

## 住宅型有料老人ホーム ハートケアサービス あずまし 管理規程

### 1. 目的

この規程は住宅型老人ホーム ハートケアサービスあずまし入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）の第1条の規程に基づき「住宅型有料老人ホーム ハートケアサービス あずまし」（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) 入居者は、この規程を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとします。

### 3. 入居者

要支援、要介護者  
障害者手帳をお持ちの方

### 4. ホームの種類

このホームの種類は住宅型有料老人ホームとする。

### 5. 定員・居室数

ホームの定員・居室数は、定員29名、居室29室とする。

### 6. 管理運営業務

ホームは、入居契約書の規定に基づき、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) 入居者が使用する居室及び、その備え付けの設備（以下「居室」といいます。）
- (3) 入居者に対する各種サービスの提供業務
- (4) 帳簿の作成及び記録の保存業務
- (5) サービス提供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
- (9) 入居者への業務の報告
- (10) 地域との協力

## 7. 居室の設備及びその利用

入居者等は、居室等を別表 1「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、入居者等が故意または過失ある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 2「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、管理者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、要望を管理・運営に反映させ、外部との連携し透明性確保、業務を円滑に行うため、入居者と別表 3「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

当ホームは、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、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては「サービス一覧表」の通りです。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汲みあげるとともに、サービスの質の向上に努めます。

### (1) 健康管理サービス

(ア) 原則として年 1 回の健康診断の他、健康相談等を別表 4「健康管理サービス」に従って行います。

(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等において、適切な治療が受けられるよう必要な協力をお願いするようになっています。

### (2) 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、その他必要な職員を配置します。但し食事の回数は入居者の自己選択制です。

(イ) 食事サービスの提供は別表 5「食事サービス」に従って行います。

- (3) 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 6「生活相談・助言サービス」に従って行います。
- (4) 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 7「生活サービス」に従って提供します。
- (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。行う際には施設内に掲示または配付しますので参加・出席等について事前に事務室または担当者にご連絡ください。
- (6) その他の支援サービス  
ホームはこのほか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) 入居に際し、敷金については、入居契約書第 23 条の規定に基づき、お支払いいただきます。
- (2) 月払いの管理費、共益費、食費等については、別表 8「月払い費用及び使用料一覧表」によります。
- (3) 管理費・共益費についての取り扱い  
管理費・共益費は次のものに充当します。  
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、入居者に対する日常支援サービス提供のための人件費。  
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 60 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。  
各居室、共用施設の石鹸、トイレトペーパー、ホームのごみ収集等の日常生活支援等に係る使用料。
- (4) 食費についての取り扱い  
入居契約書第 14 条の規定に基づき提供する食費サービスに係る食費は次のものに充当します。  
食材費食事部門の人件費、設備・備品代（調理具・食器等）。  
朝、昼、夕それぞれの単価は「重要事項説明書」の金額の通りです。  
2 日前まで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。

- (5) 入居者等が居室で使用する携帯電話、テレビに関する NHK 受信料、及び有料放送の使用料は、これを供給する事業者の料金規定及び支払方法によります。またこれらの料金の変更は、それぞれの料金の変更に従うものとします。
- (6) 敷地内の車の駐車については、月極駐車として別途賃貸契約にて別途ご負担いただきますが短期使用については許可証を当施設に申請してください。
- (7) その他介護サービス、日用品等は別途実費にてご負担いただきます。
- (8) 利用料その他入居者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。敷金は返金してから 2 年間、帳簿に保存します。
- (9) 費用の改定  
入居契約書第 28 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等を勘案の上、運営懇談会の意見を聴いて改定します。
- (10) 支払方法  
入居契約書第 23 条から 26 条まで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毎月分を翌月 10 日までに請求します。  
入居者はホームの指定する銀行口座に振り込むか、直接ホームに持参する方法で、毎月 20 日までに前月分をお支払いいただきます。

### 13. 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 1 項）とホームの承諾事項（同条 2 項）を定めております。該当項目につきまして、ホームはこの定めに従い、対応することといたします。

### 14. 修繕

入居契約書第 21 条 3 項で定める軽微な修繕については、別表 9「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同契約書第 20 条 2 項四号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議の上行うものとします。承諾願いを提出ください。

### 15. 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またはご意見は、別表 10「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、定期的に避難訓練を行いますのでご協力お願いします。

17. 管理規程の改定

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

18. 施行日

この管理規程は令和元年 6 月 1 日から実施いたします。

この管理規程は令和 5 年 4 月 1 日一部改正にて実施致します。

19. ホームへの届出様式

ホームに届ける必要事項は、入居契約書及び管理規程に定められておりますが、それぞれの事項は下記を参照してください。

居室の修繕模様替えを行う場合

(契約書第 21 条)

居室及び共有施設等建物、設備の一部を汚損、破壊した場合

(契約書第 20 条 2 項四)

長期不在する場合

(契約書第 20 条第 3 項)

契約書第 29 条、第 31 条、第 42 条に基づく通知を行う場合

(契約解除届出書)

入居契約書第 37 条に基づく通知を行う場合

(身上事項変更届)

身元引受人の変更等を行う場合

(同契約書第 38 条)

法定代理人の選任等を行う場合

(同契約書第 37 条)

返還金受取人の変更を行う場合

(同契約書第 39 条 3 及び第 42 条)

共用施設を利用しようとする場合

(管理規程 9 項)

施設内において食事をしない場合

(管理規程 12 項 4 号)

駐車場を使用する場合

(管理規程 12 項 6 号)

(別表1)

## 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、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) タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちの大半を占めるといわれています。当ホームでは、ライター・タバコ等持ち込みを禁止し、施設内禁煙としています。

### 2.災害時の心構え

建物は準耐火構造の木造です。災害時の心構えとして以下のことを遵守してください。

#### (1) 地震について

木造のため相当な揺れをお感じになると思いますが慌てて廊下、階段等に飛び出すことはかえって危険です。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

もし火災が発生したときは、窓や出入口の戸をしっかり閉めて、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、電話、ナースコール等で速やかに事務室へ通報し、慌てずに小火のうちに消し止める努力をしてください。なお、居室には火災報知器、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しっかり閉めて延焼防止を心がけてください。

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いたしますので落ち着いて行動してください。

避難の妨げとなりますので廊下、階段等にもものを置かないようお願いいたします。

また、年2回避難訓練を行いますのでご参加ください。

#### (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、バルコニー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、植木等を予め室内に入れる等の措置をお願いします。

(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。

3. 防犯

(1) 外部からの来訪者がある場合は、事務室を通してください。

(2) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。不審者を見かけたときは直ぐ事務室に連絡する等お互いに連絡をとりあい防犯にご協力をお願いします。

4. 鍵の管理

(1) 各居室の鍵は、各入居者が保管し、一般居室を出る際は必ず鍵をおかけください。

(2) 外出する際は、鍵を事務室へお預けください。

鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず事務室にご連絡ください。

5. 駐車場

敷地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には事務室に申し出て  
ください。所有車の常駐を希望される方は別途ご契約ください。

6. ゴミ処理

(1) ゴミは燃えるゴミ、燃えないゴミ別にポリ袋に入れ、廊下に設置の容器にお入れく  
ださい。毎日定時に収集いたします。

(2) 共用部の清掃は、職員が行いますが、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

戸の開閉音やテレビ、ラジオ等の音量は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犯さないようにご配慮ください。

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

居室の修理・造作模様替えを行いたい場合は、予め書面によりご相談ください。

費用負担等を協議させていただきます。

#### 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。

- ・洗面台
- ・クローゼット
- ・ナースコール

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なら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替えます。

#### 11.緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、ナースコール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.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ください。



(別表 2)

## 共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室	9:00～18:00	原則としてホーム職員が常駐しています。 万一不在等の時には、掲示板に連絡先、方法等表示していますので、ご確認ください。
正面玄関	7:00～20:00	時間外は管理者の許可を得て、入退館してください。
食堂	朝食 7:30 昼食 12:00 夕食 17:00	別表 5「食事サービス」参照
談話室	随時	各種集会、趣味の集まり等色々な行事等に利用できます。
一般浴槽	13:00～19:00	利用になる方は事務室までお問い合わせください。
ランドリー	9:30～12:30	洗濯機を 3 台洗濯室に用意してあります。 利用になる方は事務室までお問い合わせください。
緊急通報設備		事務室にて 119 番緊急通報装置を設置しています。各居室、トイレにはナースコールを設置していますので緊急時に使用できます。
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		火災等発生の際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いたします。
ごみ収集		燃えるゴミ、燃えないゴミ別にポリ袋に入れ、廊下設置の容器へお入れください。 毎日定時に収集します。
駐車場		長期利用希望の方は別途賃貸契約が必要です。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙は使用しないでください。紙詰まりを起こす恐れがあります。

(別表 3)

## 住宅型有料老人ホーム

### ハートケアサービスあずまし運営懇談会細則

#### 1. 目的

入居契約書第9条及び管理規程第5項に従って、ホームの健全な運営と入居者の快適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「住宅型有料老人ホーム ハートケアサービスあずまし運営懇談会」(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職員(施設長、施設職員)及び入居者(代表者)により構成されます。
- (2)入居者のうちの要介護者等については、その身元引受人等(成年後見制度に従って成年後見人等を含みます)も構成メンバーとします。
- (3)法人の役員は必要に応じ出席し、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、定例懇談会を年1回開催します。ただし、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. 議題

- (1)ホームにおける入居者の入居期間分布状況、入居・退去者数の状況、要支援・要介護者数の状況、各種サービス提供状況
- (2)各年度における介護保険収支、管理費・食費等サービス費用の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容、前払金返還債務の保全状況
- (3)管理費・食費その他のサービス費用及び利用料の改定
- (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
- (6)各年度の夜勤者を含む職員数、資格保有の状況、看護・介護職員の配置体制の勤務状況の説明等

(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・議事内容・報告事項を記載します。
- (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共に、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

この細則は令和元年10月1日から実施します。

(別表 4)

### 健康管理サービス

項目	内容	料金
健康診断	健康診断 原則年 1 回 医療法人 村上内科胃腸科医院 青森市栄町 2 丁目 2 番 1 号	健康診断料は各自負担
口腔診断	口腔診断 原則年 1 回 青葉歯科医院 青森市里見 1 丁目 8 番 36 号	口腔診断料は各自負担
健康管理	個人別にバイタル、食事量、排泄等の管理をしています。	無料
健康相談	随時、施設職員が行う。	無料
慢性疾患管理	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。	各自負担

- ・ 入居者のかかりつけの病院、医師、歯科医院、歯科医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。予めご了承ください。

(別表5)

## 食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食 7:30 昼食 12:00 夕食 17:00	朝食 550円 昼食 550円 夕食 550円	食事は自己選択制
治療食	慢性病等のため、または一時的に治療食が必要な方には医師の指示を受けて治療食を提供します。	有料 要相談	必要
特別食	親しい仲間や、家族、友人との会食、お祝い事には、要望、予算に応じ特別食を提供します。なお来訪者には入居者と同じメニューでの食事を提供いたします。	有料 要相談	必要
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いたします。	無料	

- ・食事を召し上がらない場合には、2日前までに食事担当者、事務室まで申し出てください。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事務室までご提示ください。
- ・特別食

附則

令和5年4月1日一部改正

(別表6)

## 生活相談・助言サービス

項目	内容	料金
生活相談・助言	日常生活における入居者の心配事やお悩みなどについては、職員がいつでも相談に応じます。 (食事、健康面、趣味、人間関係等)	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7)

## 生活サービス

項目	内容	料金
施設管理者 及び施設職員	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、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 タクシー等の配車依頼 身元引受人およびご家族への連絡 その他勤務体制、時間の変更等の通知	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、食料品店、生花店等) の紹介	無料 購入、利用に際し 自己負担
当ホーム入退去 等、訪問介護に関 する書類制作等の 援助	書類制作 公的書類の記入、制作のお手伝い 手続き 入居者の印鑑登録、住民票等役所手続き	無料
金銭管理	金銭管理については、指針においても本人が行 うことを原則とします。しかし実際には必要に 応じてご相談させていただきます。具体的な管 理方法やご本人及び身元引受人への報告方法 などを管理規程より決めさせていただきます。	無料
不在中の居室管理	入居者が居室を開けられる場合、希望により次 のサービスを提供します。 植木の水やり、簡単な居室清掃、防災、防犯チ ェック 入居者不在時の入室についての承諾を予めい ただきます	無料
ごみ収集	廊下に設置の容器へお入れください 毎日定時に収集します。	管理費に含む
内部情報サービス	施設内で行われるサービスのスケジュール、内 容については、原則として、玄関ホール脇の掲 示板によりお知らせします。	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 の相談により葬儀会社の紹介など諸種便宜計 らいます。	無料

(別表 8)

### 月払い費用及び使用料一覧表

項目	料金
居室料金	一人入居月額 31,000 円
管理費・共益費	月額 10,000 円
水道光熱費	月額 11,000 円
暖房費 (11 月～3 月)	月額 7,700 円
食費	日額 3 食 1,650 円 治療食 (日額) 要相談 特別食 (1 食) 要相談
介護保険給付金対象外費用	入居者の個人的な希望による、または個人の選択的な個別介護サービスは「都度払い」となります。
駐車場使用料 (希望者のみ)	月額使用料 1 台 3000 円
体験入居費	1 泊 4,000 円 (食事代別 1 食 550 円)
その他	家電使用料 (冷蔵庫・テレビ・在宅酸素機器) 500 円/月 寝具レンタル料 1 日 77 円

附則

令和 5 年 4 月 1 日一部改正



(別表 9)

## 修繕項目と費用負担

入居契約書第 21 条 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
絨毯、カーテンの取替え		○
電球、蛍光灯の取替え		○
給水栓の取替え	○	
排水栓の取替え	○	
その他の軽微な修繕	要相談	要相談

- ・入居者のご希望による造作や模様替えについては上記に準じて協議させていただきます。承諾願いをご提出ください。

(別表 10)

## 苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第 10 条運営懇談会の規定に基づきホームの状況やホームが提供するサービスに関し、苦情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または文書によりホーム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ついては、ホームは直ちに対処し、問題解決に当たります。
    - ④苦情内容が、複数の入居者また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、別表 3「運営懇談会細則」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。
  4. 当事者間での解決が難しい場合には、青森市役所福祉部介護保険課に苦情を届け出すことができます。
  5. 当事者間での解決が見つからない場合は、公共機関の相談窓口での相談等によるほか、入居契約書第 44 条に従って青森地方裁判所に提訴することができます。
  6. 苦情処理細則は入居者等が見やすい場所に掲示します。
7. 施行日  
この細則は令和元年 10 月 1 日より実施します。