

有料老人ホーム メディカルガーデン松阪

管理規程

1. 目 的

この規程は有料老人ホーム利用契約書（以下「利用契約書」といいます。）第5条の規定に基づき有料老人ホーム メディカルガーデン松阪（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

- (ア) ホームは、前項の利用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。
- (イ) 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65歳以上の方で日常生活において介護の必要な方をいいます。この管理規程は入居者のほか次に述べる来訪者を対象とします。

4. 来訪者

- (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。なお、規定以上の宿泊は有料です。

5. 管理運営組織

ホームの居室数は、一般居室42室です。定員数は各居室1名です。ホームの管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の統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、別表Ⅳ「施設職員の配置状況」の通りですが入居状況等により変動することがあります。

- (1) 介護部門（介護保険対象サービスは除く）
- (2) 健康管理部門
- (3) 食事部門
- (4) 生活相談・助言部門
- (5) 事務・管理部門

6. 管理運営業務

ホームは次の業務を行います。

- (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) 入居者が使用する一般居室及びその備え付け設備(以下、「一般居室等」といいます)についての定期的点検、補修並びに取替え等に関する業務入居者に対する各種サービスの提供業務
- (3) 防犯・防災に関する業務
- (4) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (5) 職員の管理と研修

7. 居室の設備及びその利用

入居者等は一般居室等を別表Ⅰ「一般居室等の使用細則」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、一般居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、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一般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します。

9. 共用施設及び共用設備の利用

入居者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。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します。

10. 利用できる各種サービス

ホームは次のサービスを提供します。その具体的内容、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては別表Ⅲ「サービス一覧表」のとおりとします。

(1) 介護サービス(介護保険対象サービスを除く。)

- ① ホームにおいては、介護保険法に基づく介護サービスは行いません。同サービスの提供が必要な場合は、入居者が個々に訪問介護事業所等と契約し、介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けることとなります。
- ② ホームは、サービスの提供にあたっては、入居者の生命又は身体を保護するために緊急やむをえない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合は、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、2年間

保存します。また、ご家族等の要求がある場合及び監督機関等の指導等がある場合には、これを開示します。

(2) 健康管理サービス

- ① 協力医療機関を定め、協力医療機関等において、適切な治療が受けられるよう必要な協力を別表Ⅴに従って行います。
- ② 協力医療機関をかかりつけ医として訪問診療棟を受けることを希望する場合には、そのための斡旋をおこないます。ただし、別の医療機関をかかりつけ医として診療を希望する場合は、訪問診療の可否等をふまえて個別に対応します。

(3) 食事サービス

原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、栄養士その他必要な職員を配置します。

(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Ⅵ「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(5) 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。

(7) 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。

1 1. 費用及び使用料

月払いの管理費、食費、家賃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Ⅶ「月払い費一覧表」によります。

(1) 管理費についての取り扱い

管理費は次のものに充当します。

- ① 共用施設等の維持・管理費、事務管理部門の人件費及び事務費
- ② 介護保険対象外の日常生活支援サービス等に係わる人件費
- ③ 共用施設及び各居室の水道・光熱費

管理費は、入居契約後入居可能日以降に入居していない場合及び30日以上長期不在等の場合においては規定の金額を減額いたします。

(2) 食費についての取り扱い

食費は次のものに充当します。

- ① 食材費
- ② 栄養士その他食事部門の人件費
- ③ 設備・備品代（調理具・食器等）

朝、昼、夜それぞれの単価は別表Ⅶ「月払い費一覧表」の金額の通りです。1 日前に欠食の届けをした場合は、喫食実績に基づき精算するものとします。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。

（3）その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。

（4）支払方法

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毎月 20 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銀行口座から自動引き落としとします。入居者は、銀行（ゆうちょ銀行を含む）・信用金庫に普通預金口座を設け、その口座から毎月 25 日までに前月分を自動振替の方法により、ホームの口座にお支払いいただきます。

1 2. 禁止及び制限される行為等

利用契約書第 25 条に定める設備、機器及び器具の仕様に関する適切な使用のほか、社会常識に照らし制限される行為等を別表Ⅷとして示します。

1 3. 苦情処理

入居者からの苦情又はご意見は、別表Ⅸ「苦情処理細則」により解決を図ります。

1 4. 高齢者虐待の防止

（ア）利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。

（1）虐待を防止する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。）を定期的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る。

（2）虐待を防止するための指針の整備

（3）虐待を防止するための定期的な研修の実施

（4）前三 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

（イ）サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

1 5. 非常災害時等への対応

感染症や非常災害の発生時において、事業を継続的に実施するための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、これに従って必要な措置を講じます。

2 施設は、従業者に対し、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実施するものとする。

3 施設は、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行うも

のとする。

1 4． 施行日

この管理規程は令和4年11月1日から実施いたします。

この管理規程は令和6年4月1日から実施いたします。

一般居室等の使用細則

ホームの建物およ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

施設内は冷暖房の設備が完備していますが、一般居室内で追加の暖房器具を必要とされる場合は、電気式の安全な暖房器具をお使いになるようお願いします。

2. 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な鉄骨構造です。従って、多くの災害には耐えうるものですが、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

鉄骨構造でも相当な揺れをお感じになると思いますがあわてて廊下、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おちついて行動し、まず火元を消してからクッションなど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さない限り延焼する恐れはありません。同じフロアまたは階下で火災が発生したときは、出入口の戸をよく閉めて、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、インターホン等で速やかに詰所に通報してください。なお、居室にはスプリンクラーが設置されており、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よく閉めて延焼防止に心掛けてください。
- ・ 火災発生時には、火災警報装置が作動し、スタッフによる避難誘導を致しますので落ちついて行動してください。
- ・ 消防署の指導により廊下、階段等に物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ください。

(3) 水害について

ハザードマップ等によると、立地の関係上、台風その他の大雨により最大 2m の浸水の可能性があります。施設では**水防法に基づき「洪水時の避難確保計画」**策定し、対策を講じています。危険な場合には計画に即して避難誘導をおこないます。**またそのための訓練を定期的を実施しています。**

(4) 非常用階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは停止して、使用できません。避難用として、

屋外階段が建物の東側に設置され、廊下突き当りから出ることができます。屋外階段は非常時以外はご使用にならないようお願いします。

3. 防犯

(5) 外部からの来訪者がある場合は、事務所を通してください。

(6) 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、直ぐ職員等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

敷地内に駐車場を確保してありますが、賃貸はしていません。

5. 清掃

共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、居室内の清潔保持についてはご協力をお願いします。

6. 水漏れ

床に水を流しますと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。洗面化粧台等に係る排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等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一他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。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. 居室の修理・造作模様替え

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。

9. 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。

・介護用ベッド一式、箆筥、クローゼット、テレビ、カーテン

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損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。

10. 緊急時の対応等

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。

11. その他

トイレはトイレ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ください。

12. 施行日

この細則は、令和4年11月1日から実施いたします。

附則 この細則は、令和7年11月21日から実施いたします。

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時30分～17時30分 休日なし	左記の時間以外、緊急の連絡が必要な場合は電話対応可能です。
玄関	8時30分～17時30分 は開いています。	左記時間以外の出入りについては事務所等にご連絡ください。
郵便物	事務所が開いている時間帯	受け取り、発送共に事務所で責任をもって代行します。 受け取る荷物については、施設宛てに受取人明記の上送付してください。
食事	朝食 7時30分～ 昼食 12時～ 夕食 17時30分～	特別な理由でこの時間に召し上がれない場合は、所定の時間から2時間以内は取り置きが可能です。 食事を摂らない場合は前日までに連絡してください。
緊急通報設備	常時	緊急通報装置が各居室ベッドサイドおよびトイレのほか、共用トイレ、浴室に設置されています。
消防設備	常時	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。他、消防法に定められた消火器等を設置しており、設置場所は施設内の案内掲示に示してあります。
避難設備	常時	避難階段3か所 避難誘導灯（音声案内付き）
駐車場	常時	敷地内にある来客用駐車場を使用してください。スペースが無い場合は事務所にお申し出ください。

別表Ⅲ

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容にそって提供します。

別表Ⅳ	施設職員の配置状況
別表Ⅴ	健康管理サービス（治療への協力）
別表Ⅵ	生活相談・助言サービス
別表Ⅶ	月払い費一覧表

別表Ⅳ

施設職員の配置状況

従業者の職種	人数	常 勤		非常勤		保 有 資 格
		専 従	兼 務	専 従	兼 務	
管 理 者	1		1			
生 活 相 談 員	2		2			
介 護 職 員	2 5		2 2		2	看護師、介護福祉士、実務者研修修了 初任者研修修了（及び相当資格）、
事 務 員	1	1				

別表Ⅴ

健康管理サービス

項目	内容	料金	予約
健康相談	健康不安などについては看護師が随時 ご相談に応じます。	無料	不要
健康管理	個別の健康状態、基礎疾患に応じ、看護 師が状態把握します。	無料	不要
日常医療支援	訪問診療については必要な情報が適切 に医師に伝わるように、看護師等による 報告体制を整えています。	無料	不要
日常医療支援 （通院・受診）	可能な限りにおいて、通院・受診に付き 添います。	有料（金額は別途定 めます）	必要
救急時対応	ご本人の生命・健康を最優先し、主治医・ 救急隊と連携して対応します。	無料（但し、交通費 等実費が発生する場 合があります。	不要

別表Ⅵ

生活相談・助言サービス

項目	内容	料金	予約
生活相談 助言	日常生活における入居者の心配事や悩み（食事、健康面、趣味、人間関係等）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、税理士等の専門家を紹介します。	無料	不要（日時を改めて対応させていただく場合があります。

別表Ⅶ

月払い費一覧表

家賃	食費	管理費
40,000円	48,900円（30日分） 朝食320円 昼630円 おやつ50円 夕食630円	33,000円

別表Ⅷ

当施設をご利用の際に留意いただく事項

居室・設備・器具の利用	施設内の居室や設備・器具は本来の用法に従ってご利用ください。 これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがあります。
喫煙・飲酒	喫煙は施設内の決められた場所以外ではお断りします。身体状況により安全のため、当方で管理させていただく場合があります。 飲酒は原則としてご遠慮願います。
迷惑行為等	騒音等、他のご利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。
所持品、現金等の管理	基本的に個人で管理していただきます。
宗教活動・政治活動	施設内で他のご利用者に対する宗教活動及び政治活動についてはご遠慮下さい。
その他	利用者間の金品等の貸借、譲渡はご遠慮願います。 営利目的の勧誘、チラシの配布等はお断りさせていただきます。

苦情処理細則

1. 入居者は、利用契約書第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出来ます。
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、問題の解決に当たります。
 - (3) 個別に対応が可能であるものに付いては、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付いて開示をします。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、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出来ます。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. 当事者間での解決が見つからない場合は、前4項のほかに三重県長寿介護課、三重県国民健康保険団体連合会、松阪市介護保険課等の公的機関の相談窓口での相談等によるほか、利用契約書第24条に従って管轄地方裁判所に提訴することが出来ます。
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、令和4年11月1日より実施します。
この細則は、令和6年4月1日より実施します。