

有料老人ホームあきもと管理運営規程 (住宅型有料老人ホーム)

第1条 (目的)

この規程は、有料老人ホームあきもと入居契約書（以下「入居契約書」という）の規程に基づき「有料老人ホームあきもと」（以下「ホーム」という）の管理及び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」という）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、良好な生活環境を確保することを目的とする。

第2条 (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する。
- (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する。

第3条 (入居者)

入居者は概ね60歳以上の方、日常生活で介護の必要な方（要支援、要介護）及び、介護が不要で健康な方（自立）とする。

入居者の身元引受人、法定代理人、又は返還金受取人等に変更があった場合は所定の様式により届出を行うものとする。

第4条 (来訪者)

来訪者とは次の者をいう。

- (1) 来訪者とは、入居者の生活支援以外の目的で来訪される方をいう。
- (2) 来訪者が宿泊を希望する場合は事前にホームへ所定の様式により届出を行うものとする。なお、宿泊日数は1日までとする。

第5条 (管理運営組織)

ホームの居室は一般居室14室とする。(定員14名)

ホームの管理運営のために下記の部門を設置し、管理者の統括のもとに次の各部門の業務を担当します。

- (1) 健康管理部門
- (2) 食事部門
- (3) 生活サービス部門
- (4) 事務・管理部門

第6条 (管理運営業務)

ホームは次の業務を行うものとする。

- (1) 敷地及び共用部門・共用施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理に関する業務
- (2) 入居者が使用する居室及び備付設備についての定期点検、補修並びに

取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業務
- (4) 防犯・防災に関する業務
- (5) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (6) 職員の管理と研修

第7条（一般居室の設備及びその利用）

入居者等は居室及び備え付け設備（以下「一般居室等」という）を利用することができるものとする。

第8条（一般居室の維持・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の費用をもって補修するものとし、入居者等はホームが行う維持・補修に協力するものとする。但し、入居者等が故意又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破損したときは、これらの補修に要する費用は入居者の負担とする。又、入居者等が共用施設、共用設備及び一般居室等を損傷または破損したときは所定の様式により届けるものとする。

第9条（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」という）利用することができるものとする。

共用施設等の利用時間は7：00～21：00とする、共用施設等によっては一部利用できない時間があるものとする。

入居者は別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する。

第10条（運営懇談会）

入居者の方々の意見や要望を管理・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なる「有料老人ホームあきもと運営懇談会」を設置するものとする。

運営懇談会は「運営懇談会細則」により運営するものとする。

第11条（利用できる各種サービス）

ホームは次のサービスを提供する。

- (1) 健康管理サービス（医療に関する対応）
 - ア) 月1回の健康相談等を行うものとする。
 - イ) 協力医療機関を定め、協力医療機関において適切な治療が受けられるよう必要な協力を行うものとする。
- (2) 食事サービス
 - ア) 原則として毎日1日3食を提供する（朝食400円、昼食600円、夕食500円）（欠食の場合は1週間以前に所定の様式により連絡するものとする、1週間以内の連絡の場合は料金がかかるものとする。）。)

- イ) 医師の指示により、栄養士の指導による特別食を提供する。
- (3) 生活相談サービス
- ア) 生活全般に関する事や生活利便に関する事柄等に対する相談業務を行うものとする。
- (4) その他
- ア) 上記以外の事に関しては、別途管理者への申し出により検討するものとする。

第12条（費用及び使用料）

家賃、管理費、食事等の日常生活上の費用及び共用施設使用料については、「月払い費用及び使用料一覧表」による。

- (1) 敷金についての取り扱いについては、次のものに充当するものとする。
 - ・一般居室の原状回復費用（残金は利用者に返還するものとする）
- (2) 家賃についての取り扱い、家賃は次のものに充当するものとする。
 - ・施設建設費、設備費、修繕費等に充当する。
- (3) 管理費についての取り扱い、管理費は次のものに充当するものとする。
 - ・共用施設等の維持・管理、保険料、一般事務、備品・消耗品等
- (4) 光熱水費についての取り扱い、光熱水費は次のものに充当するものとする。
 - ・光熱水費（水道代、電気代、冷暖房代等）
- (5) 食事についての取り扱い、食材料費は次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。
- (6) その他介護用品費は、別途実費にてご負担いただきます。
- (7) 費用の改定
（入居契約に基づき、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）
- (8) 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添付し、毎月10日までに請求いたします。
原則として指定引落により毎月25日までにお支払い下さい。

第13条（禁止及び制限される行為等）

入居契約書により、禁止事項とホームの承諾事項を定めております。
該当項目につきましてはこの定めに従い、対応することといたします。

第14条（修繕）

入居契約書で定める軽微な修繕については、「修繕項目と費用負担」により
ます。また、原則として一般居室の造作・模様替え等に関しては禁止致しま

す。

第15条（苦情処理）

入居者からの苦情又はご意見は、「苦情解決事業実施要領」に基づき解決を図ります。

第16条（事故発生の防止及び発生時の対応）

入居者に対して事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族に連絡するとともに、必要な処理を講じる。

- ・ 事故が発生又は再発することを防止するため、事故が発生した場合の対応として、次に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。
- ・ 事故が発生したとき又はそれにいたる危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備する。

第17条（管理運営規程の改定）

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。

第18条（ホームへの届出様式）

ホームに届け出る必要事項は、入居契約書及び管理運営規程に定められておりますが、それぞれの事項は別紙様式によって届け出るものとします。

付 則

平成28年10月	1日	施行	
平成31年	4月	1日	改正
令和4年	8月	1日	改正

月払い費用及び使用料一覧表

敷金	敷金 144,000円 退居時に居室の原状回復費として充当し、その残額を返還するものとする。	
月額利用料	家賃相当額	タイプ1（居室面積17.39㎡）7室 75,000円 タイプ2（居室面積17.39㎡）7室 75,000円
	管理費	家賃相当額に含む。 12,000円 共用施設等の維持管理、保険料及び一般事務、備品、消耗品等
	光熱水費	家賃相当額に含む。 15,000円 電気、冷暖房、水道
	食費	朝食400円、昼食600円、夕食500円
	生活支援費	15,000円 居室清掃、リネン交換、居室配膳下膳、買い物代行、役所手続き代行、金銭貯金管理、健康相談、生活指導、栄養指導、服薬支援、生活リズムの記録、入院中の見舞い訪問
	日常の洗濯	3,000円
一回利用料	通院介助	一時間2,000円
	入退院時の同行	一時間2,000円
	入院中の洗濯物交換・買い物	一時間2,000円
その他	その他のサービスについては、その都度協議します。	
<p>改定ルール</p> <p>上記料金等は物価の変動等に基づき、運営懇談会で協議決定の上、屋内掲示した後改定します。</p>		

修繕項目と費用負担

入居契約書に規定する居室内における軽微な修繕において、その修繕項目とその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. 窓ガラスの取替 2. カーテンの取替 3. クロス張替 4. 電球、蛍光灯の取替 5. その他軽微な修繕	自然災害、水漏れ等の 本人の責によらない場 合	入居者の故意・過失又 は客観的に判断して修 繕の必要なものの場合

苦情解決事業実施要領

第1条（目的）

有料老人ホームあきもとは有料老人ホームあきもとへの苦情に適切に対応するとともに、利用者個人の権利を擁護し、利用者が有料老人ホームあきもを適切に利用できるように支援することを目的とする。

苦情の処理にあたっては、社会性や客観性を確保し、円滑・円満な解決を図り、有料老人ホームあきもとに対する信頼を確保するものとする。

第2条（苦情解決の体制）

苦情解決のための体制を次のとおり整備する。

- （1）苦情解決責任者は、施設長もしくは副施設長とする。
- （2）苦情受け付けは、株式会社メディカルケア、有料老人ホームあきもととする。
- （3）苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ・利用者からの苦情受付
 - ・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ・簡易な苦情の解決
 - ・受付た苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告

第3条（苦情解決の手順）

苦情解決の手順は次のとおりとする。

- （1）利用者への周知
 - ・苦情解決責任者は利用者に対し、苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知を図る。
- （2）苦情の受付
 - ・苦情受付担当者は苦情申出者からの苦情・要望等を受付ける。
- （3）苦情の報告
 - ・苦情受付担当者は受付けた苦情・要望等を苦情解決責任者に報告する。ただし、苦情申出者が苦情解決責任者への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、この限りではない。
- （4）苦情受付の報告
 - ・苦情解決責任者は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出者に対し、報告を受けた旨を通知する。
- （5）苦情解決
 - ・苦情解決責任者は苦情申出者と話し合いによる解決を図るものとする。

ホームへの届出様式

ホームに届け出る必要事項は、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様式によって届け出るものとします。

- ①居室及び共用施設等建物、設備の一部を汚損、破損した場合（入居契約書第21条及び管理運営規程第8条）

様式1

- ②長期間不在する場合

様式2

- ③契約を解除する場合（入居契約書第31条）

様式3

- ④入居契約書第37条に基づく通知を行う場合（入居契約書第37条）

様式4

- ⑤身元引受人の変更等を行う場合（入居契約書第37条）

様式5

- ⑥法定代理人の選任等を行う場合（入居契約書第37条）

様式6

- ⑦返還金受取人の変更を行う場合（入居契約書第37条及び第39条）

様式7

- ⑧契約当事者以外の第三者が宿泊する場合（管理運営規程第4条）

様式8

- ⑨共用施設を利用しようとする場合（管理運営規程第9条）

様式9

- ⑩施設内において食事をしない場合（管理運営規程第11条）

様式10

- ⑪駐車場を使用する場合（管理運営規程第9条）

様式11

(様式1)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

私は当施設の下記部分を(破損・汚損・滅失・その他)いたしましたので入居
契約書第21条及び管理運営規程8条に従いお届けいたします。

破損等をした場所
破損等をした原因
破損等をした者
破損等をした日時 令和 年 月 日

(様式2)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

長期にわたって外出いたしますのでお届けいたします。

外出期間	令和 令和	年 年	月 月	日から 日まで
外出先 (支障のある場合は結構です。)				
外出期間中の連絡先				
外出中の居室の管理方法				
その他				

(様式3)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

入居契約書第31条に基づきこの契約を解除いたしたくお届けいたします。

ホーム退去予定年月日 令和 年 月 日

ご入居者側からの解約申し入れは、少なくとも30日前に行うこととなっております。

この届け出を提出しないで退去した場合は、事業者がご入居者の退去の事実を知った翌日から起算して30日目をもって入居契約は解約されたものと「推定される」又は「見なされる」ことがありますのでご注意ください。

(様式4)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

入居契約書第37条に基づき下記事項について通知いたします。

変更のあった者	入居者・身元引受人
届け出の事項	氏又は名 変更後の氏又は名
	住 所 変更後の住所及び連絡先 (連絡先)
	死亡、後見人・保佐人・補助人の審判、破産の申立、強制執行、仮差押え、仮処分、競売、民事再生法の申立、任意後見契約の締結等その他 ()
届け出事項の発生日時	令和 年 月 日

(様式5)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

入居契約書第37条に基づき身元引受人の変更をお届けいたします。

旧身元引受人	氏名
	住所
新身元引受人	氏名 男・女 歳
	住所 (連絡先)
	入居者との続き柄
	職業
身元引受人の変更事由	

(様式6)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

入居契約書第37条に基づき法定代理人についてお届けします。

旧法定代理人	氏名
	住所
新法定代理人	氏名 男・女 歳
	住所 (連絡先)
	入居者との続き柄
	職業
法定代理人の選任・変更事由	

(様式7)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

入居契約書第37条及び第39条に基づき返還金受取人の変更をお届けいたします。

旧返還金受取人	氏名
	住所
新返還金受取人	氏名 男・女 歳
	住所
	入居者との続き柄
	職業
変更事由	

ご入居者は返還金受取人に「支障をきたしたとき」に、返還金受取人を変更できますが、この場合は本様式に従った届出を事業者に提出することを求めています。

(様式8)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

下記の者を当施設内に宿泊させたく管理運営規程第4条に基づき宿泊許可願
いを提出いたします。

宿 泊 者	氏名 男・女 歳
	現住所 (連絡先)
	入居者との続き柄
宿 泊 場 所	申請人の居室
宿 泊 期 間	令和 年 月 日から 令和 年 月 日まで
そ の 他	

(様式9)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

下記施設を使用いたしたく管理運営規程第9条に基づき、使用願いを提出いたします。

使用施設名 場 所	有料老人ホームあきもと
使用日時	令和 年 月 日 午前・午後 時より 午前・午後 時まで
使用目的	
使用者氏名	入居者 入居者以外

(様式10)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

私は、下記のとおり施設が提供する食事をいたしませんので管理運営規程第11条に基づきお届けいたします。

月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食
月	日	朝食・昼食・夕食

注1) 朝食400円、昼食600円、夕食500円です。

注2) 毎月食事代は、飲食実績に基づき精算されます。食事の要否を正しく報告することが、食事代に関するトラブルの解消につながります。

注3) 一週間前までに報告してください、一週間以内の報告は料金がかかります。

(様式 1 1)

令和 年 月 日

株式会社メディカルケア
代表取締役 池尾深雪 様

室番号 (名)
氏 名 印

下記駐車場を使用いたしたく管理運営規程第 9 条に基づきお願いいたします。

駐車場番号 (名)
所有車両の車種・登録番号