

有料老人ホーム おおはし苑 管理規程

1. 目的

この規程は、有料老人ホーム入居契約書（以下、「入居契約書」といいます。）第5条の規定に基づき「有料老人ホーム おおはし苑」（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、同居者並びに来訪者（以下、「入居者等」といいます。）が心身ともに快適、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ています。

2. 遵守義務

- (1) ホームは、入居契約書及び本管理規程に従ってホームの運営管理を行い、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、本管理規程を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとします。

3. 入居者及び同居入居者

入居者とは、概ね65歳以上の方で、日常生活で介護の必要な方をいいます。2人入居の場合は、別々の居室で入居していただきます。同居での入居は対応しておりません。

4. 同居者及び来訪者

同居者及び来訪者とは、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、居室内に長期に渡り同居する方をいいます。
- イ. 同居者としては、ご家族やご親戚の方、又は介護人、看護師等の方が対象となります。

(2) 来訪者

- ア. 来訪者とは、入居者及び同居者以外の方であって、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. 来訪者は、居室にて連続して原則1週間を超す宿泊をされる場合、又は1週間未満といえども反復継続して相当程度以上の延べ日数宿泊される場合は、ホームへの届出が必要です。なお、その期間を超えた日数については、日割り計算により、管理費相当額をご負担いただきます。

5. 管理運営組織

- (1) ホームの居室は全18室で、定員数は18人です。
- (2) ホームの運営管理のために、下記の部門を設置し、ホーム職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、基本的に重要事項説明書4頁のとおりですが、入居状況等により変動することがあります。
 - ア. 食事サービス部門

- イ. 生活サービス部門
- ウ. 健康管理サービス部門
- エ. 入退院時、入院中の支援サービス部門
- オ. 生活相談・助言サービス部門
- カ. レクリエーション部門
- キ. 事務・管理部門
- ク. その他部門

6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第4条の規定に基づき、以下の業務を行います。

- (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についての定期点検、補修、取り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に関する業務
- (4) 帳簿の作成及び記録の保存に関する業務
- (5) サービス提供時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) 職員の管理と研修に関する業務
- (9) 入居者への報告に関する業務
- (10) 地域との協力に関する業務
- (11) その他上記各号に附帯する一切の業務

7. 居室の設備及びその利用

入居者等は、別表1「居室等の使用細則」に基づいて、居室を利用することができます。

8. 居室の維持、補修

- (1) ホームは、居室等を定期的に点検し、保全上必要と認めたときは、ホームが設置した保全設備につき自ら補修します。入居者等は、ホームが行う維持・補修に協力するものとします。
- (2) 入居契約書第21条に規定する居室内における修繕について、その修繕項目と費用負担は、別表10「修繕項目と費用負担」のとおりです。
- (3) 入居者等が、故意又は過失若しくは不当な使用により居室等を汚損したときは、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

入居者等は、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」に基づいて利用することができます。入居者等は、別表2「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ときは、職員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、要望を運営管理に反映し業務を円滑に行うため、運営懇談会を設置します。運営懇談会は、別表3「運営懇談会細則」に基づき運営されます。

11. 利用できる各種サービス

ホームは、入居者に対して、以下に掲げるサービスを一体的に提供します。その具体的内容、利用料金については別表4から別表8までに規定するのとおりです。

(1) 食事サービス

ア. 原則として、毎日3食を提供する体制を整えています。ただし、食事の回数は入居者の自己選択によりますので、自炊も可能です。

イ. 食事サービスの提供は、別表4「食事サービス」に基づき提供します。

(2) 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5「生活サービス」に基づき提供します。

(3) 健康管理サービス

ア. 年1回の健康診断及び月2回の健康相談・往診を別表6「健康管理サービス」に基づき提供します。

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において適切な治療が受けられるよう、以下のとおり医療協力に関する協定を結んでいます。

【協力医療機関】

名 称：医療法人 くまがえ内科医院

所 在 地：福岡県行橋市中津熊 309-1

診療科目： 内科、呼吸器内科、消化器内科、胃腸内科、循環器内科

【協力医療機関】

名 称：社会医療法人財団池友会 新行橋病院

所 在 地：福岡県行橋市大字道場寺 1 4 1 1 番地

診療科目： 内科・外科・呼吸器科・整形外科 その他

【協力医療機関】

名 称：社会医療法人陽明会 小波瀬病院

所 在 地：福岡県京都郡苅田町大字新津 1598 番地

診療科目： 内科・外科・脳神経外科・整形外科 その他

【協力歯科医療機関】

名 称：仲西歯科医院

所 在 地：福岡県行橋市中央三丁目 4 番 7 号

診療科目： 歯科

- (4) 入退院時、入院中の支援サービス
入退院時、入院時における移送、同行、支援サービスを別表7「入退院時、入院中の支援サービス」に基づき提供します。
- (5) 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の相談や助言を、別表8「生活相談・助言サービス」に基づき提供します。
- (6) 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。毎月活動予定表を作り、施設内に掲示又は配布しますので、出欠等事前に担当者までご連絡ください。
- (7) その他支援サービス
ホームは、上記以外にも、施設において一般的に対応できる様々な支援サービスを提供します。ご不明な点は、担当者にお気軽にお尋ねください。

12. 費用及び使用料

- (1) 入居に際しての費用は、入居契約書第23条の規定に基づき、入居時までにお支払いいただきます。その用途、取り扱いにつきましては、同条に規定するとおりです。
- (2) 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9「月払い費用及び使用料一覧表」によります。
- (3) 管理費は、以下のものに充当します。
共用施設維持管理、修繕維持費、備品・消耗品費、委託費、清掃費、事務管理部門の人件費
- (4) 入居契約書第15条の規定に基づき行われる食事サービスに係る食費は、以下のものに充当します。
食材費、設備備品代（調理具・食器等）
日常食以外の特別食（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) 介護用品は、別途実費にてご負担いただきます。
- (6) 利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録するとともに、2年間保存します。
- (7) 費用の改定は、入居契約書第27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権費等を勘案の上、運営懇談会の意見を聴いて改定します。
- (8) 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については、入居者宛に費用項目の明細を付し、毎月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。支払い方法は以下のとおりです。

支払い方法	当月分を翌月15日 引落
金融機関	J A福岡みやこ

1 3. 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（同条第1項）及びホームの承諾事項（同条第2項）を規定しています。該当項目につきまして、ホームは、この規定に従い対応することとします。また、ホームとの協議（同条第3項1号及び2号）の各種費用の支払い等については、別表9「月払い費用及び使用料一覧表」をご参照ください。

1 4. 修繕

入居契約書第21条第3項で規定する軽微な修繕については、別表10「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居室の造作・模様替えを行う場合も、同条に準じて両者協議の上行うものとします。

1 5. 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又はご意見は、別表11「苦情処理細則」により解決を図ります。

1 6. 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

ホームが策定した「防災計画」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、地域の協力機関と連携を図り、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。

1 7. 管理規程の改定

入居契約書第5条第3項の規定に基づき、この規程の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

1 8. 施行日

この管理規程は、令和6年4月1日から実施致します。

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

- (1) 施設内は冷暖房の設備を完備していますが、一般居室内で追加の暖房器具を必要とされる場合は、電気式等の安全な暖房器具をお使いになるようお願いします。
- (2) タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちの過半を占めるといわれています。居室内での喫煙、寝タバコ、歩行中のくわえタバコは禁止としています。所定の喫煙場所にて喫煙するようお願いします。

2. 災害時の心構え

万一の災害発生時の心構えとして、次の事項にご協力下さい。

(1) 地震について

慌てて廊下、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等で身体を保護するようにしてください。

(2) 火事について

自分の居室から火を出しても延焼するおそれがあります。もし、火災が発生したときは、窓や出入口の戸をしっかりと閉めて、火や煙が室内に入らないようにしてください。

また、万一自分の居室で出火した場合は、非常ベルを押すと同時に電話、インターホン等で速やかに事務管理室に通報し、慌てずに小火のうちに消し止める努力をしてください。

危険を感じたら部屋を出て、戸をしっかりと閉めて、延焼防止を心掛けてください。

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行いますので、落ち着いて行動して下さい。

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します。また、年2回避難訓練を行いますので、必ずご参加下さい。

(3) 台風について

台風の風でガラスが破れることはありませんが、バルコニー等に置いてある植木等が風にあおられてガラスを破ることがあります。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します。

3. 防 犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務管理室を通してください。
- (2) 来訪者については、まず相手を確認し、不用意にドアを開けないようお願いします。
- (3) 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、直ちに事務管理室に連絡する等お互いに連絡を取り合い、防犯にご協力をお願いします。

4. 鍵の管理

- (1) 各一般居室の鍵は、各入居者が保管し、一般居室を出る際は必ず鍵をお掛けください。
- (2) 鍵を紛失した場合、あるいは鍵を破損した場合は、必ず事務管理室にご連絡ください。

5. 駐車場

施設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は、事務管理室に申し出てください。入居者で、所有車両の常駐を希望される方は、別途ご契約ください。

6. ごみ処理

- (1) ごみは、燃やせるごみ、燃やせないごみ、プラスチックごみ、ビン・缶ごみ別に指定ごみ袋に入れ、指定収集日の指定時間までにお出してください。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、一般居室前の廊下等の清潔保持については、ご協力をお願いします。

7. 防 音

ドアの開閉音やテレビ、ラジオ、オーディオ等の音量は、他の入居者に迷惑を掛けるおそれがあります。特に早朝・深夜は、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。

8. 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。

9. 居室の修理・造作模様替え

一般居室の修理・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめ書面によりご相談ください。入居契約書第21条第3項の規定による費用負担の区分は、原則として、別表10「修繕項目と費用負担」のとおりです。

10. 備え付け設備の修理・取り替え

あらかじめ居室に備え付けられた設備が、破損、故障した場合は、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ものについては、施設の負担で修理若しくは取り替えます。

11. 緊急時の対応

健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置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。

12. 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おそれがありますので、ご注意ください。

13. 施行日

この細則は、平成26年4月1日から実施します。

共用施設等の利用細則

※ 特に記載のないものについては、利用料は不要です。

項 目	利用時間	利用方法
事務管理室	8:30 ~ 17:30	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長、事務職員の勤務体制は平日 7.5 時間、週 5~6 日体制です。 ・介護職員の勤務体制は 24 時間 365 日体制です。 ・19:00 ~ 7:00 は夜間体制となります。(夜勤者 1 名)
正面玄関	7:00 ~ 21:00	<ul style="list-style-type: none"> ・21:00 ~ 7:00 の間は施錠します。
食 堂	(朝食) 7:45 ~ (昼食) 12:00 ~ (夕食) 17:30 ~	<ul style="list-style-type: none"> ・配膳下膳等は食堂職員が行います。 ・座席は先着順にご自由にお座りください。
浴 場	24 時間利用可	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者専用無料浴室をご利用ください。
緊急通報設備	—	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急通報設置場所 浴場に緊急通報装置を設置しています。
防災設備	—	消火器、自動火災報知設備、火災通報装置、自家発電装置
避難設備	—	避難通路、非常ベルがありますので、緊急時は職員の指示に従ってください。

有料老人ホーム おおはし苑 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の規定に基づき、施設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 おおはし苑運営懇談会」（以下、「懇談会」といいます。）を行います。

2. 会議の構成

施設を代表する者（施設設置事業者代表取締役）、入居者様、ご家族様により構成されます。

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回程度開催します。ただし、定例懇談会のほか、施設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、施設側において行います。

4. 議題

- (1) 施設における入居者の契約状況、入・退去の状況、要介護者等の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理費、食費その他のサービス費用及び使用料の改定
- (3) 諸規程の改定
- (4) 入居者の意向の確認や意見交換及び投書の処理
- (5) 各年度における収支、管理費・食費等の収支状況、施設の各会計年度の決算内容及び各年度の職員数・配置体制・保有資格状況・職員の勤務時間等の説明
- (6) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法

- (1) 懇談会の開催通知は、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26年4月1日から実施します。

別表 4

食 事 サ ー ビ ス

種 別	提供時間等説明	料 金	備 考
普 通 食	朝食 7:45 ~ 昼食 12:00 ~ 夕食 17:30 ~	1 日 1,550 円	欠食されても料金に変更はありません。

- 食事を召し上がるかどうかは、3 日前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は、ホームの担当者にご提示ください。

別表 5

生活サービス

項目	内容	料金	備考
事務管理室 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、不在時の伝言 ・タクシー、ハイヤー等の配車手配 ・身元引受人・ご家族への連絡 他	無料	
外部業者の取り扱い	入居者の日常生活に必要な業者の紹介 ・クリーニング店、食料品店、生花店等	無料	購入については、各業者の料金規定に基づき自己負担
代行	別添「サービス料金表」をご参照ください。	有料	
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、掲示板等によりお知らせいたします。	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	

健康管理サービス

項目	内容	料金	備考
定期健康診断	・健康診断：年1回 (協力医療機関) 社会医療法人財団池友会 新行橋病院	有 料 (実 費)	
健康管理	・個人別健康管理 ・協力医療機関による健康情報の継続的管理	無 料	
健康相談	・協力医療機関による月2回の健康相談・往診 ・職員(看護師、准看護師、介護福祉士)による随時の健康相談	無 料 (診察代有料)	
日常医療支援	病気又は怪我により診断・治療が必要となった場合、職員が下記のサービスを提供します。 ・通院可能な場合は、協力医療機関への診療予約又は専門医の紹介 ・入院治療が必要となった場合、入居者のかかりつけの医師・病院、施設の協力医療機関への入院手配	無 料	
緊急時対応	急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせにより迅速に対応します。 また、状況により医師と連絡を取り、協力医療機関等での救急治療あるいは救急入院が受けられるようはからいます。	無 料	

■入居者の、かかりつけ病院・医師等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。

■医療費について

傷病により治療及び入院が必要な場合は、医療保険診療が適用されます。その場合の一部自己負担金及び医療保険適用外のものについては、入居者の負担となります。

入退院時、入院中の支援サービス

項 目	内 容	料 金	備 考
移送サービス	職員による次のサービスを提供します。 ・入退院時における施設と病院間の送迎	有 料	別添「サービス料金表」 をご参照ください。
入退院時の同行 (協力医療機関)	職員による次のサービスを提供します。 ・入退院時における施設と病院間の送迎 ・入退院に係る事務手続きの代行	有 料	別添「サービス料金表」 をご参照ください。
入退院時の同行 (協力医療機関以外)	職員による次のサービスを提供します。 ・入退院時における施設と病院間の送迎 ・入退院に係る事務手続きの代行	有 料	別添「サービス料金表」 をご参照ください。
入院中の 生活サービス	職員による次のサービスを提供します。 ・入院中の洗濯物交換・買い物等	有 料	別添「サービス料金表」 をご参照ください。
入院中の見舞い訪問	職員による次のサービスを提供します。 ・入院中の見舞い訪問等	無 料	別添「サービス料金表」 をご参照ください。

生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金	備 考
生活相談・助言	<ul style="list-style-type: none">・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、随時相談に応じます。 (例) 食事、健康面、人間関係等・税務・法律等に関する相談は、施設が弁護士、税理士等の専門家を紹介します。	無 料	弁護士等専門家への相談は、相談料等の料金が必要となる場合があります。
成年後見制度 について	高齢になって判断能力が低下し、日常の生活や財産の管理が不自由になった場合に備え、その世話や事務を代行する後見人をあらかじめ指名しておいたり（任意後見）、判断能力が失われたときに家族や市町村長などが、家庭裁判所に後見人の選任を申し立てたり（法定後見）できる制度です。	有 料	後見人等への報酬が必要で、その費用は内容によって異なります。

月払い費用及び使用料一覧表

項 目	料 金
居 室 料	月額 32,000円
管 理 費	月額 5,000円 (税込)
食 費	・月額 46,500円 (税込) (朝食: 420円、昼食: 570円、夕食: 560円)
介護保険給付対象外費用	・発生した都度徴収する「都度払い」となります。 別添「介護サービス等の一覧表」をご参照ください。
水 道 光 熱 費	・月額 6,100円 (税込) 入居者が居室で使用する水道光熱費

■理由の如何にかかわらず、1ヶ月以上居室を不在にする場合でも、居室料、管理費については規定の料金をいただきます。

修繕項目と費用負担

入居契約書第21条第3項の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	窓ガラスの取り替え	○	
2	畳表の取り替え・裏返し		○
3	電球・蛍光灯・ヒューズの取り替え		○
4	給水栓・排水栓の取り替え	○	
5	別表1の10に定める備え付け設備の修繕、取り替え	○	
6	別表1の10に定める以外の備え付け設備の取り替え、修繕		○
7	その他軽微な修繕	要相談	要相談

苦 情 処 理 細 則

1. 入居者は、入居契約書第 1 0 条の規定に基づき、ホームの状況や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、ホームの苦情処理担当責任者に伝えます。
 - (2) 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申し立て者と協議し、問題の解決にあたります。
 - (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、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について、運営懇談会等を開き協議又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、管理規程第 1 7 項の規定に従い、改定を行います。
4. 当事者間で解決が難しい場合は、苦情解決を社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情処理委員会に付託することができます。同協会における苦情処理は、協会の苦情処理規程に従って行われます。
5. 当事者間で解決がつかない場合は、前項 4 項のほか、都道府県担当課の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 4 5 条に従って管轄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 26 年 4 月 1 日より実施します。