

管理規程関係細則

(提供サービス一覧)

別表 1	一般居室の使用細則
別表 2	共用設備等利用細則
別表 3	運営懇談会細則
別表 4	ホーム職員の配置状況
別表 5-1	健康管理サービス
別表 5-2	食事サービス
別表 5-3	生活相談サービス
別表 5-4	生活支援サービス
別表 5-5	協力医療機関のご案内
別表 6	月払い費用および使用料一覧表
別表 7	修繕項目と費用負担
別表 8	入居者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要
別表 9	やむを得ず身体拘束等を行う場合の手続について
別表 10	ホーム内の消防計画
別表 11	体験入居について

一般居室の使用細則

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

- (1) 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) 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割合を占められています。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。喫煙の際は、指定された場所でのみお願いいたします。

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や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

自分の居室以外から出火して延焼する恐れはあります。もし、火災が発生したときは、姿勢を低くして口や鼻を濡れた布等で煙を吸い込まないように覆い、速やかに避難してください。

また、万一自分の居室で出火した場合は、ナースコールボタンを押すとともに、大声で職員に速やかに通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をして下さい。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。火災発生時には職員による避難誘導を致し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下さい(別表10 ホーム内の消防計画参照)。

(3) 台風について

近隣の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。

(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、屋外階段が建物の西側に設置され、廊下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。また、屋外階段には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようお願いします。

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。挙動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。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。入居者で、所有車の常駐を希望される方は別途近隣の駐車場をご契約ください。

5. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別にポリ袋に入れ、廊下に置いてください。毎日定時に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いします。

6. 水漏れ

浴室だけが防水となっており、それ以外の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。

また、洗面化粧台、トイレの排水口は、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、あらかじめ書面によりご相談ください。
入居契約書第31条3項の定めに準じて費用負担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。

・ベッド、ナースコール、エアコン、テレビ回線

これらが、破損および汚損等し、本来の用途に供せなくなった場合は、入居者様のご負担にて修理もしくは取り替えて頂くものといたします。但し、もともとこれらに欠陥があった場合および通常の使用並びに自然損耗によるものについては、施設の負担にて修理もしくは取り替えます。

11. 緊急時の対応等

(1) 健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置（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. 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恐れがありますのでご注意ください。

13. 施行日（附則）

この細則は、令和5年11月6日から実施いたします。

共用設備等利用細則

項 目	利用時間	利 用 方 法 等
事 務 室	9 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0	ホームの管理運営を行う場所です。 入居のお問い合わせや入居者の各種サービスのご相談などの受付を行います。
正 面 玄 関	9 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0	防犯および施設管理等の観点から 9 時以前および 1 7 時以後の出入りについては、事前に管理者とご相談ください。
多 目 的 ホ ー ル (食堂兼用)	朝 食 7 : 3 0 頃 昼 食 1 2 : 0 0 頃 夕 食 1 7 : 0 0 頃	原則、多目的ホールにてお食事を召し上がってください。その他、談話コーナーもございますので、ゆっくりとおくつろぎください。 その他、多目的ホールとして適宜ご利用いただけます。
郵 便 物	随 時	事務室で一括して受け取り、入居者にお渡しします。本人受取をご希望の場合は、事前にご連絡ください。
浴 室	適 宜	他の介護サービスを利用してご使用いただきますが、事故防止の観点から、入居者おひとりだけでの利用はご遠慮願います。
洗 濯	適 宜	ご利用者本人及び他の介護サービスを利用してご利用いただきますが、洗剤等をご自分でご準備ください。
緊 急 通 報 設 備 (ナースコール)	緊 急 時	各居室、浴室にナースコールを設置しております。緊急の場合は職員をお呼びください。
電 話	適 宜	短時間であれば事務室でお貸しします。長時間または頻回にご利用になる場合は、ご自身で携帯電話等のご用意をお願いします。
防 災 設 備	施設内各所	スプリンクラー、消火器、警報、非常照明等、消防法で規定された設備が設置されております。
避 難 設 備	西側廊下	北側に屋外階段がございます。有事の際、2 階の入居者はこちらから避難してください。
ご み 収 集	毎日定時	ご利用者本人及び他の介護サービスを利用して

		<p>所定の場所へ捨てるようにしてください。</p> <p>燃えるごみ、燃えないごみを分別していただくようお願いします。</p>
駐 車 場	随 時	<p>入居者のご家族の一時利用は無料です。空いているスペースにお停めください。空いていない場合はお手数ですが、近隣の駐車場にお停めくださるようお願いいたします。</p>

運営懇談会細則

1. 目的

管理規程 10 項に基づき、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「住宅型有料老人ホームまつざき運営懇談会」（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（管理者）および入居者（全員又は代表者）及び高齢者福祉について知見を有する者により構成されます。
- (2) 構成メンバーは、入居者の他身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も含みます。

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を概ね 3 ヶ月に 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) 懇談会はホーム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、要介護（要支援）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および使用料の改定
- (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・介護職員配置体制・資格保有の状況、介護職員勤務時間の説明、ホームの経営状況等
- (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、報告事項およ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ホーム内において閲覧に供します。

7. 施行日（附則）

この細則は、令和5年11月6日から実施いたします。

ホーム職員の配置状況

(職種別の職員数)

	職員数（実人数）			常勤換算人数 ※ 1 ※ 2
	合計			
		常勤	非常勤	
管理者				
生活相談員				
直接処遇職員				
介護職員				
看護職員				
機能訓練指導員				
計画作成担当者				
栄養士				
調理員				
事務員				
その他職員				
1 週間のうち、常勤の従業者が勤務すべき時間数 ※ 2				
※ 1 常勤換算人数とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、当該事業所の従業者の人数を常勤の従業者の人数に換算した人数をいう。				
※ 2 特定施設入居者生活介護等を提供しない場合は、記入不要。				

※ 重要事項説明書の 5. 職員体制と同様の内容になっております。

健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
定 期 健 康 診 断	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の求めに応じて年1回協力病院で受けられるよう手配いたします。 ・入居時の健康診断を希望される方は手配いたします。 	実 費	必 要
健 康 管 理	<ul style="list-style-type: none"> ・健康診断記録の保管。 ・健康相談に応じます。また、その記録を保管します。 ・健康状況について、入居者の担当ケアマネ等と情報共有を図り、適宜対応します。 	管 理 費 に 含 む	不 要
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。内容によっては対応が難しい場合もありますので、ご了承ください。 	管 理 費 に 含 む	不 要
日 常 医 療 支 援	<p>病気または怪我により診断や治療が必要となった場合、職員がご入居者の担当ケアマネに連絡します。医療費等は入居者負担となりますので、ご了承ください。</p>	管 理 費 に 含 む	随 時 相 談 受 付
救 急 時 対 応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせ（ナースコール等）により迅速に対応し、応急処置等を行います。また、状況により医師と連絡を取り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>	管 理 費 に 含 む	不 要

注）主治医及び入居者のかかりつけ病院への問い合わせについて

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病院に、健康状況について問い合わせることがありますので、あらかじめご了解ください。

注）定期健康診断および健康相談の記録の保管は2年間とさせていただきます。

注）医療費について：傷病により、治療およ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およ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。

食事サービス

項 目	内 容	料 金
食 事	朝食 7 : 3 0 頃～ 昼食 1 2 : 0 0 頃～ 夕食 1 7 : 0 0 頃～	朝 3 0 0 円 昼 4 5 0 円 夕 4 5 0 円
治 療 食	慢性病等または一時的に治療食（糖尿食、透析食等）の必要な方には医師の指示を受けて治療食に協力します。内容によっては対応が難しい場合もございますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。	応相談 （実費）
特 別 食	親しい友人や家族等との会食、お祝いごと等には、要望、予算に応じ特別食を手配いたします（業者の手配）。	応相談 （実費）
居 室 で の 食 事	体調不良等の理由で、食堂での食事が難しい場合は、食事を居室までお届けします。下膳もいたします。	管理費に含む

注 1) 食事を召し上がらない場合は、5 日前までに事務室に申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備いたします。申し出のない場合召し上がらなくても食費が発生してしまうので、ご注意ください。

2) 病院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、ホームの事務室にご提示ください。

3) 食事には、ホームが定期的に提供する行事食等も含まれています。

4) 食事は心身の状況に応じたものを提供するように努めます。

生活相談サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
生活相談	<p>・日常生活における入居者の心配事や困りごと等については、職員が相談に応じ、医療、看護、介護その他の諸関係機関と連絡、連携を図ります。</p> <p>例：食事、健康面、趣味、買い物、人間関係等の日常生活全般の相談等</p>	管理費に含む	随時

※ 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。

但し、ホームで対応できる範囲には限度がございますことを踏まえて、可能な範囲で関係機関との連絡調整等を図り対応させていただきます。尚、市役所等への申請書類等の作成は致しかねます。

※ 通帳、株式、有価証券その他の資産の管理や運用等に関する相談に関しては、ホームが弁護士、税理士、銀行等の一般に紹介可能な専門家を紹介します。

生活支援サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
生活支援	職員により次のサービスを提供します。 ・ 来訪者の受付、取次ぎ、不在時の伝言等 ・ 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 ・ ケアマネ、身元引受人、ご家族等への連絡 ・ その他一般的に対応可能な施設内生活に必要な事柄への対応。	管理費に含む	不要
レクリエーション、催し物のご案内	ホーム内で行われるレクリエーションやホーム外での催し物のご案内をします。実施主体は、入居者が利用なされている介護サービス事業者です。	管理費に含む	-
外部業者の手配及び紹介	入居者の求めに応じて、一般に対応できるクリーニング業者、食料品店、生花店、出前等の各種業者の手配及び紹介を致します。	管理費に含む	不要
代行・手配	職員が次のサービスを代行又は手配します。 ・ 郵送物の送付や受取の代行 ・ 買物（通販、近隣での買い物等）の手配 ・ その他、一般的にホームで対応できる内容についてはご相談ください。 ※公的書類の作成等は除外となります。	管理費に含む	要
清 掃	・ ホーム共用部分を毎日清掃します。 ・ 年1回以上ホームの大掃除、消防点検を行います。 ・ 居室は、ご利用の介護サービス提供者から清掃して頂いてください。	管理費に含む	不要
不在中の居室管理	入居者が居室を空けられる場合、希望により次のサービスを提供します。 ・ 植木、植物等の水やり ・ 簡単な居室内清掃や整理 ・ 防災、防犯チェック	管理費に含む	要

	※入居者不在時の入室についての承諾をあらかじめ頂きます。		
状況把握 (安否確認)	・ 1 日に 3 回（毎食時）、安否確認を行います。外出時は、外出帰宅の安否確認を行います。	管理費に含む	不要
行事案内	・ 施設内外で行われる諸行事のスケジュールや内容および日常生活における諸連絡については、原則として、主掲示板によりお知らせします。	管理費に含む	要
冠婚葬祭	冠婚葬祭については、入居者や身元引受人等との相談により便宜をはかります。	管理費に含む	要

※ 日常生活全般にわたって、入居者の生活の質が向上するよう、一般に対応可能な支援に広く対応できるよう努めます。まずはご相談ください。

協力医療機関のご案内

【 小川内科医院 】

住 所：秋田市中通 3 丁目 3 - 5 5

診療科目：内科、胃腸科、循環器科

協力内容：外来、往診、健康診断、緊急時の支援

【 旭北歯科医院 】

住 所：秋田市旭北栄町 1 - 4

協力内容：外来、往診、緊急時の支援

月払い費用および使用料一覧表

内 容	料 金
居 室 料 (家 賃 相 当 額)	月 額 3 9 , 0 0 0 円 (生 活 保 護 受 給 者 3 2 , 0 0 0 円) 1 5 . 9 2 m ² ~ 1 6 . 6 1 m ² 、 1 6 室 (全 室 個 室)
管 理 費	月 額 1 5 , 0 0 0 円 (生 活 保 護 受 給 者 1 5 , 5 0 0 円)
食 費	・ 通 常 の 食 事 日 額 1 , 2 0 0 円 / 月 額 3 6 , 0 0 0 円 (3 0 日 の 場 合) (朝 食 3 0 0 円 、 昼 食 4 5 0 円 、 夕 食 4 5 0 円) (生 活 保 護 受 給 者 朝 300円 、 昼 400円 、 夕 400円) ・ キ ザ ミ 食 、 ト ロ ミ 食 、 ミ キ サ ー 食 等 、 原 則 通 常 と 同 額 で す 。 ・ 医 療 食 (1 食) 内 容 に よ り ま す の で ご 相 談 く だ さ い 。
水 光 熱 費	・ 月 額 1 5 , 0 0 0 円 (生 活 保 護 受 給 者 1 5 , 5 0 0 円) ※ 居 室 内 や 共 用 設 備 に 係 る 水 光 熱 費 と し て 受 領 致 し ま す 。 ※ 夏 冬 季 の 加 算 等 は ご ざ い ま せ ン 。
持 込 家 電 等	テ レ ビ な ど 日 常 生 活 家 電 に 費 用 は か か り ま せ ン 。 ※ 在 宅 酸 素 療 法 の 装 置 機 器 の よ う な 、 特 別 な 機 器 は 別 途 ご 相 談 と な り ま す 。
体 験 入 居	1 泊 2 日 3 食 (5 , 0 0 0 円) を 基 本 と し 、 最 大 で 2 泊 3 日 で お 試 し い た だ け ま す 。 体 験 希 望 日 時 を お 伝 え く だ さ い 。 お 食 事 は お 召 し あ が ら な か っ た 場 合 で も 返 金 さ れ ま せ ン の で 、 ご 了 承 く だ さ い 。 詳 細 は 別 表 1 1 を ご 参 照 く だ さ い 。

※ ご不在時のご利用料金の取扱いについて

居室料及び管理費：ご不在期間の長短に関わらず、月額料金をご請求させていただきますので、ご了承ください。

食費及び水光熱費：突然の入院等など、突発的に不在となる場合は、5日目以降を日割り計算いたします。ご不在となった当日を含めてから4日間のご請求となりますので、ご了承ください。旅行や一時帰宅等、あらかじめ日程が定まる不在に関しては、5日間以上前にご連絡いただければ、不在期間は日割り計算にて対応いたします。

ある程度の日数、不在となる場合、居室内にございます生活家電のうち、電源を落としても差し支えないものは電源を落とさせていただきます。

修繕項目と費用負担

入居契約書第20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
1. 壁紙、カーテン等の取替 2. 窓ガラスの取替 3. 電球、蛍光灯、LEDの取替 4. 給水栓の取替 5. 排水栓の取替 6. 壁面や廊下の修繕 7. その他軽微な修繕	通常の使用により、修繕が必要となった場合は、ホームが費用を負担し、修繕を行います。	故意、過失または善管注意義務違反により損傷したものは、入居者様のご負担となりますので、ご留意をお願いします。

注：入居者のご希望による造作や模様替えについて、協議させていただきます。

入居者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

施設名	住宅型有料老人ホームまつぎ
-----	---------------

措置の概要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
相談・苦情に対応する窓口として、苦情処理担当者が対応を行う。また、苦情
処理受付簿を作成することにより、各々の苦情等の具体的な事例を記録・管理
し、再発防止に役立てる。

また、担当者が不在のときでも、基本的な事項に関しては誰でも対応できるように体制を整備するとともに、担当者への正確な引継ぎを徹底する。

担当者名：（管理者） 茂木 綾子

電話番号：018-838-7310

- ## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情が発生した場合は、ただちに苦情処理担当者が相手方に連絡を取り、直接に出向くなどの手段によって詳しい事情を把握するとともに、当事者である担当者からも事情を確認する。

苦情処理担当者が必要であると判断した場合は、検討会議を開催し当該の苦情に対する最善の対応策を決定する。（どのような苦情でも最終的には処理報告を行うことを徹底する）

苦情処理手順は、「苦情発生から対応までのフローチャート」の通りとする。

- ### 3 その他参考事項

職員に対する研修等の実施により、普段から苦情の発生を防止する体制作りに力点を置き、質の高いサービスの提供ができるよう努める。

- #### 4 外部の相談窓口

秋田市介護保険課 : 電話番号 018-888-5674

秋田県国民健康保険団体連合会：電話番号 018-862-3850

やむを得ず身体拘束等を行う場合の手続について

当ホームは、サービスの提供にあたっては、入居者ご本人または他の入居者の生命または身体を保護するため、切迫性、非代替性、一時性の３つの要件すべてを満たす緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下、「身体拘束等」という）を行いません。ただし、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合は、本人またはご家族に十分説明を行い、その態様および時間、その際の利用者の心身状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、ご家族等の要求がある場合および行政機関等の指示等がある場合には、開示します

また、身体拘束等を行わざるを得ない状況が予見される場合には、当ホームでは、介護サービスを提供いたしておりませんので、担当のケアマネ、ご家族および身元引受人と協議いたします。

緊急やむを得ないとされる３要件について

切迫性	本人または周囲の命、身体が危険となる可能性が高い場合
非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がない場合
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

ホーム内の消防計画

- ・年2回以上の避難訓練を下記の日程にて行います。
 - 5月頃（春） ホームでの避難訓練（状況設定による訓練 例：火災、地震等）
 - 10月頃（秋） ホームでの避難訓練（総合訓練）
- ・避難路及び指定避難場所：消防計画で指定
- ・詳細は住宅型有料老人ホームまつざき消防計画に定め、実施します。

体験入居について

○ 体験入居への申込み条件

- ・当ホームへの入居をご検討されている方で、要支援または要介護認定を受けている方。
- ・体験入居期間中に疾病などによる状態の急変の危険性がないこと。健康診断書等があることが望ましい。
- ・当ホームの入居契約書、重要事項説明書、管理規程等、ホームの運営方針にご賛同頂ける方。

○ 料金および日数について

- ・一泊二日三食（5,000円税込）×宿泊日数となります。最大で二泊三日六食です。当該料金に居室料、管理費、食費、水光熱費が含まれます。その他、別途かかる費用については別途お支払ください。
- ・お食事は、初日の昼食、夕食、翌日の朝食を以て三食といたします。体験入居をご希望の方のご都合によりお食事を召し上がらなかった場合でも減額等はいたしませんので、ご了承ください。
- ・体験入居の料金は、利用後のご請求となり、現金のみの取り扱いになります。お帰りの際にお支払ください。

○ 申込み方法

- ・管理者もしくは職員にお気軽にご相談ください。

○ ご準備頂くもの

- ・健康保険証、介護保険証、障がい者手帳（お持ちの場合）、お薬手帳（お持ちの場合）、お薬、お着替え（パジャマなど）、洗面用品等

○ 注意事項

- ・体験入居期間中は、入居契約書、重要事項説明書、管理規程等の所定の規定にご同意頂くことになります。内容をよくご確認のうえ、お申込みください。
- ・体験入居後の入居前相談で、ご入居できない場合がございますので、ご了承ください。