

住宅型有料老人ホームきやんばす栄町

管理規程

2023年4月4日

1. 目的

この規程は、有料老人ホーム利用契約書（以下、「入居契約書」といいます。）に基づき、「住宅型有料老人ホームきゃんばす栄町」（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、同居者及び来訪者（以下「入居者等」といいます。）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、ホームの良好な生活環境を確保することを目的とします。

2. 遵守義務

- (1) ホームは、前項の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、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、この規程及びホーム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します。

3. 入居者

入居者とは、概ね60歳以上の方で日常生活に介護の必要な方をいいます。
入居者は原則として1室1名とします。

4. 来訪者

来訪者とは次の方をいいます。

- (ア) 来訪者とは、入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) 宿泊にはホームへの届出が必要です。宿泊者が駐車場を利用する場合も同様と致します。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は17室です。定員数については、賃貸借契約書又は重要事項説明書に記載しています。

ホームの管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の総括のもとに、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「5. 職員体制」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。

- (1) 住宅サービス・介護サービス
- (2) 健康管理
- (3) 食事の提供
- (4) 生活相談、生活サービス
- (5) レクリエーション
- (6) その他の支援サービス

6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書第3条の規定に基づき、次の業務を行います。

- (1) きゃんばす栄町（居間・食堂・浴室・洗面・トイレ）を快適に利用して頂くための業務。
- (2) 食事を1日3食提供する業務。
- (3) 健康保持管理のお手伝いをする業務。
- (4) 管理者、相談員が諸般の相談に対応する業務。

7. 居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等を別表Ⅰ「居室等の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

8. 居室の維持・補修

ホームは、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、ホームが設置したものについては、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。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、居室等を損傷又は汚損したときは、これらの補修に要する費用は入居者の負担とします。

9. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は、共用部及び共用設備（以下「共用部等」という。）を別表Ⅱ「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ます。

10. 運営懇談会

入居者の方々の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、ホームと入居者から成る「きゃんばす栄町運営懇談会」を設置します。運営懇談会は、別表Ⅲ「きゃんばす栄町運営懇談会細則」により運営されます。

11. 利用できる各種サービス

ホームは、入居者に対して、次に掲げる各種サービスを一体的に提供します。その具体的内容、別料金になるかどうか及び要予約かどうかについては重要事項説明書「4. サービスの内容」のとおりです。入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録して、2年間保存します。ホームは、運営懇談会等において、入居者の意見を積極的にくみ上げサービスの質の向上に努めます。

(1) 住宅サービス・介護サービス

(ア) 入居者は、介護保険を使った介護サービスを利用することができます。

入居者は、希望する介護サービス事業所と契約することにより、ホームに併設する介護サービス事業所以外のサービスを利用することができます。

ホームにおいては、当該介護サービスを補完する介護保険によらない住宅サービスを重要事項説明書の「4. サービスの内容」により提供します。

(イ) 住宅サービス・介護サービスが提供される場所は、原則として居室、共用部です。居室、共用部以外において住宅サービス・介護サービスが提供される場合は、ホームにおいて時間等の調整を行うことがあります。

- (ウ) ホームが行う住宅サービス等に係る介護職員の配置状況は、重要事項説明書の「5. 職員体制」のとおりですが、入居者数、要介護者数の変動等により変わることがあります。
- (エ) ホームは、住宅サービス・介護サービスの提供に当たっては、入居者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、入居者の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず行動の制限を行う場合は、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、2年間保存します。
- 家族等の要求がある場合及び監督機関等の指示等がある場合には、これを開示します。
- (2) 健康管理サービス
- (ア) 別表Ⅳ-2①に従って健康管理を行います。
- (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、適切な治療が行われるよう必要な協力を別表Ⅳ-2②「健康管理サービス（治療への協力）」に従って行います。
- (ウ) 協力医療機関及び協力歯科医療機関との「医療協力に関する協定書」は別表Ⅳ-2③のとおりです。
- (3) 食事サービス
- (ア) 原則として、毎日1日3食を提供する体制を整えています。
- (イ) 医師の指導による特別食を提供します。
- (ウ) 食事サービスの提供は別表Ⅳ-3「食事サービス」に従って行います。
- (4) 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相談や助言を別表Ⅳ-4「生活相談・助言サービス」に従って行います。
- (5) 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Ⅳ-5「生活サービス」に従って行います。
- (6) その他の支援サービス
- ホームはこの他にも施設において一般的に対応できるいろいろな支援サービスを提供します。

12. 費用及び使用料

- (1) 入居までに支払う費用については、入居契約書表題6に基づき、入居時までにお支払いいただきます。その詳細については、入居契約書表題部及び重要事項説明書をご覧ください。
- (2) 月払いの水道高熱費、食費等の日常生活上の費用及び共用施設利用料については、別表Ⅴ「月払い費用及び使用料一覧表」によります。
- (3) 水道光熱費についての取り扱い
- 水道光熱費は次のものに充当します。
- 共用施設等の水道代、ガス代、灯油代（冬季暖房費を除く）、電気代とします。
- (4) 食費についての取り扱い
- 入居契約書表題6に基づき、提供する食事サービスに係る食費は次のものに充当します。
- 食材費、栄養士その他食事部門の人件費、設備・備品代（調理具・食器等）。
- 朝、昼、夜それぞれの単価は別表Ⅴ「月払い費用及び使用料一覧表」の金額のとおりです。
- 日常以外の特別食（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) 入居者等が居室で使用する電気の使用料は定額制とさせていただきます。
- (6) 入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用については、別表Vに従ってお支払いいただきます。
- (7) 家賃相当額については、重要事項説明書「6. 利用料金」の欄をご覧ください。
- (8) 介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。
- (9) 利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して2年間保存します。
- (10) 費用の改定

入居契約書第26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件費を勘案のうえ、運営懇談会の意見を聴いて改定します。

(11) 支払方法

入居契約書第25条に規定する費用及び使用料の支払いについては、入居者宛に費用項目の明細を付し、月初に請求します。

契約解約時における支払金額は、1ヶ月未満の家賃、管理費、水道光熱費、冬季暖房費については払い戻ししないものとします。食費については日割りとします。

収納代行は株式会社ぱすてるが行うこととし、乙は毎月指定する日までに指定口座に振り込み、もしくは現金にて支払うものとします。

13. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第18条、19条の規定により使用上の注意（第18条）と禁止又は制限される行為（第19条）を定めています。該当項目につきまして、ホームはこの定めに従い対応することとします。

14. 修繕

入居契約書第20条で定める軽微な修繕については、別表VI「修繕項目と費用負担」によりま

す。

15. 苦情処理

入居者からの苦情又はご意見は、別表VIIに「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 非常災害等が発生した場合の緊急体制と訓練

ホームが策定した「防災計画」等に従い、入居者の避難等適切な処置を行います。非常時に備え、地域の医療機関と連絡を図り、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。

17. 管理規程の改定

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。

18. ホームへの届出

ホームに届け出る必要事項は、入居契約書及びこの規程に定められていますが、ホーム備え付けの届出書によって届け出るものとします

19. 施行日

この規程は、令和5年4月4日から実施いたします。

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) 施設内は暖房の設備が完備していますが、一般居室内の追加の暖房器具を必要とされる場合は、電気式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、出火総件数のうちで大きなウェイトを占めるといわれています。寝タバコや歩行中のくわえタバコをなさらないようお願いします。

2 災害時の心構え

建物は木造構造です。万一の災害発生時の心構えとして、次の事項についてご協力ください。

(1) 地震について

相当な揺れをお感じになると思いますがあわてて廊下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おちついて行動するようにしてください。

(2) 火事について

火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をよく開けて、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速やかに職員に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をしてください。なお、居室には通報装置が設置されており、火災発生の場合に自動的に作動します。危険を感じたら、部屋を出て戸を閉めて延焼防止に心がけてください。

火災発生時にはスタッフによる避難誘導をいたしますので落ちついて行動してください。

年2回避難訓練を行いますのでご協力ください。

(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、窓の外物が風にあおられてガラスを破ることがありますのでご注意ください。

3 防犯

- (1) 来訪者については、まず相手を確認し、知らない人は居室に入れないようにしてください。
- (2) 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ぐ職員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 駐車場

敷地内に駐車場があります。

5 ごみ処理

- (1) ごみは職員が指示する方法でごみ袋、ごみ箱に入れてください。定期的に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は職員が行いますが、居室前の廊下の清潔保持については、ご協力をお願いします。

6 水漏れ

洗面所や居室内トイレ等の排水口の目詰まりから、水漏れを起こす場合があります。洗面台、トイレ等の排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに水の流し放しのないようご注意ください。

7 防音

ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は他の入居者に迷惑をかけるおそれがあります。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

各種行事の予定あるいはホームからの連絡事項等は掲示板に掲示、もしくは郵送しますので、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

入居契約書第19条2項の規定により造作、間仕切り、建具等の新設及び模様替えをすることはできません。

10 備え付け設備の修理・取替え

あらかじめ居室に備え付けられた設備は次のものです。

照明器具（リモコン含）、クローゼット、これらが破損、汚損した場合は、もともとこれらに欠陥があった場合及び通常の使用並びに自然消耗によるものについては、施設の負担で修理もしくは取り替えます。

なお、入居者の故意又は過失による破損、汚損は、入居者の負担になる場合があります。

11 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時にはお知らせください。お知らせがあり次第、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、令和5年4月4日から実施します。

別表Ⅱ

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室	8:30～17:30	平日、職員常駐。 (時間外、休日は、住宅職員が対応します) 来客の受付。 郵便物、小包等の受領。 利用料及びその他費用の問い合わせ。 介護サービスの打合せ又は各種の相談の場として利用できます
正面玄関	0:00～24:00	インターフォンを押してください。 18:00～翌7:00までは施錠致します。
食堂 兼ホール	朝食 8:00 昼食 12:00 夕食 17:00	食事を召し上がらない場合はお申し出ください。 具合が悪く、居室での食事又は特別な食事を希望する場合は、 予め申し出てください。 介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、食事介助 を受けることができます。 食事時間外に、入居者同士の交流、来訪者との歓談の場として 利用出来ます。
浴室	随時	自分で入浴できる方は自由に利用できます。 介護事業所のヘルパーを利用し、入浴介助を受けることが出来 ます。
洗濯場	随時	洗濯機は4台(1階2台、2階2台)ご用意しています。 入居者や家族の方が利用できます。 洗濯困難な方は介護事業所のヘルパーを利用し援助を受ける ことができます。
理・美容室	不定期	市内の業者が来て実施します。実費で利用出来ます。 ホームへの事前に申し込んで利用します。
緊急通報設備	常時	居室に無線のケアコールをお渡ししていますので緊急時に使用 します。
電話	随時	職員に申し出てください。
防災設備	常時	居室、廊下、食堂等には天井面に感知器を設置してあります。 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	常時	誘導灯がございます。
ごみ収集	定期	職員が収集します。
健康管理	毎日	職員が日常の健康相談にあずかります。 スタッフが速やかに対応します。 緊急時には主治医への報告、相談、救急車要請、救急病院の手 配を速やかに行います。
トイレ	常時	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 おそれがありますのでご注意ください。
駐車場	常時	来訪者が長時間利用する場合は、事務室に申し出てください。

運営懇談会細則

1 目的

管理規程 10 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「きやんばす栄町運営懇談会」（以下、「懇談会」といいます。）を設置します。

2 懇談会の構成

- (1) 懇談会は、ホームを代表する役職員（施設長）及び入居者（全員又は代表者）により構成されます。
- (2) 入居者のうちの要介護者については、その身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も構成メンバーとします。
- (3) ホームを代表する役員（施設長）は、必要に応じて出席してホーム全体に関する事項について説明します。
- (4) 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識経験者、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 1 回／年開催します。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) 懇談会は代替を以って実施する場合があります。

4 議題

- (1) 施設における入居者の状況、入退去の状況、要支援者・要介護者の状況、サービス提供の状況
- (2) 家賃相当額、管理費、食費その他のサービス費用及び使用料の改定
- (3) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (4) 入居者の意向の確認や意見交換
- (5) 各年度の職員数、職員配置体制・勤務形態・資格保有の状況、職員勤務時間の説明等
- (6) 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

この細則は令和 5 年 4 月 4 日から実施します。

別表Ⅳ

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

- 別表Ⅳ－１① サービス等の一覧表（重要事項説明書の「サービス等の一覧表」を参照してください）
- 別表Ⅳ－１② 施設職員の配置状況（重要事項説明書「３．従業者に関する事項」を参照してください）
- 別表Ⅳ－２① 健康管理サービス
- 別表Ⅳ－２② 健康管理サービス（治療への協力）
- 別表Ⅳ－２③ 医療協力に関する協定書
- 別表Ⅳ－３ 食事サービス
- 別表Ⅳ－４ 生活相談・助言サービス
- 別表Ⅳ－５ 生活サービス

別表Ⅳ－２①

健康管理サービス

項 目	内 容	料 金
健 康 管 理	<ul style="list-style-type: none">・ 食事ごとの食事摂取量、1日の水分摂取量を確認します。・ 血圧、体温等の測定を1日1回行います。	無料
慢性疾患管理	<ul style="list-style-type: none">・ 入居者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。・ 必要に応じて訪問看護をご利用になって頂きます。・ 同意書にて確認を頂き、サインを頂きます。	無料 訪問看護は 有料

健康管理サービス（治療への協力）

項 目	内 容	料 金
日常医療支援	<p>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。但し、健康保険に基づく医療費の一部負担の他に保険適用外の医療等については自己負担が生じる場合がありますのでご注意ください。</p> <p>① 通院 緊急時、受診が必要とされる場合に通院援助を行います。</p> <p>②入院 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照会等必要に応じて入退院時に同行介助します。</p>	<p>無料</p> <p>無料</p> <p>無料</p>
救急時対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が通報を的確かつ迅速に対応し、応急処置等を行います。</p> <p>また、状況により医師と連絡をとり協力医療機関・歯科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計ります。</p> <p>なお、医療機関への同行等については、上記日常医療支援に準じ有料になります。</p>	無料

●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。

- 病院・歯科医療機関等への表記支援については、原則として、表記料金を頂きます。「介護サービス等の一覧表」もご覧ください。

別表Ⅳ-3

食事サービス

項 目	内 容	料 金
食 事 時 間	朝食 8:00	540円
	昼食 12:00	540円
	夕食 17:00	540円
治 療 食	キザミ食、ミキサー食等にも対応します。 トロミ付やなめらか食等も提供できます。	トロミ材購入など、追加料金が発生する場合があります。
居室での食事	病気等の理由により食堂で食事ができない場合は、食事を居室までお届けします。下膳サービスもします。	無料

- 外出等で食事と中止する場合は3日前までに各フロア職員に申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備します。
- 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には、ホームの担当者にご提示ください。

別表Ⅳ-4

生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金
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や悩みなどについては職員がいつでも相談に応じます。 ・財産管理や運用等に関する相談に関しては、施設が弁護士や行政書士等の専門家を紹介します。 	無料

- 身元引受人の変更や成年後見制度に関する問題等についてもご相談に応じます。

別表Ⅳ-5

生活サービス

項 目	内 容	料 金
事務室	職員による次のサービスを提供します。 ・ 来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言 ・ 郵便物・新聞・雑誌その他配達物の 受付、保管、手渡し ・ 鍵の管理 ・ タクシー、ハイヤー等の配車依頼 ・ 身元引受人及びご家族への連絡 ・ 金銭管理	無料
外部業者の取扱い	入居者の日常生活に必要な業者、クリーニング店等の紹介	無料
金 銭 管 理	原則、金銭管理は行いません。 (金銭管理を行う場合は要相談。)	
ゴ ミ 収 集	共用部については管理規程別表Ⅰ-6の規程によります。 居室内については介護保険によるサービスとなります。	

別表Ⅴ

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家賃相当額	1人部屋 2室 11.34㎡ 40,000円/月
	14室 12.15㎡ 40,000円/月
	1室 16.2㎡ 40,000円/月
	生活保護受給者 36,000円/月
食 費	月額 48,600円 (消費税込)
	日額 1,620円 (朝食540円、昼食540円、夕食540円)
管理費	1人部屋 5,000円/月
	1人部屋(生活保護) 5,000円/月
水道光熱水費	1人部屋 12,000円/月
	1人部屋(生活保護) 7,000円/月
冬季暖房費	10月から5月までの8か月間 12,000円/月
	生活保護受給者は冬季加算が支給される間 12,000円/月
介護保険給付対象外費用	介護保険給付対象外の介護サービスについては原則として料金を頂きません。その他、別途料金が必要とされる場合は要相談と致します。詳しくは、重要事項説明書添付の「介護サービス等の一覧表」をご確認ください。

別表VI

修繕項目と費用負担

1. 主要な構成部分の修繕についてのご負担はありません。
2. 入居者が故意または過失により破汚損した場合、修繕費は実費となります。

別表VII

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ホームが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長に伝えます。
 - ② 施設長は、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又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、管理規定15の規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2年間保存します。
 - ⑦ 第三者の苦情申立機関
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課
住所 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階
TEL 011-211-2972
- 4 施行日
この細則は、令和5年4月4日より実施します。