月 1 日から実施する。

別表Ⅰ

共用施設等の利用細則

項 目	利用時間	利 用 方 法
事 務 室	8:30～17:00	事務室を閉めている場合や時間外については、080-3655-5875に連絡して下さい。
正 面 玄 関	9:00～19:00	9時以降及び19時以前の施設への出入りが可能です。また、時間外は080-3655-5875に連絡して下さい。
食 堂	朝食 7:30～8:30 昼食 11:30～12:30 夕食 18:00～19:00	左記の時間帯で、食堂を利用可能です。 配膳下膳のサービス方法、身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない等の場合は、個別で相談・対応いたします。 食事の時間以外は、来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。
浴 室	随時	利用時は、お声をおかけください。
緊急通報装置		浴室、トイレ等の共用部分には、緊急ボタンを設置していますので、緊急時には使用できます。
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		避難通路、避難階段等設置しています。
ト イ レ		トイレの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Ⅱ

### 修繕項目と費用負担

入居契約書第17条第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通りです。

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. カーテン・クロス等のクリーニング	—	○
2. 電球、蛍光灯の取替え	○	—
3. 洗面設備の故障	○	—
4. ベット・エアコン等の故障	○	—
5. その他の軽微な修繕	消耗、摩耗による場合	入居中の故意又は過失による場合

※電球・蛍光灯そのものの負担は家族様でお願いいたします。

※カーテンやクロスなどは退去時に汚れや傷がひどい場合、家族様負担にてお取替えとなる場合がございます。

## 別表Ⅲ

### 苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第9条の規定に基づき施設の状況や施設が提供するサービスに関し、施設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施設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、施設は直ちに対処し、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、管理規程15条（管理規程の改定）に従い改定を行います。
  - ⑥苦情の内容は帳簿に記録して5年間保存します。
4. 当事者間での解決がつかない場合は、岐阜県高齢福祉課への相談等によるほか、入居契約書第38条に従って管轄の岐阜地方裁判所に提訴することができます。

岐阜県高齢福祉課          電話058-272-8298
5. 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、令和4年3月1日より実施します。

## 別表Ⅳ

### 有料老人ホーム安 運営懇談会細則

#### 1. 目的

入居契約書第8条及び管理運営規程第9条に基づき、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「有料老人ホーム安運営懇談会」（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、必要に応じ、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1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、行政からの連絡等
- (4) 管理規定、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（苦情・相談・事故など）
- (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2年間保存します。

#### 7. 施行日

この細則は、令和4年3月1日から実施いたします。



## 事故・災害時及び入居者様の急病・負傷の場合の対応

### <事故・災害時>

業務継続計画（以下 BCP）に基づき、感染症の蔓延などの事故時及び災害時の対応・避難を行います。以下、概要となります。

- ①洪水時には、2 階への避難により入居者様の安全を確保します。
- ②地震時には、損壊状況により施設で状況見守りもしくは施設駐車場へ避難します。
- ③火災時には、施設駐車場への避難行います。（年に 2 回避難訓練行います）

### <急病・負傷の場合>

利用者様の状態に合わせて対応を行います。

- ①急病の場合には、救急車及び病院受診での対応となります。送迎や病院への付き添いは家族様での対応となります。
- ②負傷の場合には、救急車及び病院受診、軽度の場合は、経過観察となります。  
上記同様、送迎や病院への付き添いは家族様対応となります。

令和 年 月 日

## 解約申込書

有料老人ホーム安  
管理者 出水 明美 様

室番号\_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

入居契約書第26条に基づきこの契約を解約いたしたくお届けいたします。

施設退去予定年月日

年 月 日

- ご入居者側からの解約申し入れは、少なくとも30日前に行うこととなっております。
- この届け出を提出しないで退去した場合は、事業者がご入居者の退去の事実を知った翌日から起算して30日目をもって入居契約は解約されたものと「推定される」又は「見なされる」ことがありますのでご注意ください。